



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000234920**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016256-21.2025.8.26.0003, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JANAÍNA CAVALCANTE GALVÃO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 38ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SPENCER ALMEIDA FERREIRA (Presidente) E FLAVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA.

São Paulo, 18 de março de 2026.

**ANNA PAULA DIAS DA COSTA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica



**Apelação Cível nº 1016256-21.2025.8.26.0003**

**Apelante: Janaína Cavalcante Galvão**

**Apelado: Itaú Unibanco S/A**

**Ação: Indenizatória**

**Origem: 6ª Vara Cível do Foro Regional III - Jabaquara**

**Juiz de 1ª instância: Dra. Michelle Fabiola Dittert Pupulim**

**Voto nº 23.192**

**INDENIZAÇÃO. Danos morais. Incidência do CDC. Bloqueio injustificado de conta corrente e posterior encerramento. Suspeita de fraude na conta bancária da autora. Ausência de justificativa da casa bancária. Impedimento de movimentação regular da conta da demandante. Falha na prestação do serviço. Dano moral *in re ipsa* caracterizado. *Quantum* fixado em observância aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Precedentes. Sentença reformada. **RECURSO PROVIDO.****

Trata-se de apelação interposta contra a sentença de fls. 171/174, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais.

Busca-se a reforma do *decisum* porque: a) mesmo que a conduta de cancelar a conta corrente de forma unilateral seja um direito da apelada a maneira como foi procedida causou a apelante inúmeros transtornos; b) a apelante teve todos seus valores bloqueados e não pode utilizar de seus rendimentos pois estavam retidos; c) a apelante tinha uma relação com o banco apelado por mais de 14 anos e nunca teve

nenhuma conduta fraudulenta; d) os valores retidos tratam-se de conduta abusiva da parte contrária e caracteriza também falha na prestação de serviço; e) o artigo 186 do código civil, dispõem sobre a responsabilidade referente aos danos morais; f) foi acusada indevidamente e golpista e teve sua conta bloqueada e posteriormente cancelada por suspeitas infundadas de que estaria recebendo valores provenientes de golpe manchando sua imagem; g) tal ato da apelada extrapola o mero aborrecimento e deverá ressarcir a requerente por danos morais (fls. 177/181).

Tempestiva e isenta de preparo (fls. 66), vieram aos autos contrarrazões (fls. 188/195).

É a síntese do necessário.

Cuida-se de ação indenizatória em que narra autora que é correntista do réu e que após receber uma transferência de seu companheiro, entrou em seu aplicativo bancário e constatou que seu dinheiro havia sumido, sem aviso do requerido.

Em contato com o banco, foi informada que o valor foi bloqueado por suspeita de fraude.

O montante ficou retido por vários dias, o que lhe causou prejuízos. Aduz que o valor ficou bloqueado por uma semana e que não houve comprovação da ocorrência de ilícito.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Conta que, não bastasse o bloqueio, sua conta foi encerrada de forma unilateral.

Daí o ajuizamento da demanda, na qual pretende a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais, o que foi rejeitado, dando ensejo ao presente inconformismo.

Ressalte-se, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e a hipossuficiência processual dos consumidores (arts. 4º, I e 6º, VIII, do CDC).

Dispõe, ainda, a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça:

*“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.*

É certo que é incontroverso o bloqueio da movimentação da conta corrente da autora (fls. 12).

Na contestação, o réu defende que não praticou nenhum ato ilícito, ao argumento que:

*“O bloqueio da conta funciona como medida de combate à eventuais fraudes financeiras e atua de maneira preventiva a continuidade da prática de ilícitos. Este ocorre quando da*

*tentativa de utilização da conta nos canais digitais/não presenciais do banco, ou seja, por meio do internet banking, aplicativo mobile e, por fim, terminais de autoatendimento.*

*(...)*

*Isso porque, ao contrário do que tenta fazer crer a Parte Autora, o Banco Réu somente procedeu com o bloqueio e devolução da operação seguido após haver movimentações divergentes do quanto alegado no momento de abertura da conta.*

*Sendo o bloqueio um procedimento regular adotado pelas instituições financeiras, não há que se falar em qualquer irregularidade na conduta adotada pelo Banco Réu.” (fls. 73/74).*

Contudo, o Banco não detalha qual teria sido a suspeita que desencadeou o bloqueio da conta da autora, tampouco apresenta qualquer documentação. Não demonstrou, de igual modo, as alegadas movimentações divergentes das informadas na abertura da conta e que caracterizaria violação do contrato.

Ou seja, não há justificativa plausível por parte da instituição financeira para bloquear a conta bancária da demandante.

Ora, a insistência da manutenção do bloqueio da conta, sem justificar qual teria sido a suposta fraude identificada, comprova a falha na prestação do serviço da casa bancária.

Neste viés, o réu não se desincumbiu do ônus que lhe cabia (artigo 373, II do CPC e artigo 6º inciso VIII do CDC), visto que

não apresentou justificativa plausível para o bloqueio da conta da autora.

Exsurge irretorquível que o impedimento da movimentação regular da conta bancária foi realizado sem justa motivação pelo banco, pouco importando que o encerramento da conta tenha sido comunicado com a antecedência prevista pelas normas do Bacen, como constou da sentença.

Sobre o tema, confira-se:

BANCÁRIOS. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Alegação de bloqueio e retenção indevidos de valor em conta digital. Procedência. Falha na prestação de serviços em razão do injustificado bloqueio. Danos morais. Ocorrência. Dor psíquica experimentada pelo autor, que decorreu da perda de seu tempo útil para equacionamento do problema (desvio produtivo do consumidor) e privação de recursos financeiros. "Quantum". Fixação da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00. Montante adequado depois de analisadas as circunstâncias do caso concreto. Impossibilidade de majoração ou redução. Honorários advocatícios. Correção da fixação no mínimo legal. Impossibilidade de redução. Sentença mantida. Recursos desprovidos. (Apelação Cível 1006804-94.2024.8.26.0011; Relator (a): Flávio Cunha da Silva; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/05/2025; Data de Registro: 15/05/2025).

RESPONSABILIDADE CIVIL. Obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. Prestação de serviços bancários. Bloqueio unilateral de conta corrente. Ausência de comprovação de irregularidades aptas a justificar o bloqueio por suspeita de fraude. Ônus da prova não cumprido pela instituição financeira. Desbloqueio da conta. Medida cabível. Sentença mantida. DANO MORAL. Dano indenizável. Transtornos e aflições decorrentes do fato. Quantum. Indenização fixada em valor compatível com o dano e de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Pedido de redução. Inadmissibilidade. Sentença mantida. JUROS MORATÓRIOS. Termo inicial. Citação. Relação Contratual. Inteligência do artigo 405 do Código Civil. Sentença reformada. RECURSO DO AUTOR PROVIDO EM PARTE E RECURSO DO RÉU NÃO PROVIDO. (Apelação Cível 1018019-94.2024.8.26.0196; Relator (a): Fernando Sastre Redondo; Órgão Julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/04/2025; Data de Registro: 30/04/2025).

De outra banda, o dano moral, na espécie é *in re ipsa*.

Os fatos discutidos nos autos ultrapassam o mero aborrecimento, pois a autora vivenciou situação vexatória e frustrante no momento de honrar seus compromissos e se deparar com o bloqueio de sua conta.

Aliás, dada a desídia do agente bancário que colocou a cliente na situação humilhante e a privou de seus ativos financeiros, é

devida indenização pelos danos morais suportados.

No tocante ao *quantum* debeat, a reparação dos danos morais deve abranger três vertentes: a primeira, de caráter punitivo, objetivando penalizar o causador da lesão pela ofensa que praticou; a segunda, de caráter compensatório, que proporciona ao ofendido algum bem em contrapartida ao mal sofrido, e a terceira, de caráter dissuasório ou preventivo, que busca dissuadir o responsável pelo dano a cometer novamente a mesma modalidade de violação e prevenir que outra pessoa pratique ilícito semelhante.

De tal modo, o dever de indenizar decorre, de modo imediato, da quebra da confiança e da justa expectativa do consumidor, sob pena de vulnerar-se a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.

No caso, presumem-se os transtornos emocionais e psíquicos experimentados pela autora, que resultaram em evidente impacto na prática de seus atos na vida civil e não pode ser considerado um mero dissabor.

Sopesando tais elementos, bem como a saúde financeira do réu e seu grau de culpa, de rigor sua condenação em indenização pelos danos morais sofridos em R\$.10.000,00, por ser quantia razoável, proporcional e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

compensar a demandante pelo sofrimento e grande frustração experimentados, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Transcrevo, neste sentido, o entendimento do STJ, nas palavras da Min. Nancy Andrighi:

*“A indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da razão compensatória para a qual foi predisposta.” (STJ; REsp 318.379/MG)*

Oportuno consignar que, nos termos da Súmula 326, do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial **não implica sucumbência recíproca**”.* (g.n).

Logo, reforma-se a sentença para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais fixados R\$.10.000,00, atualizada a contar do arbitramento e acrescida de juros de 1% ao mês calculados na forma do artigo 406, § 1º, do CPC, alterado pela Lei n. 14.905/2024, desde a citação.

Sucumbente, o requerido arcará com o pagamento integral das custas processuais e de honorários advocatícios do patrono do autor, fixados em 10% sobre o valor da condenação atualizado, nos termos do art. 85, § 2º do CPC, em observância ao grau de zelo dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

profissionais atuantes, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelos advogados e o tempo exigido para a execução do serviço.

*Ex positis*, voto por **DAR PROVIMENTO** ao recurso.

Por fim, consideram-se prequestionadas e não ofendidas todas as normas jurídicas reportadas no curso do feito.

ANNA PAULA DIAS DA COSTA  
Relatora