



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000083197**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009166-62.2025.8.26.0196, da Comarca de Franca, em que é apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, são apelados STEFANI SCHROEDER PLÁCIDO e STEFANI SCHROEDER PLÁCIDO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Em julgamento estendido nos termos do art. 942 do CPC, por maioria de votos, deram provimento ao recurso. Vencidos o Relator Sorteado Wilson Julio Zanluqui, que dava parcial provimento ao recurso e declara, e o 2º Desembargador Israel Góes dos Anjos. Acórdão com o 3º Desembargador Henrique Rodriguero Clavisio**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO, vencedor, WILSON JULIO ZANLUQUI, vencido, ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS E ERNANI DESCO FILHO.

São Paulo, 11 de fevereiro de 2026.

**RELATOR DESIGNADO**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1009166-62.2025.8.26.0196

Apelante      Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelada      Stefani Schroeder Plácido

Voto nº 52367

Obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais – Bloqueio de conta bancária e retenção de saldo – Bloqueio preventivo de conta bancária – Suspeita de fraude – Retenção de saldo – Transações atípicas – Medida de segurança – Cláusulas contratuais autorizativas – Exercício regular de direito – Previsão contratual e observância às normas de segurança do Bacen (Lei 9.613/98 e Circular nº 3.978/2020) – Ausência de comprovação do lastro das transações pela autora – Legalidade da conduta da instituição financeira – Inexistência de falha na prestação do serviço – Danos morais – Não configuração – Mero aborrecimento que não configura dano moral indenizável (arts. 186 e 927 do CC; STJ, AgInt no AREsp 1.018.168; REsp 1.395.647; AgRg no REsp 1.537.730) – Súmula nº 06 da Turma de Uniformização do Conselho Supervisor do Sistema de Juizados Especiais – Ação improcedente – Sentença reformada.  
Recurso provido.

Vistos,

Adota-se o relatório do e. relator sorteado.

*Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais. A sentença de fls. 123/128 condenou a requerida a restituir à autora o valor de R\$ 22.863,11 a título de danos materiais, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, rejeitando apenas o pedido de reativação da conta bancária.*

*Sustenta a Apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, em suas razões recursais, que agiu em exercício regular de direito, amparada pelas cláusulas contratuais que preveem a possibilidade de bloqueio preventivo para segurança do sistema de pagamentos, sendo necessária a retenção para cobertura de eventuais chargebacks futuros. Argumenta pela inexistência de dano moral, sustentando que a situação configura mero inadimplemento contratual ou transtorno cotidiano, sem violação à honra ou imagem da autora, invocando a tese da "indústria do dano moral". Defende que a relação possui natureza comercial, uma vez que a autora utiliza a conta para fomento de atividade empresarial, afastando a proteção do Código de Defesa do Consumidor. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório por considerá-lo excessivo e desproporcional aos alegados danos sofridos (fls. 132/144).*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*Em contrarrazões, a apelada STEFANI SCHROEDER PLÁCIDO pugna pela manutenção integral da sentença, reforçando que o banco não conseguiu provar a fraude alegada, aplicando-se o princípio da "allegatio et non probatio". Impugna eventual tentativa da ré de juntar novos documentos em sede recursal, arguindo preclusão, uma vez que a prova deveria ter sido produzida na fase da contestação. Argumenta que a retenção baseada em "suspeitas" genéricas, sem autorização judicial ou prova concreta, constitui quebra de sigilo e arbitrariedade. Defende o caráter pedagógico da manutenção do valor de R\$ 10.000,00 para desestimular condutas reincidentes da instituição bancária (fls. 185/194). Não houve oposição ao julgamento virtual.*

É o relatório.

De rigor ser provido o recurso, afirmada a improcedência da ação, condenada a parte autora no ônus de sucumbência, pagando as custas e despesas processuais, além de honorários de advogado fixados em 15% sobre o valor atualizado dado a causa, a teor do disposto no artigo 85, § 2º do CPC.

De início, anote-se por superada, em face dos limites de apreciação recursal, a questão relativa à impossibilidade de reativação da conta corrente, afirmado pela r. sentença que *'o pedido de reativação da conta não merece acolhida, pois a quebra de confiança entre as partes torna inviável a manutenção forçada do vínculo contratual.'* (fls. 127), ausente impugnação recursal da parte autora e limitado o apelo da parte ré ao descabimento da indenização por danos materiais e morais em decorrência do bloqueio de conta bancária e do saldo nela existente.

Com efeito, é fato que o bloqueio da r. conta se deu porque - como demonstrado e comprovado pelo banco réu - *'...em razão de transações em valores altos e fora do perfil transacional, sobretudo considerando que a renda presumida da Apelada é baixa, bem como relato/denúncia de fraude/golpe recepcionado por esta apelante, por medida de segurança, foi realizado bloqueio do crédito para análise e veracidade das transações, conforme é previsto contratualmente'*, sendo nesse sentido os extratos bancários juntados de fls. 147/181, nos quais se nota mais de 30 (trinta) cancelamentos/bloqueios de vendas realizadas pela parte autora.

Então, observados os termos da vinculação das partes, se entende de rigor se reconhecer amparada a conduta da parte ré de bloqueio da r. conta, observado o disposto na cláusula 5.6. do contrato firmado entre as partes, confira-se: *"5.6 Se houver indício de ilicitude, fraude ou violação ao presente contrato por parte do cliente, o Pagbank poderá recusar o aporte de recursos na conta Pagbank do cliente, bloqueando a conta e suspendendo quaisquer transações comerciais, pagamentos e/ou movimentações, até que se esclareça a situação, bem como a tomar as providências que julgar necessárias junto às autoridades competentes, caso não se esclareça a situação em prazo razoável."* (fls. 122).

Quanto a isso, é fato conter o contrato outras disposições –



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sequer impugnadas pela parte autora – que também preveem a possibilidade de bloqueio dos serviços e de retenção do saldo existente na conta do correntista (vide cláusulas 5.10 e 5.15.3 – fls. 140), pelo que é observada a liberdade contratual e termos da vinculação, não se tem por presente ilegalidade ou abusividade, não se reconhecendo por arbitrária a conduta da parte ré, ainda mais por derivada de regra de segurança e proteção dos interesses dos envolvidos nas transações canceladas/bloqueadas, circunstância, inclusive, noticiada à parte autora por e-mail (fls. 30), em que afirmou a parte ré que *'eventual saldo disponível ficará retido pelo prazo inicial de 90 dias para cobrir eventuais disputas e chargebacks'* (fls. 03).

Por relevante, veja-se que - apesar dos fatos da causa relativa à questão - a parte autora não comprovou o lastro das transações referidas como duvidosas, desatendido assim não só a Lei 9.613/98, como também a Circular nº 3.978 de 2020 do Bacen, que impõe da necessidade de segurança nas transações bancárias, sem prejuízo até mesmo de eventual desvio quanto à regra também referida pela parte ré, relativa à possível prática de enriquecimento ilícito como dispõe o artigo 884 do Código Civil.

Em face disso, observado o dever de atender as partes contratantes os princípios de probidade e boa-fé a que refere o artigo 113 do Código Civil, que no caso implica se entender por ausente vício ou defeito (falha) na prestação de serviço, se entende legal e regular o bloqueio da conta e retenção do saldo promovidos pelo banco réu, considerado os termos do vínculo avençado entre as partes, vez que, diante dos indícios de irregularidade no uso dos serviços bancários, em face das disposições legais e regras do Bacen, obrigada estava a parte ré a impor o bloqueio preventivo e demais providências referidas, provado pela parte ré e apelante, pela sua condição de fornecedor do serviço, a legalidade e regularidade da prática questionada (CPC artigo 373, II), a afastar, por decorrência, também a sanção moral reclamada, ausente causa suficiente a justificar a sua imposição, uma vez que referida indenização somente pode derivar de violação de direito à personalidade e desde que comprovado o prejuízo advindo à época por conta dos fatos, até porque, descabida a imposição da referida sanção a partir de risco potencial a direito da personalidade, vez que a exposição a risco potencial a partir de comportamento social derivado de prática de consumo ínsita à própria condição social, por si, não gera dano moral, uma vez que não exposto o consumidor a sofrimento capaz de lhe acarretar dano à personalidade (vide STJ - AgInt no AREsp 1.018.168, REsp 1.395.647 e AgRg no REsp 1.537.730).

Veja-se que o fato da causa, em si e por si, não é capaz de fazer presumir a ocorrência de repercussão na esfera moral da parte autora e apelada, a despeito do dissabor que pode ter sido ocasionado, não se podendo presumir a lesão extrapatrimonial, uma vez que o dano moral, para o seu reconhecimento, reclama a demonstração e comprovação da consequência de gravidade sujeita a incidência à regra dos artigos 186 e 927, do Código Civil.

Nesse sentido, *“só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições,*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*angústia, desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos” (Sérgio Cavalieri Filho, in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed. Malheiros 1999).*

Então, quanto não comprovado pela parte a ocorrência de “.. dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia, desequilíbrio em seu bem-estar...”, subtraídos os meios a permitir decidir, incidente a máxima '*allegare nihil et allegatum nom probare paria sunt*', pela dúvida ou insuficiência de prova quanto a fato constitutivo do direito, não se justifica a imposição da sanção moral.

Ademais, nos termos do entendimento assentado pela Súmula nº 06 da Colenda Turma de Uniformização do Conselho Supervisor do Sistema de Juizados Especiais se tem que: “*Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais*”.

Recurso provido.

Des. Henrique Rodriguero Clavasio  
Relator Designado



Voto nº 1535

Apelação Cível nº 1009166-62.2025.8.26.0196

Comarca: Franca

Apelante: Pagseguro Internet Instituição de Pagamento S/A

Apelados: Stefani Schroeder Plácido e Stefani Schroeder Plácido

### **DECLARAÇÃO DE VOTO 1535**

Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais e materiais. A sentença de fls. 123/128 condenou a requerida a restituir à autora o valor de R\$ 22.863,11 a título de danos materiais, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais, rejeitando apenas o pedido de reativação da conta bancária.

Sustenta a Apelante PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A, em suas razões recursais, que agiu em exercício regular de direito, amparada pelas cláusulas contratuais que preveem a possibilidade de bloqueio preventivo para segurança do sistema de pagamentos, sendo necessária a retenção para cobertura de eventuais *chargebacks* futuros. Argumenta pela inexistência de dano moral, sustentando que a situação configura mero inadimplemento contratual ou transtorno cotidiano, sem violação à honra ou imagem da autora, invocando a tese da "indústria do dano moral". Defende que a relação possui natureza comercial, uma vez que a autora utiliza a conta para fomento de atividade empresarial, afastando a proteção do Código de Defesa do Consumidor. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório por considerá-lo excessivo e desproporcional aos alegados danos sofridos (fls. 132/144).

Em contrarrazões, a apelada STEFANI SCHROEDER PLÁCIDO pugna pela manutenção integral da sentença, reforçando que o banco não conseguiu provar a fraude alegada, aplicando-se o princípio da "*allegatio et non probatio*". Impugna eventual tentativa da ré de juntar novos documentos em sede recursal, arguindo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

preclusão, uma vez que a prova deveria ter sido produzida na fase da contestação. Argumenta que a retenção baseada em "suspeitas" genéricas, sem autorização judicial ou prova concreta, constitui quebra de sigilo e arbitrariedade. Defende o caráter pedagógico da manutenção do valor de R\$ 10.000,00 para desestimular condutas reincidentes da instituição bancária (fls. 185/194).

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos de admissibilidade. O preparo foi recolhido a fls.145/146. Sendo assim, conheço do recurso.

A controvérsia diz respeito ao bloqueio e encerramento unilateral da conta de pagamento da autora pela instituição financeira ré, com retenção do saldo de R\$ 22.863,11, sob alegação genérica de "suspeita de fraude", sem comprovação de qualquer irregularidade específica.

O recurso centra-se na legalidade da conduta da apelante, na aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à relação jurídica, na caracterização e quantificação dos danos morais decorrentes da medida injustificada e na proporcionalidade das ações adotadas pela instituição financeira.

A aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à presente relação jurídica resta evidenciada.

Conforme jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça, expresso na Súmula 297: "*O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras*". Ademais, a teoria finalista mitigada, amplamente adotada pelos tribunais superiores, permite a caracterização do microempreendedor como consumidor quando evidenciada sua vulnerabilidade técnica e econômica frente à



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

instituição financeira.

No caso vertente, a autora, conquanto microempresendedora, apresenta manifesta vulnerabilidade técnica em face da sofisticação dos sistemas de segurança e controle da ré, não possuindo conhecimento especializado para contestar os parâmetros internos utilizados para justificar o bloqueio. Esta vulnerabilidade, somada à destinação final dos serviços bancários para suas necessidades pessoais e empresariais, atrai a incidência da legislação consumerista.

Preliminarmente, cumpre destacar que a apelante juntou aos autos, em sede recursal, extratos bancários da movimentação financeira da apelada (fls. 147/181), documentos que deveriam, inexoravelmente, ter sido apresentados com a contestação, momento processual adequado para a produção da prova documental destinada a demonstrar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil.

A juntada extemporânea de documentos em sede recursal configura, em regra, preclusão consumativa, vedando-se a inovação probatória quando a parte teve plena oportunidade de produzir a prova no momento processual apropriado. Conforme já destacado por este relator: "*Os documentos juntados pelos autores após a interposição dos recursos não podem ser admitidos nesta fase processual, por não se enquadrarem nas hipóteses de excepcionalidade previstas no art. 435 do Código de Processo Civil. A admissão extemporânea violaria os princípios da preclusão consumativa e da segurança jurídica.*" (TJSP; Apelação Cível 1075109-60.2024.8.26.0002; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2025; Data de Registro: 14/11/2025)

O artigo 434 do Código de Processo Civil estabelece com clareza meridiana que: "*Incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações*". A norma processual é cogente e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

impõe às partes o dever de vigilância quanto à tempestividade da apresentação das provas documentais, não se admitindo a negligência processual seguida de tentativa de correção em momento posterior.

Não obstante a manifesta intempestividade e a caracterização da preclusão consumativa, este Relator entende por bem examinar, em caráter excepcional e por amor ao debate, o conteúdo dos documentos apresentados pela apelante, porquanto tal análise, longe de favorecer a tese defensiva, na verdade corrobora de forma inequívoca a ausência de justificativa plausível para o bloqueio da conta e a retenção dos valores da apelada.

A análise minuciosa e detalhada dos extratos bancários acostados às fls. 147/181 revela um panorama de movimentação financeira absolutamente regular, compatível com a atividade comercial desenvolvida pela apelada e desprovida de qualquer elemento que pudesse, razoavelmente, ensejar suspeita legítima de fraude ou irregularidade.

Verifico, pela detida análise dos extratos, que a quantidade de cancelamentos de transações (*chargebacks*) representa percentual ínfimo em relação ao volume total de operações realizadas pela apelada. Os valores objeto de cancelamento são manifestamente inferiores aos montantes recebidos, não configurando padrão atípico ou anômalo que justificasse medida drástica de bloqueio integral da conta.

Mais relevante ainda é a constatação de que os valores recebidos pela apelada nos meses de março, abril, maio, junho, julho e agosto de 2024 chegam a ser superiores aos valores recebidos em abril de 2025, mês em que, supostamente, teria ocorrido a alegada movimentação atípica que ensejou o bloqueio. Tal circunstância demonstra, de forma cristalina, que o padrão de recebimentos da apelada era consistente e compatível com sua atividade comercial habitual, inexistindo qualquer elemento objetivo que caracterizasse alteração súbita ou comportamento fraudulento.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A apelante sustentou em sua defesa que o bloqueio decorreu de "suspeita de fraude" identificada por seus sistemas internos de segurança. Todavia, os próprios documentos por ela apresentados, ainda que extemporaneamente, demonstram a inexistência de fundamento concreto para tal suspeita. Não há nos extratos qualquer indicação de transações em valores desproporcionais, sequência de cancelamentos que pudesse configurar padrão fraudulento, movimentações atípicas incompatíveis com o histórico da conta ou qualquer outro elemento objetivo que pudesse legitimar a medida extrema adotada pela instituição financeira.

Destaco, ainda, que a apelante não trouxe aos autos, nem mesmo na fase recursal, elementos técnicos que explicassem, de forma objetiva e fundamentada, quais parâmetros de seus sistemas de segurança teriam sido violados, quais transações específicas foram consideradas suspeitas ou qual metodologia foi utilizada para identificar a alegada irregularidade. Limitou-se a invocar, de forma genérica e abstrata, a existência de "suspeita de fraude", sem demonstrar a materialidade fática que embasaria tal conclusão.

A tese defensiva de exercício regular de direito não prospera. Embora seja legítimo o poder das instituições financeiras de implementarem medidas de segurança para prevenção de fraudes, tal prerrogativa encontra limites rigorosos na boa-fé objetiva e na função social do contrato, princípios consagrados nos artigos 421 e 422 do Código Civil. O artigo 187 do Código Civil estabelece com precisão que: "*Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes*".

A ré ultrapassou manifestamente os limites do exercício regular de seu direito ao bloquear integralmente a conta sem apontar transação específica suspeita, ao reter o saldo por período prolongado e injustificado sem demonstração concreta de irregularidade, ao encerrar unilateralmente o contrato sem observar o devido processo administrativo mínimo e ao descumprir seus próprios procedimentos internos, uma vez que os relatórios de segurança da própria instituição, juntados aos autos, indicavam



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

"sem risco" nas semanas anteriores ao bloqueio.

A inversão do ônus da prova opera-se automaticamente na presente hipótese, por força dos artigos 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, e 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Cabia à instituição financeira demonstrar, de forma inequívoca e documentada, a regularidade e a necessidade imperiosa do bloqueio e da retenção dos valores, ônus do qual manifestamente não se desincumbiu.

A responsabilidade objetiva das instituições financeiras encontra-se sedimentada na Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual: "*As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias*". Tal responsabilidade abrange não apenas os danos decorrentes de fraudes efetivamente perpetradas por terceiros, mas também aqueles resultantes de medidas preventivas desproporcionais, arbitrárias e injustificadas adotadas pela própria instituição financeira.

Em julgado desta 18ª Câmara de Direito Privado, restou reconhecido que: "*Apelante que não carregou qualquer documento para comprovar a suposta suspeita de fraude, de modo a justificar o bloqueio/suspensão da conta do autor, ônus que lhe competia e do qual não se desincumbiu. Configurada a falha na prestação dos serviços do suplicante, resta configurado o dever de indenizar.*" (TJSP, Apelação Cível 1017667-55.2024.8.26.0223, Relator Hélio Marquez de Farias, 18ª Câmara de Direito Privado, julgado em 13/10/2025).

No mesmo sentido: "*Retenção indevida de valores. Responsabilidade da PagSeguro. Alegação de 'chargeback'. Ré que não se desincumbiu de seu ônus (art. 373, inciso II, do CPC/15). Falha na prestação do serviço evidenciada. Restituição dos valores devida*". (TJSP, Apelação Cível 1030894-26.2023.8.26.0554, Relator Hélio Marquez de Farias, 18ª Câmara de Direito Privado, julgado em 21/12/2024).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Assim, impõe-se a manutenção da condenação da apelante à restituição integral dos valores indevidamente retidos (R\$ 22.863,11), acrescidos de correção monetária desde a data do bloqueio e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, em razão da configuração inequívoca de falha na prestação dos serviços bancários e da responsabilidade objetiva da instituição financeira.

Não obstante a configuração do ato ilícito consistente no bloqueio injustificado da conta e na retenção indevida dos valores, a análise detida das circunstâncias concretas do caso conduz à conclusão de que não restou caracterizado o dano moral indenizável.

O dano moral, conforme doutrina consolidada e jurisprudência pacífica dos tribunais superiores, não decorre automaticamente de todo e qualquer descumprimento contratual ou dissabor cotidiano. Para sua configuração, exige-se a demonstração de efetiva lesão aos direitos da personalidade, com repercussão na esfera íntima, moral ou psíquica da vítima, ultrapassando o mero aborrecimento ou contrariedade inerentes ao convívio social e às relações negociais.

O Superior Tribunal de Justiça possui entendimento firme e reiterado no sentido de que: "*O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige*" (AgInt no AgInt no AREsp 1655525/SP).

No caso concreto, embora o bloqueio da conta tenha sido abusivo e desprovido de justificativa legal, não há nos autos elementos probatórios que demonstrem ter a apelada experimentado ofensa concreta e efetiva aos seus direitos da personalidade. Não há prova de que o bloqueio tenha gerado restrição ao seu crédito na praça, vexame público, humilhação perante terceiros, abalo psíquico documentado, impossibilidade de honrar compromissos essenciais de subsistência ou qualquer outra consequência que ultrapassasse a esfera do mero dissabor patrimonial.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

A apelada não trouxe aos autos qualquer documento que comprovasse ter sofrido constrangimento público, não apresentou laudos médicos ou psicológicos que atestassem abalo emocional, não demonstrou ter sido exposta a situação vexatória perante fornecedores ou clientes, não provou ter enfrentado dificuldades concretas para sua subsistência ou manutenção de sua atividade empresarial e não juntou qualquer elemento probatório de inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito.

O bloqueio, conquanto ilegal, teve natureza eminentemente patrimonial, repercutindo exclusivamente na esfera econômica da apelada, sem atingir sua honra, imagem, dignidade ou outros atributos da personalidade. Trata-se, portanto, de hipótese de inadimplemento contratual qualificado pela abusividade da conduta da instituição financeira, mas que não alcança o patamar de dano moral indenizável.

Este Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo tem precedentes que, em casos análogos de bloqueio de conta bancária sem comprovação de ofensa à honra ou dignidade da parte, afastam a condenação por danos morais, reconhecendo tratar-se de mero aborrecimento cotidiano.

Nesse sentido:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER. Bloqueio unilateral de conta bancária. Alegada ausência de justificativa. Sentença de improcedência. Pretensão de reforma. ADMISSIBILIDADE EM PARTE. Autor logrou comprovar a legitimidade das transações questionadas por meio de declarações firmadas pelos respectivos pagadores, com reconhecimento de firma. Direito ao desbloqueio reconhecido. Contudo, o bloqueio não configurou ato ilícito. Exercício regular de direito da instituição financeira, nos termos das resoluções do BACEN, diante de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*movimentação bancária suspeita. Comprovação da legitimidade das transações realizada apenas em juízo. Danos morais não configurados. Sentença reformada em parte. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1020529-46.2025.8.26.0002; Relator Israel Góes dos Anjos; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/12/2025; Data de Registro: 04/12/2025)*

*APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por danos morais. BLOQUEIO DE CONTA. Alegação do réu de que o bloqueio ocorreu em razão de suspeita de fraude. Banco réu que não trouxe aos autos elementos que permitam aferir a regularidade do bloqueio. Valores a serem liberados ao autor. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. Ausência de excepcionalidade que justifique a indenização por prejuízos subjetivos. Precedentes desta Colenda Câmara. RECURSO DO AUTOR NÃO PROVIDO E PROVIDO EM PARTE O DO RÉU. (TJSP; Apelação Cível 1009816-19.2024.8.26.0011; Relator Ernani Desco Filho; Órgão Julgador: 18ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025)*

Destaco, ainda, que a apelada não demonstrou ter buscado a via administrativa de forma exaustiva antes do ajuizamento da ação, não comprovou ter sofrido negativa reiterada e injustificada de solução do problema pela via extrajudicial e não trouxe elementos que indicassem conduta deliberadamente protelatória ou vexatória por parte da instituição financeira que pudesse caracterizar agravamento da lesão.

A situação, conquanto desagradável e juridicamente reprovável, insere-se



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

no contexto dos riscos ordinários das relações contratuais, representando aborrecimento cotidiano que, por si só, não justifica a condenação por danos morais. A reparação patrimonial integral, mediante a restituição dos valores retidos com os acréscimos legais, mostra-se suficiente e adequada para recompor o patrimônio da apelada e sancionar a conduta ilícita da instituição financeira, sem que se caracterize enriquecimento sem causa ou indenização desproporcional.

Nesse sentido, impõe-se a reforma da sentença para afastar a condenação por danos morais, mantendo-se apenas a condenação à restituição dos valores materiais indevidamente retidos.

Sem honorários advocatícios recursais, pois não se aplica o art. 85, § 11, do CPC na hipótese de provimento total ou parcial do recurso interposto (REsp 1.864.633-RS, Rel. Ministro Paulo Sérgio Domingues, Corte Especial, por maioria, julgado em 9/11/2023. (Tema 1059) (Info 795 STJ).

Ante o exposto, voto no sentido de DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação.

Não há obrigatoriedade de o órgão julgador se manifestar sobre todos os argumentos apresentados pelas partes, bastando que fundamente adequadamente sua decisão, demonstrando o raciocínio jurídico que o conduziu à conclusão adotada - o que, no caso concreto, foi devidamente observado.

Além disso, para fins de acesso às instâncias extraordinárias, não se exige a menção expressa a cada dispositivo legal invocado pelas partes. O entendimento consolidado do Superior Tribunal de Justiça é no sentido de que, para caracterização do prequestionamento, basta que a matéria tenha sido efetivamente decidida, sendo dispensável a citação numérica dos dispositivos legais (ED no RMS nº 18.205-SP, rel. Min. Felix Fischer, j. 18/04/2006).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

JÚLIO ZANLUQUI

Relator Sorteado



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	5	Acórdãos Eletrônicos	Henrique Rodriguero Claviso	2EF78B0A
6	16	Declarações de Votos	Wilson Julio Zanluqui	2EE88FE4

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1009166-62.2025.8.26.0196 e o código de confirmação da tabela acima.