



Poder Judiciário do Estado de Goiás  
Goiânia - 1ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º

Processo: 5620871-58.2025.8.09.0051

Requerente: Pedro Antonio Amador Junior

Requerido(a): Pagueguero Internet Instituicao De Pagamento S.a.

### PROJETO DE SENTENÇA

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Indenização por Danos Morais, ajuizada por **PEDRO ANTONIO AMADOR JUNIOR** em face de **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, ambos devidamente qualificados nos autos.

Narra o Requerente, em suma, que, na condição de profissional liberal (médico), contratou os serviços da Requerida para facilitar o recebimento de seus honorários profissionais, mediante o uso de "maquininha" de cartão.

Afirma, todavia, que em 20 de junho de 2025, teve sua conta digital abrupta e unilateralmente bloqueada pela instituição Requerida, impossibilitando-o de acessar ou movimentar seu saldo acumulado.

Consoante petição de Emenda à Inicial, o Requerente retificou o valor exato retido, precisando-o no montante de **R\$ 44.989,42** (quarenta e quatro mil, novecentos e oitenta e nove reais e quarenta e dois centavos), conforme extrato bancário anexado.

Assevera, ademais, que diligenciou por diversas vezes na tentativa de solucionar a contenda pela via administrativa, notadamente por meio de contato telefônico e através do aplicativo de mensagens WhatsApp, não logrando êxito. Ao revés, alega que em 30 de junho de 2025 foi notificado por correio eletrônico acerca do bloqueio definitivo de sua conta, com a informação de que o saldo ficaria retido por um prazo inicial de 90 (noventa) dias.

Por conseguinte, pugna pela condenação da Requerida à obrigação de restituir o valor integral retido (R\$ 44.989,42), bem como ao pagamento de uma indenização por danos morais, esta no importe de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), fundamentando o pleito extrapatrimonial, precipuamente, na teoria do desvio produtivo do consumidor.

Devidamente citada, a Requerida apresentou Contestação. Em sede preliminar, arguiu: (i) a impugnação ao benefício da gratuidade da justiça; (ii) a incompetência deste Juizado Especial Cível, face à suposta complexidade da causa e necessidade de prova pericial; e (iii) a impugnação ao valor da causa, por suposta extrapolação do teto de alçada.

No mérito, a Ré sustentou, em síntese, a tese de exercício regular de direito, amparada em cláusulas contratuais (notadamente 7.13.2 e 18.4) que, segundo ela, autorizariam o bloqueio e a retenção de valores por análise de risco e segurança. Destarte, defendeu a inexistência de ato ilícito e, por conseguinte, a

Valor: R\$ 51.989,42  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º  
Usuário: YASMIN RASSI ARANTES - Data: 21/11/2025 18:35:34



inocorrência de danos morais, requerendo a total improcedência dos pedidos.

É o necessário a relatar. Fundamento e decido.

## II. FUNDAMENTAÇÃO

O feito comporta julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto a matéria fática controversa encontra-se suficientemente elucidada pela prova documental já coligida aos autos, prescindindo de dilação probatória.

### Da Relação de Consumo e Responsabilidade Objetiva

É inconteste a existência de uma relação jurídica de consumo entre as partes. O Requerente, embora profissional liberal, figura como destinatário final dos serviços de intermediação e gerenciamento de pagamentos, enquanto a Requerida se enquadra perfeitamente no conceito de fornecedora, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Aplica-se ao caso, por conseguinte, o entendimento da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, que é extensível às instituições de pagamento e *fintechs*.

Dessa forma, a responsabilidade da Requerida é de natureza objetiva, fundada na Teoria do Risco do Empreendimento. Responde ela, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, conforme preceitua o artigo 14 do CDC.

### Da Ilícitude do Bloqueio e da Retenção de Valores (Obrigação de Fazer)

O cerne da lide reside na análise da legalidade do bloqueio unilateral e definitivo da conta do Autor, bem como da retenção do saldo de R\$ 44.989,42.

Conforme já fundamentado na decisão interlocutória, o ônus da prova foi invertido em favor do consumidor. Incumbia, pois, à Requerida (art. 373, II, CPC c/c art. 6º, VIII, CDC) demonstrar, de forma cabal e inequívoca, a *justa causa* para a drástica medida adotada, ou seja, a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do Autor.

Contudo, ao compulsar a peça de defesa e os documentos que a acompanham, verifica-se que a Requerida se limitou a alegações genéricas de "exercício regular de direito" e "análise de risco", amparando-se em suas próprias cláusulas contratuais de adesão.

A Requerida não colacionou aos autos nenhum documento, laudo, registro de *chargeback* ou qualquer indício probatório mínimo que comprovasse a suposta transação fraudulenta ou a irregularidade que teria motivado o bloqueio. A simples invocação de cláusulas contratuais, por si só, não é suficiente para legitimar a retenção de valores pertencentes ao consumidor, mormente quando estes possuem natureza alimentar (honorários médicos).

Ademais, a tese defensiva de "bloqueio por segurança" é fulminada pela prova trazida pelo próprio Autor. Os *prints* de tela demonstram que, embora a conta estivesse bloqueada para saques e transferências, o Requerente ainda conseguia realizar movimentações internas, como aplicar o dinheiro no "Cofrinho PagBank". Ora, se o saldo estivesse, de fato, sob suspeita de fraude ou origem ilícita, nenhuma movimentação seria permitida. Tal fato demonstra o caráter arbitrário e contraditório da conduta da Ré.

As cláusulas contratuais invocadas (a exemplo da 7.13.2), que permitem à instituição reter valores ao seu "exclusivo critério" para "cobrir eventuais riscos", são manifestamente abusivas. Elas estabelecem uma obrigação iníqua, que coloca o consumidor em desvantagem exagerada, permitindo à fornecedora, sem o



devido processo legal ou ordem judicial, apropriar-se de valores do cliente. Trata-se de violação direta ao artigo 51, inciso IV, do CDC, sendo nulas de pleno direito.

Por conseguinte, não tendo a Requerida se desincumbido de seu ônus probatório e sendo nula a cláusula que supostamente amparava sua conduta, o bloqueio e a retenção dos R\$ 44.989,42 são manifestamente ilícitos, configurando falha grave na prestação do serviço (art. 14, CDC).

Procede, portanto, o pedido de restituição integral do montante.

### **Dos Danos Morais (Teoria do Desvio Produtivo)**

O Requerente pleiteia a condenação da Ré ao pagamento de R\$ 7.000,00 a título de danos morais, com fundamento principal na perda de seu tempo útil.

A situação fática narrada e comprovada nos autos ultrapassa, em muito, a esfera do mero dissabor ou aborrecimento cotidiano. O Autor, profissional da saúde, foi privado abruptamente de quantia vultosa, correspondente ao fruto de seu labor e destinada, presumivelmente, ao seu sustento e de sua família.

Mais do que isso, resta cabalmente configurada a "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor", tese agasalhada pela jurisprudência pátria (cf. AREsp 1.260.458/SP). O consumidor foi forçado a despender seu tempo vital, que poderia ser empregado no trabalho, no descanso ou no lazer, em um verdadeiro "calvário" (termo utilizado na jurisprudência citada na inicial) para tentar solucionar um problema ao qual não deu causa.

As provas são robustas nesse sentido, demonstrando as múltiplas tentativas infrutíferas de solução: (i) o contato telefônico inicial; (ii) a longa e angustiante troca de mensagens via WhatsApp em 26 de junho de 2025, na qual o Autor relata seu desespero, os prejuízos financeiros decorrentes (necessidade de usar cheque especial em outros bancos) e até o impacto em sua saúde (mencionando ser hipertenso e diabético); e (iii) a necessidade de escalar a reclamação ao Banco Central do Brasil.

O descaso da Requerida, que forneceu prazos que não foram cumpridos (primeiro 1 dia útil, depois 10 dias úteis) e culminou no bloqueio definitivo sem justificativa plausível, exacerbou o sofrimento do Autor.

O dano moral, no caso, é *in re ipsa*, ou seja, decorre da própria falha do serviço e da apropriação indébita (ainda que a Ré alegue ser temporária) dos valores do consumidor.

### **Do Quantum Indenizatório**

Na fixação do *quantum* indenizatório, adota-se o método bifásico. Na primeira fase, avalia-se o interesse jurídico lesado, que no caso compreende a violação à tranquilidade psíquica, à segurança patrimonial e à dignidade do Autor, privado de seus meios de subsistência.

Na segunda fase, analisam-se as circunstâncias do fato, ponderando: (i) a gravidade da conduta da Ré (bloqueio de 100% do saldo de natureza alimentar sem qualquer prova de fraude); (ii) a capacidade econômica da Requerida (PAGSEGURO, integrante do grupo econômico UOL, uma das maiores instituições de pagamento do país); e (iii) o inequívoco caráter punitivo-pedagógico da medida, visando desestimular a reiteração de bloqueios arbitrários, prática que, infelizmente, tem se tornado comum no mercado.

Nesse diapasão, o valor pleiteado de **R\$ 7.000,00** (sete mil reais) <sup>1</sup> revela-se consentâneo com os danos sofridos, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem implicar enriquecimento ilícito da vítima, mas servindo adequadamente à sua finalidade compensatória e pedagógica.

### **DISPOSITIVO**

Ante o exposto, com fulcro no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, **JULGO**



**TOTALMENTE PROCEDENTES** os pedidos formulados na inicial, para:

a) **CONDENAR** a Requerida, **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, na **Obrigação de Fazer** consistente em restituir ao Autor, **PEDRO ANTONIO AMADOR JUNIOR**, a quantia de **R\$ 44.989,42 (quarenta e quatro mil, novecentos e oitenta e nove reais e quarenta e dois centavos)**, retida indevidamente. O valor deverá ser corrigido monetariamente pelo INPC desde a data do bloqueio (20/06/2025 – Súmula 43, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação (08/08/2025 – Art. 405, CC).

b) **CONDENAR** a Requerida, **PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.**, ao pagamento de indenização por **Danos Morais** no importe de **R\$ 7.000,00 (sete mil reais)**, valor este que deverá ser corrigido monetariamente pelo INPC a partir da data desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação (Art. 405, CC).

c) **CONCEDO**, neste ato, força de tutela de urgência ao comando de restituição (item a). O óbice da irreversibilidade, que motivou o indeferimento liminar, foi superado pela cognição exauriente e pelo pleno exercício do contraditório, restando agora patente o direito do Autor e o perigo de dano ao seu sustento. Determino, pois, que a Requerida promova o pagamento do valor principal (R\$ 44.989,42) no prazo de 15 (quinze) dias, independentemente do trânsito em julgado, sob pena de multa diária no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), limitada ao teto de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Sem custas e honorários advocatícios (Lei n. 9.009/95, art. 54).

Submeto este projeto de sentença ao Juiz de direito responsável por este Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação<sup>1</sup>.

**LUDMILLA FARIA DE BARROS**  
Juíza Leiga

1 “O juiz leigo que tiver dirigido a instrução proferirá sua decisão e imediatamente a submeterá ao juiz togado, que poderá homologá-la, proferir outra em substituição ou, antes de se manifestar, determinar a realização de atos probatórios indispensáveis”.



Poder Judiciário do Estado de Goiás  
Goiânia - 1ª UPJ Juizados Especiais Cíveis: 1º, 2º, 3º, 4º e 5º

Processo: 5620871-58.2025.8.09.0051

Requerente: Pedro Antonio Amador Junior

Requerido(a): Pagseguro Internet Instituicao De Pagamento S.a.

**HOMOLOGAÇÃO**  
(PROJETO DE SENTENÇA)



Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pelo(a) juiz(a) leigo(a), razão pela qual **homologo o projeto de sentença**, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do art. 40 da Lei 9.099/1995.

Sem custas e honorários de advogado, nos termos do art. 55, caput, da Lei 9.099/1995.

Publicada e registrada eletronicamente.

Após o trânsito em julgado, não havendo manifestação das partes no prazo de 15 (quinze) dias, arquivem-se os autos com as devidas baixas.

Intime-se.

**Rinaldo Aparecido Barros**

Juiz de Direito

Supervisor do PROJETO NAJ LEIGOS

Decreto Judiciário 532/2023

(assinatura digital)

Valor: R\$ 51.989,42  
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível  
GOIÂNIA - 1ª UPPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º  
Usuário: YASMIN RASSI ARANTES - Data: 21/11/2025 18:35:34

