



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000392288

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1050803-24.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada GISLAINE MICHELLE SILVA, é apelado/apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 24ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **NEGARAM PROVIMENTO ao recurso do réu, DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora, V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PEDRO PAULO MAILLET PREUSS (Presidente sem voto), SALLES VIEIRA E PLINIO NOVAES DE ANDRADE JÚNIOR.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 6020

Apelação nº 1050803-24.2024.8.26.0100

Comarca: São Paulo

Apelantes/Apelados: Gislaine Michelle Silva e PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Juiz(a): Dr(a). Christopher Alexander Roisin

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO DE AMBAS PARTES. OBRIGAÇÃO DE FAZER COM INDENIZAÇÃO. RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Ação de obrigação de fazer e indenizatória movida por Gislaine Michelle Silva contra PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A, visando o desbloqueio de conta e indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em: (i) verificar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor à relação entre as partes; (ii) analisar a responsabilidade do réu pelo bloqueio da conta e a retenção de valores; (iii) avaliar a pretensão de indenização por danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Aplicável o Código de Defesa do Consumidor, conforme teoria finalista aprofundada, devido à vulnerabilidade técnica e econômica da autora em relação aos serviços prestados pelo réu.

4. O bloqueio da conta e retenção de valores sem comprovação de fraude ou irregularidade não são razoáveis, justificando o desbloqueio e a liberação pretendida.

5. Não há comprovação de dano moral, pois o bloqueio temporário não causou abalo significativo à parte autora ou sua credibilidade e reputação.

IV. Dispositivo e Tese

Tese de julgamento: 1. Aplicação do CDC em relações de consumo com vulnerabilidade técnica e econômica. 2. Bloqueio de conta sem comprovação de fraude é indevido, mas não gera indenização por danos morais.

5. Recurso do réu desprovido; recurso da autora parcialmente provido apenas para reconhecer a aplicação da legislação consumerista.

Trata-se de apelações interpostas por ambas as partes em face da r. sentença de fls. 700/709, cujo relatório adoto, que nos autos da ação de obrigação de fazer com indenização, julgou parcialmente procedente a demanda, nos seguintes termos:

“Diante do exposto, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo parcialmente procedente o pedido para condenar a ré a desbloquear a movimentação da conta da autora em sua plataforma.

Havendo sucumbência recíproca, o autor pagará honorário são advogados do réu à razão de 10% do valor dos danos morais não vencidos e o réu pagará honorários advocatícios ao autor no importe de 10% do valor desbloqueados sendo vedada a compensação (art. 85, §14, CPC). Havendo sucumbência recíproca (art. 86, CPC), as custas e despesas processuais serão divididas entre as partes em porções iguais.”

Embargos de declaração opostos por ambas as partes, rejeitados, fls. 716 e 723/724.

Irresignada, insurge-se a demandante, fls. 727/738, em síntese, requerendo a aplicação do CDC, por entender que não é destinatária final dos serviços. Aduz que a natureza da atividade principal da recorrente é o comércio de bebidas, não a intermediação de serviços financeiros. Os serviços de facilitação de recebimento de ativos são utilizados como meio para viabilizar sua atividade comercial principal, não como objeto de revenda ou transformação, bem como é vulnerável em relação à instituição financeira. Colaciona julgados. Reitera que deve ser reconhecida como destinatária final dos serviços bancários, em conformidade com a legislação consumerista vigente. Esta constatação justifica plenamente a necessidade de reforma do entendimento anterior, assegurando assim a correta aplicação das normas de proteção ao consumidor no caso em tela. Pretende a condenação do apelado ao pagamento da indenização por danos morais no importe de R\$ 20.000,00.

Após, recorre o requerido, fls. 743/753, pleiteando, em

síntese, a improcedência da demanda. Alega que não ocorreu falha na prestação de serviços. Aponta que constatado risco na manutenção da conta da apelada, o PagSeguro atuou da forma diligente, procedendo com o bloqueio do saldo e, posterior, procedimento de encerramento da respectiva conta por desinteresse comercial. Explica que tratando-se de relação de natureza comercial e considerando que os processos de chargeback perduram por, no mínimo, 180 dias, o bloqueio da conta revela-se medida extremamente necessária, a fim de assegurar que os valores dos recebíveis ali depositados possam ser resguardados e levantados antes da conclusão desse procedimento administrativo. Embora a sentença tenha reconhecido a relação de comercial entre as partes e afastado a aplicação do CDC, de maneira contraditória, ela não respeitou a cláusula contratual que autorizava o PagSeguro a rescindir ainda que imotivadamente o contrato a qualquer momento. Afirma que a condenação ao pagamento de honorários advocatícios no importe de 10% sobre o valor desbloqueado é excessivo, pois entende que ultrapassa a quantia de R\$9.000,00. Requer a redução dos honorários advocatícios para um valor condizente com a simplicidade da causa e o trabalho realizado pelo patrono da apelada.

Recursos tempestivos e preparados, fls. 73/739, 754/755 e 761.

Contrarrazões, fls. 766/771 e 775/787.

É o relatório.

Trata-se de ação de obrigação fazer e indenizatória, movida por **Gislaine Michelle Silva** em face de **PagSeguro Internet Instituição de Pagamento S/A**.

Alega a autora, em sua inicial, que é correntista da requerida, e devido ao bloqueio em sua conta em 27/02/2024, não possui mais acesso. Acrescenta que a conta era utilizada para receber depósitos por meio de maquininha de cartão de crédito e débito em sua adega.

Sentindo-se lesada, ingressou a autora com a presente ação, pugnando pela condenação da ré ao pagamento de R\$ 20.000,00 a título de indenização de danos morais e pela liberação dos valores retidos nos investimentos “cofrinho” e CDB pela apelada.

Em primeira instância, a r. sentença de primeiro grau acolheu

o pedido de desbloqueio dos valores, afastando o pedido de indenização por danos morais.

Pois bem.

Os recursos serão analisados conjuntamente.

Inicialmente, na hipótese dos autos, aplicável o Código de Defesa do Consumidor se adotada a teoria finalista aprofundada, conforme precedente do Superior Tribunal de Justiça: *“A relação jurídica qualificada por ser 'de consumo' não se caracteriza pela presença de pessoa física ou jurídica em seus polos, mas pela presença de uma parte vulnerável de um lado (consumidor), e de um fornecedor, de outro. - Mesmo nas relações entre pessoas jurídicas, se da análise da hipótese concreta decorrer inegável vulnerabilidade entre a pessoa jurídica consumidora e a fornecedora, deve-se aplicar o CDC na busca do equilíbrio entre as partes. Ao consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, a jurisprudência deste STJ também reconhece a necessidade de, em situações específicas, abrandar o rigor do critério subjetivo do conceito de consumidor, para admitir a aplicabilidade do CDC nas relações entre fornecedores e consumidores-empresários em que fique evidenciada a relação de consumo”* [cf. STJ, REsp. n. 476428/SC, j. 19/04/2005, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJ de 09/05/2005, p. 390].”

A autora, apesar de utilizar os serviços prestados pelo requerido como insumo de sua atividade empresarial, é vulnerável técnica e economicamente em relação a ela por serem serviços fora de sua especialidade, como já decidido pelo E. STJ:

“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1795827 - SP (2020/0312238-9) DECISÃO Trata-se de agravo em recurso especial desafiando decisão que não admitiu recurso especial interposto por GLOBAL PAYMENTS - SERVIÇOS DE PAGAMENTOS S.A. com fundamento no art. 105, III, a, da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, assim ementado:

COBRANÇA. CONTRATO DE CREDENCIAMENTO DE SISTEMA DE PAGAMENTO ELETRÔNICO MEDIANTE USO DE CARTÃO MAGNÉTICO. AUSÊNCIA DE REPASSE POR PARTE DA CONTRATADA. LEGITIMIDADE E RESPONSABILIDADE. TERMO INICIAL DA CORREÇÃO MONETÁRIA SOBRE A CONDENAÇÃO. 1. (...) 2. Sendo a autora vulnerável em relação aos serviços prestados pela ré, porquanto não fazem eles partem de sua especialidade, é aquela considerada consumidora, consoante a teoria finalista aprofundada. 3. Havia entre os réus uma relação de parceria, uma cadeia de pagamentos e repasse de valores integrado pelo Sistema Global Payments, com participação da Direct Fácil e do BRB, decorrendo daí a responsabilidade solidária de todos os fornecedores pelos defeitos nos serviços prestados, ainda que o contrato com a autora tenha sido firmado apenas com a intermediadora desses serviços. (...) Assim, o fato de a autora ser uma pessoa jurídica não afasta a aplicação da legislação consumerista, em hipótese de "fato de serviço". E como ficou cabalmente demonstrada a falta de repasse, de rigor a condenação solidária de todos os réus. (Destaque nosso) Depreende-se do trecho supratranscrito que o Tribunal a quo reconheceu a relação de consumo, apoiando-se nesse reconhecimento para fixar a responsabilidade entre os prestadores de serviço de toda a cadeia. E, nesse contexto firmado, a caracterização da solidariedade se torna tema recursal a exigir o revolvimento do quadro fático dos autos, (...) publique-se. Brasília, 12 de maio de 2021. Ministro RAUL ARAÚJO Relator”

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).

Assim, aplicável o CDC à relação dos autos.

Tal premissa, todavia, não modifica a adequada solução dada ao litígio pelo D. Magistrado “a quo”, no tocante ao reconhecimento da irregularidade do bloqueio/encerramento e da retenção de saldo da conta da autora, bem como da inoccorrência da responsabilidade pelo pagamento da indenização por danos morais.

São fatos incontroversos nos autos a celebração do contrato de adesão pela autora com o réu; e o cancelamento da conta da autora e o bloqueio dos valores existentes.

O argumento do requerido está pautado na existência de cláusula contratual que possibilita a ocorrência de cancelamento ou *chargeback*, a inexistência de responsabilidade pelos danos ocasionados, porque não pode assumir o risco do negócio alheio.

O mecanismo denominado “chargeback”, também conhecido como estorno de transações, consiste no cancelamento de uma compra realizada por meio de cartão de crédito ou débito, em que o consumidor titular pode solicitar caso desconheça uma cobrança ou parte dela.

No caso dos autos, o requerido reconhece o relacionamento com a autora e o posterior cancelamento da conta em razão de supostas irregularidades, no entanto sem comprovar a ocorrência da alegada fraude.

Por mais que o requerido procure isentar-se da responsabilidade, é inegável que a ele cabe fazer o controle, mesmo que baseado em informações passadas a ela por instituições financeiras, sendo esse o próprio risco do negócio, que não pode ser transferido quase que integralmente ao cliente, como

pretende o réu.

Ora, não se olvida que o réu 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. 253 e 268), mas como corolário do princípio da liberdade de contratação (artigo 421 do Código Civil).

Entretanto, na hipótese vertente, o réu não logrou êxito em demonstrar qualquer irregularidade ou mesmo fraude nas transações efetuadas pela demandante.

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 demandante na plataforma do réu e de liberação do saldo retido

E como bem entendeu o Magistrado: *“Assim, em caso de chargebacks, pode a ré descredenciar o autor nos termos do contrato, mas não fazer justiça com as próprias mãos, se não houve comprovação de fraude ou sequer instauração de investigação.”*

Com relação à pretensão da condenação do réu ao pagamento da indenização em danos morais, contudo, não comporta acolhimento.

Segundo o escólio de Sílvio de Salvo Venosa, o prejuízo moral *“afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima”*, na esfera dos direitos da personalidade, cujo reconhecimento deve se pautar pelo critério objetivo do homem médio, aviltado em sua dignidade por incômodos anormais da vida em sociedade. Nesse sentido: *“a dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local em que os danos foram produzidos”*¹.

¹ VENOSA, Sílvio de S. *In* Direito civil: responsabilidade civil – Coleção direito civil; v. 4, 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 47; p. 312.

Entretanto, na hipótese em exame, em que pese a caracterização do ilícito e o evidente dissabor, não foi relatada nenhuma dor íntima tão profunda que pudesse embasar o pleito condenatório, tampouco abalo de crédito.

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, ou mesmo causado abalo emocional à demandante.

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 autora.

Tais circunstâncias levam à presunção de ocorrência isolada de prejuízo patrimonial, sem reflexos autorizadores da reparação.

No mesmo sentido, vejam-se os precedentes jurisprudenciais, que seguem:

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; Apelação Cível 1011145-84.2024.8.26.0005; Relator Souza Lopes; Órgão Julgador: 17ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025).

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA - SENTENÇA - DECLARAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DA DÍVIDA E CONDENAÇÃO DO RÉU EM DANOS MATERIAIS - AUTOR - APELO

- PRETENSÃO - DANO MORAL - NÃO CONFIGURAÇÃO - DESAVENÇA CONTRATUAL - MERO ABORRECIMENTO - RÉU - CONDUCTA - AUSÊNCIA DE OFENSA A DIREITO DA PERSONALIDADE - FATO - NÃO AFETAÇÃO DO NOME OU DA IMAGEM - PRECEDENTES - SENTENÇA - MANUTENÇÃO. APELO DO AUTOR DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1023565-33.2024.8.26.0196; Relator Tavares de Almeida; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE CLÁUSULA DE ESTORNO C/C REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS – CARTÃO DE CRÉDITO – DANOS MATERIAIS – "CHARGEBACK" – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA – INSURGÊNCIA DAS PARTES RÉS – DESCABIMENTO – RELAÇÃO DE CONSUMO CARACTERIZADA – ABUSIVIDADE DA CLÁUSULA CONTRATUAL QUE TRANSFERE INTEGRALMENTE OS RISCOS DO NEGÓCIO AO ESTABELECIMENTO COMERCIAL CREDENCIADO – IMPOSSIBILIDADE – VIOLAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO E DA BOA-FÉ OBJETIVA – CLÁUSULA NULA DE PLENO DIREITO – RÉS QUE SÃO FORNECEDORAS DE SERVIÇOS E SE ENQUADRAM NA CADEIA DE CONSUMO, SENDO RESPONSÁVEIS PELO DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO RESPECTIVO SERVIÇO – DEVIDA A RESTITUIÇÃO DOS VALORES INDEVIDAMENTE RETIDOS OU ESTORNADOS – SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS, NOS TERMOS DO ART. 252, DO REGIMENTO INTERNO DESTA E. TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1053065-08.2023.8.26.0576; Relator Nazir David Milano Filho; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/11/2024; Data de Registro: 10/11/2024).

O demandado pretende ainda a redução da verba honorária, o que não comporta acolhimento, tendo em vista que arbitrados em consonância com o art. 85, §2º, do CPC, valor que remunera condignamente o trabalho executado pelo

advogado do autor, bem como com a complexidade da causa.

Diante disso, de rigor a manutenção da sentença, por seus próprios fundamentos.

Tendo em vista a determinação do artigo 85, § 11, do CPC, *in verbis*: “O tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento”, os honorários advocatícios arbitrados em favor da autora devem ser majorados para 12% do valor desbloqueado.

Ficam advertidas as partes que embargos de declaração opostos sem indicação específica de omissão, contradição ou obscuridade a sanar e, principalmente, visando a rediscussão de questões expressamente resolvidas nesta sede serão apreciados à luz do art. 1.026, §2º, do CPC.

Consigne-se a possibilidade do chamado prequestionamento implícito para fins de acesso às Cortes superiores consoante o art. 1.025 do CPC (“Consideram-se incluídos no acórdão os elementos que o embargante suscitou, para fins de pré-questionamento, ainda que os embargos de declaração sejam inadmitidos ou rejeitados, caso o tribunal superior considere existentes erro, omissão, contradição ou obscuridade.”) e a jurisprudência do STJ, restando desnecessária menção explícita e exaustiva dos dispositivos tidos por violados.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso do réu, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, apenas para reconhecer a possibilidade de aplicação da legislação consumerista.

CLAUDIA CARNEIRO CALBUCCI RENAUX
Relatora