



**Poder Judiciário
JUSTIÇA ESTADUAL
Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina
1^a Vara Cível da Comarca de São José**

Domingos André Zanini, 380 - Bairro: Barreiros - CEP: 88117200 - Fone: (48)3287-5265
Email: saojose.civel1@tjsc.jus.br

PROCEDIMENTO COMUM CÍVEL N° 5006441-70.2020.8.24.0064/SC

AUTOR: -----

RÉU: PICPAY SERVIÇOS S.A

SENTENÇA

Vistos, etc.

I. RELATÓRIO

Trata-se de ação condenatória movida por ----- contra **PICPAY SERVIÇOS S.A**, ambos devidamente qualificados, alegando que utiliza o aplicativo de *smartphone* disponibilizado pela ré, o qual funciona como uma carteira digital, embora sempre tenha enfrentado problemas em relação ao serviço de saque de valores.

Relatou que, em muitas situações, ao tentar efetuar o saque de dinheiro no caixa eletrônico, não recebeu as cédulas correspondentes, apesar da efetivação do débito em sua conta no aludido aplicativo. Nessas situações, por meio da plataforma de assistência da ré, o autor sempre conseguiu que o montante não liberado fosse estornado para sua conta em até 2 dias úteis. Entretanto, em 13 de abril de 2020, ao solicitar um saque de R\$1.000,00 (um mil reais) no caixa eletrônico, as cédulas não foram liberadas, embora o montante correspondente tenha sido debitado em sua conta. O autor, como já havia feito em outras oportunidades, entrou em contato com a ré solicitando o estorno do valor, mas só obteve resposta no dia seguinte (14-4-2020), oportunidade em que lhe informaram que o importe retornaria para a conta em 2 dias úteis. Em 15-4-2020, o autor novamente entrou em contato com a ré, que solicitou mais 72 horas para a resolução do problema. Sem qualquer retorno, o autor novamente contatou a ré em 19-4-2020 e, porque novamente não resolvido o impasse, solicitou esclarecimentos em 22-4-2020, sendo-lhe então informado, em 24-4-2020, que o dinheiro seria creditado até o final daquele dia, o que não ocorreu.

Diante de todas as tentativas frustradas de resolução do problema, o autor registrou reclamações nas plataformas

Consumidor.gov.br e *Reclame aqui*, além do que efetuou contatos telefônicos com a ré (protocolos n. 202041604569, n. 202042409690 e n. 202004245437). Como mais uma vez não obteve êxito, o autor se viu instado a buscar a tutela jurisdicional por meio da presente ação. Requereu, assim, a concessão de tutela de urgência, a fim de que a requerida fosse compelida a realizar o imediato estorno da quantia reclamada. No mais, pugnou pela procedência dos pedidos para que fosse confirmada a tutela de urgência e condenada a ré ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos, no importe de R\$5.000,00 (cinco mil reais). Requereu, por fim, a concessão do benefício da justiça gratuita e a inversão do ônus da prova. Fez os demais requerimentos de praxe, valorou a causa e juntou documentos.

Recebida a inicial, deferiu-se a tutela de urgência e o benefício da justiça gratuita (evento 3).

Citada (evento 8), a requerida noticiou que o estorno da quantia foi realizado em 6-5-2020 (evento 9). No mais, apresentou contestação (evento 10), defendendo, preliminarmente, a ilegitimidade passiva e a ausência de interesse de agir, ao argumento de que não houve falha na prestação dos seus serviços, mas sim por parte da empresa responsável pelo caixa eletrônico, já que, embora autorizado o saque e debitado o valor da conta do requerente, o maquinário não liberou as cédulas de dinheiro. No mérito, sustentou que o vício foi solucionado pela ré dentro do prazo de 30 (trinta) dias previsto no art. 18, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Reiterou a defesa no sentido de que o ocorrido se deu por culpa exclusiva de terceiros e complementou dizendo que não houve ilícito cometido pela demandada, de modo que não há dever de indenizar. Ainda, argumentou que houve a perda do objeto em relação ao pedido de estorno do valor, pois já havia sido realizado espontaneamente em data anterior à expedição da carta de citação, inclusive com o acréscimo de R\$10,00 para demonstrar a boa-fé da requerida. Requereu, ao final, o acolhimento das preliminares ou, subsidiariamente, a improcedência dos pedidos formulados. Juntou documentos.

Houve réplica (evento 16), ocasião em que o autor rebateu os argumentos aventados na contestação e reiterou os pedidos formulados na inicial.

Intimadas as partes para especificarem as provas que ainda pretendiam produzir (evento 17), apenas o autor ofertou manifestação, pugnando pelo julgamento antecipado da lide.

Vieram os autos conclusos.

É o necessário relatório.

DECIDO.**II. FUNDAMENTAÇÃO****II.I. Julgamento antecipado**

Julgo antecipadamente o mérito, visto que, intimadas para especificação de provas, as partes nada requereram (eventos 21 e 22), incidindo na hipótese o disposto no art. 355, I, do Código de Processo Civil.

II.II. Preliminarmente

Argumenta a ré PICPAY SERVICOS S.A ser parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, uma vez que os serviços de sua responsabilidade foram devidamente prestados ao autor — *in casu*, a autorização do saque no valor de R\$1.000,00 (um mil reais) —, sendo culpa exclusiva da empresa responsável pelo caixa eletrônico a retenção das cédulas no equipamento.

A preliminar aventada, contudo, não merece prosperar.

De início, importante ressaltar que a legitimidade representa a existência de vínculo entre os litigantes, conforme a doutrina:

"Para que se compreenda a legitimidade das partes, é preciso estabelecer-se um vínculo entre o autor da ação, a pretensão trazida a juízo e o réu. (...) Note-se que, para a aferição da legitimidade, não importa saber se procede ou não a pretensão do autor; não importa saber se é verdadeira ou não a descrição do conflito por ele apresentada. Isto constituirá o próprio julgamento de mérito. A aferição da legitimidade processual antecede logicamente o julgamento de mérito." (WAMBIER, Luiz Rodrigues; Curso avançado de processo civil v. 1: teoria geral do processo 9^a ed. rev. ampl. e atual., São Paulo/SP: Ed.e processo de conhecimento. Revista dos Tribunais, 2007, p. 138/139).

No caso dos autos, é fato incontrovertido que o autor, utilizando-se de serviço fornecido pela ré, tentou sacar R\$1.000,00 em um caixa eletrônico 24 horas e, ainda que não tenha conseguido retirar as cédulas do terminal, teve a quantia debitada em sua conta. Desse modo, como a conta utilizada para realizar a movimentação é fornecida pela requerida, não há como afastar a existência de vínculo entre as partes, razão pela qual descabida a alegação de ilegitimidade passiva.

Não é demais destacar que, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor, para que se caracterize a relação de consumo devem estar presentes, via de regra, o fornecedor/prestador de serviços de um lado e o consumidor do outro:

"Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços."

A ré, portanto, se enquadra no conceito de fornecedora, na qualidade de prestadora de serviços. Nesse caso, o artigo 14 do Código Consumerista dispõe sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo risco da atividade.

Vejamos:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos."

Nessa linha, o entendimento doutrinário:

"A primeira vista pode-se afirmar que o principal responsável por qualquer dano advindo é nomeadamente o provedor de acesso que por ser um prestador de serviço e submeter-se a toda principiologia do Código do Consumidor, desenvolve atividade no mercado de consumo. Não se ignore, no entanto, que por ser direito básico do consumidor a reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, inc. VI, do CDC), todos aqueles que de alguma forma interferiram na cadeia de consumo, aí se incluindo bancos, companhias telefônicas, 'sites' etc, também poderão ser responsabilizados a teor do que dispõe o art. 7º, par. Único, do CDC." (DE LUCCA, Newton e SIMÃO FILHO, Adalberto. Direito & Internet - aspectos jurídicos relevantes. 2. Ed. São Paulo: Quartier Latin. 2005, p. 194).

Sendo assim, a ré, ao fornecer serviço ao autor e permitir a realização de saque dos valores por ele recebidos na conta PicPay, em caixa eletrônico 24 horas, ainda que este equipamento não seja de sua

responsabilidade, assume o risco da aludida atividade e, bem assim, torna-se legítima a figurar no polo passivo da presente ação.

Diante do exposto, caso seja reconhecida a procedência do pedido, o autor será o titular do direito, ao passo que a ré será responsável pela obrigação, razão pela qual rejeito a referida proemial.

II.III. Mérito

a) Perda do objeto

Nelson Nery Júnior ensina que, antes de aferir a quem cabe a razão no processo, o Juiz deve examinar as questões preliminares que antecedem lógica e cronologicamente o mérito, isto é, o pedido. Estas questões preliminares dizem respeito ao próprio exercício do direito de ação (condições da ação) e à existência e regularidade da relação processual (pressupostos processuais).

Nessa senda, dispõe o art. 485, VI, do CPC que se extingue o processo sem resolução de mérito quando não concorrer qualquer das condições da ação, como a legitimidade das partes e o interesse processual.

O interesse processual é a necessidade de se recorrer ao Judiciário para a obtenção do resultado pretendido, independentemente da legitimidade da pretensão.

Com efeito, não se deve confundir o interesse de agir com a existência do direito pretendido, porquanto a referida condição de ação pode estar presente e, ainda assim, ao final, verificar-se a improcedência do pedido formulado pelo autor.

Colhe-se da doutrina:

"Também chamado de interesse de agir, tem vinculação com a situação de vantagem que pode advir para o autor ao se servir da ação.

Tem-se que o ingresso em juízo não se pode dar de forma inconsiderada, aleatória. A ação é apropriadamente utilizada quando o autor tem a necessidade de usar o mecanismo judicial, bem assim quando tal circunstância venha a lhe trazer utilidade" (PEREIRA, Hélio do Valle. Manual de Direito Processual Civil. 2. ed. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008, p. 87).

Portanto, o interesse de agir está relacionado à necessidade de a parte obter proteção à pretensão formulada, bem como à respectiva utilidade, que será alcançada com a solução jurisdicional.

É da jurisprudência catarinense:

"Constituindo o interesse de agir no núcleo fundamental do direito de ação, só se legitima o acesso ao processo e só é lícito exigir do Estado o provimento jurisdicional quando este for útil ou necessário àquele que o pretenda" (ACÍvel 2005.037207-8, de Lages, rel. Des. Paulo Roberto Camargo Costa, j. em: 3-3-2010).

No caso concreto, infere-se que, em 27-4-2020, data do ajuizamento da ação, o interesse processual estava presente, pois é fato incontrovertido que o estorno do valor devido ao autor ocorreu somente em 6-5-2020. Por outro lado, antes mesmo da citação efetivada em 15-5-2020 (evento 8), a ré já havia promovido a devolução da quantia para a conta bancária do autor (outros 6, evento 9), de modo que é inegável a falta de interesse de agir superveniente à propositura da ação, o que torna desnecessária qualquer atividade especulativa acerca desta questão específica.

Sendo assim, em relação ao pedido de estorno, impõe-se a extinção da ação sem julgamento do mérito, com fundamento no art. 485, VI, do Código de Processo Civil.

Contudo, não há falar em sucumbência da parte autora, já que, como mencionado acima, o estorno não havia sido realizado na época da propositura da demanda, de maneira que arca a ré com o pagamento das custas e de honorários advocatícios, em razão da incidência do princípio da causalidade.

b) Danos morais

É cediço que o dano moral constitui direito individual amplamente assegurado pela Constituição Federal de 1988, *verbis*:

"Art. 5º. [...]

V- É assegurado o direito de resposta proporcional ao agravio, além de indenização por dano material, moral ou à imagem".

[...]

X - São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação".

O Código Civil, por seu turno, estatuiu, *ipsis litteris*:

"Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano

a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

São pressupostos da responsabilidade civil, portanto: a) ação ou omissão do agente; b) dolo ou culpa, exceto no âmbito das pessoas jurídicas de direito público, das de direito privado prestadoras de serviços públicos e no Código de Defesa do Consumidor, em que a responsabilidade é objetiva, à luz do disposto no art. 37, § 6º, da CRFB e art. 14 da Lei n. 8.078/90; c) dano experimentado pela vítima; d) nexo de causalidade entre ambos. Demonstrados estes requisitos, surge a obrigação de indenizar.

In casu, a parte autora logrou demonstrar os danos morais experimentados em razão da conduta da ré (CPC, art. 373, I).

Isso porque, na época do fato, o autor estava desempregado e contava com reduzidos recursos financeiros (declaração de hipossuficiência/pobreza 5 e comprovantes 6, evento 1). Nesta senda, é evidente que a privação da quantia de R\$1.000,00 durante cerca de 23 dias — entre 13 de abril de 2020 e 6 de maio de 2020 — e, mais ainda, a impossibilidade de efetuar o pagamento de seu aluguel na data do vencimento, conforme suficientemente comprovado pelas tratativas realizadas com a imobiliária (anexo 11, evento 1), acarretou-lhe transtorno, ansiedade, aflição e dificuldade para satisfação de suas necessidades básicas,

Neste cenário, o débito do montante de R\$ 1.000,00 da conta PicPay do autor, sem a correspondente disponibilização do numerário para saque no caixa eletrônico 24 horas, aliado à inércia da ré em solucionar o problema durante 23 dias (anexos 9, 10, 12, 13 e 14, evento 1), apesar das incontáveis solicitações administrativas realizadas pelo consumidor, não pode ser considerado como fato corriqueiro ou mero aborrecimento, o que justifica a indenização por danos morais postulada.

Nesse sentido, colhe-se da jurisprudência:

"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO - SAQUE EM CAIXA ELETRÔNICO - RETENÇÃO DO VALOR - DÉBITO NA CONTA DEMORA NO RESSARCIMENTO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE - Nos termos do art. 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, ainda que por equiparação, por defeitos relativos à prestação dos serviços - A fixação do quantum

indenizatório a título de danos morais deve obedecer aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observados o caráter pedagógico, punitivo e reparatório da indenização." (TJ-MG - AC: 10024132041617001 MG, Relator: Aparecida Grossi, Data de Julgamento: 08/11/2018, Data de Publicação: 21/11/2018)

Passo, portanto, ao arbitramento do *quantum* indenizatório.

Para tanto, salienta-se que a indenização por dano moral tem por finalidade minorar os efeitos psicológicos e traumáticos causados pelo ato danoso, inexistindo na legislação pátria uma qualificação definida para se reparar as dores, as angústias e aflições sofridas pelo autor.

A prestação pecuniária a ser determinada deve se dar em medida justa, compensando-se os prejuízos causados pelos fatos antes narrados, sem se olvidar de seu caráter pedagógico, com observância da razoabilidade e proporcionalidade, assim como atendidas as condições financeiras da ofensora e o abalo moral causado.

Em razão das circunstâncias acima, arbitro em R\$3.000,00 (três mil reais) o valor da indenização de cunho moral devida pela ré ao autor, importância que entendo reparadora e sancionadora, respectivamente, ao demandante e à requerida.

Registro, por oportuno, que continua aplicável a Súmula n. 326 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “**na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca**”, mesmo após o advento do Código de Processo Civil de 2015, conforme assentado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina (Apelação Cível n. 0304800-27.2016.8.24.0023, da Capital, Relator: Des. Luiz Cézar Medeiros, j. em 19-2-2019) e pela própria Corte da Cidadania (STJ, AgInt no REsp 1774574 / CE, Relator Ministro Mauro Campbell Marques, j. em 21/03/2019). **III. DISPOSITIVO**

Ante o exposto:

I) JULGO EXTINTA a demanda sem julgamento do mérito em relação ao pedido de estorno formulado, pela perda superveniente do objeto, com fundamento no art. 485, VI, do Código de Processo Civil;

II) Com fundamento no art. 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido indenizatório para CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos morais ao requerente, no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), atualizado

monetariamente desde a sentença, pelo INPC, e com juros de mora de 1% ao mês, desde o evento danoso (13-4-2020).

Condeno também a requerida ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º e 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Publique-se.

Registre-se.

Intimem-se.

Transitada em julgado, certifique-se.

Após tomadas as providências atinentes à cobrança das custas, arquive-se definitivamente o feito, dando-se as devidas baixas.

Documento eletrônico assinado por **BIANCA FERNANDES FIGUEIREDO, Juíza Substituta**, na forma do artigo 1º, inciso III, da Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006. A conferência da **autenticidade do documento** está disponível no endereço eletrônico https://eproc1g.tjsc.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, mediante o preenchimento do código verificador **310011891314v42** e do código CRC **41729973**.

Informações adicionais da assinatura:

Signatário (a): **BIANCA FERNANDES FIGUEIREDO**

Data e Hora: 10/3/2021, às 19:17:37

5006441-70.2020.8.24.0064

310011891314 .V42