



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000269834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015975-75.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante KEVEN LUCAS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 17ª 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 LUÍS H. B. FRANZÉ (Presidente sem voto), SOUZA LOPES E IRINEU FAVA.

São Paulo, 26 de março de 2026.

EDUARDO VELHO
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1015975-75.2024.8.26.0011

APELANTE: KEVEN LUCAS DA SILVA

APELADO: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A

VOTO nº 29.644

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Bloqueio e encerramento de conta de pagamento digital por suspeita de fraude. Procedimento de segurança previsto contratualmente e alinhado às normas do Banco Central do Brasil. Existência de operações reputadas suspeitas pela instituição financeira. Inexistência de comprovação, pelo autor, da regularidade das transações contestadas. Ausência de saldo disponível na conta, inexistindo, portanto, dano material ou prejuízo patrimonial. Dano moral não configurado. Mero dissabor decorrente de atuação de prevenção a fraudes, sem prova de violação a direitos da personalidade. Sentença mantida.

Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por KEVEN LUCAS DA SILVA contra sentença de improcedência em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, ajuizada em face de PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A., na qual se discute bloqueio de conta digital e retenção de valores mantidos em conta PagBank, com encerramento unilateral da relação contratual.

O juízo de origem concluiu que não ficou demonstrada a irregularidade da conduta da ré nem a regularidade da transação que teria ensejado o bloqueio e o encerramento da conta, reputando legítimas as medidas adotadas diante de alerta de fraude e ausência de esclarecimentos pelo autor. Ao final, julgou improcedentes os pedidos de desbloqueio da conta e indenização por danos morais.

Apela o autor, sustentando, em síntese, a ausência de prova, por parte da ré, da suposta fraude, a inadequação da utilização de telas internas como único suporte probatório, a inexistência de comunicação clara e de possibilidade efetiva de defesa

em sede administrativa, a ilicitude do bloqueio prolongado e do encerramento unilateral da conta, bem como a configuração de dano moral, pugnando pela reforma integral da sentença para determinar o desbloqueio e devolução dos valores retidos, a condenação da ré ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de indenização por danos morais e a inversão dos ônus sucumbenciais, com condenação da ré ao pagamento integral de custas e honorários.

Contrarrazões às fls. 222/226, pugnando a apelada pela manutenção da r. sentença recorrida.

Recurso regularmente processado, dispensado o preparo em razão da gratuidade da justiça conferida ao autor na origem.

É O RELATÓRIO.

Não assiste razão ao apelante.

Cinge-se a controvérsia à regularidade de bloqueio e posterior encerramento de conta digital mantida pelo autor junto à ré, bem como da existência de danos morais a ensejar a indenização pretendida.

Com efeito, o bloqueio temporário de conta bancária ou de pagamento digital, quando fundado em suspeita de fraude ou irregularidade, não constitui abuso, mas medida de segurança necessária, proporcional e autorizada pelo Banco Central do Brasil, especialmente quando há indícios concretos relacionados a contestação de transações.

No caso presente, a ré demonstrou documentalmente a existência de operações duas operações contestadas por meio do “Mecanismo Especial de Devolução” (MED), o que autoriza, efetivamente, o bloqueio cautelar da conta suspeita de fraude, a fim de evitar a evasão de valores fruto de golpes, acompanhadas de apontamentos internos que motivaram a restrição da conta.

A alegação do autor de que tais registros seriam insuficientes não encontra respaldo, pois, uma vez apontada a suspeita, competia-lhe demonstrar a regularidade das operações, o que não ocorreu.

Veja-se, nesse sentido, o teor da sentença recorrida:

“Como visto, alega o autor que sua conta mantida junto à

requerida teria sido cancelada e seu saldo bloqueado indevidamente. A ré, por sua vez, reconheceu o bloqueio da conta, alegando que houve alerta de fraude, de forma que a parte autora deveria encaminhar documentos que demonstrassem o contrário, o que não ocorreu.

Não vislumbro abusividade do requerido pois é dado ao contratante a possibilidade de defesa de eventuais contestações ou alertas da relação jurídica.

(...)

Entendo que o autor não foi capaz de comprovar a regularidade da transação descrita na inicial para impugnar a contestação.

Ademais, já ciente das informações apresentadas em defesa, nada esclareceu em réplica a respeito da transação que ensejou o encerramento da conta pela ré, nos termos do contrato, diga-se.

Ora, nesta ordem de ideias, não tendo realizado prova da constituição de seu direito, não pode ser acolhido o pedido de devolução/liberação do valor e desbloqueio de conta.”

O conjunto probatório evidencia, ademais, que sequer havia saldo disponível em conta do autor no momento do bloqueio, uma vez que os valores contestados foram imediatamente transferidos para outra conta de titularidade do autor, conforme documentação acostada pela ré (fl. 142).

O autor não se insurgiu especificamente contra tal demonstração, razão pela qual inexistente prejuízo patrimonial ou retenção de valores a justificar pleito de devolução ou de desbloqueio. A ausência de saldo afasta, de forma absoluta, o fundamento econômico da demanda.

Por fim, no que toca ao pedido de indenização por danos morais, tampouco procede.

Para que haja a configuração do dano moral indenizável, é imprescindível a demonstração de violação concreta e relevante à esfera da personalidade, o que não se extrai dos autos.

O bloqueio temporário da conta por suspeita de fraude, dentro de parâmetros previstos contratualmente, não caracteriza, por si só, abalo moral indenizável, sobretudo quando inexistem elementos que indiquem exposição, humilhação, prejuízos graves ou violação à dignidade do consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registre-se que a ré apresentou justificativa técnica para sua atuação e adotou medidas alinhadas às normas regulatórias, não havendo qualquer demonstração de conduta negligente, imprudente ou abusiva.

Em sentido contrário, o autor não trouxe elementos mínimos que comprovassem a ilicitude da atuação da instituição, nem a ocorrência de prejuízos de ordem extrapatrimonial, considerando ainda o fato de que o autor sequer restou privado de acesso a recursos financeiros.

Em verdade, os aborrecimentos narrados pelo autor se enquadram no campo dos meros dissabores decorrentes da utilização de serviços financeiros, naturalmente sujeitos a procedimentos de segurança, de modo que não se vislumbra a ocorrência dos danos alegados.

Assim, forçoso concluir que a r. sentença deu correto desate ao litígio e deve ser mantida por seus próprios fundamentos.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso, majorando os honorários advocatícios para 15% do valor da causa, nos termos do art. 85, §11, do CPC, observada a gratuidade da justiça conferida ao autor na origem.

EDUARDO VELHO

Relator