



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000086208

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018366-80.2023.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante RAFAELA MENEZES SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), GILBERTO FRANCESCHINI E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 3 de fevereiro de 2025.

MARA TRIPPO KIMURA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº: 2188

APELAÇÃO Nº: 1018366-80.2023.8.26.0223

COMARCA: GUARUJÁ

ORIGEM: FORO DE GUARUJÁ – 3ª VARA CÍVEL

JUIZ(A) 1ª INSTÂNCIA: GUSTAVO GONÇALVES ALVAREZ

APTE.: RAFAELA MENEZES SANTOS

APDO.: VIA PAGSEGURO INTERNET S/A

DIREITO DO CONSUMIDOR. BLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. APELAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em Exame

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação. A sentença determinou que a ré providenciasse a restituição do saldo existente na conta da autora no momento do bloqueio. Afastou o pedido de indenização por danos morais.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em verificar se houve danos morais em decorrência de bloqueio da conta da autora.

III. Razões de Decidir

3. O bloqueio da conta, sem prévia comunicação, associado à retenção prolongada de saldo, extrapola o aborrecimento cotidiano e configura dano moral. Valor da indenização fixado de acordo com os critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Encargos sucumbenciais sobre o requerido.

IV. Dispositivo

4. Dado parcial provimento ao recurso.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelo réu contra a r. sentença de fls. 193/196, cujo relatório é adotado, que julgou parcialmente procedente a ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por danos materiais e morais, para: determinar que a ré providencie a restituição do saldo existente na conta da autora no momento do bloqueio ocorrido diante do desinteresse comercial, a ser apurado em fase de cumprimento de sentença, que deverá ser corrigido monetariamente a partir da distribuição da ação e com acréscimo de juros de mora de 1% ao mês, contados a partir da citação. O pedido de indenização por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

danos morais foi afastado.

Por decorrência da sucumbência recíproca, as partes foram condenadas a ratear as custas e despesas processuais. Em relação aos honorários advocatícios, as partes foram condenadas ao pagamento dos honorários dos patronos das partes contrárias, os quais foram fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida à requerente.

Opostos embargos de declaração pela requerida às fls. 199/200, os quais foram rejeitados às fls. 205.

Inconformada, apela a autora (fls. 208/222) alegando, em síntese, que pretende a reforma da r. sentença para que a requerida seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais, bem como seja a requerida condenada ao pagamento das custas e sejam majorados os honorários de sucumbência.

Requerida informou o pagamento da condenação, depositando judicialmente a quantia de R\$ 2.303,64 (fls. 226/228).

Contrarrazões às fls. 232/236.

Tempestivo e isento de preparo (justiça gratuita às fls. 36), o recurso foi processado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Em sua inicial, a autora alegou que possuía uma conta bancária digital junto à requerida, na qual mantinha um saldo no valor de R\$ 1.200,00, fruto de parcelas salariais, decorrentes de rescisão trabalhista. Todavia, meses atrás, para sua surpresa, o réu notificou a autora, declarando que a conta digital havia sido suspensa de forma unilateral e abrupta, sem maiores explicações e sem justificativas plausíveis, restando retido o valor que estava depositado.

Tela da conta juntada às fls. 19. Cópia de tela de celular sobre aviso de bloqueio da conta às fls. 20/21.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Citada, em contestação, a financeira relatou que o **bloqueio** ocorreu no dia **30/08/2023** após contato da parte autora informando perda/roubo/furto de seu celular, mas, depois, a autora não realizou os procedimentos de segurança para reativar a conta, o que manteve o bloqueio.

Apresentou extrato de tela interna informando a data do bloqueio (fls. 47), em que nada figura sobre o motivo do bloqueio decorrer de furto. Na verdade, a justificativa foi expressamente outra: **encerramento de contrato por desinteresse comercial**.

Eis os dados do processo.

De saída, como visto, o bloqueio não decorreu de provocação da parte autora, envolvendo informe de perda/roubo/furto, haja vista o conteúdo da própria tela interna da requerida: *“encerramento de contrato por desinteresse comercial”*.

Não há prova de que houve comunicação prévia à correntista, visto que, conforme documentos de fls. 20/21, a autora somente foi comunicada quando a conta já havia sido bloqueada, de maneira genérica: *“Fizemos uma análise e no momento foi necessário seguir com o encerramento do seu contrato devido a irregularidades identificadas no seu perfil”*.

O art. 5º, da Resolução nº 4753/2019, emitida pelo Bacen, admite o encerramento de conta de forma unilateral. Para tanto, devem ser adotadas providências mínimas, expressamente elencadas em seus incisos.

Dentre tais providências, exige o inciso I, da aludida Resolução *“comunicação entre as partes da intenção de rescindir o contrato, informando os motivos da rescisão, caso se refiram à hipótese prevista no art. 6º ou a outra prevista na legislação ou na regulamentação vigente”*.

Ainda, prevê seu inciso IV, alínea “a”, o dever da instituição financeira em informa o titular da conta sobre *“o prazo para adoção das providências relativas à rescisão do contrato, limitado a trinta dias corridos, contado do cumprimento da exigência de trata o inciso I”*.

Porém, na hipótese, o banco requerido não adotou tais exigências, o que denota a falha na prestação de seus serviços, a atrair sua



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

responsabilidade objetiva pelos danos suportados pela parte autora, ainda que exclusivamente moral.

Dos documentos colacionados aos autos, verifica-se que quando comunicada a parte autora, como admitido no próprio e-mail enviado pela ré (fls. 21), a referida conta já se encontrava bloqueada, fato que impediu a autora de movimentá-la, deixando de ter disponibilidade sobre o saldo existente.

Não o mínimo elemento que indique padrão de invasão ou envolvimento com fraude (fls. 47), sendo insuficiente a remissão genérica a supostas “irregularidades” identificadas no perfil da autora.

Ainda que seja possível, com base na Resolução nº 4753/2019, do Bacen, o encerramento de conta, de forma unilateral, não há qualquer previsão de que, antes de cientificar o correntista da intenção de encerramento e do escoamento do prazo necessário para tanto, possa a instituição financeira proceder a seu bloqueio que, na prática, acabou por produzir os mesmos efeitos do pretendido encerramento.

Vale ressaltar, ainda, que mesmo a existência de cláusula contratual a prever a possibilidade de retenção de saldo, até a finalização do processo de encerramento, não autoriza a colocação do consumidor em desvantagem exagerada, tampouco a adoção de práticas abusivas pelo fornecedor, evidenciadas na hipótese. Além de não informar com clareza o motivo do cancelamento (a generalidade é tão gritante que equivale à falta de informação), em desrespeito, pois, às determinações do Bacen e ao artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, a requerida ainda manteve o saldo bloqueado por meses. De fato, o valor retido só foi depositado judicialmente em **24/06/2024** (fls. 228), quando a conta foi bloqueada em **30/08/2023**, como afirmado pelo réu (fls. 47).

Essa demora foi totalmente desarrazoada e, igualmente, em descompasso com a Resolução nº 47513/2019 que, como exposto, prevê, para a conclusão do processo de encerramento, prazo máximo de 30 dias.

Daí que a conduta da financeira, em manifesta falha no serviço prestado, não se limitou à esfera patrimonial. Evidente, no caso, a configuração de danos morais indenizáveis. A autora foi impedida, de forma abusiva, de movimentar conta de sua titularidade e de usufruir, por tempo considerável e sem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer justificativa, de valor relevante nela existente.

Nestas condições, é forçoso concluir que a falha em questão adicionou intranquilidade, insegurança e dissabores que extrapolam a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que a parte ré seja mais diligente em situações semelhantes.

Por sua vez, a análise do *quantum* indenizatório deve ser balizada pelas circunstâncias do evento danoso e pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito.

Ainda que se considere o poder aquisitivo do réu, não tendo sido invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade da autora, a quantia pleiteada de R\$ 15.000,00 (fls. 10, item 5), repisada em grau recursal (fls. 221), se mostra exacerbada diante dos critérios orientadores acima mencionados.

Neste ponto, condeno o réu ao pagamento de indenização à autora, a título de danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, quantia necessária e suficiente para reparar o gravame e para reprimir novas ocorrências, o que respeita a proporcionalidade e razoabilidade, seguindo os precedentes desta Turma:

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. BLOQUEIO DE CONTA. PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU. I. CASO EM EXAME: trata-se de ação indenizatória julgada procedente, que, em face do indevido bloqueio de conta de titularidade do autor, condenou o banco réu a uma indenização, a título de danos morais, no importe de R\$ 5.000,00. A parte ré apela, apontando para inexistência de ato ilícito, bem como para a não configuração dos alegados danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar a natureza da relação jurídica entre as partes; e (ii) analisar se houve falha do requerido na prestação de seus serviços, a ensejar danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: relação consumerista devidamente comprovada, sendo o autor destinatário final dos serviços prestados pela parte ré. Ausência de dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços pela instituição de pagamento ré ao proceder ao bloqueio de conta de titularidade do autor sem comunicá-lo previamente e sem apontar o motivo para tanto, permanecendo ele, ademais, quase quatro meses privado de relevante quantia que nela se encontrava depositada. Réu que inobservou não só a Resolução nº 4753/2019, do Bacen, mas, também, os ditames do CDC, os quais visam coibir práticas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

abusivas pelos fornecedores. Danos morais devidamente configurados, sendo o quanto fixado proporcional e adequado ao evento narrado. IV. DISPOSITIVO: recurso desprovido.

Majoração dos honorários sucumbenciais.

(TJSP; Apelação Cível 1000023-60.2023.8.26.0506; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)

*DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto por Fernanda Lorena de Souza Silva contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais, proposta contra Nubank S/A. A sentença determinou o restabelecimento da conta bancária da autora e a apresentação de extratos bancários. II. Questão em Discussão 2. **A questão em discussão consiste na condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais devido ao bloqueio indevido da conta corrente da autora.** III. **Razões de Decidir 3. O bloqueio da conta sem prévia comunicação e justificativa configura conduta abusiva, impondo à instituição financeira o dever de indenizar.** 4. **O dano moral é presumido, decorrente do próprio fato e da experiência comum, sendo fixado em R\$ 5.000,00, atendendo aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.** IV. Dispositivo e Tese 5. **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.** Tese de julgamento: 1. O bloqueio indevido de conta corrente gera direito à indenização por danos morais. 2. O valor da indenização deve ser fixado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VIII; art. 14. Código Civil, art. 405. Resolução nº 4.753/2019 do Bacen, art. 5º, I. Súmula 362 do STJ. Súmula 326 do STJ. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1000941-72.2024.8.26.0007, Rel. Olavo Sá, j. 29.11.2024. TJSP, Apelação Cível 1075224-18.2023.8.26.0002, Rel. Penna Machado, j. 24.04.2024. TJSP, Apelação Cível 1002636-53.2023.8.26.0506, Rel. Jairo Brazil, j. 08.03.2024. (TJSP; Apelação Cível 1021028-26.2022.8.26.0005; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025)*

Sobre o valor da indenização para o dano moral, os juros moratórios incidem desde a citação (art. 405, CC), porque a relação era contratual. De seu turno, a correção monetária incide a contar da data do arbitramento, nos termos da Súmula 362, do STJ.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por força da Lei 14.905/2024, aplica-se correção monetária pelo IPCA-IBGE desde o desconto e juros de mora pela Selic, descontado o IPCA, desprezados os juros negativos.

Alterada a sentença, com sucumbência integral da requerida, à vista inclusive da Súmula 326 do STJ (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”), condeno o réu ao pagamento integral das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais mantenho no percentual fixado pelo Juízo de primeiro grau, eis que bem atende às diretrizes dos incisos I a IV, parágrafo segundo, artigo 85, do Código de Processo Civil.

Assim, a sentença deve ser reformada a fim de condenar a requerida ao pagamento de indenização, menos do que o postulado, e condenar o réu ao pagamento integral do ônus sucumbencial, nos moldes já fixados.

Finalmente, apenas para evitar futuros questionamentos desnecessários, tenho por expressamente ventilados, neste grau de jurisdição, todos dispositivos legais e constitucionais citados em sede recursal.

Observo ainda que a função do julgador é decidir a lide de modo fundamentado e objetivo, portanto desnecessário o enfrentamento exaustivo de todos os argumentos elaborados pelas partes.

De todo o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

MARA TRIPPO KIMURA

Relatora