



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000373239

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1184536-23.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado LAUANE APARECIDA DE LIMA MELO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado 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 CAMPOS MELLO (Presidente) E JÚLIO CÉSAR FRANCO.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

HÉLIO NOGUEIRA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível (com revisão)

Processo nº 1184536-23.2023.8.26.0100

Comarca: 19ª Vara Cível – Foro Central – São Paulo

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Lauane Aparecida de Lima Melo

Voto nº 34.594

Apelação Cível. Ação cominatória com pedido indenizatório por danos morais. Sentença de procedência. Inconformismo da instituição financeira ré. Reclamação administrativa que ensejou o bloqueio correto da conta corrente da autora, porém, sem previsão ou efetivo desbloqueio. Existência de reclamação administrativa sem apresentação de solução. Ré que não se desincumbiu do ônus do artigo 373, II, do CPC. Dano moral caracterizado. Bloqueio e encerramento da conta e impossibilidade de movimentação e utilização de valores até o ajuizamento da presente ação. Falha no serviço. Dano moral. Quantum arbitrado mantido. Quantia que atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Sentença mantida, com majoração dos honorários de sucumbência. Recurso não provido.

Cuida-se de Apelação Cível que objetiva a reforma da respeitável sentença de fls. 323/327, que, em ação cominatória com pedido indenizatório por danos morais, julgou-a parcialmente procedente para condenar a ré: (i) na obrigação de fazer de liberar todos os valores depositados e/ou em aplicação

na conta de titularidade da autora; e, (ii) ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigidos monetariamente pelos índices de atualização da tabela prática do E.TJSP a contar da sentença, acrescido de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação.

Pela sucumbência mínima da autora, arcará a parte requerida com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixou em 10% do valor atualizado da condenação, na forma do §2º do artigo 85 do Código de Processo Civil.

A ré, não conformada com a decisão, apela (fls. 330/335).

Alega que, no presente caso, não se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, vez que a autora utiliza a plataforma para vender produtos.

No mais, não teria havido falha na prestação dos serviços, não haveria danos morais a serem indenizados e, subsidiariamente, necessária a redução do valor.

Pugna pelo integral provimento da apelação, para reformar a respeitável sentença, a fim de julgar improcedente o pedido.

O recurso foi recebido em seu regular efeito.

Em contrarrazões, a apelada postula seja negado provimento ao recurso e mantida na íntegra a r. sentença (fls. 342/360).

É o relatório.

Cuida-se de ação cominatória com pedido indenizatório por danos morais e pedido de antecipação de tutela, na qual a autora Lauane informou ser correntista da ré, utilizando sua plataforma para receber pagamentos referentes a venda de alguns produtos.

Alega que, em 21/01/2023, foi surpreendida com o bloqueio de seus saldos junto à ré, ficando impedida de realizar qualquer movimentação até os dias atuais, com o encerramento da conta sem a possibilidade de saque dos valores existentes. Aduz ter sido informada que o bloqueio da conta se deu para análise de um suposto pix que fora contestado.

Sustenta que vem tentando durante todo esse tempo resolver a situação administrativamente. Porém, sem êxito. Afirmar, ainda, que a requerida encerrou sua conta digital de forma unilateral, sem qualquer justificativa e sem liberar todo o valor nela depositado.

Defende a ocorrência de falha na prestação do serviço e dano moral indenizável.

A ação foi julgada parcialmente procedente, motivo pelo qual a ré se insurge.

Sem razão, no entanto.

Anotado o respeito ao entendimento do magistrado “a quo”, cumpre registrar que a relação entre as partes não ostenta natureza de consumo, sendo inaplicáveis, assim, as regras e princípios deste microssistema legal.

O conceito de consumidor descrito no art. 2º do CDC adota a chamada teoria finalista: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Nesta senda, ainda que a relação comercial entre as partes tenha sido firmada por contrato padrão, impossível considerar a autora destinatária final, uma vez que se utilizou dos serviços da ré para dinamizar sua atividade comercial.

Nesse sentido:

“Agravamento regimental no recurso especial. Contrato bancário. Ação revisional. Recurso que não logra infirmar os fundamentos da decisão agravada. Produção de prova pericial. Cerceamento de defesa. Inexistência. Aplicação do CDC à pessoa jurídica. Incremento da atividade comercial. Impossibilidade. (...) 3. Na hipótese de aquisição de bens ou de utilização de serviços, por pessoa natural ou jurídica, com escopo de implementar ou incrementar atividade comercial, inexistente relação de consumo, razão pela qual descabe aplicação do CDC. Súmula n.83 do STJ. 4. Agravamento regimental desprovido”. (AgR no REsp n.1.049.012/MG, Quarta Turma, Relator Ministro João Otávio de Noronha, DJe de 8.6.2010).

Outro não é o entendimento desta E. Corte:

“CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Inaplicabilidade. Relação de consumo. Não configuração. Contrato cujo objeto é a consecução da atividade

profissional e empresarial das partes. Inaplicabilidade do CDC em função da adoção da teoria finalista. Indenização. Plataforma digital de vendas, sob o formato de marketplace. Ausência, prima facie, de abusividade contratual. Necessidade de análise casuística, de forma a evitar desequilíbrio contratual e excessiva vantagem em favor de uma das partes. Bloqueio da loja virtual da apelada em razão de indícios de venda de produtos falsificados. Indícios levantados sobre a cadeia de fornecimento da apelada, contudo, que são insuficientes à prova de contrafação. Desproporcionalidade da medida adotada. Manifesto exercício abusivo do direito (art. 187 do CC). Reintegração da autora à plataforma e liberação de seu faturamento, observados os descontos relativos às devoluções de produtos e estornos que é de rigor. LUCROS CESSANTES. Bloqueio da loja virtual que acarretou evidentes prejuízos materiais à autora, na forma do art. 402 do CC. Indenização bem arbitrada, com base no faturamento auferido no período em que a loja se manteve ativa. DANOS MORAIS. Pessoa jurídica que pode sofrer abalo moral apenas na seara da honra objetiva. Fato que afasta a possibilidade de experimentar ofensa à dignidade relacionada a atributos da personalidade como autoestima, decoro, respeito próprio, dentre outros. Hipótese dos autos na qual não se evidencia que o fato apontado tenha sido capaz de lesar sua reputação comercial. Manutenção de atividades comerciais e faturamento em outras plataformas de marketplace. Indenização incabível. Sentença reformada neste ponto. Recurso parcialmente provido.” (Apelação Cível nº 1005292-39.2021.8.26.0704, E. 34ª Câmara de Direito

Privado, Rel. Des. Rômulo Russo, j. 29/08/2022).

“Ação de indenização por danos materiais – Intermediação de pagamentos por cartão – Sentença de improcedência – Recurso da empresa autora. INTERMEDIÇÃO DE PAGAMENTOS – Relação contratual não se caracteriza como de consumo – Incremento da atividade comercial da autora – (...) – Ação procedente. Recurso provido.” (Apelação Cível nº 1024367-73.2020.8.26.0001, E. 18ª Câmara de Direito Privado, Rel. De. Hélio Faria, j. em 14/02/2022).

A autora alegou que foram retidos valores indevidamente de sua conta na plataforma ré, em razão da contestação de um pix no valor de R\$70,00.

Além disso trouxe *prints* de seu saldo na plataforma (R\$12.632,03 – fl. 34) e respostas enviadas pela ré.

A ré, em contestação, alegou que agiu em exercício regular de seu direito, posto que constatadas irregularidades e descumprimentos aos Termos e Condições de uso da plataforma, o que lhe dá o direito de efetuar o bloqueio da conta.

Nesse sentido, a prova trazida nos autos está a indicar, realmente, que houve o bloqueio do saldo da conta da autora, com o posterior encerramento da conta e ausência de restituição do valor.

E, inegável que a ré apenas deu cumprimento ao previsto contratualmente, ao bloquear o saldo da autora para verificar a ocorrência de reclamação e garantir o direito de seus compradores.

Nesse sentido, é o entendimento desta E.
Corte:

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. BLOQUEIO DE SALDO DISPONÍVEL NA CONTA DO VENDEDOR. "Mercado Pago". Sentença de improcedência. Inconformismo. Desacolhimento. Conduta da ré que ocorreu em estrito cumprimento dos termos e condições gerais de uso da plataforma de aproximação de pagamentos que disponibiliza. Manutenção concomitante de mais de um cadastro pelo mesmo usuário. Prática vedada e sujeita à punição. Bloqueio que no caso concreto se deu em razão de débito de empréstimo contraído pela outra conta. Cabimento. Hipótese expressamente prevista no contrato a que anuiu o vendedor, evidenciando-se tentativa de burla à restrição que foi imposta à segunda loja, uma vez que não seriam afetados gozando livremente dos valores das vendas recebidas pela autora. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.” (Apelação Cível nº 1022753-82.2020.8.26.0405, E. 24ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Rodolfo Pellizari j. 18/08/2022).

Não obstante, a ré exorbitou de seu poder ao bloquear mais de R\$12.500,00 de titularidade da autora para a garantia de operação no valor de R\$70,00, sem liberação posterior, por quase um ano, até o ajuizamento da presente ação.

Em outras palavras, seria compreensível o bloqueio do saldo da conta da autora pelo tempo necessário ao encerramento da reclamação formulada pelo consumidor.

Ao bloquear o saldo da conta, sem

previsão ou possibilidade de saque, encerrando, posteriormente, a conta da autora, sem a devolução dos valores ali existentes, restou incontroversa a falha no serviço e evidente a obrigação de indenizar, portanto.

Quanto ao pedido de indenização por danos morais, evidente que a autora experimentou desgaste com a justa, porém indefinida, interrupção do acesso à sua conta corrente até o ajuizamento da presente ação, a ensejar reparação pecuniária, eis que ofendida no cenário dos fatos em sua honra objetiva, em situação de suspeição na operação de sua conta, inclusive, com ela encerrada.

Com efeito, 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).

Em relação ao “quantum” indenizatório, na

ausência de parâmetros legais objetivos, fica ao julgador a difícil tarefa de quantificar o abalo gerado por condutas ilícitas, e a doutrina e jurisprudência acabaram por estabelecer critérios que auxiliam na apuração de um valor razoável e proporcional, sendo de rigor considerar a extensão do dano e a qualidade das partes para que se atinja um valor condizente com o abalo vivenciado.

Tudo sem descurar que a fixação do valor da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Também, e sempre, sem perder de vista que, se por um lado se destina a recompor o patrimônio moral atingido pelo ato ilícito (caráter reparatório) e não pode acabar por servir a um enriquecimento indevido, por outro, deve traduzir em punição para o ofensor (caráter punitivo) e impedir a reiteração de atos análogos (caráter educativo).

Nesse sentido, a jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“Em sede de recurso especial, é cediço que, no que tange ao arbitramento de verba compensatória a título de danos extrapatrimoniais, este Tribunal tem reiteradamente se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser suficiente para restaurar o bem-estar da vítima, desestimular o ofensor em repetir a falta, não podendo, ainda, constituir enriquecimento sem causa ao ofendido”. (AgRg no Ag 1378431/SP, E. 4ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 06/06/2013).

Da mesma forma, ensina a doutrina:

“O juiz, ao valorar o dano moral, deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio,

seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido” (Sérgio Cavalieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 10ª edição, Editora Atlas, p. 104).

Neste ponto, consideradas as particularidades do caso concreto, mostrou-se razoável a fixação do dano moral em R\$ 2.000,00, quantia que atende aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Assim, permanece inalterada a r. sentença, com majoração dos honorários advocatícios de sucumbência para 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Ante o exposto, por meu voto, nega-se provimento ao recurso.

Hélio Nogueira
Relator