



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000333694

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009895-95.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado BESERKER LTDA.

ACORDAM, em Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U. Sustentou oralmente a advogada Emily Lucila de Oliveira, OAB/SP 515.758.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO
RELATOR
Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

VOTO Nº.: 2166
APELAÇÃO Nº.: 1009895-95.2024.8.26.0011
FORO: São Paulo (Foro Regional de Pinheiros)
APELANTE: PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A (Ré)
APELADA: Beserker Ltda. (Autora)

RESPONSABILIDADE CIVIL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – CONTA DIGITAL – Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por dano moral – Autora que teve sua conta bancária bloqueada/encerrada e o saldo lá existente retido por suspeita de fraude – Sentença de procedência – Irresignação da ré – Relação de insumo e não de consumo – Serviços utilizados como ferramenta para atividade mercantil – Inaplicabilidade da legislação consumerista – Premissa que não afasta o dever da ré de comprovar as alegadas irregularidades perpetradas pela autora nos negócios firmados que deram ensejo às medidas adotadas – Inteligência do art. 373, II, do CPC – Ônus probatório do qual não se desincumbiu – Restabelecimento do acesso da autora à conta e ao saldo – Dano moral – Pessoa jurídica – Não evidenciado abalo aos direitos da personalidade – Sentença reformada em parte – Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 333/338, não declarada às fls. 355, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos deduzidos na “*ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral*” que Beserker Ltda. move em face de PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S.A., para os fins de “*obrigar a ré a desbloquear a conta na plataforma da ré, bem como para que libere o valor retido na conta da autora, no prazo de 48 horas sob pena de multa diária de R\$1.000,00, limitada a*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

trinta dias (o que já ocorreu) e condenar a ré a título de danos morais na quantia de R\$10.000,00” e, ainda, condenar a ré ao pagamento das custas e honorários advocatícios de sucumbência, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa.

Irresignada, pelas razões de fls. 358/366, a ré apela em busca da reforma do r. *decisum* e provimento do recurso, a fim de que os pedidos autorais sejam julgados, *in totum*, improcedentes. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização por dano moral arbitrado pelo D. Juízo *a quo*.

O recurso é tempestivo, foi preparado e não foi respondido.

Oposição ao julgamento virtual manifestada pela autora apelada às fls. 380.

É o relatório.

Precipuamente, em que pesem os judiciosos argumentos do M.M. Juízo sentenciante, é necessário anotar que a controvérsia não envolve relação de consumo, uma vez que a apelada se utiliza dos serviços da instituição apelante como ferramenta para a sua atividade mercantil, conforme ela própria afirma (fls.03), *in verbis*:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

“4. A conta da Requerente é utilizada para direcionar todos os fundos de faturamento e capital de giro, incluindo folha de pagamentos da empresa, que conta hoje com dezenas de colaboradores e vende através do Instagram e Whatsapp, como dito, atuando na venda de produtos eletrônicos.

5. Como claramente identificado, a manutenção da conta da empresa ora Requerente é artéria essencial na atividade que desempenha, sendo que tudo que fatura é direcionado para a mesma, de indispensável uso na manutenção da empresa, capital de giro, salários e outras obrigações.”

É certo que o c. Superior Tribunal de Justiça viabiliza a aplicação da lei consumerista em situações em que, apesar de o produto ou serviço ser adquirido no curso do desenvolvimento de uma atividade empresarial, haja vulnerabilidade técnica jurídica ou fática da parte adquirente frente ao fornecedor (v.g. AgInt no AREsp n. 1.856.105/RJ, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Terceira Turma, j. 02/05/2022, DJe de 05/05/2022).

Na hipótese vertente, contudo, considerando o valor das movimentações financeiras e os pontos controvertidos, não se vislumbra situação de vulnerabilidade, tampouco hipossuficiência técnica da autora apelada, razão pela qual afasta-se a aplicabilidade da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) ao caso *sub judice*.

Tal premissa, todavia, não modifica a adequada solução dada



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

ao litígio pelo D. Magistrado *a quo*, no tocante ao reconhecimento da irregularidade do bloqueio/encerramento e da retenção de saldo da conta da apelada

Efetivamente, a apelada narra que por suspeitas de “fraude” (fls. 04), em **24 de maio de 2024**, a conta digital por ela titularizada na plataforma da apelante desde janeiro de 2024 foi bloqueada temporariamente (incluindo o seu saldo), situação que permaneceu até **10 de junho de 2024**, quando foi comunicada do encerramento definitivo e unilateral da referida conta e, novamente, da retenção do saldo lá disponível “*pelo prazo inicial de 90 dias para cobrir eventuais disputas e chargebacks*” (fls. 74).

A ré, ora apelante, afirma que o bloqueio e o derradeiro encerramento decorreram do exercício regular de direito, uma vez que a apelada “(i) *recebeu inúmeros pedidos de chargeback; e (ii) denúncias bancárias de outra instituição por fraude*” (fls. 251, item 14). Os motivos indicados, contudo, se mostraram demasiadamente genéricos e abstratos.

Com efeito, acerca dos “*inúmeros pedidos de chargeback*”, a apelante colaciona apenas um recorte de tela sistêmica datado de 23.04.2024 que não corrobora sua tese, pois não indica valor, origem e, sobretudo, o resultado de procedimento administrativo instaurado para apuração do singelo ocorrido, apesar do prazo de resposta indicado na mensagem (fls. 251).

Sobre “*as denúncias de outra instituição*”, a apelante



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

igualmente exemplifica com recorte de tela sistêmica datado de 29.04.2024, registrando uma denúncia oriunda do Banco Bradesco, associada a transação de cartão de crédito no valor de R\$ 1.299,99 (fls. 251); no entanto, conforme se verifica da leitura integral das “observações da conta”, em específico às fls. 297, em 30.04.2024, a empresa apelada comprovou a idoneidade da referida transação.

Ora, não se olvida que a apelante possa encerrar unilateralmente e imediatamente as contas nas quais forem identificadas práticas fraudulentas, não só com espeque no contrato firmado entre as partes (cláusulas 5.12 e 14.4, conforme fls. 259), mas como corolário do princípio da liberdade de contratação (artigo 421 do Código Civil).

Entretanto, na hipótese vertente, a apelante não logrou êxito em demonstrar qualquer irregularidade ou mesmo fraude nas transações efetuadas pela apelada. Do mesmo modo, não comprovou que solicitou documentos à correntista ou que esta deixou de providenciá-los, ônus que lhe incumbia, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Logo, a manutenção do bloqueio do saldo e do encerramento da conta, sem qualquer prova substancial da prática de suposta ilicitude, não se mostram razoáveis, motivos pelos quais ficam mantidas as determinações de restabelecimento da conta da apelada na plataforma da apelante e de liberação do saldo retido.

Prosseguindo, respeitada a convicção do M.M. Juízo



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

sentenciante, melhor sorte assiste à apelante no que tange à reparação extrapatrimonial.

É cediço que os bens jurídicos cuja ofensa caracteriza o dano moral são os denominados direitos da personalidade, como os que se extraem, em rol exemplificativo, dos artigos 11 a 21 do Código Civil (v.g. integridade física e psicológica, vida, liberdade de pensamento, privacidade, honra, imagem, nome).

A proteção não está reservada somente às pessoas físicas, estendendo-se também às pessoas jurídicas, apesar de não gozarem de todos os direitos da personalidade, tão somente daqueles atrelados a sua honra objetiva (Súmula 227 do Superior Tribunal de Justiça).

Tais bens não têm, *per si*, conteúdo patrimonial, porém equivoca-se quem associa o dano moral a qualquer prejuízo economicamente incalculável ou usa o instituto como forma de punir ou impor melhoria de qualidade do serviço oferecido por suposto ofensor, quando não evidenciada lesão a direitos da personalidade.

No caso dos autos, ainda que o bloqueio temporário de valores e o encerramento da conta tenham causado aborrecimento, não há provas contundentes de que tenham repercutido na credibilidade da empresa junto aos seus clientes e/ou fornecedores, tampouco que tenham a privado de recursos essenciais a manutenção das suas atividades empresariais, tendo em vista a fragilidade dos *prints*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

de *WhatsApp* apresentados como única prova (fls. 79/80).

Portanto, o que se vislumbra na situação retratada nos autos não extrapola o mero aborrecimento fruto de crise contratual havida entre as partes, de tal sorte que nenhuma indenização moral é devida à apelada.

Sintetizando o exposto, colhem-se v. arestos deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo em casos análogos aos dos autos.

“Obrigação de fazer c.c. indenização
– Gestão de pagamento – Bloqueio ao sistema – Alegação de operações suspeitas e ausência de envio dos documentos
– Direito de acesso à conta restabelecido, com os valores nela depositados, sem fixação de indenização por dano moral
– Decisão correta – Ratificação nos termos do artigo 252 do Regimento Interno deste E. Tribunal de Justiça – Recurso improvido.” (TJSP-17ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1011145-84.2024.8.26.0005; Rel. Des.: SOUZA LOPES; j: 13/02/2025).

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por danos morais. BLOQUEIO DE CONTA. Alegação do réu de que o bloqueio ocorreu em razão de suspeita de fraude. Banco réu que não trouxe aos autos elementos que permitam aferir a regularidade do bloqueio. Valores a serem liberados ao autor. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Ausência de excepcionalidade que justifique a indenização por prejuízos subjetivos. Precedentes desta Colenda Câmara. RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO E PROVIDO EM



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

PARTE O DO RÉU.” (TJSP-18ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1009816-19.2024.8.26.0011; Rel. Des.: ERNANI DESCO FILHO; j: 20/01/2025).

“Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da requerida. Bloqueio unilateral, pela ré, de valores na conta do autor. Má prestação do serviço evidenciada. Bloqueio dos numerários sem prova dos procedimentos adotados para apuração do alegado. Impedimento injustificado e inesperado do livre acesso aos recursos da conta. Cabível o desbloqueio da conta do demandante, com a restituição do saldo. Multa diária. Valor de R\$1.000,00 que não é desproporcional ao fim pretendido, mas que deve ser limitado a R\$30.000,00, sob pena de excessiva oneração da parte contrária e por violar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Litigância de má-fé não verificada. Recurso provido em parte.” (TJSP-13ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1018313-17.2022.8.26.0100; Rel. Des.: MÁRCIO TEIXEIRA LARANJO; j: 18/09/2024).

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO MATERIAL E MORAL. Autora que teve sua conta suspensa na plataforma "Mercado Livre Pago", além de bloqueio dos valores disponibilizados, por suposta violação à diretrizes da plataforma. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO da ré, que insiste na total improcedência da Ação. APELAÇÃO da autora, que visa ao total acolhimento do pedido, com reconhecimento dos lucros cessantes, indenização moral e desbloqueio de conta, a ser entregue na forma de prestação de obrigação de fazer. EXAME: Elementos de convicção que não revelam indício de irregularidade ou de infração contratual nos negócios firmados pela autora na plataforma indicada. Retenção indevida de valores na conta em questão. Prejuízo material na modalidade lucros cessantes que não restou demonstrado de forma real, efetiva e concreta na fase de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

conhecimento. Dissabor que não passou da esfera do aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano. Mero inadimplemento contratual, que não dá azo à indenização moral. Sentença mantida. RECURSOS NÃO PROVIDOS.” (TJSP-27ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1131832-04.2021.8.26.0100; Rel.^a. Des.^a.: DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT; j: 24/05/2023).

Isto posto, pelo meu voto, **dá-se provimento em parte** ao recurso, para afastar a condenação da ré apelante ao pagamento de indenização por dano moral. Considerando a sucumbência recíproca (acolhido o pedido de obrigação de fazer e rejeitado o pedido de indenização por dano moral), impõe-se a **redistribuição** dos ônus sucumbenciais, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, condenando-se **ambas as partes** ao pagamento de metade das custas processuais e de honorários advocatícios *ex adverso*, no percentual e base de cálculo fixados na origem.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator