



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000279495**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001754-10.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A, é apelado MAF APOIO ADMINISTRATIVO LTDA.

**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), PAULO TOLEDO E PEDRO FERRONATO.

São Paulo, 24 de março de 2025.

**GILBERTO FRANCESCHINI**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº 1001754-10.2024.8.26.0554**  
**Apelante: Banco Santander S/A**  
**Apelado: Maf Apoio Administrativo Ltda**  
**Comarca: Santo André - 9ª Vara Cível**  
**Juiz: Dr. Sidnei Vieira da Silva**

**Voto nº 2086**

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO.  
BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA BANCÁRIA.  
RECURSO DESPROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME**

1. Empresa autora teve sua conta corrente bloqueada sob suspeita de fraude, impossibilitando o uso e resultando na ausência de R\$ 40.286,52. Requereu indenização por danos materiais e morais. O banco réu alegou que o bloqueio foi solicitado por outra instituição financeira, mas não apresentou provas suficientes.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

2. A questão em discussão consiste em apurar a responsabilidade da instituição financeira pelo bloqueio da conta bancária e pelos prejuízos materiais decorrentes.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

3. A relação entre as partes é de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.  
4. O banco réu não comprovou a existência de fraude ou requisição formal de bloqueio por outra instituição, não se desincumbindo do ônus da prova.

**IV. DISPOSITIVO E TESE**

5. Recurso desprovido.  
Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva da instituição financeira é configurada pela ausência de prova de excludente de responsabilidade. 2. O bloqueio unilateral e sem notificação prévia caracteriza falha na prestação de serviço.

**Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14, §3º, I.**

**Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1007005-13.2023.8.26.0079, Rel. Francisco**

**Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 30/10/2024. TJSP, Apelação Cível 1007253-46.2023.8.26.0477, Rel. Salles Vieira, 24ª Câmara de Direito Privado, j. 19/04/2024. TJSP, Apelação Cível 1003536-46.2022.8.26.0223, Rel. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 04/10/2022.**

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Banco Santander S/A**, contra a r. sentença de fls. 210/218, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos, nos autos da ação proposta por **Maf Apoio Administrativo Ltda**, para determinar que o réu proceda com o restabelecimento da conta corrente do autor nos moldes anteriores e condenar a restituir a quantia de R\$ 40.286,52 de forma simples. Sobreveio condenação em sucumbência recíproca, fixados em 30% para o requerente e 70% para o requerido. Honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação em favor do advogado do requerente e em 10% sobre o valor dos danos morais rejeitados em favor do advogado do banco requerido.

Sustenta o apelante, em síntese, que não pode ser responsabilizado pelo bloqueio da conta, tampouco pela restituição dos valores nela existentes, uma vez que a medida teria sido adotada em decorrência de solicitação oriunda de outra instituição financeira. Alega, ainda, que o bloqueio teve por finalidade resguardar valor supostamente decorrente de fraude, contestado por terceiro apontado como vítima de golpe. Sustenta que as telas sistêmicas anexadas aos autos são suficientes para comprovar a regularidade de sua conduta e a veracidade de suas alegações.

Contrarrazões (fls.247/253).

Recurso tempestivo e preparado.

Sem oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cinge-se a controvérsia à apuração da responsabilidade da instituição financeira demandada pelo bloqueio da conta bancária do autor, bem como pelos prejuízos materiais daí decorrentes.

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*”.

Segundo consta da inicial, a empresa autora mantém conta corrente nº 13.009262-3, vinculada à agência 3294, utilizada para recebimentos e pagamentos inerentes à sua atividade empresarial. Em dezembro de 2023, a referida conta foi bloqueada sob a justificativa de suspeita de fraude, impossibilitando o seu uso. À época, o saldo registrado era de R\$ 40.286,52 (fls. 27/30).

O autor diz ter tomado ciência do bloqueio ao tentar realizar transação, a qual foi recusada (fls. 46), e que, desde então, buscou solucionar a situação pelos canais administrativos, sem êxito. A conta somente foi liberada em janeiro de 2024, ocasião em que constatou a ausência do montante anteriormente existente, sob alegação de que se tratava de crédito indevido.

No feito, requereu condenação do réu ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 40.286,52 e compensação por danos morais no montante de R\$ 10.000,00.

Em contestação, o banco sustenta que o bloqueio decorreu de solicitação do Banco Itaú, em virtude de suposta fraude, não havendo, segundo afirma, qualquer irregularidade na prestação do serviço.

Contudo, a análise do conjunto probatório não corrobora a tese defensiva. O réu limitou-se a apresentar capturas de telas internas do sistema (fls. 91/92), sem trazer qualquer documentação que comprove a existência de fraude efetiva, tampouco requisição formal de bloqueio por parte de outra instituição financeira.

Os registros trazidos, além de unilaterais, não permitem concluir que tenha havido ordem externa de bloqueio. Consta apenas a informação genérica de “regularização de crédito indevido”, datada de 12/01/2024, com a indicação do valor retido. Aliás, sequer há comprovação de comunicado prévio sobre o bloqueio.

Como fundamentou o juízo de primeiro grau (fls. 213/214):

*“À luz dos documentos de págs. 28/45, é incontroverso*

*que houve o bloqueio da conta do requerente, onde o importe de R\$ 40.286,52 fora descrito como indevido, não sendo reconhecido no saldo bancário do autor.*

*Por outro lado, em que pese as alegações da instituição financeira ré de que houve indícios de fraude e pedido de bloqueios por terceiros, o requerido não acostou ao feito qualquer prova do indício da fraude alegada ou a solicitação concreta efetuada pelo Banco Itaú.*

*Oportuno destacar que a mera juntada de tela sistêmica produzida de forma unilateral não é suficiente para provar a suposta fraude e pedido alegado.*

*Ademais, as informações de prova indicam que a instituição financeira adotou as cautelas legais e normativas para verificação de fraude na movimentação da conta bancária e promoveu o respectivo bloqueio de suas operações. Contudo, não demonstrou o requerido a efetiva e tempestiva comunicação sobre a suspensão e, em desdobramento causal, sobre o cancelamento da conta.*

*Sabe-se que a ausência de comunicação sobre o feito é ato essencial para o bloqueio perpetrado”.*

Ressalte-se, ademais, que o autor apresentou comprovante de pagamento realizado em 18/12/2023, no mesmo valor objeto da controvérsia, tendo como pagador Cicero Lourenço da Silva e como beneficiária a própria empresa autora (fls. 201/202), o que reforça a legitimidade do crédito.

Diante da ausência de prova apta a justificar a medida adotada e não tendo o réu demonstrado excludente de responsabilidade, não se desincumbiu do ônus previsto no art. 14, §3º, I, do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, não há como afastar a responsabilidade objetiva da instituição financeira pelos danos causados, na forma do art. 14 do CDC, decorrentes do bloqueio indevido e retenção de valores.

Nesse sentido:

*“Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais – Bloqueio e posterior*

*cancelamento da conta bancária do autor, administrada pelo réu, por medida preventiva de segurança - Retenção de valor existente na conta corrente, privando o autor de movimentar o valor depositado - Sentença de parcial procedência, determinando que o réu restitua ao autor o valor depositado na conta, caso ainda não devolvido e pagar indenização por danos morais - Bloqueio ilícito da conta corrente - Falha na prestação de serviços evidenciada - Movimentação suspeita na conta bancária autor não evidenciada - Bloqueio unilateral da conta, sem prévia notificação e sem prova dos procedimentos adotados para apuração do fato, oportunizando a regularização pelo autor - Impedimento injustificado e inesperado do livre acesso aos recursos da conta - Exercício abusivo do direito do réu evidenciado - Danos morais que decorrem do próprio ato ilícito (damnum in re ipsa) - Precedentes do TJSP - Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, segundo a extensão do dano (art. 944 do CC) - Sentença mantida - Recurso negado.” (TJSP; Apelação Cível 1007005-13.2023.8.26.0079; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)*

*"APELAÇÃO - AÇÃO INDENIZATÓRIA - BLOQUEIO UNILATERAL DE CONTA CORRENTE - AUSENTE PRÉVIA COMUNICAÇÃO POR ESCRITO E MOTIVAÇÃO - DANOS MATERIAIS - DANOS MORAIS - I - Sentença de improcedência - Recurso da autora - II - Relação de consumo caracterizada - Inversão do ônus da prova - Autora titular de conta corrente junto à instituição financeira ré - Bloqueio unilateral da conta corrente - Reconhecido que a instituição financeira não pode proceder ao bloqueio administrativo de conta corrente sem a prévia comunicação ao correntista - Falta de demonstração de qualquer irregularidade na conta que foi bloqueada*

*- Aplicação do art. 14, caput, do CDC – Configuração de conduta abusiva e ilegal por parte da ré – Responsabilidade objetiva – Ré que deve desbloquear a conta corrente da autora, sob pena de multa diária – III – Bloqueio unilateral e imotivado da conta corrente que enseja indenização por danos morais – Ainda que não haja prova do prejuízo, o dano moral puro é presumível – Indenização devida, devendo ser fixada com base em critérios legais e doutrinários – Indenização fixada em R\$3.000,00 face às circunstâncias do caso - Sobre o valor da indenização, a contar da data do arbitramento, consoante Súmula nº 362 do STJ, incidirá correção monetária, em conformidade com a Tabela Prática do Judiciário, e juros de mora, de 1% ao mês, a contar da citação – IV - Danos materiais, contudo, não caracterizados – Ausentes quaisquer esclarecimentos e provas neste sentido - Ação parcialmente procedente – Sentença parcialmente reformada – Sucumbência recíproca, incluídos os honorários recursais – Apelo parcialmente provido". (TJSP; Apelação Cível 1007253-46.2023.8.26.0477; Relator (a): Salles Vieira; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Praia Grande - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/04/2024; Data de Registro: 19/04/2024)*

*“Ação de obrigação de fazer c.c reparação por danos morais – Bloqueio injustificado de conta corrente do autor por mais de três meses, inviabilizando por completo a realização de transações – Aplicação do CDC (art. 2º, 3º e 14 do CDC) – Responsabilidade objetiva da instituição financeira – Aplicação da teoria do risco do negócio – Bloqueio ilícito da conta corrente do autor, por mais de três meses, sem justificação plausível para isso – Indevida retenção de valores – Má prestação do serviço evidenciada – Danos morais que se comprovam com o próprio fato (damnum in re ipsa) – Indenização arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso negado.”*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1003536-46.2022.8.26.0223;  
Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª  
Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 1ª Vara  
Cível; Data do Julgamento: 04/10/2022; Data de  
Registro: 04/10/2022)

Conclui-se, portanto, que o inconformismo do réu não  
merece acolhimento, permanecendo inalterada a sentença recorrida.

Cabível a majoração dos honorários de sucumbência  
devidos, na forma do art. 85 § 11º, do CPC, em razão do trabalho adicional realizado  
em grau recursal para 15% sobre o mesmo referencial fixado em sentença.

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, pelo meu voto **NEGO  
PROVIMENTO ao recurso, nos termos da fundamentação supra.**

**GILBERTO FRANCESCHINI**  
**RELATOR**