



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000157375**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000604-40.2020.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAIO RABELLO SOARES DA SILVA ME, é apelado PAGSEGURO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), ALMEIDA SAMPAIO E MARCONDES D'ANGELO.

São Paulo, 4 de março de 2021.

**CARMEN LUCIA DA SILVA**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica

**VOTO Nº 11.946**

APELAÇÃO. Prestação de serviços de gestão de pagamentos online. Ação visando ao cumprimento de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência do pedido. Autor usuário dos serviços de gestão de pagamentos prestados pela ré ("PagSeguro"), que bloqueou o crédito daquele durante alguns meses, usando como base a genérica alegação de suspeita de fraude para proceder ao bloqueio de valor pago pelos produtos e serviços vendidos pelo demandante, apesar das tentativas do autor em obter a solução extrajudicialmente. Retenção indevida, pois a ré não conseguiu apontar motivo concreto para justificar sua conduta e nem trouxe aos autos qualquer prova para embasar seus argumentos. Valor bloqueado que deverá ser ressarcido, com juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, ambos contados desde o bloqueio indevido até a data do efetivo reembolso. Perda do objeto em relação à obrigação de fazer, uma vez que o desbloqueio do valor ocorreu no curso do processo. Cancelamento do contrato. Defeito na prestação de serviço. Ocorrência. Dano material comprovado. Documentação trazida com a inicial se mostra idônea para calcular o valor devido a título de indenização, que deverá ocorrer em regular liquidação de sentença. Danos morais configurados. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO.

Trata-se de apelação interposta contra r. sentença prolatada a fls. 248/150, que julgou improcedente o pedido formulado na ação visando ao cumprimento de obrigação de fazer cumulado com indenização por danos materiais e morais, decorrente de prestação de serviços de gestão de pagamentos online.

Sucumbente, o autor foi condenado ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformado, o vencido apela (fls. 439/481), buscando a reforma do "decisum". Para tanto alega que o pedido

principal, qual seja, o desbloqueio dos valores e da conta do vendedor, não foi apreciado pelo MM Juiz “a quo”. Afirma que a apelada procedeu ao desbloqueio dos valores cinco dias depois do recebimento da citação para o presente processo. Acrescenta que em casos como o dos autos, mesmo que ocorra a perda superveniente do objeto, o E. Tribunal de Justiça de SP tem proferido decisões, onde são analisados, além do pedido de indenização, a correção monetária e juros moratórios, que devem ser aplicados no período em que os valores ficaram bloqueados. Discorre sobre a necessidade de aplicação da Lei Consumerista ao caso em julgamento, com a inversão do ônus da prova. Relata que, além do abusivo bloqueio dos valores, a apelada também suspendeu a utilização dos serviços fornecidos ao apelante. Ou seja, da noite para o dia, sem prévio aviso, o recorrente se viu sem o seu principal canal de recebíveis das vendas de sua loja, impactando diretamente seu fluxo de caixa, trazendo-lhe prejuízos. Reclama o Juízo de primeiro grau não se manifestou também acerca dos danos materiais experimentados pelo autor, em virtude do abusivo e intransigente bloqueio dos serviços. Ressalta que a cláusula 4.9 do contrato firmado entre as partes, mencionada pela ré em sua contestação, trata de questão completamente diversa, não fazendo qualquer referência a bloqueio de conta ou de valores. Portanto, a apelada induziu o Juízo “a quo” em erro, trazendo parte de um contrato que não é o mesmo que consta em seu site. Defende que o dano moral não depende de prova. Insiste que em nenhum momento a ré solicitou documentos ao autor e, em todos os contatos realizados por ele não obteve nenhum retorno, o que demonstra claramente a desídia por parte da apelada em não solucionar o problema administrativamente. Destaca que a retenção de importâncias recebidas

pela apelante de meio de pagamentos por cartões de crédito/débito, por suspeita de fraude nas respectivas transações, não pode ser admitida, sob pena de transferência do risco da atividade do administrador dos equipamentos ao lojista, que recebeu autorização para conclusão da venda e tomou todas as cautelas recomendadas na operação. Colaciona jurisprudência em abono à sua fundamentação.

Recurso isento de preparo (fls. 124) e contrarrazoado a fls. 484/491.

**É o relatório.**

As razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, incisos II e III, do Código de Processo Civil, tendo sido apresentados os fundamentos de fato e de direito do inconformismo, permitindo seu conhecimento.

Consta da inicial que o autor aderiu ao contrato de fornecimento de serviço de gestão de pagamentos online, oferecido pela ré, atraído pela proposta de gerenciamento de pagamentos em que a demandada oferece, em seu site, toda a estrutura de segurança para a realização dos serviços por meio da internet, como pagamentos online, movimentações, boleto, transferência online, entre outros. Com o fim de oferecer aos seus clientes forma de pagamento mais rápida e segura, o autor solicitou abertura de “conta vendedor”, sendo a mesma confirmada pela contratada. Porém, em 11.11.2019, foi surpreendido pelo bloqueio de valores em sua conta, decorrentes de vendas efetuadas e regularmente concluídas, bem como foi impossibilitado de utilizar a conta para suas vendas futuras. Reclamou que não foi comunicado pela ré acerca de tal bloqueio, tampouco sobre o cancelamento de sua conta, recebendo

apenas recebeu um e-mail padrão, o mesmo que são enviados por “robôs”, informando o início do processo de encerramento do contrato e da “conta vendedor”, com retenção dos valores na conta por prazo de 90 dias. Através da presente ação, busca a imediata devolução do valor bloqueado, bem como o recebimento de indenização por danos materiais e morais.

Regularmente citada, a ré ofereceu contestação (fls. 162/180). Alegou que o bloqueio temporário de valores estava previsto no contrato e que os valores já tinham sido disponibilizados ao autor. Insurgiu-se contra a pretensão ao recebimento de indenização por danos materiais e morais.

Sobreveio sentença de improcedência do pedido, sob o fundamento de que “...*não houve conduta ilícita por parte da ré a ensejar qualquer tipo de indenização. A cláusula 4.10 do contrato firmado entre partes (fls. 186/187-mais precisamente) permite ao PagSeguro o bloqueio de transações, caso constate ser necessário o fornecimento de algum documento para amparar a operação comercial, o que mostra-se razoável no caso dos autos, já que reconheceram tratar-se de operação que fugia ao perfil da empresa autora. Assim, a providência tomada pelo réu pode ser classificada como mero mecanismo de segurança utilizado para proteger o vendedor e evitar a aprovação de uma transação potencialmente fraudulenta, que gerasse maiores prejuízos para o micro empreendedor. No mais, o desbloqueio foi efetuado em 12/02/2020...*”

Pois bem.

Antes de tudo, anoto a inaplicabilidade da legislação

consumerista à hipótese dos autos, em que se discute “contrato de prestação de serviços de gestão de pagamentos e outras avenças”.

Ora, evidente a destinação ao fomento da atividade do autor, de modo que a natureza intrínseca do negócio afasta a pessoa jurídica da condição de destinatária final, excluindo, por via de consequência, a possibilidade de proteção consumerista.

De outra parte, é certo que a ré não nega ter bloqueado o saldo obtido com as transações do autor na máquina de cartão de crédito/débito que lhe foi fornecida, justificando sua atitude em virtude de o valor transacionado ter gerado a adoção de medidas de segurança, devido ao excesso de transações não autorizadas, repetição de bins e “chargeback”, que é originado a partir da ausência de recebimento do produto/serviço adquirido, não reconhecimento por parte do consumidor quanto ao lançamento em sua fatura, ou ainda na hipótese de irregularidade na compra realizada via internet ou por meio presencial, procedimento que é realizado através da operadora de cartão de crédito/débito.

Ocorre que a demandada não pode usar como base a genérica alegação de suspeita de fraude para proceder ao bloqueio de valor pago pelos produtos e serviços vendidos pelo autor.

Anote-se, ainda, que o apelante buscou solucionar o problema junto à ré, sem sucesso.

A apelada alega que repassou o crédito ao autor, de forma espontânea, em 12.02.2020. Porém, a petição de fls. 492/495, acompanhada das cópias de documentos (fls. 496/499) demonstra que o

repasso não foi realizado com a necessária correção monetária e juros.

O fato é que a ré não apenas deixou de comprovar a ocorrência de fraude pelo autor, como também reconheceu o erro de sua conduta, tanto que após a citação, procedeu ao desbloqueio do valor da conta do demandante.

Destaque-se ainda que por lucrar diretamente com o sistema de pagamento por ele desenvolvido e operado, deve o apelado assumir os riscos de eventuais falhas em tal sistema que tenham possibilitado a atuação de estelionatários, sem transferir para o seu cliente, o lojista/vendedor, o risco próprio da sua atividade empresarial.

Anote-se que o autor viu bloqueado o valor de R\$ 4.082,83 em 11.11.2019, mas só foi ressarcido em 12.02.2020, sem juros e correção monetária.

Desse modo, tendo em vista o direito de o autor obter indenização justa, a quantia deve compreender a incidência de juros correção monetária, até porque, tal matéria é de ordem pública, suscetível de conhecimento em qualquer momento e grau de jurisdição, não configurando “reformatio in pejus” e/ou decisão “ultra petita” sua alteração/fixação de ofício.

Assim, sobre o valor bloqueado deverão incidir juros de mora de 1% ao mês e correção monetária pelos índices da Tabela Prática deste E. Tribunal de Justiça, ambos contados desde o bloqueio indevido até a data do efetivo reembolso.

Com relação ao cancelamento do contrato, o mesmo previa que qualquer das partes poderia rescindi-lo a qualquer momento

(cláusula 14.4 - fls. 43).

A possibilidade de rescisão da avença também estava amparada pela cláusula 14.3, do seguinte teor:

*“14.3. A FIM DE MANTER E ATENDER OS ÚLTIMOS REQUISITOS DE MERCADO E DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICOS, O PAGSEGURO PODERÁ, A SEU EXCLUSIVO CRITÉRIO E A QUALQUER TEMPO, ALTERAR, TANTO EM FORMA COMO EM CONTEÚDO, SUSPENDER OU CANCELAR QUAISQUER DOS SERVIÇOS, PRODUTOS, UTILIDADE OU APLICAÇÃO, DISPONIBILIZADOS POR SI OU POR TERCEIROS, INCLUSIVE COM RELAÇÃO AO SERVIÇO E A QUALQUER DOS SERVIÇOS ADICIONAIS PRESTADOS NOS TERMOS DESTES CONTRATOS. O PAGSEGURO INFORMARÁ O CONTRATANTE DA MUDANÇA, POR E-MAIL, VIA POSTAL OU POR QUALQUER OUTRO MEIO ELETRÔNICO, COM PELO MENOS 30 (TRINTA) DIAS DE ANTECEDÊNCIA DA ENTRADA EM VIGOR DA ALTERAÇÃO. O CONTRATANTE PODERÁ RESCINDIR O PRESENTE CONTRATO A QUALQUER TEMPO ANTES DE ENTRAR EM VIGOR A ALTERAÇÃO E, CASO NÃO O FAÇA, ENTENDER-SE-Á QUE O CONTRATANTE A ACEITOU TACITAMENTE”.* (grifei)

Pela leitura da referida cláusula depreende-se que a ré PAGSEGURO deveria ter informado com antecedência o autor, sobre sua intenção de rescindir o contrato.

Mas assim não o fez, porquanto, conforme cópia de e-mail constante a fls. 83 dos autos, a demandada comunicou o autor a respeito da rescisão do mesmo a partir da data da mensagem eletrônica.



Posta a questão nestes termos, tem direito o autor a exigir lucros cessantes, consistente no que deixou de ganhar nos 30 dias que deveriam anteceder a rescisão (12.11.2019 a 11.12.19).

E a documentação trazida com a inicial se mostra idônea para calcular o valor devido a título de indenização, que deverá ocorrer em regular liquidação de sentença.

No tocante ao dano moral, impossível afastar a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos extrapatrimoniais experimentados pelo auto.

Como é sabido, *“dano moral, exatamente porque moral, dispensa sua demonstração. Afere-se se segundo o senso comum do homem médio”* (TJSP, Apelação 0520144-89.2010.8.26.0000, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 24-08-2012, rel. Des. Júlio Vidal).

No caso, a prova dos autos não deixou dúvidas: a ré bloqueou valores sem prova da efetiva ocorrência de fraude, ressarcindo o autor somente depois de ter sido citada no processo.

Desse modo, a existência de danos morais decorre da própria natureza dos fatos, que ultrapassa o mero aborrecimento.

Sobre o tema, precedentes do TJSP, inclusive desta C. 25ª Câmara de Direito Privado :

*“Prestação de serviços. Empresa que fornece intermediação de negócios de compra e venda pela internet e os seus usuários (“Pagseguro”). Obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Relação de consumo caracterizada. Bloqueio de numerário pertencente à usuária em razão da efetivação de vendas. Falta de justificativa*

*plausível apresentada pela ré-fornecedora. Defeito na prestação de serviço. Perda do objeto em relação à obrigação de fazer, considerando que houve o desbloqueio do valor no curso da demanda. Dano moral configurado. Transtornos decorrentes da retenção de crédito da autora, sem motivo justificável, e por longo período. Ofensa ao direito de personalidade. Episódio vivenciado que supera o mero aborrecimento ou contrariedade. Fixação dos danos morais em R\$ 5.000,00, que deve ser corrigido da data do arbitramento, nos termos de Súmula do STJ, e não do ajuizamento da ação. Razoabilidade. Redução. Inadmissibilidade. Sucumbência em maior extensão em desfavor da ré. Princípio da causalidade. Recurso improvido, com observação. O defeito na prestação do serviço consistente na retenção pela ré de crédito pertencente à autora, sem justificativa plausível e por um longo período, o que causou transtornos que ultrapassam limites de mero incômodo ou aborrecimento, fazendo jus à indenização por danos morais. (Apelação 1000406-49.2015.8.26.0011, Relator(a): Kioitsi Chicuta; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/08/2015; Data de registro: 20/08/2015).*

*“APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. GESTÃO DE PAGAMENTOS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. RETENÇÃO INDEVIDA DOS VALORES POR MESES. IRREGULARIDADE DA CONDUTA DA RÉ. DIREITO DO AUTOR AO RECEBIMENTO DOS VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. No caso, o autor é usuário dos serviços de gestão de pagamentos prestados pela*

*ré ("PagSeguro"), restando incontroverso que esta bloqueou o crédito daquele durante alguns meses, não obstante as tentativas do autor em obter a solução extrajudicialmente. Assim, sopesando os elementos dos autos, forçoso concluir que retenção foi indevida, pois, embora a ré argumente a regularidade do bloqueio do crédito por suspeita de fraude, não conseguiu apontar motivo concreto para justificar a sua conduta e nem trouxe qualquer prova para embasar seus argumentos, deixando de cumprir seu ônus probatório, nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil (CPC). Logo, correto o reconhecimento do direito do autor ao recebimento dos valores, bem como a condenação da ré no pagamento de indenização pelo dano moral configurado, pois os fatos narrados extrapolam o mero inadimplemento contratual. O arbitramento da indenização pelo dano moral em R\$ 5.000,00 reputa-se adequado pelas circunstâncias e consequências do evento, ressaltando-se que o autor ficou privado do seu crédito por meses, em prejuízo do sustento familiar. Ademais, atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, ponderando o aspecto punitivo da pena que deve atingir o ofensor, com a vedação ao enriquecimento injustificado do ofendido bem como a situação financeira de ambas as partes, não comportando redução".* (TJSP; Apelação Cível 1011091-76.2019.8.26.0011; Relator (a): Adilson de Araujo; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2020; Data de Registro: 01/06/2020).

*"APELAÇÃO AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA Prestação de serviços Autor que contratou junto à ré serviços de gestão de pagamento, adquirindo para*

*tanto máquina para recebimento de pagamentos Bloqueio de valor relativo a transação efetuada pelo requerente Sentença de parcial procedência Matéria devolvida que se restringe à caracterização de DANO MORAL Configuração Efeitos do inadimplemento contratual que ultrapassam o aborrecimento normalmente dele decorrente “QUANTUM” INDENIZATÓRIO Quantia fixada razoável e adequada à compensação dos danos suportados de forma justa e moderada, atendendo às particularidades do caso concreto sem que se possa falar em enriquecimento ilícito da parte Majoração dos honorários advocatícios devidos ao patrono do requerente Recurso parcialmente provido”. (Apelação nº 1033952-80.2019.8.26.0100 – 25ª Câmara de Direito Privado – Rel. Des. HUGO CREPALDI – J. 29.5.2020).*

No que diz respeito ao valor da indenização, como se sabe, “o arbitramento da condenação a título de dano moral deve operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao porte empresarial das partes, suas atividades comerciais, e, ainda, ao valor do negócio, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida, notadamente à situação econômica atual, e às peculiaridades de cada caso” (STJ, REsp n. 173.366-SP, 4ª Turma, j. 03-12-1998, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Assim, em respeito aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições econômico-financeiras da parte ofensora, assim como o grau da ofensa moral e a preocupação de não permitir que a condenação passe despercebida, consistindo no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos, fixo o “quantum” condenatório em R\$5.000,00, que deverá ser atualizado pela tabela

prática do TJSP a partir da publicação desta decisão, nos termos do que dispõe a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, eis que se trata de caso de responsabilidade contratual, consoante inteligência dos artigos 405 do Código Civil e 240 do Código de Processo Civil.

Agora vencida, fica a ré apelada condenada ao pagamento das custas processuais, bem como ao pagamento dos honorários advocatícios, ora fixados em 15% sobre o valor da condenação, já computados os honorários de sucumbência recursal (artigo 85, §11, do CPC), corrigidos da data do presente acórdão.

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, para julgar procedente o pedido, nos termos acima especificados.

**CARMEN LÚCIA DA SILVA**  
**Relatora**  
-assinatura digital-