



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000356744

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0005999-04.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante JOÃO GABRIEL MENDES ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA E JOSÉ WILSON GONÇALVES.

São Paulo, 10 de abril de 2025.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO nº 0005999-04.2024.8.26.0224

COMARCA DE GUARULHOS

APELANTE: JOÃO GABRIEL MENDES ALVES

APELADO: PAGSEGURO INTERNET S.A.

JUÍZA: ADRIANA PORTO MENDES

Voto nº 911

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Parcial procedência. Insurgência do autor. Banco que reteve indevidamente valor pertencente ao autor, recusando a realização de transferência nos moldes indicados por procurador legalmente constituído. Permanência de bloqueio por considerável lapso temporal. Dano moral caracterizado. Abusividade da conduta do réu que causou danos comprovados ao sustento da família do autor, em circunstâncias que superam o mero aborrecimento. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Devida a remuneração do valor confessadamente retido pelo réu, nos moldes contratados, até a efetiva disponibilização ao autor, devidamente corrigido. Sentença parcialmente reformada, com redistribuição dos ônus da sucumbência. Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 275/279 dos autos da *ação de obrigação de fazer c/c alvará judicial e pedido de dano moral c/c tutela de urgência*¹ ajuizada por JOÃO GABRIEL MENDES ALVES, representado por Letícia Maxinne Alfonso Pedroso Mendes, em face de PAGSEGURO INTERNET S.A., por meio da qual a MMª Juíza julgou procedente em parte os pedidos iniciais, “(...) *para condenar a ré ao cumprimento da obrigação de fazer consistente na transferência dos valores depositados na conta do autor e que correspondem à quantia de R\$ 18.635,58 e não aquela indicada na petição inicial. Retifico em parte a tutela de urgência para determinar que a ré providencie, em cinco dias, a contar da publicação desta decisão, a transferência dos valores depositados na conta e que*

¹ R\$ 33.060,00 em março de 2024.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

correspondem à quantia acima indicada. Em caso de descumprimento, incidirá a multa diária que fixo em R\$500,00 e que terá como limite a quantia de R\$30.000,00. Configurada a sucumbência recíproca e equivalente, arcarão as partes com o pagamento de metade das custas processuais, arbitrados os honorários advocatícios em 10% sobre o valor atribuído à causa, a ser repartido igualmente entre os patronos de cada uma das partes. A execução da verba de sucumbência em relação ao autor está subordinada ao disposto no artigo 98, §3º do Código de Processo Civil por ser beneficiário da assistência judiciária.(...)"

Recorre o autor (fls. 293/308).

Recurso tempestivo, dispensado de preparo (gratuidade judiciária concedida às fls. 60/61) e respondido (fls. 315/320), sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

FUNDAMENTO E VOTO

De acordo com o relatório da sentença, que se adota, o autor narrou na petição inicial que *"é titular de uma conta mantido junto à ré e que possui a quantia aproximada de R\$26.000,00 depositada na modalidade "cofre". O autor foi preso, razão pela qual outorgou uma procuração pública à sua esposa para que administrasse os valores. Para facilitar a administração dos recursos destinados à manutenção da família, solicitou a transferência de todos os valores depositados para conta mantida por Letícia, o que, no entanto, não foi autorizado pelo réu que também realizou o bloqueio da conta. Por esta razão, requer a concessão da tutela de urgência para que o réu seja compelido a realizar a transferência dos valores para conta de titularidade da sua esposa. Sustenta que a recusa apresentada implicou em prejuízos morais e materiais para o autor. Apresenta estimativa da indenização pelos danos morais no valor equivalente a cinco salários mínimos. Requer, ao final, a manutenção da tutela com a condenação do réu ao cumprimento da obrigação de fazer além da sua condenação ao ressarcimento dos danos morais que foram causados"*.

Deferida a tutela de urgência (fls. 60/61) *"a fim de determinar a transferência dos valores constrictos na modalidade COFRE, totalizando aproximadamente R\$ 26.000,00, para o Banco Bradesco, agência 188, conta corrente 373799-3, em nome de Letícia Maxinne Alfonso Pedroso Mendes,*

acrescido de juros e correção monetária”, veio contestação da ré, com documentos (fls. 81/200), que mereceu réplica (fls. 251/266).

O autor reclamou o descumprimento da liminar (fls. 67/77, 240/249).

Sem interesse das partes na produção de outras provas (fls. 250 e 267), sobreveio a r. sentença de parcial procedência, entendendo a MMª Juíza que

“(…)

O autor comprovou a existência de saldo em sua conta e solicitou a transferência para outra conta mantida em nome da sua esposa.

Como o requerimento foi formulado pelo titular da conta, não há como manter o impedimento realizado pela ré que, no entanto, tem o direito de realizar o desconto dos valores relativos às despesas com cartão de crédito e que não foram quitadas pelo autor.

Ao celebrar contrato com a ré, o autor estava ciente do fato de que os recursos disponíveis em conta seriam utilizados para a quitação da fatura do cartão de crédito.

A medida adotada pela ré para a realização do desconto não é abusiva e encontra amparo no contrato celebrado entre as partes. Como consequência, correta a ré em sua defesa, o que autoriza a transferência dos valores remanescentes na conta e que totalizam a quantia de R\$ 18.635,58.

O pedido é, portanto, procedente para determinar que seja condenada ao cumprimento da obrigação de fazer consistente na transferência dos valores depositados na conta do autor e que correspondem à quantia de R\$ 18.635,58 e não aquela indicada na petição inicial.

Como as partes apresentaram divergência em relação ao valor e retificada em parte a tutela de urgência para determinar a transferência dos valores depositados na conta e que correspondem à quantia acima indicada, a ré terá cinco dias, a contar da publicação desta decisão, para providenciar o necessário.

A transferência deverá ser realizada pela ré no prazo acima estabelecido, sob pena de incidência da multa já fixada.

Anoto que este é o valor a ser transferido, considerando as informações prestadas pela ré e que não indicou a realização de qualquer novo desconto.

Os danos morais por outro lado não são devidos.

Não obstante os argumentos deduzidos, não foi possível identificar a ofensa à honra do autor.

Não ocorreu o abalo ao crédito junto ao mercado, assim como o simples inadimplemento contratual não é apto a ensejar o dever de indenizar.

*A restituição dos valores é suficiente para possibilitar a recomposição do dano causado.
(...)"*

Insurge-se o autor, insistindo na configuração do dano moral. Aponta a abusividade da negativa administrativa do réu na liberação dos valores à sua representante legal, munida de procuração, o que ensejou longa demora, impondo o ajuizamento da ação para acessar sua verba. Menciona que foi obrigado a retirar sua filha de escola particular diante dos atrasos de mensalidades, visto que *“os valores se mantiveram bloqueados e de posse do banco recorrido”*, alegando que *“além do prejuízo que atingiu a filha do recorrente, as contas de consumo foram acumuladas, até mesmo os aluguéis da residência onde atualmente encontram-se a filha e esposa do recorrente foram atrasados, enfrentando assim grande risco de despejo”*. Ainda refere que no período *“foram imputados juros aos pagamentos de responsabilidade do recorrente, das contas de consumo da residência, com risco de suspensão do fornecimento de energia (sujeito a corte) – fls. 260, tudo pela constrição dos valores por parte da recorrida, restando claro, o abrupto prejuízo do recorrente que adveio da negativa na via administrativa”*. Outrossim, postula a atualização dos valores retidos indevidamente pelo recorrido, com incidência de juros moratórios, posto que o valor se encontrava em posse do réu *“na modalidade COFRE, ou seja, o valor sofria considerável rendimento (correção mensal), maior que a poupança, ainda mais por estar parado na conta a exatos 9 meses”*. Pede, assim, o provimento do recurso para que *“seja a recorrida condenada a reparar o DANO MORAL sofrido pela consumidora, fixando-se o mesmo em 5 (cinco) salários mínimos Federais vigentes (que hoje perfazem a monta de R\$ 7.060,00), devendo ser atualizada segundo os critérios legais até a data do efetivo pagamento, acrescidos de juros de mora; A condenação da recorrida a devida liberação dos juros, atualizações e rendimentos obtidos sob o valor de R\$ 18.635,58, paralisados, por mais de 4 meses, como informado em maio de 2024, mais precisamente na contestação até a sentença; A condenação em HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS sucumbenciais, nos termos do art. 85 do Código de processo Civil, no percentual de 20% (vinte por cento) do valor da CONDENAÇÃO atualizado”*.

O recurso comporta parcial provimento.

A lide versa sobre relação de consumo (artigos 2º e 3º do CDC), estabelecendo a lei o dever do fornecedor se pautar com diligência na execução de seus serviços, prevenindo a ocorrência de danos ao consumidor art. 6º inciso VI); verificado o dano, é objetiva a responsabilidade do fornecedor pela reparação (artigo 14), favorecendo o consumidor a inversão do ônus da prova (artigo 6º inc. VIII).

No caso, restou incontroverso que o banco réu negou o pedido administrativo da representante do autor para acesso aos valores a ele pertencentes, depositados na instituição (fls. 21/24). A instituição financeira, aliás, sequer nega tal fato, limitando-se, na contestação (fls. 81/95), a requerer o abatimento da dívida de cartão de crédito do autor antes da transferência de valores solicitada - além de refutar o pedido de indenização por dano moral.

Não obstante, o réu pouco esclarece acerca do motivo pelo qual não atendeu ao pedido administrativo da procuradora do autor, que apresentou procuração pública, com poderes específicos para movimentação da conta no banco réu (fls. 15/16), apenas alegando que *“infelizmente a esposa do Sr. João entrou em contato por via inadequada, pois iniciou conversa por meio do chat de seu aplicativo”*, enquanto *“para casos mais sensíveis como o da parte autora, é aconselhável que ela entre em contato via telefone, por meio dos contatos oficiais”*.

Por conseguinte, tem-se por abusiva a negativa e retenção indevida dos valores pelo banco réu, que, embora insista em que a medida se deu por segurança, não apresentou prova suficiente nos autos nesse sentido, ônus que lhe incumbia (art. 373, inciso II, CPC).

Nesse contexto, respeitado o entendimento da MMª Juíza, resta configurado o dano moral, pois a indevida privação do autor do numerário que lhe pertencia, por meses, impedindo-o de realizar despesas básicas de manutenção da família (como documentado em fls. 260/266), extrapola o mero aborrecimento, configurando verdadeira hipótese de dano



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

moral.

Em casos similares, confirmam-se os precedentes, inclusive desta C. Câmara:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DO RÉU IMPROVIDA. RECURSO ADESIVO DO AUTOR IMPROVIDO. CONTRATO BANCÁRIO. ENCERRAMENTO INJUSTIFICADO DA CONTA CORRENTE. RETENÇÃO DE VALORES SEM JUSTIFICATIVA. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA AO CONSUMIDOR. FALTA DE SOLUÇÃO DO PROBLEMA EM TEMPO RAZOÁVEL. DANO MORAL CONFIGURADO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização. Sentença de parcial procedência, para os seguintes fins: (a) determinar o desbloqueio da conta do autor, (b) liberação da importância retida e (c) indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Recursos das partes. Primeiro, mantém-se a conclusão de vício do serviço bancário. Indevido encerramento da conta corrente. O autor foi surpreendido com o encerramento de sua conta corrente, além de sofrer a retenção de valores pelo réu, sob a justificativa de suspeita de operações fraudulentas. Ocorrência do bloqueio da conta corrente como fato incontroverso. Ausência de comprovação acerca da notificação do autor com a antecedência mínima necessária e prevista em regulação do BACEN. E não se produziu prova de suspeita consistente de fraude. Transcurso de um ano sem que o banco réu solucionasse a questão, período no qual o consumidor ficou privado da utilização da conta e dos valores bloqueados. E segundo, mantém-se a reparação dos danos morais. Encerramento de conta e retenção de valores que repercutiram diretamente na subsistência do consumidor. E quase treze meses após o bloqueio, a situação ainda não havia sido resolvida, apesar das diversas tentativas do autor solucionar referida questão. Falha grave na prestação de serviços bancários. Danos morais configurados. Valor mantido em R\$ 5.000,00, montante razoável e compatível com os precedentes da Turma Julgadora. Ação julgada parcialmente procedente. SENTENÇA MANTIDA. RECURSOS DAS PARTES IMPROVIDOS.

(TJSP; Apelação Cível 1010724-66.2024.8.26.0564; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024).

AÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTRATO BANCÁRIO – Bloqueio repentino e injustificado de conta corrente – Sentença de procedência – **RECURSO DO RÉU** - Insurgência do autor - Alegações genéricas do banco réu no sentido de que o bloqueio foi preventivo - Abuso de direito configurado - Permanência do bloqueio por cerca de seis meses, que ultrapassam os prejuízos decorrentes de um mero ilícito contratual – Danos morais configurados – Indenização fixada em R\$ 7.000,00, que se mostra razoável e proporcional ao caso concreto – Faturas de cartão de crédito que devem ser cobradas com todos os encargos da mora, uma vez que não restou demonstrado que o pagamento era feito por meio de débito automática na conta bloqueada – Retirada do nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito, tendo em vista que, embora anterior ao bloqueio, o impedimento da entrada do crédito na conta indevidamente bloqueada justifica a mora – **RECURSO DA AUTORA** – Majoração do valor da indenização por danos morais - Inadmissível, valor que se mostra proporcional e razoável, ante a conduta da autora de adimplir as faturas do cartão de crédito sob o argumento de que o pagamento era feito por débito automático - Sentença reformada – Recurso do réu parcialmente provido. Recurso da autora desprovido, sem majoração da verba honorária, inteligência da Súmula 326 do STJ.

(TJ-SP - Apelação Cível: 1001815-21.2021.8.26.0150 Cosmópolis, Relator: Marco Fábio Morsello, Data de Julgamento: 31/01/2023, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/01/2023).

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONTRATO BANCÁRIO – Bloqueio repentino de conta corrente – Instituição financeira que não justificou, com base em elementos concretos, o bloqueio efetivado – Abuso de direito configurado - Permanência do bloqueio por cerca de 13 (treze) dias, bem como danos causados ao autor que ultrapassam os prejuízos decorrentes de um mero ilícito contratual – Danos morais configurados – Razoabilidade da indenização fixada em primeiro grau – **RECURSOS NÃO PROVIDOS**.

(TJ-SP - AC: 1008604-77.2021.8.26.0007, Relator: Renato Rangel Desinano, Data de Julgamento: 09/12/2021, 11ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 09/12/2021).

Configurado o dano, tendo em vista os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e observando-se os objetivos da

compensação da vítima e inibição do ofensor, fixa-se a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Os juros de mora incidem desde a citação, uma vez que a lide foi resolvida à luz da responsabilidade contratual da ré [AgInt no AREsp n. 2.400.105/RJ, relator Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 1/7/2024, DJe de 2/8/2024], com correção monetária desde o arbitramento (Súmula nº 362, do C. STJ) - observado que a Lei nº 14.905/2024² trouxe novas regras para cálculo de juros legais de mora e correção monetária, com vigência a partir de 30/08/2024³, conforme alterações realizadas nos artigos 406 e 389, ambos do CC. Assim, até 29/08/2024, inclusive, a correção monetária é calculada pela Tabela Prática do E. TJSP, e os juros de mora, quando aplicáveis, são devidos no patamar de 1% ao mês. A partir de 30/08/2024, inclusive, a correção monetária é calculada pelo IPCA, acrescentando-se a título de juros de mora o resultado obtido pela subtração do IPCA da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (SELIC), de acordo com metodologia e forma de aplicação definidas pelo Conselho Monetário Nacional, nos termos do art. 406, §§ 1º e 2º, CC. Caso a variação do IPCA seja superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa de juros negativa, na linha do que dispõe o art. 406, § 3º, CC.

Por fim, assiste razão ao apelante também quanto ao pedido de pagamento dos “juros, atualizações e rendimentos” sobre o valor retido pelo réu, pois o valor de R\$ 18.630,64, apontado na contestação como devido, foi apurado em 30/04/2024 (cf. extrato de fls. 96/99), ao passo que a transferência ao requerente somente foi realizada após a sentença, exatamente no dia 26/09/2024 (fls. 284) - devendo ser creditada em favor do apelante, nos moldes da aplicação contratada, a remuneração correspondente ao período de 30/04/2024 até 26/09/2024 sobre o valor de R\$ 18.630,64, devidamente atualizada até a data do efetivo pagamento.

Ante o exposto, por meu voto, dou provimento parcial ao recurso, para determinar o pagamento, pelo requerido, nos moldes da

2 Publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 01/07/2024, Edição 124, Seção 1, Página 3.

³ cf. Art. 5º, II, da Lei nº 14.905/2024 c/c art. 8º, § 1º, da LC nº 95/98.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

aplicação contratada, da remuneração correspondente ao período de 30/04/2024 até 26/09/2024, sobre o valor de R\$ 18.630,64, devidamente atualizada até a data do efetivo pagamento, e para incluir na condenação a indenização por dano moral, nos termos da fundamentação.

Em razão do provimento do recurso em maior parte, redistribuo os ônus da sucumbência, carreando ao réu 70% das custas processuais, respondendo o autor por 30% das custas; fixados os honorários devidos à patrona do autor em 10% do valor da condenação (valor restituído pelo banco, com a remuneração faltante, somado ao valor dos danos morais), e os devidos ao patrono do réu em 10% do valor do proveito econômico obtido (diferença entre o valor da causa e o valor da condenação), observada a gratuidade concedida ao autor.

CRISTINA DI GIAIMO CABOCLO

Relatora