



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000445331

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012267-17.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO E SERVIÇOS LTDA., é apelada IRAMAIA DE SOUZA LIMA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 16ª 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 COUTINHO DE ARRUDA (Presidente) E CARLOS EDUARDO BORGES FANTACINI.

São Paulo, 7 de maio de 2025.

MARCELO IELO AMARO

Relator

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 5282

APELAÇÃO Nº 1012267-17.2024.8.26.0011

COMARCA: SÃO PAULO

APELANTE: CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

APELADA: IRAMAIA DE SOUZA LIMA

AÇÃO CONDENATÓRIA EM OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM PEDIDO INDENIZATÓRIO A DANOS MORAIS - Prestação de serviços bancários - Máquinas de cartão de crédito e débito (“maquininhas de cartão”) e conta digital - Bloqueio da conta bancária da autora promovido pela requerida - Sentença de parcial procedência - Acerto - **EXISTÊNCIA DE RELAÇÃO DE CONSUMO** - Autora trabalhadora autônoma - Utilização dos serviços prestados pela ré para o desenvolvimento de sua atividade econômica – Consumidor, destinatário final fático e econômico do produto ou serviço - Situação discutida nos autos que demonstra claramente a hipossuficiência da autora frente à requerida (finalismo aprofundado/mitigado) - Evidente desequilíbrio entre as partes - Bloqueio incontroverso da conta bancária da autora, de forma repentina e sem maiores informações ou justificativas, impedindo a sua movimentação - Alegação, por parte da requerida, de que a medida se deu por razões de segurança - Suposta violação, pela autora a regras de uso dos serviços, com a realização de transações suspeitas - Ônus de demonstrar a irregularidade imposta à instituição financeira (art. 14, § 3º, do CDC e art. 373, II, do CPC); ônus que não se incumbiu de exercer, não apontou, de forma clara e específica, de que maneira a autora teria violado as aludidas regras de uso dos serviços - Violação ao dever de informação (art. 6º, III, do CDC e art. 422 do CC) - Envio, pela autora, da documentação solicitada extrajudicialmente pela requerida, que impôs prazo de 180 dias para a devida resolução - Medida injustificada, arbitrária e indevida - Falha na prestação dos serviços - **DANO MORAL** configurado - Manifesta situação de angústia, frustração, inquietude e abalo psicológico - Ré que não concedeu qualquer possibilidade de defesa ou manifestação à autora - Violação a garantia constitucional ao contraditório e à ampla defesa, a ser observada mesmo em procedimento extrajudicial - Eficácia horizontal dos direitos fundamentais - Autora que, ademais, utiliza a conta bancária no exercício de sua atividade econômica voltada ao próprio sustento - Indenização fixada na r. sentença em patamar adequado para os fins a que se destina (R\$ 5.000,00), capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável e adequado à situação descrita nos autos, em linha com precedentes desta C. Câmara e deste E. TJSP - Sentença mantida - Majoração da verba honorária, nos termos do art. 85, § 11, do CPC (Tema 1.059 do C. STJ) - **RECURSO NÃO PROVIDO.**

A r. sentença proferida às fls. 219/222, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente a demanda condenatória em obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório a danos morais ajuizada por **IRAMAIA DE SOUZA LIMA** em face de **CLOUDWALK INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, nos seguintes termos:

“Ante o exposto, confirmo a antecipação de tutela, no que toca ao desbloqueio da conta, e JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido indenizatório, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, acrescidos de correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil), desde a data desta sentença, e de juros legais, na forma do art. 406, § 1º, do Código Civil, a partir da distribuição.

Em razão da sucumbência preponderante e conforme a súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça, arcará a ré com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios devidos ao advogado da autora, no montante de 10% sobre o valor da parte em que sucumbiu (soma do valor da indenização por danos morais com o valor anteriormente bloqueado), nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil”.

A ré, em síntese, sustenta não ter havido qualquer falha na prestação de seus serviços à autora. Nessa linha, defende a regularidade do bloqueio promovido na conta da requerente, o qual “(...) se deu em razão da violação dos termos do contrato de filiação, visto terem sido identificadas transações suspeitas, com isso houve a comunicação previa ao recorrido para que apresentasse a documentação referente às vendas que tiveram como resultado os valores questionados”. Acrescenta que “Inobstante o pedido não houve qualquer retorno da parte recorrida, sendo necessário em razão da observância contratual o bloqueio da conta e realização da auditoria interna pelo prazo de até 180 dias”. Aduz que, assim, não teria praticado ilícito algum. Questiona, ainda, a sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Requer, nesses termos, a reforma da r. sentença (fls. 275/282).

Recurso tempestivo, regularmente processado e preparado; contrarrazões às fls. 327/331.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

De início, vale registrar que a relação jurídica discutidas nos autos é de consumo, submetendo-se assim, especialmente, à Lei nº 8.078/90, sem exclusão das normas pertencentes a ramos jurídicos distintos, naquilo que for pertinente (diálogo das fontes).

Isso porque a autora é “(...) *trabalhadora autônoma, atuando como manicure e com a venda de vasos decorativos artesanais e, para facilitar o recebimento dos pagamentos de seus clientes, contratou maquininha de cartão e abriu conta digital junto à Ré, utilizando-a também para todas as suas atividades do dia a dia*” (fl. 2).

Nesse sentido, embora a autora tenha contratado os serviços da requerida para facilitar o exercício a sua atividade econômica, tal panorama, na espécie, não tem o condão de descaracterizar a relação de consumo entre as partes.

Com efeito, a princípio, segundo entendimento que prevalece no ordenamento jurídico pátrio, consumidor, sendo pessoa física ou jurídica, é o destinatário final fático e econômico do produto ou serviço; ou seja, aquele que retira definitivamente o produto ou o serviço do mercado (teoria finalista).

Todavia, por força das consideráveis discrepâncias econômica, informacional, técnica e jurídica que podem existir entre um fornecedor e seu cliente, admite-se o aprofundamento ou mitigação da teoria finalista, ampliando-se o conceito de consumidor para alcançar a pessoa física ou jurídica que, embora não seja a destinatária final do produto ou serviço, esteja em situação de vulnerabilidade ou hipossuficiência frente ao fornecedor, desde que demonstrada essa condição.

Nesse sentido, é o posicionamento do C. Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO. ÔNUS DA PROVA. REQUISITOS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PESSOA JURÍDICA. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. VULNERABILIDADE. REEXAME DE PROVAS.

1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. O Superior Tribunal de Justiça firmou posicionamento no sentido de que a teoria finalista deve ser mitigada nos

casos em que a pessoa física ou jurídica, embora não se enquadre nas categorias de fornecedor ou destinatário final do produto, apresenta-se em estado de vulnerabilidade ou hipossuficiência técnica, autorizando a aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor .

Precedentes.

3. Na hipótese, rever o entendimento do tribunal de origem, que, com base nas provas carreadas aos autos, concluiu pela caracterização da vulnerabilidade do adquirente e pelo preenchimento dos requisitos para inversão do ônus da prova, demandaria o reexame de fatos e provas, procedimento inviável em recurso especial, a teor do disposto na Súmula nº 7/ STJ.

4. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp n. 1.856.105/RJ, Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 02/05/2022, DJe de 05/05/2022 - grifei).

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EXCEÇÃO DE INCOMPETÊNCIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 282/STF. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. VULNERABILIDADE. EQUIPARAÇÃO. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA MITIGADA. POSSIBILIDADE.

1. Exceção de incompetência.

2. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial.

3. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.

4. *Em uma relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora. Precedentes.*

5. Agravo interno no agravo em recurso especial não provido.

(AgInt no AREsp n. 1.415.864/SC, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 04/05/2020, DJe de 07/05/2020 - grifei).

No caso dos autos, tem-se que a própria situação discutida demonstra claramente a hipossuficiência da autora frente à requerida: a fornecedora dos serviços, de maneira unilateral e arbitrária, sem prestar informações ou justificativas prévias e adequadas, optou por bloquear a conta bancária da consumidora, sem que esta pudesse tomar qualquer providência extrajudicial a respeito, necessitando do Poder Judiciário para tanto.

É evidente, pois, a existência de relação de consumo entre as partes.

Superado esse aspecto, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, em caso de dano por defeito na prestação do serviço (cf. Súmula 479 do C. STJ).

Dessa maneira, em demandas promovidas por consumidores, com a alegação de conduta indevida, incumbe à instituição financeira provar que o defeito inexistiu ou que se trata de fato exclusivo da vítima ou de terceiro (§ 3º do referido dispositivo legal).

Ademais, havendo verossimilhança na alegação do consumidor, hipossuficiência de sua parte, impossibilidade ou excessiva dificuldade de demonstração dos fatos por ele narrados, cabe a inversão do ônus da prova a seu favor (cf. art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, § 1º, do CPC), que inclusive lhe retira o encargo de demonstrar fato negativo.

Pois bem. No caso dos autos, restou incontroverso que a requerida promoveu repentinamente o bloqueio da conta bancária que da autora, bem como do saldo ali existente, impedindo a sua movimentação e a realização das transações habituais (fls. 19, 29/38 e 87/91).

Tal fato não foi negado pela requerida. Contudo, em sua contestação (fls. 70/86), assim como em suas razões recursais, a requerida defendeu a regularidade da medida, alegando que o bloqueio teria ocorrido por razões de segurança.

Nessa linha, buscando justificar sua conduta, sustentou que o bloqueio “(...) se deu em razão da violação dos termos do contrato de filiação, visto terem sido identificadas transações suspeitas, com isso houve a comunicação previa ao recorrido para que apresentasse a documentação referente às vendas que tiveram como resultado os valores questionados” (fl. 276).

Nesse contexto, o ônus de demonstrar a regularidade do bloqueio em questão era da requerida, a teor do já mencionado art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor e art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

Todavia, de tal ônus a requerida não se desincumbiu.

Com efeito, a ré não apontou, de forma clara e específica, de que maneira a autora teria violado os aludidos “*termos de uso do contrato de filiação*”, nem sequer informou o motivo pelo qual determinadas as transações seriam suspeitas, as quais ensejaram o bloqueio.

De outra parte, nota-se que o referido bloqueio ocorreu em 03/05/2024. Na mesma data, a autora entrou em contato com a requerida para resolver a situação, quando lhe foi solicitado o encaminhamento de determinados documentos (fls. 29/32).

Tais documentos foram prontamente enviados pela autora (fls. 36 e 87/91). Não obstante, a requerida respondeu que, naquele momento, não poderiam resolver a questão, afirmando ainda que a situação permaneceria “*em análise*” pelo prazo de até 180 dias (fl. 37); novamente, não se apresentou qualquer justificativa para tal medida.

Como bem observado na r. sentença: “*Além de não negar que não informou a autora acerca dos motivos da realização do bloqueio, violando o disposto no art. 6º, III, do CDC, a própria ré juntou documentos que comprovariam, segundo mensagem redigida pela parte à fl. 78, a regularidade das transações. Nesse sentido, às fls. 87/91, verifica-se que a autora enviou à ré declarações de venda aos cartões questionados, com assinatura dos seus portadores e foto dos clientes segurando os respectivos documentos de identidade e declarações*” (fl. 220).

Assim, as mensagens eletrônicas acostadas aos autos demonstram que a requerida, extrajudicialmente, não prestou maiores informações ou justificativas sobre a questão.

A evidente ausência de informações a respeito da medida, portanto, viola o dever de informação existente no ordenamento jurídico pátrio, derivado da boa-fé objetiva (em especial, artigos 6º, III, do CDC e 422 do Código Civil).

No mais, o prazo de até 180 dias para solucionar a questão é claramente desproporcional e abusivo, considerando sobretudo que injustificado do ponto de vista do dever de informação, como visto acima.

Não se ignora que a medida visa promover a segurança da sociedade, de modo geral, no âmbito dos serviços bancários. Todavia, insista-se, na espécie,

não houve prova - ou sequer indicação - de fraude que justificasse o prazo estipulado.

Nesse sentido, em casos semelhantes, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

*CONTRATO BANCÁRIO. Conta corrente. Ação cominatória e indenizatória. **Bloqueio da conta e retenção de valor da correntista por mais de 180 dias. Sentença de parcial procedência. Inconformismo da ré. Preliminar de ausência de fundamentação do julgado rejeitada. Mérito. Falha na prestação do serviço. **Bloqueio injustificado à falta de auditoria. Correntista prestou informações. Conduta abusiva da instituição financeira. Dano moral configurado. Adequado arbitramento da reparação em R\$ 6.000,00. Recurso não provido.** (Apelação Cível 1004383-28.2023.8.26.0477; Relator: Guilherme Santini Teodoro; Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II - Direito Privado 2; j. 11/09/2024 - grifei).***

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. NULIDADE CONTRATUAL E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Contrato de afiliação ao sistema Cielo - Pretensão de restabelecimento do acesso ao sistema de pagamentos, que foi bloqueado por alegação de fraude - Sentença de procedência - Inconformismo da empresa ré - Sem razão - **Não há prova de fraude que justifique a suposta medida de segurança de bloqueio por 180 dias da conta e liberação do numerário** - Cabe aquele que alega ocorrência de fraude, demonstrar sua existência (art. 373, II, do CPC), do qual não se desincumbiu a requerida Cielo - Se a ré habilitou a conta e, posteriormente, constatou falta de documento, caberia exigir sua regularização e não se justifica a cassação da efetividade negocial - Determinação para que se possibilite acesso a conta e levantamento de quantia que não significa imposição negocial - Liberdade de contratar preservada - Verba honorária corretamente fixada - Recurso desprovido, majorados os honorários sucumbenciais em favor do patrono do apelado. (Apelação Cível 1004410-89.2021.8.26.0506; Relator: Mendes Pereira; 15ª Câmara de Direito Privado; j. 24/02/2022 - grifei).*

Nesse contexto, dos elementos constantes do conjunto probatório produzido nos autos, é possível concluir que a autora teve sua conta bloqueada de forma indevida pela ré, restando assim configurada a falha na prestação de seus serviços.

De mais a mais, enfim, sendo da ré o ônus probatório na espécie, deve recair sobre ela as consequências negativas quanto ao não esclarecimento dos fatos.

Já o dano moral alegado restou configurado na espécie.

Em primeiro lugar, a própria ré confessa que atribuiu à autora a prática de atos ilícitos e desabonadores - supostas transações suspeitas que teriam violado as regras de uso dos serviços -, ofendendo nitidamente os seus direitos de personalidade, em especial seu nome e sua honra.

A respeito desses supostos atos, os quais sequer foram comprovados, a ré não concedeu à autora qualquer possibilidade de defesa ou manifestação, tendo agido de forma puramente arbitrária.

Nesse sentido, não se pode olvidar que o direito à ampla defesa e ao contraditório são princípios e garantias constitucionais que devem ser observados também nas relações jurídicas entre particulares, por força da eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Sobre o assunto, *mutatis mutandis*, já se manifestou o Excelso Supremo Tribunal Federal:

SOCIEDADE CIVIL SEM FINS LUCRATIVOS. UNIÃO BRASILEIRA DE COMPOSITORES. EXCLUSÃO DE SÓCIO SEM GARANTIA DA AMPLA DEFESA E DO CONTRADITÓRIO. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. RECURSO DESPROVIDO. I. EFICÁCIA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS NAS RELAÇÕES PRIVADAS. As violações a direitos fundamentais não ocorrem somente no âmbito das relações entre o cidadão e o Estado, mas igualmente nas relações travadas entre pessoas físicas e jurídicas de direito privado. Assim, os direitos fundamentais assegurados pela Constituição vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, estando direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados. (...) A exclusão de sócio do quadro social da UBC, sem qualquer garantia de ampla defesa, do contraditório, ou do devido processo constitucional, onera consideravelmente o recorrido, o qual fica impossibilitado de perceber os direitos autorais relativos à execução de suas obras. A vedação das garantias constitucionais do devido processo legal acaba por restringir a própria liberdade de exercício profissional do sócio. O caráter público da atividade exercida pela sociedade e a dependência do vínculo associativo para o exercício profissional de seus sócios legitimam, no caso concreto, a aplicação direta dos direitos fundamentais concernentes ao devido processo legal, ao contraditório e à ampla defesa (art. 5º, LIV e LV, CF/88). IV. RECURSO EXTRAORDINÁRIO DESPROVIDO. (RE 201819, Relatora: Ellen Gracie, Relator p/ Acórdão: Gilmar Mendes, Segunda Turma, j. 11/10/2005, DJ 27/10/2006 - grifei).

Já as tentativas administrativas de desbloqueio da conta foram todas infrutíferas, uma vez que a sua movimentação foi restabelecida somente com o ajuizamento da demanda examinada. Além disso, a autora utiliza a conta bancária em questão para exercer a sua profissão.

Desse modo, não há que se falar em mero aborrecimento. É manifesta a situação de angústia, intranquilidade e abalo psicológico oriundos da impossibilidade de ter acesso e movimentar quantia considerável, essencial ao desenvolvimento da atividade econômica da autora e, portanto, seu próprio sustento.

A conduta ilícita da requerida, certamente, gerou sentimentos como ansiedade, decepção, angústia, raiva e sensação de impotência.

Nesse contexto, enfim, restaram configurados os danos morais, visto que inquestionável a ofensa aos direitos de personalidade da autora.

Quanto ao valor da indenização, conforme a mais sólida doutrina, há de se mensurar o *quantum* pelos critérios “*de punição ao infrator, que não pode ofender em vão a esfera jurídica alheia; não se trata de imiscuir na reparação uma expressão meramente simbólica, e, por esta razão, a sua condenação não pode deixar de considerar as condições econômicas e sociais dele, bem como a gravidade da falta cometida, segundo um critério de aferição subjetivo*”; e de “*proporcionar à vítima uma compensação pelo dano suportado, pondo-lhe o ofensor nas mãos uma soma que não é o “pretium doloris”, porém uma ensanchar de reparação da afronta*”, acrescendo-se “*o gesto de solidariedade à vítima, que a sociedade lhe deve*” (in “Instituições de Direito Civil”, vol. II, ed. 1991, pag. 242).

Sobre o dano moral e sua reparação, ainda, a indenização, consoante doutrina de MAZEAUD et MAZEAUD, guarda, sobretudo, o caráter de satisfação civil pelo grave dano psicológico sofrido e a funda sensação dolorosa experimentada pela vítima, representando um ressarcimento a título de composição. Ademais, o montante arbitrado a título de dano moral não pode ser irrisório, de forma que não sinta o ofensor as consequências de seu ato, mas por outro lado, não pode ser forma de enriquecimento do ofendido.

A reparação do dano moral não objetiva enriquecer a vítima, mas sim conceder-lhe um lenitivo, além de reprovar a conduta do agente. Deve ser fixada em

patamar condizente com os danos causados, proporcional ao fato e suas consequências.

Sopesadas tais circunstâncias, a quantia de R\$ 5.000,00 fixada na r. sentença se revela adequada aos fins a que se destina, capaz de servir à reparação da lesão imaterial, mostrando-se razoável à situação descrita nos autos.

A propósito, a corroborar as conclusões aqui exaradas, citem-se recentes julgados desta C. 16ª Câmara em casos semelhantes:

*Ação de obrigação de fazer e indenizatória de danos morais - plataforma da ré utilizada para recebimento de pagamentos via cartão de crédito e débito provenientes da atividade profissional da autora - **bloqueio de saldo e posterior cancelamento da conta - alegada suspeita de irregularidade denunciada por outra instituição financeira - conjunto probatório insuficiente para corroborar a versão dos fatos apresentada pela ré - denúncia demonstrada nos autos que data de quase um ano do bloqueio de valores - ausência de contraditório prévio ao cancelamento da conta - falha na prestação do serviço - procedência do pedido de obrigação de fazer (desbloqueio de valores) - eventual transferência a terceiros que não impede o acolhimento da pretensão - possibilidade de conversão em perdas e danos - **dano moral configurado** - "quantum" indenitário mantido - verba honorária sucumbencial fixada no patamar legal mínimo - impossibilidade de redução - Tema Repetitivo nº 1.076 do Superior Tribunal de Justiça - ação julgada parcialmente procedente - sentença mantida - recurso improvido. (Apelação Cível 1060121-29.2022.8.26.0576; Relator: Coutinho de Arruda; j. 25/02/2025 - grifei).***

*RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO CONTRA R. SENTENÇA PELA QUAL FOI JULGADA PROCEDENTE AÇÃO DE DANOS MORAIS – ALEGAÇÃO DE INCORREÇÃO COM PEDIDO DE REFORMA – PLENO ACERTO DA R. SENTENÇA – **RECORRENTE QUE INICIALMENTE PROMOVEU A BLOQUEIO DE CONTA DE TITULARIDADE DA AUTORA, PARA ENCERRÁ-LA NA SEQUÊNCIA, O QUE SE DEU SEM QUALQUER AVISO OU JUSTIFICATIVA** - CORRETA APRECIÇÃO DA MATÉRIA À LUZ DAS PROVAS ENCARTADAS AOS AUTOS – **FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS - COMPENSAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS DEFINIDA EM R\$ 5.000,00 QUE NÃO SE MOSTROU EXCESSIVA** - REAPRECIÇÃO PORMENORIZADA DA R. SENTENÇA QUE IMPLICARÁ EM DESNECESSÁRIA REPETIÇÃO DOS ADEQUADOS FUNDAMENTOS DO PENSAMENTO ADOTADO PELO JUÍZO – SIMPLES RATIFICAÇÃO DOS TERMOS DA R. DECISÃO DE 1º GRAU QUE SE MOSTROU SUFICIENTEMENTE MOTIVADA - RECURSO NÃO*

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROVIDO. (Apelação Cível 1014683-98.2023.8.26.0008; Relator: Simões de Vergueiro; j. 25/06/2024 - grifei).

*Ação de obrigação de fazer c.c. indenização julgada procedente - Contrato de conta para intermediação/gestão de pagamentos em plataforma digital - **Bloqueio da respectiva conta e saldo** - Alegação de suspeita de fraude nas operações - Previsão contratual que permite à ré bloquear temporariamente valores relativos a transações em caso de indício de ilicitude, fraude ou violação das normas - **Ausência de comprovação da justa causa, no entanto** - Empresa usuária impedida de prestar serviços e movimentar o valor retido em sua conta, de aproximadamente 10 mil reais - Frustrada a expectativa legítima do autor como usuário dos serviços, bem como privação de usufruir dos rendimentos necessários à sua subsistência - **Dano moral configurado** - Valor fixado de acordo com razoabilidade e proporcionalidade - Indenização mantida - Recurso improvido.* (Apelação Cível 1002556-71.2022.8.26.0006; Relator: Miguel Petroni Neto; j. 12/04/2024 - grifei).

De mais a mais, recentes julgados deste E. Tribunal de Justiça:

*APELAÇÃO - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. (...) PRELIMINARES REJEITADAS. RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL - **Bloqueio unilateral e injustificado da conta do autor - Retenção do saldo - Ausência de comprovação de justo motivo para tal medida** - Ônus da prova que incumbia ao requerido - Inteligência do artigo 373, II, do CPC - **DANO MORAL - Ocorrência** - Transtornos que ultrapassaram o mero aborrecimento - Indenização - Cabimento - **Valor fixado em R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) - Observância dos princípios da proporcionalidade, razoabilidade e adequação - Sentença de parcial procedência dos pedidos mantida - RECURSO NÃO PROVIDO.* (Apelação Cível 1008760-48.2024.8.26.0011; Relator: Lavinio Donizetti Paschoalão; 38ª Câmara de Direito Privado; j. 12/03/2025 - grifei).

*DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CC PERDAS E DANOS E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO EM PARTE. I. CASO EM EXAME: 1. Ação de obrigação de fazer cumulada com perdas e danos e indenização por danos morais proposta contra Ebazar.com.br Ltda – Me (Mercado Livre). A autora alega descredenciamento abrupto e imotivado da plataforma digital do réu, prejudicando sua empresa e sustento. Pleiteia reativação da conta e indenização por lucros cessantes e danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: 2. A questão em discussão consiste em saber se o cancelamento da conta da autora foi justificado, bem como se restaram configurados os danos materiais (lucros cessantes) e morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: 3. **O réu***

não comprovou a conduta fraudulenta da autora, não apresentando documentos que justificassem o bloqueio da conta. 4. A ausência de justificativa para o desligamento da plataforma caracteriza falha na conduta da ré, gerando o dever de indenizar por danos morais e lucros cessantes. 5. Valor da condenação dos danos morais que deve ser mantido, pois observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 6. Necessidade de desconto dos custos operacionais na realização dos cálculos dos lucros cessantes. IV. DISPOSITIVO: 7. Sentença parcialmente reformada apenas para indicar a forma de cálculos dos lucros cessantes. 8. Apelação conhecida e parcialmente provida. (Apelação Cível 1054794-08.2024.8.26.0100; Relator: João Antunes; 25ª Câmara de Direito Privado; j. 10/03/2025 - grifei).

INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Parcial procedência. Inconformismo da autora. Bloqueio da conta corrente por suspeita de fraude. Restrição não foi comunicada ao correntista e perdurou por longo período sem justificativa. Caracterizada falha na prestação dos serviços pela da instituição financeira, a qual responde objetivamente pelos prejuízos causados ao consumidor. Aplicação do art. 14 do CDC. Configurado o dano moral. Situação que extrapola o mero dissabor cotidiano. Indenização proporcional à gravidade da conduta lesiva e suas consequências. Indenização comporta majoração para R\$10.000,00. Precedentes. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO. (Apelação Cível 1013182-87.2024.8.26.0004; Relator: Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; j. 06/03/2025 - grifei).

Feitas estas considerações, é o caso de manutenção da r. sentença.

Quanto à honorária recursal, sob Tema Repetitivo 1059 do C. Superior Tribunal de Justiça (REsp's nº 1.865.553/PR, 1.865.223/SC e 1.864.633/RS), julgado em 09/11/2023, formou-se a seguinte tese jurídica de eficácia vinculante: “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, limitada a consectários da condenação”.

Na espécie, por força do não acolhimento do recurso, majoram-se os honorários advocatícios fixados na r. sentença para 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil.

Por fim, sedimentado entendimento de que não está obrigado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento, ficando, então, consideradas prequestionadas toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Por todo o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

MARCELO IELO AMARO

Relator