



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000042414**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046006-45.2023.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CARLOS GABRIEL JESUS DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 37ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Por maioria de votos, em julgamento estendido, negaram provimento ao recurso, nos termos do voto do 2º Juiz, designado para o acórdão. Vencida a Relatora, que declara, e a 4ª Juíza.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO, vencedor, ANA CATARINA STRAUCH, vencida, AFONSO CELSO DA SILVA (Presidente), LIDIA REGINA RODRIGUES MONTEIRO CABRINI E PEDRO KODAMA.

São Paulo, 23 de janeiro de 2025.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**RELATOR DESIGNADO**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação nº 1046006-45.2023.8.26.0001**

**Apelante: Carlos Gabriel Jesus dos Santos (Justiça Gratuita)**

**Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A**

**Juíza de 1ª instância: Ariane de Fatima Alves Dias Paukoski Simoni**

**Comarca: São Paulo – 1ª Vara Cível do Foro Regional I-Santana**

**Órgão de 2º grau: 37ª Câmara de Direito Privado**

**Voto nº 31236**

**DIREITO DO CONSUMIDOR – BANCÁRIOS –  
Ação de obrigação de fazer, c/c indenização por danos  
morais – Sentença de improcedência – Bloqueio de conta  
bancária que conta com elementos de amparo, obstando  
incidência da Súmula STJ 479 e serviço defeituoso –  
Danos morais inexistentes – Indenização indevida –  
Sentença mantida – **Recurso desprovido.****

Trata-se de recurso de apelação contra a r. sentença a fls. 267/273, de relatório adotado, que julgou a ação com o dispositivo que segue copiado: *“Ante o exposto, e mais do que consta dos autos JULGO IMPROCEDENTE o pedido, e resolvo o mérito, nos termos do artigo 487, I do CPC. Em razão da sucumbência do autor, condeno-o ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor dado à causa. Entretanto, por ser beneficiário da gratuidade processual o pagamento de tais verbas fica suspenso, ex vi do artigo 98, §3º do CPC.”*

A parte ativa recorre (fls.276/283) alegando, em síntese, que o banco não apresentou provas de que as operações fossem suspeitas, sendo que o bloqueio lhe acarretou danos morais. Pede provimento para reforma da sentença com acolhimento da procedência.

Contrarrazões às fls. 287/295.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**É o relatório.**

Admissibilidade recursal positivada.

Respeitosamente, divergi da e. Relatoria.

O extrato da conta do autor demonstra crédito pelo recebimento de inúmeros PIX, bem como débitos pelo envio de outros tantos, a grandíssima maioria para conta dele mesmo.

Esse quadro de movimentação, aliado aos registros reproduzidos a fls. 58/59, que não comportam descarte, pois cuidam de elemento de intercomunicação bancária eletrônica, envolvendo inclusive a CIP, impõe conclusão de que a conta do autor no Santander foi bloqueada automaticamente por fator externo, originado do NU Pagamentos com intervenção da CIP.

Nesse contexto não emerge prestação de serviço defeituoso e nem fortuito interno a incidir a Súmula STJ 479, obstando responsabilização e obrigação de indenizar.

A sentença de improcedência segue, portanto, mantida.

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

**JOSÉ WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO**

**2º Juiz e Relator designado**

**(assinatura eletrônica)**



Voto nº27692

Apelação Cível nº 1046006-45.2023.8.26.0001

Comarca: São Paulo

Apelante: Carlos Gabriel Jesus dos Santos

Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A

**DECLARAÇÃO DE VOTO VENCIDO Nº 27692**

Vistos.

A Douta Magistrada *a quo*, ao proferir a r. sentença de fls. 267/273, cujo relatório adoto, julgou a “AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA”, ajuizada por CARLOS GABRIEL JESUS DOS SANTOS em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, nos seguintes termos:

*“Ante o exposto, e mais do que consta dos autos JULGO IMPROCEDENTE o pedido, e resolvo o mérito, nos termos do artigo 487, I do CPC.*

*Em razão da sucumbência do autor, condeno-o ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios de 10% sobre o valor dado à causa. Entretanto, por ser beneficiário da gratuidade processual o pagamento de tais verbas fica suspenso, ex vi do artigo 98, §3º do CPC.”*

**Insurgência recursal do autor** (fls. 276/283).

Faz síntese processual. Afirma que as capturas de tela apresentadas pelo banco poderiam facilmente ser alteradas. Alega que o banco não comprovou operações financeiras suspeitas em sua conta. Afirma que o réu não apresentou nenhum documento idôneo capaz de comprovar a veracidade de suas alegações, não se prestando a tanto as telas sistêmicas e unilaterais juntadas. Defende que o bloqueio da conta vai além do mero aborrecimento e afeta os direitos inerentes à personalidade. Pugna, assim, pelo provimento do recurso, a fim de que a demanda seja julgada procedente.

**Contrarrazões** às fls. 287/295.

Subiram os autos para julgamento.

**É o relatório.**

De proêmio, exercido o juízo de admissibilidade em cumprimento ao disposto no art. 1.010, § 3º do CPC, vale consignar que o recurso é tempestivo e está dispensado do recolhimento do preparo, pois o apelante é beneficiário da justiça gratuita.

Destaque-se, ademais, que esta Decisão Colegiada se limita a apreciar a matéria efetivamente impugnada, em conformidade com o teor do art. 1.013, caput, do CPC.

Trata-se de “AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA”, ajuizada por CARLOS GABRIEL JESUS DOS SANTOS em face de BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

Narrou o autor na exordial ser correntista do banco réu e utilizar sua conta bancária para guardar seus proventos mensais e pagar suas pendências. Asseverou que, em setembro de 2023, ao abrir o aplicativo bancário, recebeu a notificação de que não poderia acessar os serviços em virtude de bloqueio em sua conta, que possuía saldo de R\$ 2.406,09. Alegou que no primeiro contato com o réu, contestou o ocorrido e foi informado que o valor seria estornado e a conta seria desbloqueada em até 7 dias, o que não veio a ocorrer. Afirmou que, em 07/11/2023, foi surpreendido com e-mail do SAC do banco réu informando que o bloqueio da conta não poderia ser revogado, sem, todavia, justificativa para tanto. Sustentou, assim, ter ocorrido falha na prestação do serviço, pois sua conta foi bloqueada sem comunicação prévia e sem justificativa. Defendeu a ocorrência de danos morais. Pleiteou a concessão de tutela de urgência para compelir o réu a desbloquear sua conta e seu saldo de R\$ 2.406,09. Requereu, ao final, a confirmação da medida liminar e a condenação do banco ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

Emenda à inicial às fls. 45/46 para informar

que a conta objeto da demanda é a de n. 01064614-1, agência 2975.

Tutela de urgência indeferida às fls. 48/49.

Contestação às fls. 55/62. Alegou o banco, preliminarmente, ilegitimidade passiva. No mérito, asseverou que o bloqueio se deu por medida cautelar em razão do recebimento de valores em conta. Afirmou que o bloqueio foi inserido pela CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos) e decorreu do recebimento de crédito oriundo de fraude de boletos adulterados. Sustentou, assim, que não houve falha na prestação de serviços, tampouco ato ilícito capaz de ensejar qualquer indenização.

Réplica às fls. 251/255.

Sobreveio, então, a r. sentença ora combatida.

**Pois bem.**

A relação jurídica havida entre as partes é típica de consumo e, portanto, inteiramente regida pelas disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), nos termos da Súmula n. 297 do Colendo Superior Tribunal de Justiça, do que se extrai a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do diploma consumerista.

O autor alega na presente demanda que sua conta corrente foi bloqueada injustificadamente pelo réu.

A instituição financeira, por outro lado, alega que a bloqueio não foi injustificado, mas decorreu de ordem enviada pela CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos), a pedido da NU Pagamentos IP, em razão do recebimento de créditos oriundos de fraudes em boletos adulterados.

Para comprovar suas alegações, a casa bancária colacionou aos autos extrato da conta do autor (fls. 63/79) e os seguintes prints de telas sistêmicas no corpo da contestação:

Print of a system form titled "Identificação" and "Restrição". The "Identificação" section includes fields for "Tipo de pessoa" (F.PISCA), "Tipo doc." (DI-CPF), "Nº documento" (503600000000), and "Nome completo / Razão social" (CARLOS GABRIEL JESUS DOS SANTOS). The "Restrição" section includes fields for "Código restrição" (FORMAÇÃO EXTERNA), "Dt. início" (26/07/2023), "Dt. Vencido", "Stat. Origem" (PESSOAS), and "Depdo. Resp." (0000). A red box highlights the "Código restrição" field, and a red arrow points to the "Nº documento" field.

Fls. 58 - marcações conforme o original

Print of a system form titled "Cadastro de Envolvidos em Fraudes" and "Consulta Envolvido em Fraudes". The "Consulta Envolvido em Fraudes" section includes fields for "Documento" (CPF 503600000000), "Nome/Razão social" (CARLOS GABRIEL JESUS DOS SANTOS), "Segmento" (6 - ESPECIAL DIGITAL), "Situação atual" (Inativo), "Instituição" (NU PAGAMENTOS IP), "Data incluído" (26/07/2023 10:21:48.000000), "Usuário incluído" (CPF), "Data última atualização" (26/07/2023 10:21:48.000000), "Usuário última atualização" (CPF), and "Envio CEP" (Não enviado - origem CPF). Red arrows point to the "Documento" field, the "Nome/Razão social" field, and the "Instituição" field.

Fls. 58 - marcações conforme o original



Muito embora aludidas telas sistêmicas apontem para a existência de **cadastro** do autor em sistema restritivo de envolvidos em fraudes bancárias, não há a comprovação de **ordem** de bloqueio de sua conta junto ao réu emitida por nenhuma outra instituição financeira ou pela CIP. A indicação de restrição do nome do autor, por si só, não conduz à imediata conclusão de que houve pedido de bloqueio de sua conta e de seus recursos.

Ademais, o extrato colacionado aos autos retrata apenas o recebimento e a transferência de valores via transações *pix*, não havendo indicação de crédito decorrente de boletos, cabendo registrar que o banco réu nem sequer esclareceu qual operação realizada na conta do autor teria ensejado o seu bloqueio.

Nessa senda, considerando a inexistência de prova da ordem de bloqueio da conta do demandante, bem como tendo em vista a ausência de maiores esclarecimentos a respeito de qual operação teria justificado a medida, forçoso reconhecer que o banco réu não se desincumbiu do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor (art. 373, II, do CPC), motivo pelo qual o desbloqueio da conta e do saldo nela existente é medida de rigor.

Noutro giro, não vislumbro a ocorrência de danos morais.

É entendimento majoritário desta C. Câmara que, nos casos em que não haja inscrição indevida do nome da parte nos órgãos de proteção ao crédito, o dano moral deve ser exaustivamente demonstrado, de tal forma a comprovar ofensa à dignidade, não bastando a ocorrência de falha na prestação do serviço.

Desse modo, para a sua ocorrência é necessário que seja abalada a honra, a boa-fé subjetiva ou a dignidade da pessoa. Não se trata de qualquer dissabor ou constrangimento experimentado. O dano moral deve ser visto como uma dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfere de maneira intensa no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe angústia, sofrimento e desequilíbrio em seu bem-estar e sua integralidade psíquica.

No caso *sub judice*, não há provas de que o autor tenha necessitado da ajuda de familiares para arcar com suas obrigações financeiras, tampouco restaram demonstrados outros desdobramentos prejudiciais decorrentes do bloqueio de sua conta.

Assim, forçoso reconhecer não ter sido comprovado que a hipótese dos autos atingiu a dignidade do autor ou lhe causou dor ou aflição profunda, de tal sorte que, não se tratando de caso de dano moral *in re ipsa*, descabe falar em indenização.

Em suma, a r. sentença deve ser reformada para julgar a presente demanda parcialmente procedente e condenar o banco réu à obrigação de fazer consistente em desbloquear a conta do autor, com a liberação do saldo nela existente ao tempo do bloqueio.

Tendo em vista o desfecho conferido à lide e o evidente decaimento recíproco das partes, cada um dos litigantes deverá arcar com a metade das custas e despesas processuais. O autor destinará ao patrono do réu honorários advocatícios fixados em 10% do proveito econômico por este obtido, consistente no valor da indenização por danos morais não acolhida, respeitada a gratuidade concedida ao demandante. Já o banco réu destinará ao patrono do autor honorários advocatícios fixados por equidade em R\$ 1.500,00, porquanto o proveito econômico obtido pelo requerente (liberação de saldo em conta de R\$ 2.406,09) é irrisório para fins de arbitramento de verba honorária sucumbencial.

Mantenho o voto como lançado em conformidade com o art. 941, § 3º, do CPC, que dispõe: "O voto vencido será necessariamente declarado e considerado parte integrante do acórdão para todos os fins legais, inclusive de pré-questionamento".

Ante o exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.**

**ANA CATARINA STRAUCH**  
**Relatora Sorteada Vencida**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO



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	3	Acórdãos Eletrônicos	JOSE WAGNER DE OLIVEIRA MELATTO PEIXOTO	2915AEAD
4	12	Declarações de Votos	ANA CATARINA STRAUCH	2932383A

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1046006-45.2023.8.26.0001 e o código de confirmação da tabela acima.