



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2026.0000014326

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008257-11.2025.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JOÃO VICTOR DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 12ª Câmara de Direito Privado 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 JACOB VALENTE (Presidente) E ALEXANDRE DAVID MALFATTI.

São Paulo, 26 de janeiro de 2026.

MARCO PELEGRINI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
12ª Câmara de Direito Privado

VOTO Nº 14606

APELAÇÃO Nº 1008257-11.2025.8.26.0005 – São Paulo

APELANTE: João Victor de Lima

APELADO: Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

JUIZ: Daniel Leite Seiffert Simões

Ação de obrigação de fazer – Pedidos de indenização por danos materiais e morais.

Sentença de improcedência.

Preliminar arguida em contrarrazões – Violação ao princípio da dialeticidade – Não acolhimento – Razões recursais que impugnam especificamente os fundamentos da sentença, preenchendo os requisitos do art. 1.010 do CPC – Preliminar afastada.

Recurso do autor - Sustenta falha na prestação do serviço por bloqueio indevido de sua conta e cartão de crédito após recebimento de transferência PIX - Afirma ter passado por situação vexatória perante terceiro e ter sido privado do uso de seu saldo - Pleiteia a repetição em dobro do valor retido e indenização por danos morais.

Razões de decidir – Bloqueio preventivo feito pela ré em razão de movimentação atípica na conta do autor - Recebimento de valor e tentativa de devolução imediata para a mesma pessoa - Conduta da instituição financeira amparada no exercício regular de direito e no dever de segurança e prevenção a fraudes - Bloqueio cautelar respaldado na Resolução BCB nº 1/2020 e na Instrução Normativa BCB nº 147 - Bloqueio que perdurou por tempo razoável para análise, tendo o autor conseguido realizar a transferência pretendida no dia seguinte por outra instituição e recuperado o acesso aos valores posteriormente - Encerramento unilateral da conta que se insere na liberdade de contratar, amparado na Resolução BCB nº 96/2021 - Inexistência de cobrança indevida a justificar a repetição em dobro, tratando-se de retenção cautelar - Ausência de nexo causal para indenização de juros de cheque especial, dada a licitude da conduta do banco - Mero aborrecimento que não configura dano moral indenizável - Inaplicabilidade da teoria do desvio produtivo - Ausência de falha na prestação do serviço.

Sentença mantida.

RECURSO DESPROVIDO.

Adota-se o relatório da sentença (fls. 194/202), acrescentando-se que os pedidos deduzidos em “ação de obrigação de fazer c.c. tutela de urgência c.c. indenização por danos morais” (fls. 01), proposta por João Victor de Lima contra Nu Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento, foram julgados **improcedentes**. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% do valor da causa, ressalvada a gratuidade da justiça.

Apela o autor (fls. 205/222), sustentando, em síntese, a falha na prestação de serviços por parte da ré, decorrente de bloqueio arbitrário de sua conta e cartão de crédito, bem como a retenção de valores. Alega que a operação era lícita (devolução de PIX a uma amiga) e que a conduta do banco lhe causou constrangimento e prejuízos materiais, exigindo a utilização de cheque especial em outra instituição. Sustenta, contudo, que a retenção configura apropriação indébita e que a ausência de notificação prévia viola normas consumeristas. Dessa forma, pleiteia a reforma da sentença com a consequente condenação da ré à repetição em dobro do indébito e ao pagamento de indenização por danos morais.

Foram apresentadas contrarrazões (fls. 250/260), aduzindo, em preliminar, a ofensa ao princípio da dialeticidade, e, no mérito, o desprovimento do recurso.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

É o relatório.

Decide-se.

Com efeito, estão reunidos os pressupostos objetivos e subjetivos de recorribilidade, razão pela qual o recurso deve ser **conhecido** e **recebido** em seus regulares efeitos.

A **preliminar de ausência de dialeticidade recursal**, arguida pelo apelado em contrarrazões, não merece acolhimento. É certo que as razões apresentadas pela parte autora se prestaram a impugnar os fundamentos da decisão, em plena observância ao princípio da dialeticidade e aos requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil.

Superada a questão preliminar, passa-se ao exame do mérito recursal.

Narra o autor que, em 31.03.2025, recebeu uma transferência PIX no valor de **R\$ 1.000,01**, com a intenção de devolvê-la imediatamente à remetente. Contudo, ao tentar realizar a operação, teve a transação negada e sua conta bloqueada preventivamente pela ré sob suspeita de fraude. Apesar disso, afirma que os valores permaneceram retidos, totalizando R\$ 1.434,00, e que somente obteve a liberação dias depois, o que caracterizaria falha na prestação do

serviço.

Dessa forma, pleiteia a restituição em dobro dos valores retidos, além de indenização por danos morais, decorrente do constrangimento e da teoria do desvio produtivo.

Em contestação, a ré sustentou a **regularidade da conduta**, afirmando que o bloqueio se deu por medidas de segurança devido à atipicidade da transação (triangulação de valores), em conformidade com as normas do Banco Central, e que não houve falha na prestação do serviço.

O juízo *a quo* julgou **improcedente a ação**, entendendo que a conduta do banco consistiu em exercício regular de direito, visando a segurança do sistema financeiro e do próprio correntista, não havendo ato ilícito a ser indenizado.

Apela o autor, insistindo na condenação da ré.

A controvérsia centra-se na análise da responsabilidade da ré, Nu Pagamentos S.A., quanto ao **bloqueio preventivo da conta e retenção temporária de valores** diante de suspeita de fraude.

O recurso não comporta provimento.

De início, destaca-se que a conduta da instituição financeira de realizar o bloqueio preventivo de transações e da conta bancária, quando identificados indícios de atipicidade na movimentação, encontra amparo no dever de segurança e nas normas regulamentares do setor, especificamente na Resolução BCB nº 1/2020 e na Instrução Normativa BCB nº 147, que autorizam o bloqueio cautelar de recursos oriundos de transações via PIX por até 72 horas (ou prazo razoável para análise) quando houver suspeita de fraude.

A partir da análise dos autos, verifica-se que o autor tentou realizar a devolução imediata de um valor recebido via PIX para a mesma pessoa, operação que, pelos sistemas de monitoramento da ré, **assemelha-se a golpes conhecidos ou tentativas de ocultação de valores**, justificando o alerta de segurança.

No que tange ao posterior encerramento definitivo da conta, este também se insere na esfera de liberdade contratual da instituição financeira (desinteresse comercial), desde que procedida a devolução do saldo, como ocorreu na espécie. A notificação prévia é dispensada em casos de suspeita de irregularidade grave (Resolução BCB nº 96/2021, art. 13), não havendo ilicitude na rescisão unilateral.

Ressalte-se que **não houve apropriação definitiva dos valores**, mas sim uma indisponibilidade temporária para análise. O próprio autor confirma que conseguiu realizar a devolução dos valores à amiga no dia seguinte (01.04.2025) por meio de outra instituição bancária e que o acesso ao saldo na conta da ré foi restabelecido posteriormente.

Quanto ao pedido de repetição em dobro, este mostra-se descabido. O artigo 42, parágrafo único, do CDC, pressupõe a **cobrança indevida paga**, o que não ocorreu no caso. Houve apenas a retenção cautelar do saldo, que continuou pertencendo ao autor e foi liberado após a verificação de segurança. Logo, o banco não incorporou os valores ao seu patrimônio, apenas os segregou para análise.

Da mesma forma, quanto aos danos materiais alegados (juros de cheque especial em outra conta), ausente o ato ilícito, rompe-se o nexo causal. Se o bloqueio decorreu de exercício regular de direito (art. 188, I, do CC), a instituição não responde pelos custos que o autor teve para contornar a indisponibilidade momentânea.

Além disso, não há nos autos comprovação de abalo à honra ou à dignidade do autor capaz de configurar **dano moral**. O bloqueio, embora cause transtornos e aborrecimentos, inseriu-se no exercício regular de direito da ré de prevenir fraudes, não se verificando excesso ou desproporcionalidade na medida, que perdurou por tempo razoável para a averiguação necessária. Inaplicável, outrossim, a teoria do desvio produtivo do consumidor. As tentativas de contato administrativo, no curto período do bloqueio (aprox. 7 dias), não configuraram *via crucis* ou perda de tempo útil indenizável, mas sim o trâmite necessário para a análise de segurança.

Nessas condições, ao realizar movimentação atípica, o autor sujeitou-se aos mecanismos de segurança padrão da instituição financeira, não se podendo imputar à ré a responsabilidade por prejuízos decorrentes de cautela legítima adotada para proteção do próprio sistema financeiro e dos usuários.

A sentença é, pois, irrepreensível, devendo ser integralmente mantida.

Não acolhida a irresignação manifestada, **majora-se a verba honorária recursal, fixando-a em 15% do valor atualizado da causa**, observada a gratuidade da justiça concedida à autora.

Anota-se, por fim, que é entendimento pacífico o de que não está obrigado o julgador a citar todos os artigos de lei e da Constituição Federal para fins de prequestionamento. Sendo assim, ficam consideradas **prequestionadas** toda a matéria e disposições legais discutidas pelas partes.

Destarte, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

MARCO PELEGRINI
Relator