



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000140207

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021170-41.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PETERSON REIS RODRIGUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado STONE INSTITUICAO DE PAGAMENTO S.A.

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, 26 de fevereiro de 2026.

GILBERTO FRANCESCHINI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Apelação nº 1021170-41.2024.8.26.0011

Apelante: Peterson Reis Rodrigues

Apelado: Stone Instituição de Pagamentos S.A.

Origem: Comarca de São Paulo - Foro Regional XI – Pinheiros - 2ª Vara Cível

Juíza de Direito: Dra. Renata Soubhie Nogueira Borio

Voto nº 4804

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA POR SUSPEITA DE FRAUDE. REGULARIDADE COMPROVADA. AUSÊNCIA DE FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

- 1. Apelação cível interposta por consumidor contra sentença de improcedência em ação de indenização por danos morais, fundada em suposto bloqueio e encerramento irregular de conta bancária por instituição financeira.**
- 2. O apelante sustenta a ausência de notificação e violação aos princípios do contraditório e da ampla defesa.**

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

- 3. A questão em discussão consiste em saber se o bloqueio e encerramento da conta bancária do autor, por suspeita de fraude, configuram falha na prestação do serviço a ensejar indenização por danos morais.**

III. RAZÕES DE DECIDIR

- 4. A relação entre as partes é regida pelo CDC, aplicável às instituições financeiras (Súmula 297/STJ).**
- 5. A instituição apresentou provas de movimentações atípicas e contestação de valores por terceiros, que justificaram o bloqueio e o encerramento da conta como medidas de segurança.**
- 6. A comunicação prévia foi comprovada por e-mail, e não havia saldo remanescente na conta, afastando qualquer prejuízo econômico imediato.**
- 7. A existência de outros processos envolvendo o autor, relacionados a fatos similares, reforçam a verossimilhança da tese defensiva, afastando a alegação de conduta abusiva isolada ou discriminatória.**
- 8. A adoção de medidas de segurança diante de suspeita fundada de fraude, acompanhada de comunicação ao consumidor e sem demonstração de dano efetivo, não caracteriza ato ilícito.**

9. Assim, ausente a comprovação de ilicitude, abuso ou desvio de finalidade na conduta da ré, não se configura o dever de indenizar, impondo-se a improcedência dos pedidos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

10. Recurso conhecido e desprovido.

Tese de julgamento: “1. O encerramento unilateral de conta bancária, motivado por movimentações suspeitas e com notificação prévia ao correntista, não caracteriza falha na prestação de serviços. 2. O exercício regular de medidas de segurança por instituição financeira afasta o dever de indenizar por danos morais.”

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 473; CDC, arts. 6º, III, e 14; Resolução BACEN nº 96/2021, art. 12, I.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1027180-24.2024.8.26.0554, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 13.11.2025; TJSP, Apelação Cível 1027705-73.2025.8.26.0100, Rel. Des. Décio Rodrigues, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 03.10.2025.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Peterson Reis Rodrigues** contra a r. sentença de fls. 178/181, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais, nos autos da ação proposta contra **Stone Instituição de Pagamentos S/A**. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade deferida.

Sustenta a apelante, em síntese, que o bloqueio e o encerramento de sua conta bancária foram irregulares, uma vez que não houve prova válida de notificação prévia. Além da falha na comunicação, a conduta da instituição também seria ilegal ao impor ao autor uma sanção severa sem assegurar-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa. Defende, ainda, que o bloqueio indevido lhe causou graves prejuízos à dignidade, por privar-lhe de condições mínimas de subsistência, impondo-se a condenação do apelado por danos morais. Requer a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 49 e 230)

Contrarrrazões apresentadas (fls. 220/226).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não houve oposição ao julgamento virtual.

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 2957106-4, agência 0001. Induvidoso, ainda, que a referida conta foi bloqueada pelo demandante por suspeita de envolvimento em fraudes.

Segundo consta da inicial, desde julho de 2022, o autor vinha sofrendo bloqueios indevidos em sua conta bancária, culminando no encerramento unilateral dos serviços, realizado em outubro de 2022, sem notificação prévia.

Relata que tentou, por diversas vezes, solucionar a questão de forma administrativa, mas não obteve sucesso, vendo-se privado de recursos essenciais para a manutenção de suas despesas.

Na contestação (fls. 45/54), a instituição financeira defendeu que os bloqueios foram realizados por medida de segurança, após diversos reportes de fraudes. Além disso, teria notificado o autor previamente acerca do encerramento de sua conta bancária, via e-mail (fls. 65), esclarecendo que inexistia saldo remanescente, diante da devolução de valores contestados.

Analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o réu apresentou: (i) *Print* de e-mail encaminhado ao autor em 28/09/2022 (fls. 65); (ii) Extrato da conta bancária do autor (fls. 98/100); (iii) *Print* de tela sistêmica intitulada “Destalhes da conta” (fls. 101).

A despeito do alegado pelo autor, não comporta acolhimento a tese de irregularidades no bloqueio e no encerramento da conta em questão.

Isso porque o bloqueio da conta do autor não se deu de forma arbitrária ou ilícita. Com efeito, houve a contestação por parte de terceira



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

pessoa de transferência via PIX enviada para a conta do demandante, o que certamente justifica o bloqueio preventivo de sua conta.

Aliás, o extrato bancário apresentado pela instituição financeira (fls. 98/100) deixa evidente que a fraude foi reconhecida, havendo o estorno do valor remanescente na conta do autor, no importe de R\$ 5.000,10, a Franciele Alves Araujo.

Registre-se que, no dia 28/09/2022, a contestante havia encaminhado à conta do autor um Pix no importe de R\$ 15.000,00, e imediatamente, o montante passou a ser destinado a outras contas, também de titularidade do demandante, em transações de R\$ 5.000,00 cada. Assim, o célere bloqueio da conta em questão, promovido pelo apelado na mesma data, foi essencial para que parte do montante pudesse ser restituído à remetente do crédito.

Ademais, chama a atenção o fato de que o autor afirma, em sua inicial, que a conta bancária em questão era o principal meio para realizar suas movimentações financeiras (fls. 5), enquanto possui outros seis processos cíveis com narrativa idêntica (fls. 185), os quais também discutem bloqueios em contas bancárias.

Não bastasse isso, conforme cópia de decisão juntada às fls. 184/185, o demandante também possui contra si um processo criminal pela prática do crime de estelionato (nº 1536731-33.2021.8.26.0050), o qual, embora não esteja comprovadamente relacionado a este feito, reforça a cautela adotada pela instituição ré.

Conquanto o referido processo criminal não tenha sido julgado, devendo-se o devido respeito à presunção de inocência, as evidências de movimentações atípicas afastam a verossimilhança das alegações do autor e corroboram a tese da instituição financeira de regularidade do bloqueio e do encerramento da conta.

Importa anotar, ainda, que os bloqueios ocorreram no ano de 2022 e a presente demanda só foi ajuizada em 17/12/2024, o que reforça a inverossimilhança da narrativa autoral.

Nesse contexto, havendo prova de movimentações suspeitas, com efetivo acolhimento de contestação de débitos, cabia ao autor demonstrar a licitude das movimentações realizadas em sua conta de pagamentos, o que não fez.

Assim, não é possível atribuir à apelada qualquer responsabilidade, diante da inexistência de falha na prestação de serviços. Ao contrário, houve, por parte da instituição, a adoção de medida de segurança, para averiguação e mitigação dos prejuízos decorrentes de eventual fraude.

Vejam-se julgados exemplificativos:

“APELAÇÃO - Ação de obrigação de fazer c.c. indenizatória por danos morais com pedido liminar – Bloqueio unilateral de conta bancária – Sentença de improcedência – Recurso da autora. Bloqueio e cancelamento de conta bancária por questões de segurança - Movimentação atípica e alerta de fraude - O bloqueio preventivo da conta da autora pelo banco réu não foi arbitrário ou ilícito, mas sim justificado por alerta de segurança no cadastro, tentativas de acesso de terceiros (confirmado pela autora) - Recebimento de contestações via mecanismo especial de devolução (MED) e dever legal e contratual da instituição de prevenir fraudes e crimes financeiros (art. 9º, III, lei de lavagem de dinheiro) - Medida de urgência que afasta a exigência desarrazoada de notificação prévia. Danos materiais e morais – Inocorrência - Comprovada a transferência do saldo remanescente (R\$ 302,00) para outra conta de titularidade da autora após o cancelamento - Bloqueio justificado por suspeita de fraude não configura falha na prestação do serviço - Ausência de ofensa grave a direito da personalidade. Litigância de má-fé do Banco réu – Descabimento - A menção à movimentação financeira da autora, ainda que o prazo seja questionável, não se mostrou o cerne da decisão judicial, que se baseou em elementos robustos de segurança bancária (alerta de segurança e med) - Ausente o ardil processual necessário para a configuração da má-fé. Recurso negado”. (TJSP; Apelação Cível 1027180-24.2024.8.26.0554; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de

Registro: 13/11/2025)

“APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenizatório. Sentença de improcedência. Bloqueio preventivo e posterior encerramento unilateral de conta bancária. Pretensão de reativação. Descabimento. Transação via PIX contestada pelo remetente do crédito. Infração analisada e concluída como fraude/golpe/coação. Conduta adotada em conformidade com medidas de segurança envolvendo transações via PIX. Situação que indica cautela da instituição financeira e que, ao contrário do afirmado, foi devidamente comunicada ao correntista. Exercício regular de direito. Sentença mantida. Honorários recursais. Art. 85, §11, do CPC inaplicável no caso concreto. Recurso não provido”. (TJSP; Apelação Cível 1027705-73.2025.8.26.0100; Relator (a): Décio Rodrigues; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 16ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/10/2025; Data de Registro: 03/10/2025)

Destaca-se que o encerramento unilateral das contas de pagamento, ainda que imotivado, é faculdade das instituições financeiras, cabendo apenas o atendimento aos requisitos legais e regulamentares, em especial a notificação prévia, nos termos do art. 473, caput, do Código Civil (*“A resilição unilateral, nos casos em que a lei expressa ou implicitamente o permita, opera mediante denúncia notificada à outra parte”*) e art. 12, inciso, I, da Resolução BACEN nº 96/2021.

No caso, além de haver justo motivo para a resilição do contrato, houve notificação prévia e inexistiu qualquer prejuízo ao demandante, uma vez que não mais havia saldo à sua disposição (fls. 98).

Como explicitou o juízo de primeiro grau (fls. 179/180):

“O autor narra que teve sua conta bloqueada e encerrada sem notificação pela ré.

Contudo, os documentos encartados aos autos demonstram que o réu realizou a notificação do autor sobre o encerramento da conta, diante da existência de atividades suspeitas e contestações de valores pelo banco emissor (fls. 65).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, o extrato encartado pelo réu (fls. 98/100), demonstra que o autor recebia e transferia valores via Pix no mesmo dia, caracterizando eventual fraude e não demonstrou fato contrário ao apresentado pelo banco, ônus que lhe cabia demonstrar por ser fato constitutivo de seu direito.

No caso dos autos, sendo o réu instituição financeira cabe a ele a avaliação das contas para evitar ocorrência de fraudes.

Não há qualquer óbice a que as instituições financeiras, em condições de igualdade com os seus clientes, possam resilir, unilateralmente, o contrato de conta corrente/poupança e serviços correlatos, desde que notificado o correntista, nos termos do inciso I do art. 12 da Resolução nº 96 do Banco Central do Brasil, de 19.5.2021.

Note-se, outrossim, que o banco réu comunicou o autor, por e-mail, que optou pelo cancelamento definitivo de todos os seus produtos bancários naquela instituição, tecendo orientações que o referido cancelamento ocorreu por atividades suspeitas do autor em sua conta (fls. 65)”.

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, na forma do art. 85, §11, do Código de Processo Civil, majoro os honorários advocatícios devidos pelo apelante, antes arbitrados em 10% do valor da causa, para 15% sobre o mesmo referencial, observada a gratuidade deferida.

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 do autor, nos termos da fundamentação supra.

GILBERTO FRANCESCHINI
RELATOR