



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000329820

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003660-58.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado CARLOS ABNER DE BARROS MACÁRIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), LÉA DUARTE E DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

PAULO SERGIO MANGERONA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1003660-58.2024.8.26.0223

Órgão Julgador: Turma IV – Núcleo de Justiça 4.0

Comarca: Guarujá

Apelante: Banco C6 S/A

Apelado: Carlos Abner de Barros Macário

Juiz de Direito: Ricardo Fernandes Pimenta Justo

Voto nº 1003660-58- P

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA BANCÁRIA POR PRAZO CONSIDERÁVEL. EVIDENTE FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO, INDENIZAÇÃO BEM CALIBRADA, PRESERVANDO O CARÁTER PUNITIVO E COMPENSATÓRIO DO DANO MORAL. SENTENÇA CONFIRMADA. RECURSO DESPROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de indenização por danos morais em que o autor alega bloqueio indevido de sua conta bancária digital por 45 dias, sem justificativa plausível, por parte da instituição financeira ré. A sentença de primeira instância julgou procedente a ação, condenando a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 ao autor.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) verificar a existência de falha na prestação de serviços pela instituição financeira e (ii) determinar a adequação do valor fixado para indenização por danos morais e honorários advocatícios.

III. Razões de Decidir

3. A relação jurídica de consumo entre as partes é incontroversa, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A inversão do ônus da prova é cabível, pois o réu detém o monopólio das informações.

4. O bloqueio da conta do autor foi considerado irregular, caracterizando defeito na prestação do serviço. A responsabilidade do réu é objetiva, baseada na teoria do risco profissional. O dano moral é evidente devido aos transtornos causados ao autor.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso DESPROVIDO. Mantida a indenização por danos

morais em R\$ 5.000,00. Honorários advocatícios majorados para 17% do valor atualizado da causa.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90), art. 6º, VIII, art. 14, § 1º.

Código Civil, art. 927, parágrafo único.

Código de Processo Civil, art. 85, § 11, art. 1026, § 2º.

Vistos,

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença (fls. 192), cujo relatório se adota, que julgou a presente ação nos seguintes termos: “*Posto isso, JULGO PROCEDENTE A AÇÃO, condenando a parte demandada ao pagamento, em prol do requerente, da quantia de R\$ 5.000,00, com incidência da taxa Selic desde a presente desta decisão, de acordo com a súmula 362 do STJ, REsp 1.795.982 e lei 14.905/24.*”

Embargos de declaração (fls. 205) rejeitados na origem (fls. 213).

Inconformado, recorre o réu (fls. 220) enfatizando a inexistência de falha na prestação de serviços e consequente ausência de dano moral passível de ser reparado. Também pleiteia a redução dos honorários advocatícios fixados em favor do patrono do autor.

Recurso bem processado, com contrarrazões (fls. 237).

É o relatório, no essencial.

O recurso não comporta provimento.

Incontrovertida a relação jurídica de consumo entre as partes, tornando aplicáveis as disposições da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Com efeito, como o réu detém o monopólio de informações, dados e documentos, a hipótese é de inversão do ônus da prova em favor do consumidor (art. 6º, VIII, Lei 8078/90), que é a parte em nítida desvantagem no vínculo negocial.

No mais, como destacado com acerto na r. sentença: *“Deveras, o documento de fl. 30, os diversos protocolos ao SAC da empresa ré e a reclamação ao Procon conferem verossimilhança às alegações do autor, no sentido de que o acesso à sua conta bancária digital 'pessoa física' foi bloqueado pelo réu, sem qualquer justificativa plausível e por cerca de 45 dias. De se enfatizar, outrossim, que o banco requerido é quem detém o monopólio das informações e provas acerca da conta bancária, sendo certo que o 'print' de fl. 30 era a única forma à disposição do autor de comprovar o óbice do acesso ao aplicativo. Dessa forma, cabia à instituição financeira comprovar que o suscitado bloqueio inexistiu, o que não foi feito. Ficou evidenciada, pois, a inadequação do serviço prestado, exsurgindo a responsabilidade do banco e o dever de indenizar. Dito isso, reputo implementados os danos morais.”*

De fato, o bloqueio irregular da conta do autor caracteriza o defeito na prestação do serviço na forma do § 1º do artigo 14 do CDC: *"o serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que consumidor dele pode esperar."*

Aplica-se ao caso invariavelmente a teoria do risco profissional. Consoante lição de Carlos Roberto Gonçalves, *"A teoria do risco profissional funda-se no pressuposto de que o banco, ao exercer sua atividade com fins de lucro, assume o risco dos danos que vier a causar. A responsabilidade deve recair sobre aquele que auferir os cômodos (lucros) da atividade, segundo basilar princípio da teoria objetiva: "Ubi emolumentum, ibi onus."* (Responsabilidade Civil, Saraiva, 2005, p. 347).

Assim, a responsabilidade do recorrente advém do risco de sua atividade, nos termos do artigo 927, parágrafo único, do Código Civil (*"haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem"*).

De outro lado, o dano moral restou evidente na hipótese, pois o autor experimentou sérios dissabores e vários transtornos com os fatos narrados na inicial, além do desvio do tempo produtivo.

No magistério de Yussef Said Cahali, *"o que configura o dano moral é aquela alteração no bem-estar psicofísico do indivíduo; se ato de outra pessoa resultar alteração desfavorável, aquela dor profunda que causa modificações no estado anímico, aí está o início da busca do dano moral; o que define o dano moral é a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra o mais largo significado. Na advertência da doutrina e jurisprudência, salvo situações excepcionais e bem demarcadas, não seria uma simples frustração que se indeniza, mas sim a ofensa a direitos da personalidade, ou sofrimento intenso e profundo, a ser demonstrado em cada caso". (in Dano Moral - 4. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 52-53).*

Sob esse aspecto, de acordo com conhecida lição de Caio Mário, deve o juiz: *"1) punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, posto que imaterial; 2) pôr nas mãos do ofendido uma soma, que não é o 'pretium doloris', porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação, ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria."* (Direito Civil, volume II, nº 176).

A jurisprudência, para fins de arbitramento do "quantum" indenizatório, estabeleceu critérios, dividindo-os em dois pilares: [a] o reparatório, que considera as condições pessoais da vítima e a extensão do dano; e [b] o punitivo, que avalia o poder financeiro do ofensor e a sua culpa.

O montante da indenização não pode ser irrisório, sob pena de não servir ao cumprimento de seu objetivo específico. Nem pode ser excessivamente elevado, de modo a propiciar enriquecimento. Deve ser equilibrado porque tem finalidade compensatória.

O arbitramento, não obstante estar ao critério do juiz, deve ser fixado, em cada caso, atendendo à dor experimentada pela vítima e ao grau de dolo ou culpa do ofensor (TJSP 8^a Câm., Ap., Rel. Felipe Ferreira., j. 28.12.94, RT 717/126).

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor necessidade de a condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Nesse contexto, deve ser mantida a indenização fixada em R\$ 5.000,00, de forma moderada e proporcional, apta a preservar o caráter compensatório e punitivo do dano moral.

A correção monetária incide do arbitramento (Súmula 362 STJ) e os juros de mora da citação.

Saliente-se que incidirão, para os valores existentes, a correção monetária e a remuneração por juros será feita pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei n 14.905/2024, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Por fim, os honorários advocatícios foram arbitrados em patamar razoável e condizente com a natureza da causa, além do baixo valor da condenação, não comportando qualquer reparo.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Majoro os honorários advocatícios para 17% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 11, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

PAULO SÉRGIO MANGERONA

RELATOR