



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000077181

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002828-83.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, é apelado ANTONIO MOREIRA DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), DANIELLA CARLA RUSSO E PAULO TOLEDO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1002828-83.2023.8.26.0506

Apelante: Pagueuro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelado: Antônio Moreira dos Santos

Origem: Comarca de Ribeirão Preto - 5ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Loredana Henck Cano de Carvalho

Voto nº 4707

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. BLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA. SUSPEITA DE FRAUDE NÃO CONFIRMADA. MANUTENÇÃO INDEVIDA DO BLOQUEIO. RETENÇÃO INJUSTIFICADA DE VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por instituição de pagamento contra sentença que julgou procedente ação indenizatória ajuizada por consumidor, ratificando a tutela que determinou o desbloqueio de conta bancária e condenando o réu ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em saber se a manutenção do bloqueio de conta bancária, na hipótese, caracteriza falha na prestação do serviço e enseja reparação por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O autor, ambulante, utilizava a conta bancária bloqueada para receber valores decorrentes de sua atividade profissional. A retenção injustificada dos recursos comprometeu seu sustento e o regular exercício de sua atividade econômica.

4. A instituição financeira bloqueou a conta com base em denúncia de fraude em transação de R\$ 100,00, mas reteve saldo de R\$ 3.277,70 por cerca de nove meses, mesmo após o envio de documentos pelo consumidor e com a conclusão do Banco Central no sentido de que não haveria indícios de fraude.

5. A alegação genérica de que a documentação era incompleta não foi acompanhada de comprovação. Não houve justificativa idônea para a manutenção do bloqueio, ensejando a responsabilização do réu por falha na prestação de serviços.

6. O dano moral foi corretamente reconhecido, e o valor arbitrado, no importe de R\$ 8.000,00, é proporcional aos prejuízos sofridos, não comportando redução.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso conhecido e desprovido.

Tese de julgamento: “1. A manutenção injustificada do bloqueio de conta bancária, mesmo após o envio de documentação e a inexistência de indício de fraude, caracteriza falha na prestação do serviço. 2. A retenção de valores utilizados para atividade profissional compromete o sustento do consumidor e enseja indenização por danos morais.”

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 389, 406; CDC, arts. 6º, III, e 14; CPC, 373, II; Resolução Bacen nº 4.753/2019, art. 5º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1003428-27.2023.8.26.0176, Rel. Des. Paulo Toledo, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2), j. 22.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1024133-79.2024.8.26.0477, Rel. Des. Cláudia Grieco Tabosa Pessoa, 19ª Câmara de Direito Privado, j. 04.11.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Pague Seguro Internet Instituição de Pagamento S/A** contra a r. sentença de fls. 200/212, cujo relatório se adota, proferida na ação proposta por **Antônio Moreira dos Santos**, que julgou procedente a demanda, para tornar definitiva a tutela de urgências deferida às fls. 156/157, que determinou o desbloqueio da conta corrente da autora, e para condenar o réu ao pagamento de R\$ 8.000,00 a título de danos morais. Em razão da sucumbência, o réu foi condenado a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação.

Sustenta a apelante, em síntese, que o bloqueio e o encerramento da conta do apelado foram feitos de forma regular, em razão de suspeita de fraude. Argumenta que não falhou na prestação de serviços, mas, sim, atuou em conformidade com o contrato pactuado entre as partes. Defende que não estão configurados os danos morais e pede o afastamento da condenação imposta. Requer a reforma da sentença para julgar improcedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e devidamente preparado (fls. 223/225 e 233).

Sem contrarrazões (fls. 230).

Não houve oposição ao julgamento virtual (fls. 238).

É o relatório.

A relação jurídica existente entre as partes tem natureza consumerista, impondo-se, pois, a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, em consonância com a Súmula no 297 do E. Superior Tribunal de Justiça: “*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*”.

Incontroverso que o autor é cliente da instituição financeira ré, sendo titular da conta corrente 21692349-0, agência 0001, utilizada para o recebimento de valores advindos de seu trabalho como ambulante. Induvidoso, ainda, que o requerido bloqueou a conta do demandante, retendo um saldo de R\$ 3.277,70.

Segundo consta da inicial, em 18/08/2022, o autor foi surpreendido com o bloqueio inesperado de sua conta bancária, sem quaisquer esclarecimentos por parte da instituição financeira.

Relata que foi instruído a encaminhar documentos administrativamente, através do site da instituição financeira, a fim de fosse realizada uma análise acerca da viabilidade de liberação do dinheiro bloqueado.

Contudo, a documentação enviada teria sido recursada pela ré e o valor seguia bloqueado até o ajuizamento da demanda, realizado em 26/01/2023.

Na contestação (fls. 45/54), a instituição financeira defendeu que o bloqueio da conta foi feito no dia 04/08/2022, de forma regular, em razão do recebimento de reporte de fraude do Banco Central, envolvendo transação Pix no valor de R\$ 100,00 (fls. 49/50). Afirmou ter solicitado documentos ao demandante, a fim de averiguar a legitimidade da transação, mas a documentação enviada teria sido insuficiente, levando à manutenção do bloqueio.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o réu apresentou: (i) *Prints* de telas sistêmicas relacionados ao bloqueio da conta, envio de documentos e denúncia recebida do Bacen (fls. 49/50); (ii) Contrato de prestação de serviços de gestão de pagamentos e outras avenças (fls. 55/125); e (iii) Condições gerais para a utilização dos serviços da PagSeguro (fls. 126/141).

A despeito do alegado pela instituição financeira, não

comporta acolhimento a tese de validade da manutenção do bloqueio da conta bancária do autor.

Inicialmente, cabe destacar que de fato houve uma denúncia de fraude envolvendo a conta bancária do demandante, comunicada ao réu pelo Banco Central, como demonstram as imagens de fls. 49/50.

No entanto, as mesmas imagens também comprovaram que o autor encaminhou ao réu a documentação que lhe foi solicitada (fls. 50), inexistindo justificativa idônea para a manutenção do bloqueio.

Conquanto o réu afirme, de forma genérica, que a documentação estava incompleta, não esclarece quais documentos faltaram, tampouco apresenta elementos concretos para fundamentar a conclusão de suspeita de fraude.

Aliás, o próprio Banco Central do Brasil, em resposta a ofício expedido pelo juízo de origem (fls. 182/186), apresentou a análise da denúncia da transação que ensejou o bloqueio, encerrada em 04/08/2022, cuja conclusão foi: “*Não identificamos indícios de fraude*” (fls. 185).

Não se nega a necessidade de que, diante de transações suspeitas, haja o célere bloqueio de contas bancárias. Todavia, uma vez esclarecida a legitimidade das movimentações, o bloqueio deve ser retirado, sob pena de responsabilização das instituições financeiras pelos prejuízos suportados por seus correntistas.

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 203/204):

“Nesse sentido, não há dúvidas de que cabe à instituição financeira o bloqueio de valores e/ou da conta quando há suspeita de fraude, como o presente caso, tratando-se de medida preventiva amplamente utilizada e que visa combater os inúmeros crimes no sistema financeiro.

Ocorre que o bloqueio não pode perdurar por prazo indefinido, haja vista que o consumidor precisa ter ao seu dispor o numerário ali existente.

Segundo a própria instituição, o bloqueio pode ocorrer por até 90 (noventa) dias, nos termos do contrato de fls. 55/141. Entretanto, observa-se que este prazo não foi respeitado, já que a conta somente foi liberada após a

concessão da tutela pela decisão de fls. 156/157, ou seja, cerca de 09 (nove) meses após a suspensão.

E, em que pese a alegação da requerida no sentido de que o bloqueio foi feito devido a denúncia do Bacen, esta não merece prosperar, pois, apesar da suspeita de golpe na conta do autor, o ofício do Bacen de fls. 182/186, concluiu que não houve indícios de fraude, denúncia esta encerrada em 04/08/2022. Portanto, ante a inexistência de qualquer irregularidade, não havia motivos para a requerida manter a conta suspensa.

Outrossim, consoante artigo 12 da resolução 2.025/93 do BACEN (alterada pela Resolução nº 2.747/2000), as instituições financeiras podem encerrar unilateralmente uma conta, desde que o cliente seja previamente notificado. A rescisão unilateral da avença estabelecida entre as partes está prevista no artigo 473 do Código Civil e na Resolução nº 2.025 do BACEN, em especial nos artigos 12 e 13.

Destarte, apesar da previsão legal e contratual acerca da possibilidade de rescisão unilateral imotivada, a instituição financeira ré não comprovou a notificação prévia de seu cliente sobre a intenção de encerramento da conta. Na verdade, a requerida limitou-se a trazer aos autos somente contratos e regras de uso (fls. 55/141), não desincumbindo de ônus que, frisa-se, lhe competia.

Portanto, não há dúvidas da falha na prestação de serviços da requerida que por se tratar de relação de consumo responde pela reparação dos danos (materiais e/ou morais) advindos da má prestação de seus serviços de forma objetiva, independente de culpa (art. 14, CDC)".

Nesse contexto, diante da manutenção injustificada do bloqueio da conta do autor, era mesmo de rigor concluir-se pela confirmação da tutela que determinou o desbloqueio, conforme decidido na origem.

Diante das circunstâncias do caso, não se pode considerar a situação como mero aborrecimento. O bloqueio inesperado da conta bancária do autor, utilizada para obtenção de valores obtidos de seu trabalho como ambulante, constitui evidente violação a seus direitos da personalidade, na medida em que a impediu de acessar valores essenciais para o custeio de suas despesas e oportunidades negociais.

Inegável que a retenção inesperada dos valores lhe impôs significativa angústia, uma vez que foi surpreendida com a indisponibilidade

dos recursos necessários para honrar seus compromissos, situação que extrapola o mero dissabor cotidiano, já que são indiscutíveis os percalços que a falta de acesso à conta bancária pode causar, dando ensejo à indenização respectiva.

Além da permanência do bloqueio, de forma injustificada, por cerca de nove meses, cabe destacar que o saldo retido na conta do autor era de R\$ 3.277,70, enquanto a transação questionada, comprovadamente legítima, era no importe R\$ 100,00, o que reforça a disparidade da medida. Especialmente porque não há notícia de qualquer outra suspeita relacionada à conta do demandante.

Registre-se que, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, responde objetivamente o fornecedor pelo vício do serviço, posto que os danos dele decorrentes são de sua inteira responsabilidade, esta que decorre do risco integral de sua atividade econômica, somente não respondendo quando provar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, consoante dispõe o § 3º, inciso II, do artigo citado, o que não se verificou no presente caso.

Centrado nos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, reputo como adequado ao caso o montante indenizatório de R\$ 8.000,00, que servirá para reparar os prejuízos sofridos pelo autor, sem representar excesso, além de estar em consonância com demais julgados deste Tribunal:

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CONDENATÓRIA E INDENIZATÓRIA. BLOQUEIO DE CONTA. PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU. I. CASO EM EXAME: **Trata-se de ação condenatória e indenizatória, julgada parcialmente procedente, a fim de, em face do indevido bloqueio de conta de titularidade do autor, condenar o banco réu a uma indenização, a título de danos morais, no importe de R\$ 8.000,00.** O banco réu apela, apontando para inexistência de ato ilícito, bem como para a não configuração dos alegados danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: analisar se houve falha do requerido na prestação de seus serviços, a ensejar danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: não há dúvidas quanto à falha na prestação dos serviços pelo banco réu, ao promover o bloqueio de conta de titularidade do autor na mesma data em que o

comunicou sobre sua intenção de encerrá-la, deixando de observar, assim, não apenas a Resolução nº 4753/2019, do Bacen, mas, também, os ditames do CDC, os quais visam coibir práticas abusivas pelos fornecedores. **Autor que ficou impedido de movimentar a conta em que recebia seus rendimentos, bem como de usufruir do saldo nela existente, por considerável período. 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 1003428-27.2023.8.26.0176; Relator (a): Paulo Toledo; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Embu das Artes - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 22/01/2025; Data de Registro: 22/01/2025) (grifo nosso).

*“APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Bloqueio de valor. Pedidos procedentes para determinar a liberação do montante bloqueado e condenar o réu ao ressarcimento de R\$5.000,00 a título de dano moral. Pleito de reforma. Possibilidade. 1. Pleito de fixação de R\$8.000,00, a título de dano moral. Quantum indenizatório fixado atendendo aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. **Bloqueio injustificável que perdurou por longo lapso temporal. Valor fixado de R\$8.000,00 que, nesses moldes, se revela adequado e suficiente para reparar o dano moral suportado.** 2. Honorários. Trabalho efetivo e proveitoso ao representado. **Valor majorado nos termos do art. 85, §2º, do CPC. Recurso provido**”. (TJSP; Apelação Cível 1024133-79.2024.8.26.0477; Relator (a): Claudia Grieco Tabosa Pessoa; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 04/11/2025; Data de Registro: 04/11/2025) (grifo nosso).*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conclui-se, portanto, que a r. sentença atacada analisou de forma correta as questões suscitadas, com adequada fundamentação jurídica à hipótese em exame, além de bem avaliar o conjunto probatório.

Assim, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno, ratifico a r. sentença, que fica mantida por seus próprios fundamentos, aliados aos agora lançados.

Desta feita, deixo de majorar os honorários advocatícios arbitrados na sentença, uma vez que o apelado não apresentou contrarrazões (fls. 230).

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional declarada, observando o sólido entendimento do E. Superior Tribunal de Justiça de que *“é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.”* (EDcl no RMS nº 18.205/SP, Relator Ministro Felix Fischer, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, o meu voto é para **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso da ré, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR