



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000073321

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027538-36.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., é apelado PRISCILA DIAS ROSA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) 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 SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 10 de fevereiro de 2026.

OLAVO SÁ

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação – 1027538-36.2024.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto – SP - 1ª Vara Cível.

Juiz de 1ª Instância: Francisco Camara Marques Pereira.

Ação: Indenizatória.

Apelante: Pague seguro Internet Instituição de Pagamento S.A.

Apelado: Priscila Dias Rosa.

VOTO 6389

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIOS. Ação indenizatória. Bloqueio indevido de conta. Tentativa de solução administrativamente. Dano Moral. Sentença e procedência. Apelo da ré. Relação de consumo. Destinação final. Teoria finalista mitigada. Vulnerabilidade técnica e econômica. Profissional autônoma. Privação do uso de conta e valores. Elementos dos autos que demonstram a falha no serviço prestado. Ausência de comprovação documental pela ré sobre a efetiva participação da demandante em atividades fraudulentas. Ônus de prova que lhe incumbia. Privação injustificada que extrapola o mero aborrecimento. Dano moral caracterizado. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela ré em face da sentença exarada às f. 110/116 proferida pelo D. Juízo da 1ª Vara Cível da Comarca de Ribeirão Preto/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: “(...), **JULGO PROCEDENTE a presente ação para o fim de condenar a ré ao pagamento de R\$ 1.000,00 (mil reais) a título de danos materiais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP desde o bloqueio (março/2023) e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, bem como ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês, ambos desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ). Condeno a ré ainda ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor total da condenação**”.

A ré, em seu apelo, (f. 121/131), alega inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, sob o argumento de inexistência de relação de consumo. Afirma que o bloqueio da conta ocorreu em decorrência de movimentação suspeita, que teria acionado automaticamente o sistema antifraude, condição expressamente prevista contratualmente. Insiste no argumento de ausência de falha na prestação de serviço e requer a reforma da r. sentença para julgar improcedentes os pedidos autorais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As contrarrazões foram apresentadas, (f. 132/137).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 119/120).

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória por danos materiais e morais em decorrência de bloqueio indevido de conta bancária.

Segundo consta da inicial, a autora, manicure autônoma, teria contratado com a instituição de pagamento, ré, uma “maquininha” de cartão de crédito, além de conta corrente para recebimento mediante PIX de suas clientes. Contudo, teria sido surpreendida a partir de março de 2023, com o bloqueio de acesso da conta da qual movimentava.

Consta que a demandante teria buscado solucionar o problema administrativamente, ante a existência de suposta divergência quanto ao cadastro e que teria gerado dois números de conta, no entanto, o problema não teria se resolvido, e o saldo de R\$ 1.000,00, existente na conta 29587950-6, Banco 290, Agência 0001, teria permanecido retido, mesmo após acionamento da ré perante o PROCON, (f. 14/16).

Daí o ajuizamento da ação, visando à indenização por danos materiais, quanto ao valor retido, e reparação pelo dano moral.

Citada, a ré, de forma genérica, alegou ausência de falha ou conduta ilícita praticada, além de informar que o bloqueio do crédito teria ocorrido em razão de suspeita de fraude, sem esclarecer, documentalmente, o motivo restrição.

A autora se manifestou em réplica, (f. 82/90), e as partes foram intimadas à especificação de provas.

A ré requereu a antecipação do julgamento e apresentou no bojo de sua manifestação, (f. 96/97), “recortes” de e-mail e *prints* de tela, a indicar que o acesso à conta e saldo lá existente estariam bloqueados.

O feito foi sentenciado pela procedência dos pedidos. Inconformada, apelou a ré.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em que pesem os argumentos contidos nas razões de apelação, o recurso não comporta provimento.

Inicialmente, cumpre mencionar que a relação jurídica discutida nos autos deve ser analisada sob às normas de consumo, a incidir a Lei nº 8.078/90.

Isso porque, embora a apelada seja manicure autônoma, a relação estabelecida entre ela e a instituição de pagamento para aquisição de máquina de pagamento de cartão de crédito e conta para recebimento de valores, deve ser analisada à luz da teoria finalista mitigada, consagrada pela jurisprudência do E. 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, julgado em 2/5/2022, DJe de 5/5/2022).

Tal entendimento reconhece que determinados profissionais ou pessoa jurídica, mesmo quando adquirem produtos ou serviços para a atividade laboral, podem ser equiparados a consumidores quando demonstrada a vulnerabilidade na relação contratual.

No caso concreto, a vulnerabilidade técnica se manifesta quanto à assimetria de informações sobre o funcionamento do sistema de pagamentos eletrônicos e ainda, porque teve o acesso à conta bloqueado, sem maiores esclarecimentos sobre o motivo da alegada suspeita de fraude ou os indícios que teriam ensejado a restrição, a impedir a apresentação de documentação a esse respeito.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A vulnerabilidade econômica é igualmente evidente, considerando que a manicure autônoma depende essencialmente do equipamento e conta corrente para viabilizar sua atividade e auferir renda.

Assim, andou bem o d. Juízo de origem ao reconhecer a aplicabilidade do CDC no caso concreto e a inversão do ônus de prova, confira-se:

“(…) No presente caso, embora a autora utilize os serviços da ré em sua atividade profissional como manicure, não se pode desconsiderar sua condição de vulnerabilidade técnica e econômica perante a instituição financeira. A autora, pessoa física, contrata serviços de uma grande empresa do setor financeiro, caracterizando-se a hipossuficiência inerente a essa relação. A teoria finalista mitigada, adotada pelo STJ, permite a aplicação do CDC mesmo quando o produto ou serviço é utilizado na atividade profissional, desde que caracterizada a vulnerabilidade do contratante. Nesse sentido, o REsp 1.195.642/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi. Portanto, reconheço a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao caso em análise. Caracterizada a relação de consumo, e considerando a hipossuficiência técnica da autora em relação à produção de provas que se encontram sob o controle exclusivo da ré, defiro a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC. A autora demonstrou a verossimilhança de suas alegações ao juntar documentos que comprovam o relacionamento contratual com a ré e as tentativas de solução administrativa da questão, inclusive através do Procon. Por outro lado, a ré possui acesso facilitado aos sistemas, contratos e histórico de transações que poderiam esclarecer definitivamente os fatos. (…”, (f. 111/112).

A sentença é irreparável a esse respeito.

Com a inversão do ônus probatório, cumpria à instituição de pagamento a comprovação da ausência de falha na prestação do serviço, relativamente ao alegado bloqueio indevido de valores e acesso à conta da cliente, o que não ocorreu.

Embora a ré tenha arguido que o bloqueio decorreu de suspeita de fraude e que teria supostamente notificado a demandante acerca do encerramento de conta, inexistente qualquer menção de data no “recorte” de e-mail apontado no bojo da peça de f. 97.

E inexistente nos autos comprovação documental segura que justifique o bloqueio de acesso da conta da apelada ou a retenção do saldo lá existente. A alegação genérica de suspeita de ocorrência de fraude, sem especificar e demonstrar quais seriam as condutas realizadas pela cliente que teriam levado à suspeita referida não podem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

ensejar a restrição imposta.

Em contrapartida, os elementos dos autos trazem credibilidade para as alegações da autora contidas na inicial.

Conforme bem salientado na sentença recorrida, a ré deixou de apresentar elementos probatórios específicos que demonstrassem a efetiva participação da demandante em atividades fraudulentas:

“(…) O histórico de transações apresentado pela ré (fls. 96/97) indica apenas "suspeita de golpe" e "análise vendedor", sem especificar quais foram os indícios concretos que motivaram tal conclusão. (...)”, (f. 112).

Nessas condições, deixou a instituição financeira de provar a inexistência da falha do serviço prestado ou de que se trataria de fato exclusivo da vítima ou de terceiro, (art. 14, § 3º, incisos I e II do CDC).

Colaciona-se a esse respeito:

“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, intranquilidade 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.", (TJSP; Apelação Cível 1012267-17.2024.8.26.0011; Relator (a): Marcelo Ielo Amaro; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/05/2025; Data de Registro: 07/05/2025).

Assim, considerando o conjunto probatório dos autos, restou demonstrada a configuração da falha na prestação do serviço, de modo que deve ser restituído o saldo retido em conta.

No que se refere ao dano moral, é óbvio que a impossibilidade de uso de recurso retido extrapola o mero aborrecimento. Acrescenta-se a tentativa da autora de solução do problema na via administrativa, sem êxito, no entanto.

Assim, agiu com acerto o D. Juízo sentenciante ao reconhecer o dever reparatório pelos danos morais sofridos:

"(...) O bloqueio inesperado de conta digital, com retenção de valores nela depositados, impede o acesso a recursos financeiros que podem ser essenciais para a subsistência e para as atividades diárias do consumidor, causando angústia, transtorno e insegurança. A falta de uma justificativa clara e a dificuldade em resolver a situação administrativamente agravam o sofrimento. Há, portanto, abalo a direito da personalidade, caracterizando o dano moral indenizável. A autora, profissional autônoma, teve seu instrumento de trabalho (conta para recebimentos) bloqueado sem justificativa adequada, sendo obrigada a buscar solução administrativa junto ao PROCON e, posteriormente, o Poder Judiciário. O dano moral está caracterizado pela violação à dignidade da pessoa humana, pelo constrangimento de ter sua "idoneidade" questionada sem fundamento e pelos transtornos causados em sua atividade profissional. Para a fixação do quantum indenizatório, devem ser considerados a intensidade e a duração do sofrimento da vítima, a capacidade econômica das partes, o grau de culpa do ofensor e o caráter pedagógico da medida, visando a inibir a reiteração da conduta. Considerando as particularidades do caso, a retenção de valor não elevado,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mas significativo para quem dele necessita, a ausência de justificativa plausível e específica por parte do fornecedor, e a necessidade de desestimular práticas que desrespeitem os direitos dos consumidores, fixo a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Tal montante se mostra razoável e proporcional, atendendo tanto ao caráter compensatório para a vítima quanto ao punitivo/pedagógico para o ofensor, sem implicar enriquecimento ilícito daquela (...)", (f. 113/114).

Nessas condições, entendo que restou demonstrado o dever reparatório de ordem moral, e o valor de R\$ 5.000,00, fixado na sentença não comporta redução, porquanto em observância ao princípio da proporcionalidade e à jurisprudência desta Turma julgadora:

“APELAÇÃO – SERVIÇO BANCÁRIO – BLOQUEIO DE CONTA CORRENTE – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – PROCEDÊNCIA – INCONFORMISMO – REJEIÇÃO – 1. Não conhecimento de parte do recurso, quanto à pretensão da apelante Redecard – Ausência de interesse recursal – Empresa que não fez parte da demanda e não foi prejudicada pelas condenações impostas em sentença – 2. Incontroversa a ocorrência de bloqueio da conta corrente da autora – Injustificado o bloqueio da conta pela existência de saldo bancário negativo em razão da liquidação antecipada realizada pela terceira Redecard, pois nem sequer comprovada a existência de relação jurídica entre a autora e ela – Irregularidade do bloqueio unilateral da conta corrente, sem prévia comunicação à correntista – Privação injustificada de acesso à conta corrente, aos extratos bancários e à quantia nela existente que extrapola o mero dissabor cotidiano, configurando dano moral indenizável – Arbitramento em R\$ 5.000,00 que não comporta redução – 3. Sentença mantida – NÃO CONHECERAM DE PARTE DO RECURSO E, NA PARTE CONHECIDA, NEGARAM-LHE PROVIMENTO.”, (TJSP; Apelação Cível 1005654-05.2021.8.26.0037; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Araraquara - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/08/2024; Data de Registro: 09/08/2024).

Disso tudo, pode-se concluir que as alegações da apelante não abalaram os fundamentos da sentença proferida, que deve ser mantida, e seus termos havidos por integrantes do Acórdão, a teor do artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo, dispondo: *“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”*.

Sem majoração dos honorários advocatícios,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

a teor do art. art. 85, § 11 do Código de Processo Civil, porquanto foram estabelecidos no patamar máximo na sentença.

Ante o exposto, voto por **NEGAR PROVIMENTO** apelo da ré, devendo ser mantida a sentença proferida, pelos próprios fundamentos.

Para fins de prequestionamento, ressalta-se que toda matéria devolvida se encontra prequestionada, com a ressalva de que o juiz não está obrigado a mencionar expressamente todos os pontos suscitados pelas partes, tampouco a citar as normas aventadas, bastando que o recurso tenha sido fundamentadamente apreciado.

OLAVO SÁ
Relator