



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000326699

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1024731-63.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado LETICIA ELISABETE DOS SANTOS SOUZA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores COUTINHO DE ARRUDA (Presidente sem voto), JAYME DE OLIVEIRA E MARCELO IELO AMARO.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

SIMÕES DE VERGUEIRO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 58449

APEL.Nº: 1024731-63.2024.8.26.0564

COMARCA: SÃO BERNARDO DO CAMPO

**APTES. : PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A,
e LETICIA ELISABETE DOS SANTOS SOUZA**

APDOS. : OS MESMOS

JUIZ : CAROLINA NABARRO MUNHOZ ROSSI

RECURSOS DE APELAÇÃO E ADESIVO INTERPOSTOS CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO, C.C. PEDIDO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS - ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO, COM PEDIDO DE REFORMA - ACERTO DA R. SENTENÇA - CONTRATO DE CONTA CORRENTE - CASA DE PAGAMENTOS QUE PROMOVEU AO BLOQUEIO DE VALORES LOCALIZADOS EM CONTA CORRENTE DE TITULARIDADE DA AUTORA, O QUE SE DEU SEM QUALQUER AVISO OU JUSTIFICATIVA - CORRETA APRECIACÃO DA MATÉRIA À LUZ DAS PROVAS ENCARTADAS AOS AUTOS - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EM DISCUSSÃO - LIBERAÇÃO DO VALOR QUE SE DEU APENAS COM ACIONAMENTO DO JUDICIÁRIO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - PRETENSÃO DEDUZIDA PELA AUTORA NO INTUITO DE TER POR MODIFICADO O VALOR DEFINIDO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS - VERBA COMPENSATÓRIA FIXADA EM R\$ 5.000,00, QUE NÃO SE MOSTROU IRRISÓRIA OU EXCESSIVA - REAPRECIACÃO MINUCIOSA DA R. DECISÃO HOSTILIZADA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO - SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU, UMA VEZ QUE SE MOSTRA SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO NÃO PROVIDO.

Tratam os autos de Recurso de Apelação e Adesivo interpostos contra R. Sentença que vem encartada a fls. 240/243, pela qual foi julgada parcialmente procedente Ação Declaratória de Inexistência de Débito, c. c. Pedido de Compensação por Danos Morais proposta por **LETICIA ELISABETE DOS SANTOS SOUZA** contra **PAGSEGURO**

INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, momento em que o Juízo acolheu parcialmente a pretensão inicialmente deduzida, o que se deu para o específico fim de: **condenar a ré a desbloquear a conta bancária da autora e liberar o valor de R\$423,10; bem como condenar a ré a indenizar danos morais, em R\$5.000,00, com correção monetária desde o arbitramento e juros desde o trânsito em julgado. Em face da sucumbência, a parte ré arcará com as custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor da condenação a danos morais, ou seja, R\$5.0000, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil/2015.**

Inconformada com os limites definidores da R. Sentença como proferida, dela recorre a ocupante do polo passivo da lide, conforme dão conta suas razões que foram juntadas a fls. 246/252, para tanto clamando pela integral reforma do posicionamento adotado em 1º Grau, pois segundo sustenta o Juízo deixou de dar adequado tratamento a questão como submetida a sua apreciação no feito, uma vez que não resultou demonstrada qualquer conduta indevida de sua parte, pois o contrato de prestação de serviços prevê, e de forma expressa, a possibilidade de bloqueio temporário, tanto do saldo, quanto da conta do usuário, quando demonstrada alguma conduta do titular da conta em desacordo com as regras de uso, sendo certo que, no caso em desate, entendeu presente efetiva irregularidade em relação a biometria da titular, o que ensejou o bloqueio, razão pela qual não há que se falar em falha na prestação dos serviços. Assim, sustenta aspecto que implica na inadequada a condenação que lhe foi imposta, esta no sentido de liberar a quantia de R\$ 423,10 mantida junto à conta da demandante, bem como compensar os danos extrapatrimoniais que alega a demandante ter experimentado, isso porque agiu enquanto casa de pagamentos no estrito cumprimento de seu dever legal, daí o porquê de pedir pela reforma da R. Sentença como proferida, o que deve se dar com a inversão do ônus decorrentes da sucumbência.

Por outro lado, e igualmente insatisfeita com os limites da R. Sentença lançada aos autos, dela recorre a autora, assim procedendo em conformidade com as razões de recurso adesivo que vem indicadas a fls. 271/275, para tanto buscando a reforma do entendimento adotado em 1º Grau, ainda que de forma parcial apenas, de sorte a ter por majorado o montante compensatório fixado, pois segundo sustenta, tal verba deve ser fixada com efetiva razoabilidade, motivo pelo qual pediu pelo acolhimento de seus reclamos, com a consequente reforma do entendimento adotado pelo Juízo, na busca de ter por majorada a verba de compensação que entendeu timidamente fixada.

Devidamente processados os recursos, foram a seguir apresentadas as devidas contrarrazões, o que se deu somente por parte da casa de valores demandada (fls. 279/283), momento em que se bateu pela manutenção da R. Sentença hostilizada, naturalmente naquilo em que esta foi favorável a seus intentos, subindo então o feito a esta E. Corte, de sorte a se promover a reapreciação da matéria já devidamente debatida junto ao 1º Grau de Jurisdição.

É o relatório.

Os recursos como interpostos pelos litigantes não devem ser merecedores de acolhimento por parte desta Turma Julgadora, pois os limites definidos quando da prolação da R. Sentença hostilizada se mostraram adequados no enfrentamento da realidade como vem regularmente estampada no conjunto encartado ao todo processado.

Nessa toada, e em termos mais específicos, sempre diante da efetiva e completa análise das provas juntadas ao conjunto dos autos, de rigor firmar entendimento no sentido de que o posicionamento adotado em 1º Grau se mostrou plenamente adequado a realidade do feito,

porque conta com adequado suporte nos elementos de cognição colhidos, o que se constata no momento em que se viram parcialmente acolhidas as pretensões inicialmente deduzidas, daí porque deve se ter por integralmente ratificados os fundamentos adotados pela D. Sentenciante, pelos quais bem resultou definido que:

“(…).

A autora alegou que firmou contrato com o réu, para abertura de conta bancária. Porém, quando recebeu valor, via Pix, em sua conta, percebeu que houve desconto automático, do valor de R\$6,90, quanto a seguro. Posteriormente, após cancelar a conta, a autora teve o valor bloqueado em sua conta.

Inicialmente, observo que a relação jurídica entre as partes é de consumo, ao contrário do que afirmou a ré, uma vez que a autora contratou com o réu a abertura de conta bancária, para seu exclusivo uso, configurando, assim a relação consumerista.

No caso, a autora demonstrou que, de fato, contratou com o banco, abrindo conta bancária junto à ré – cf fl.33/42.

Porém, houve desconto de R\$6,90, quanto a seguro, conforme alegou a autora.

Ocorre, no entanto, que a ré não demonstrou que a autora anuiu expressamente quanto a tal seguro, vinculado ao contrato bancário firmado com a autora.

Tampouco indicou o valor que incidiria automaticamente, o que é indevido, vez que violou-se o dever de informação, previsto no Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, III).

Ademais, entendo que o bloqueio, ainda que previsto contratualmente, foi indevido, pois sequer havia despesa ou dívida por parte da autora.

A justificativa da ré tampouco merece acolhimento, pois não há indicativo de que havia real suspeita de fraude ou de que houve falha na biometria. Sequer a ré entrou em contato ou tentou

contato com a autora para esclarecimentos.

Por fim, considero devida, ainda, a indenização por danos morais sustentados pela parte autora, pois a falha na prestação de serviço pela parte-ré, além de configurar o inadimplemento contratual, vê-se a indiferença e malgrado de, eficazmente, solucionar o problema da demandante.

O modo como as empresas conduziram a celeuma ocorrida denota, de modo cristalino, o descaso da parte requerida para com o problema enfrentado pela parte autora, fato que o obrigou a acionar o Poder Judiciário.

E o descaso das empresas fornecedoras de serviços e produtos também gera mais do que meros aborrecimentos aos consumidores, vez que, no momento da aquisição ou contratação do serviço são tratados com o respeito que merecem.

Uma vez finalizada a compra ou a contratação as empresas deixam de guardar a boa-fé e o respeito que devem aos seus consumidores, quando esses postulam pelas soluções dos problemas que eventualmente enfrentam.

Tal fato é inadmissível e faz que o consumidor enfrente um verdadeiro calvário para ver problemas, por vezes absolutamente básicos, serem solucionados, tendo que, na imensa maioria das vezes, de socorrer ao Poder Judiciário.

Assim, a condenação em danos morais é medida impositiva e serve, inclusive, para reeducar a parte-ré no trato para com os adquirentes de seus produtos e serviços.

Para a fixação dos danos morais duas funções hão de ser consideradas: a função compensatória, em que se analisam o grau de sofrimento e a condição social da parte autora; e a função punitiva, em que se analisa o grau de culpa do ofensor.

Nestes termos, para o fim de compensar a vítima, e como finalidade principal a de reeducar a parte ré, reputo conveniente e adequada à indenização moral no valor de R\$ 5.000,00, considerando

o descaso na solução do problema. (...)”.

Em complemento ao quanto decidido pelo Juízo, e diante da análise dos elementos encartados ao conjunto de cognição apresentado, de rigor firmar entendimento no sentido de que competia a recorrente comprovar que o bloqueio dos valores levado a cabo decorreu de irregularidade no uso da conta bancária, o que não se verificou, sendo certo que os documentos encartados aos autos não indicam qualquer justificativa para a adoção da medida excepcional implementada pela casa pagamentos, razão pela qual não devem vingar os vazios reclamos como apresentados, estes no sentido de ter por reconhecida como adequada a conduta adotada.

Superada mais esta questão, e no que diz respeito a ocorrência de dano moral passível de compensação, de rigor reconhecer que os reclamos assim deduzidos pela ré também não mereçam acolhimento por parte desta Tuma Julgadora, uma vez que o entendimento adotado pela D. Sentenciante se mostrou plenamente adequado a realidade que emerge do conjunto dos autos pois, conforme se pode observar do todo processado, isto porque dá conta o conjunto probatório, é fato que a demandada não se desincumbiu de demonstrar a regularidade do bloqueio da conta corrente de titularidade da autora, sendo certo que o desbloqueio ocorrido dependeu do acionamento do judiciário, motivo pelo qual se mostra possível concluir que a instituição de pagamentos pecou no desenvolvimento de suas atividades, sendo certo, por outro lado, que a ocupante do polo ativo trouxe ao feito elementos suficientes para dar adequado suporte ao acolhimento de sua pretensão, tanto indenizatória quanto compensatória, exatamente como apresentadas e bem acolhidas pelo Juízo.

Superado mais esse enfoque, e agora apreciando os reclamos deduzidos pela ocupante do polo ativo, conforme direcionados a modificação do montante compensatório, é certo que a inaceitação assim exteriorizada pela inconformada não deve prevalecer, haja vista que não conta com suficiente embasamento, isto porque o valor da condenação imposto pela R. Sentença submetida a ataque, este da ordem de R\$ 5.000,00, não se mostrou em nada irrisório, excessivo, ou mesmo desproporcional em relação aos malefícios experimentados pela autora, uma vez que se viram definidos com adequada observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, sendo fato também, que foram fixados em respeito ao fato de que a reparação pelo dano suportado deve ser sempre compreendida como justa punição imposta contra aquele que atenta contra a honra, o nome, ou a imagem de outrem, sem gerar, contudo, qualquer espécie de enriquecimento indevido, de ganho fácil com que se possa beneficiar a parte, razão pela qual deve ser igualmente mantido inalterado o posicionamento nesse tocante adotado pela D. Sentenciante.

De forma ainda mais pormenorizada, mas sempre no que toca ao recurso como intentado, examinando de forma sempre minuciosa os autos, com efetiva precisão se apura que a R. Sentença combatida analisou corretamente todas as questões suscitadas pelas partes em conflito, motivo pelo qual não possam os inconsistentes reclamos que vem indicados nas razões de apelo como apresentados merecer guarida, devendo, por força de consequência, a R. Decisão como encartada ao feito ser integralmente mantida, o que se dá com base em seus próprios, legítimos, e jurídicos fundamentos, o que se estende aos limites da honorária fixada, porque corretamente definidos, tanto é que não merecem a majoração que vem indicada em Lei, diante da rejeição dos recursos que foram interpostos de parte a parte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Pelo exposto, é caso de se negar provimento aos recursos, para tanto observados os exatos limites do Voto.

SIMÕES DE VERGUEIRO
Relator