



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000342109

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020072-73.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado REINALDO ALVES DIAS FILHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) 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 TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOÃO BATTAUS NETO E MÁRCIA TESSITORE.

São Paulo, 7 de abril de 2025.

JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1020072-73.2023.8.26.0005

APELANTES: REINALDO ALVES DIAS FILHO e PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

APELADOS: OS MESMOS

COMARCA: SÃO PAULO

VOTO Nº 9025

BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. BLOQUEIO DE CONTA. Sentença de parcial procedência.

RECURSO DO DEMANDADO. Alegação de uso irregular da plataforma pelo autor. Desacolhimento. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Desacolhimento. Demandado que não se desincumbiu do ônus probatório quanto à regularidade do bloqueio da conta do demandante. Abuso de direito configurado. DANO MORAL. Pedido de afastamento ou redução da indenização. Desacolhimento. Dano moral configurado. Dano “*in re ipsa*”. Indenização fixada em R\$3.000,00, montante proporcional e razoável diante das peculiaridades do caso e da precípua função compensatória do instituto. Apelação desprovida. Honorários majorados.

RECURSO DO DEMANDANTE. DANO MORAL. Pedido de majoração do “*quantum*” indenizatório. Desacolhimento. Questão já abordada no recurso do demandado. Apelação desprovida.

RECURSOS DESPROVIDOS.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a sentença de fls.237/240, integrada a fls.267/268, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a ação indenizatória movida por REINALDO ALVES DIAS FILHO em face de PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, “*para condenar o réu em obrigação de fazer consistente em liberar/desbloquear o saldo em conta corrente do autor*” e, ainda, “*ao pagamento do montante de R\$ 3.000,00 a título de danos morais, corrigida monetariamente pela tabela prática do TJSP deste arbitramento e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação*”.

Em suas razões recursais (fls. 271/294), o demandante aduz, em síntese, que é cabível a majoração dos danos morais para, pelo menos, R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), considerando as peculiaridades do caso concreto.

Recurso tempestivo. Suspenso o preparo (JG: fl. 49).

Contrarrazões (fls.314/322).

Já o demandado, em suas razões recursais (fls. 298/311), sustenta, em síntese, que **(i)** o bloqueio do aplicativo pode ser utilizado de maneira discricionária com o intuito de manter a segurança e o bom funcionamento do serviço de pagamento oferecido pela empresa, tendo a restrição sido efetivada *“em vista da determinação do BACEN”* (fl.303); **(ii)** *“diante de uma situação de anormalidade, como a que ocorreu no caso do Apelado, o papel institucional do PicPay, para garantia de segurança na utilização de sua plataforma, é seguir com o prosseguimento de bloqueio preventivo”*; **(iii)** agiu no exercício regular de um direito, inexistindo qualquer falha na prestação de seus serviços; e **(iv)** conseqüentemente, deve ser afastada a condenação por danos morais ou, subsidiariamente, reduzido o valor arbitrado na primeira instância.

Recurso tempestivo. Preparado (fls. 312/313).

Sem contrarrazões (fls. 326).

É o relatório.

As razões recursais não são capazes de infirmar a r. sentença proferida pela MM^a. Juíza de Direito Dra. Lucilia Alcione Prata, cujos fundamentos, a seguir transcritos, adoto como razão de decidir, na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente fundamentada, houver de mantê-la):

“(…) A relação estabelecida entre as partes insere-se na proteção legal do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que o autor se utiliza da 'conta digital', com natureza similar a contrato de conta corrente.

O autor sofreu bloqueio de sua conta e do saldo existente sem prévio aviso do réu e sem apresentação de justificativa para o fato.

A ré não apresenta qualquer argumento para a efetivação do bloqueio da conta, limitando-se a arguir e não provar que se tratava de bloqueio preventivo para análise de supostas fraudes, sem sequer descrever quais seriam as transações tidas como irregulares.

O bloqueio preventivo da conta não pode exceder período de tempo que inviabilize ao 'correntista' regular movimentação, sob pena de se afigurar, como de fato se configurou, indevida retenção de valores.

E nesse passo o réu não apresenta qualquer prova de transações fraudulentas ou sob análise que pudessem justificar o bloqueio da conta.

Evidencia-se conforme documentos juntados pela ré às fls. 204/229 que o autor realiza transações via pix frequentemente e, ainda, cumpre ressaltar que as tentativas de pagamento consideradas suspeitas (fl. 199) restaram demonstradas que as contas beneficiárias são, em sua maioria, de titularidade do próprio autor, não justificando a configuração do bloqueio visto que se tratam de movimentações dentro do perfil.

Vale dizer o bloqueio partiu unilateralmente do réu de forma abusiva e sem a devida informação ao consumidor.

'PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Suspensão da conta de usuário na plataforma Mercado Pago. Preliminar de ausência de fundamentação rejeitada. Alegação de infração aos

termos de uso. Ausência de provas de que o autor efetivamente descumpriu políticas internas da ré. Não demonstrado o descumprimento contratual por parte do autor (art. 373, II, CPC), reputa-se abusiva a desativação da conta do consumidor. Restabelecimento da conta que se impunha, com a consequente liberação do saldo disponível quando da suspensão ocorrida. Prova da existência dos valores. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1017628-53.2022.8.26.0506; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/10/2022; Data de Registro: 26/10/2022).(...)

Devida a indenização por danos morais representada pelo desgaste imposto ao autor com a inviabilidade de movimentar sua conta.

'APELAÇÕES. AÇÃO COMINATÓRIA C C. INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. PAGSEGURO. BLOQUEIO CAUTELAR. RETENÇÃO DE VALORES. Insurgência das partes contra a sentença de parcial procedência. Condenação da plataforma de serviços financeiros a indenizar o consumidor pelo dano moral causado, fixado em primeiro grau em R\$5.000,00 (cinco mil reais). Bloqueio cautelar de conta com retenção de valores por suposta fraude. Ausência de informação clara ao consumidor sobre a suposta irregularidade apurada pelo sistema informatizado e sobre o procedimento para liberação dos valores retidos. Manutenção da sentença. Adequação do quantum indenizatório. Proporcionalidade da indenização em face da lesividade da conduta da prestadora de serviços. Termos contratuais excessivamente lacônicos. Apuração de suposta fraude que não pode, a qualquer tempo, restringir o usuário dos seus valores,

depositados em conta. Vulnerabilidade excessiva. Sentença mantida. Recursos desprovidos. (TJSP; Apelação Cível 1007971-20.2022.8.26.0011; Relator (a): Dimas Rubens Fonseca; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/09/2023; Data de Registro: 25/09/2023).

O valor da indenização deve ser feito pelo aspecto dúplice da fixação do dano moral, a qual deverá levar em conta atenuar o sofrimento da vítima e prevenir ofensas futuras da mesma espécie. Portanto a finalidade da indenização além de compensatória para atenuar o desconforto da vítima também possui caráter punitivo, ou seja, impor uma penalidade ao ofensor, com a diminuição de seu patrimônio.

É a denominada teoria do desestímulo, pela qual a indenização deve representar uma quantia de ordem significativa no patrimônio do ofensor a fim de se conscientizar de que não deve praticar o mesmo ato lesivo.

Mesmo porque a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser de tal forma insignificante a ponto de desmoralizar o instituto e aviltar ainda mais a condição do ofendido.

Arbitro os danos morais em R\$ 3.000,00” (fls. 237/240) (destaque nosso).

Em que pese o esforço da parte recorrente em afirmar ter agido no exercício regular de seu direito, posto que o bloqueio “*foi preventivo*” e “*realizado se deu por determinação do BACEN*” (fl.303), tal tese não restou minimamente provada. Aliás, o entendimento no Recurso Especial nº 557.030-RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, reforça que falhas no sistema não podem prejudicar os direitos dos consumidores.

A atitude do banco não pode ser considerada exercício legítimo de um direito, uma vez que a medida adotada foi desproporcional e causou prejuízos significativos ao demandante, que, como bem ponderado pelo Juízo *a quo*, teve indevidamente bloqueada a sua conta por período desarrazoado e não pôde movimentar/sacar valores lá depositados, tampouco pagar contas no referido período.

O bloqueio da conta sem uma explicação adequada e sem a regularização tempestiva da situação configura evidente abuso de direito, violando os princípios da bo-afé objetiva e da função social do contrato, previstos nos artigos 421 e 422 do CC.

O banco, ao agir de forma abusiva, ultrapassou os limites de seu poder de controle e segurança sobre as contas de seu cliente, prejudicando-o de maneira irrazoável e, assim, incorrendo em responsabilidade pelos danos causados ao demandante, que ficou privado de utilizar seu próprio dinheiro por um período prolongado e injustificado.

Malgrado, não merece acolhida a tese de que tais danos não foram comprovados, eis que o prejuízo em questão é considerado “*in re ipsa*”, dispensando específica comprovação.

Acerca do assunto, explica CARLOS ALBERTO BITTAR que o dano moral decorre do simples fato da violação, sendo desnecessária a prova de prejuízo em concreto, pois: “*O dano existe no próprio fato violador, impondo a necessidade de resposta, que na reparação se efetiva. Surge ex facto, ao atingir a esfera do lesado, provocando-lhe as reações negativas já apontadas. Nesse sentido é que se fala em damnum in re ipsa. Ora, trata-se de presunção absoluta, ou iuris et de iure, como a qualifica a doutrina. Dispensa, portanto, prova em concreto.*”

Com efeito, a teor do artigo 944, *caput*, do CC, a indenização mede-se pela extensão do dano. No caso de prejuízo moral, os

parâmetros a serem considerados no arbitramento são: o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima e a situação econômico-financeira das partes.

Em relação ao *quantum* indenizatório arbitrado pela r. Sentença (R\$3.000,00), este não comporta alteração, visto que fixado em montante proporcional e razoável diante das peculiaridades do caso e da precípua função compensatória do instituto.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO – CONTRATOS BANCÁRIOS – BLOQUEIO DE CONTA Relação consumerista – Ônus de prova da plataforma a comprovar os motivos para o bloqueio havido – **Suspensão imotivada da conta da autora junto à plataforma Mercado Pago** – Ausência de comunicação prévia à consumidora oportunizando defesa e contraditório – Comportamento inadequado em desacordo com a plataforma não comprovado – Ausência de provas ou explicação plausível – Retenção indevida do valor pertencente à autora – Falha na prestação de serviço configurada – Obrigação de desbloquear a conta reconhecida na sentença – Multa fixada para cumprimento que não merece reparo dada a natureza da obrigação DANOS MORAIS – Configurados – Falha na prestação de serviço e no dever de informação que extrapolam o mero dissabor e aborrecimento cotidiano – **Fixação da indenização reduzida para R\$ 3.000,00, em atenção ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade** RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, apenas para minorar o valor da condenação por danos morais”* (Apelação Cível 1158960-28.2023.8.26.0100; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Data do Julgamento: 18/11/2024). **(destaque nosso)**

Vale observar que a fixação do *quantum* indenizatório em montante inferior àquele pretendido pelo demandante não implica a sucumbência dele, a teor da Súmula 326¹ do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nego provimento** a ambos os recursos.

Nos termos do art. 85, § 11, do CPC e da tese jurídica firmada no tema de recursos repetitivos nº 1.059² do Col. STJ, majoro os honorários advocatícios devidos pelo demandado para R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais), observando que as partes não se insurgiram contra o critério adotado na primeira instância para fixação da aludida verba

J. PAULO CAMARGO MAGANO

RELATOR

¹ “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”;

² “A majoração dos honorários de sucumbência prevista no art. 85, § 11, do CPC pressupõe que o recurso tenha sido integralmente desprovido ou não conhecido pelo tribunal, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente. Não se aplica o art. 85, § 11, do CPC em caso de provimento total ou parcial do recurso, ainda que mínima a alteração do resultado do julgamento e limitada a consectários da condenação” (REsp n. 1.864.633/RS, relator Ministro Paulo Sérgio Domingues, Corte Especial, julgado em 9/11/2023, DJe de 21/12/2023) – grifei.