



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000312330

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007032-65.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelado FELIPE VICCARI CAMARA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), ALEXANDRE COELHO E OLAVO SÁ.

São Paulo, 31 de março de 2025.

REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES

Relatora

Assinatura Eletrônica

Recurso de Apelação nº 1007032-65.2024.8.26.0562

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Felipe Viccari Camara

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Frederico dos Santos Messias

Voto nº 1.396/mro

Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA SEM NOTIFICAÇÃO PRÉVIA E SEM JUSTIFICATIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 5.000,00. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível para a reforma da sentença que julgou procedentes os pedidos do autor.

II. QUESTÕES EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em saber: (i) se houve falha na prestação do serviço pelo requerido no bloqueio da conta corrente; (ii) se configurado o dano moral; e (iv) se o valor da indenização deve ser reduzido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O bloqueio da conta sem notificação prévia e sem justificativa caracteriza falha na prestação de serviço, gerando transtornos ao autor que extrapolam o simples aborrecimento. Aplicação da teoria do desvio produtivo.

4. A indenização por danos morais deve ser reduzida para R\$ 5.000,00, alinhando-se aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, conforme precedentes do Tribunal.

5. Consectários legais. Alteração de ofício. Juros moratórios de acordo com a taxa Selic até a vigência da Lei 14.905/2024, a partir da qual incidem os novos critérios estabelecidos pela referida norma

IV. DISPOSITIVO

6. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.

Dispositivo relevante citado: CC, arts. 389 e 406.

Jurisprudência relevante citada: STJ/ Tema Repetitivo 112; AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS; TJSP/ Apelação Cível nº 003153-63.2024.8.26.0590, Apelação Cível nº 1049296-31.2024.8.26.0002 e Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356.

Trata-se de apelação interposta em face da respeitável sentença, cujo relatório ora se adota, que julgou *PROCEDENTE* o pedido para, *confirmando a tutela provisória, determinar a liberação da conta bancária indica na petição inicial e condenar o réu ao pagamento de indenização por dano moral arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).*

A atualização monetária flui a partir da data do arbitramento, nos termos da Súmula 362, do Superior Tribunal de Justiça.

Os juros legais (1%am) incidem a partir da data da citação.

O réu, sucumbente, arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 15% sobre o valor atualizado da condenação pelo dano moral.

Recorre o banco réu. Alegou, em resumo, que foi identificada uma movimentação atípica na conta corrente do recorrido, por isso, houve o bloqueio automático, visando a proteção do patrimônio do autor; que o bloqueio na conta corrente ocorreu no dia 19/03/2024, tendo ocorrido o atendimento administrativo em 21/03/2024 e a conclusão do chamado se deu em 26/03/2024, durando o bloqueio por apenas 7 dias; que em todas as maneiras de acesso são exibidas mensagens direcionadas ao cliente em que se reporta a existência do bloqueio e requer o seu comparecimento na agência ou contato com o seu gerente para que obtenha esclarecimentos; que ainda que se tenha por constatada a falha na prestação de serviço, tal fato, por si só, não é capaz de caracterizar o dano moral *in re ipsa*, considerando que não houve comprovação de qualquer prejuízo para a parte apelada; que inexistem provas de ter a parte autora sofrido qualquer abalo ou infortúnio advindo dos fatos narrados, sem a demonstração inequívoca da extensão do suposto dano; que não há nos autos provas de que o autor tenha sofrido constrangimento, dor, vexame ou tendo problemas psicológicos que justifique a indenização por danos morais; que, caso não seja esse entendimento, que a fixação do valor da indenização seja reduzido, observando-se o critério da razoabilidade; que o ônus da sucumbência não deve recair sobre o requerido, vez que não demonstrada a falha na prestação do serviço; que os honorários, se devidos, devem ser fixados em

10% do valor da condenação. Pediu o provimento do recurso.

O recurso é tempestivo e o preparo foi recolhido a fls. 658/659.

As contrarrazões foram apresentadas a fls. 661/666.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

O autor afirmou que teve sua conta corrente bloqueada de forma imotivada e sem qualquer notificação prévia pelo banco réu, em 20/03/2024, e não conseguiu fazer transações, mesmo com saldo positivo nela.

Aduziu, ainda, que ao realizar o pagamento de uma compra em um açougue, seu cartão de débito foi recusado, causando-lhe constrangimento; que ao se informar das razões do bloqueio, obteve a informação de ele foi realizado por movimentações atípicas de sua conta. Por fim, afirmou que além do constrangimento ao não conseguir realizar o pagamento da compra, teve ainda contas atrasadas que deveriam ser pagas no mesmo dia do ocorrido.

O banco requerido apresentou contestação e pugnou pela regularidade do bloqueio, conforme orientações do Banco Central do Brasil, vez que constatada a movimentação atípica na conta corrente do autor.

No caso em exame, restou demonstrado que não houve aviso prévio a respeito do bloqueio da conta, que o desbloqueio ocorreu após a concessão da tutela de urgência, que o autor permaneceu sem acesso a sua conta bancária por sete dias e que este fato gerou transtornos que não se limitaram aos simples aborrecimentos a que estão sujeitos os que convivem em sociedade.

Diante desse contexto, forçoso reconhecer que agiu com acerto o i. Magistrado ao reconhecer a falha na prestação de serviço pelo réu, determinar o desbloqueio da conta e condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais, merecendo destaque os seguintes fundamentos:

(...)

Do extenso rol de documentos trazidos com a defesa (fls. 118/476), com a implicação de dificultar a correta análise da prova, o que milita em desfavor do Réu, não se tem indicação precisa de que efetivamente houve notificação do Autor quanto ao bloqueio e de suas razões, causa de pedir da inicial.

Ademais, o bloqueio, ao contrário do que faz pensar o Réu, não é efetivado na proteção do cliente, mas da própria Instituição que, com isso, pretende se eximir de futura responsabilidade por fato que, no mais das vezes, por falha de segurança, ela mesma deu causa.

O pedido obrigacional foi cumprido a partir da liminar concedida em 25 de março de 2024.

(...)

O desvio produtivo, por responsabilidade do fornecedor/prestador, gera danos ao consumidor e, conseqüentemente, impõe a devida e integral reparação, nos exatos termos dos Artigos 927 e 944 do Código Civil.

O tempo, em sua perspectiva estática, passou a ser valorado como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela.

Trata-se da Teoria do Desvio Produtivo, expressão cunhada pelo Professor Marcos Dessaune na sua obra DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR (Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada, 2ª Edição).

Para o Autor, são pressupostos da Teoria do Desvio Produtivo: 1) O problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor; 2) A prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo; 3) O fato ou evento danoso de desvio produtivo do consumidor; 4) A relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante; 5) O dano extrapatrimonial de natureza existencial sofrido pelo consumidor.

A mudança no modo de produção de bens e serviços da sociedade criou empresas e prestadores de serviços, liberando, o agora consumidor, dessa tarefa, de modo a propiciar-lhe, nesse tempo, o direito ao gozo conforme segundo sua própria conveniência.

Nessa trilha, aquele que se apropria do tempo de outrem na prestação do serviço contratado, de forma injusta e intolerável, ultrapassa as raias da razoabilidade, lhe subtrai o tempo de vida e causa-lhe transtornos que, vale dizer, extrapolam o simples aborrecimento. (Pablo Stolze, no

sítio eletrônico JusNavigandi, em artigo nominado Responsabilidade civil pela perda do tempo, veiculado em 2013).

Importante mencionar que “muitas situações do cotidiano nos trazem a sensação de perda de tempo: o tempo em que ficamos “presos” no trânsito; o tempo para cancelar a contratação que não mais nos interessa; o tempo para cancelar a cobrança indevida do cartão de crédito; a espera de atendimento em consultórios médicos etc. A maioria dessas situações, desde que não cause outros danos, deve ser tolerada, uma vez que faz parte da vida em sociedade. Ao contrário, a indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como “normal”, em se tratando de espera por parte do consumidor.” (Leonardo de Medeiros, Garcia Direito do Consumidor, Editora Impetus, 2011, 7ª Ed.).

No caso em tela, o Autor ficou privado da sua movimentação bancária, tendo que dispor do seu tempo para, em diversas tentativas de comunicação, somente após a ação judicial, conseguiu resolver o problema.

Não obstante, merece reparo a sentença no que se refere ao valor da indenização pelo dano moral arbitrada em R\$ 10.000,00, pois não está alinhada com a que tem sido considerada por este Tribunal que, em casos semelhantes, tem reconhecido que o valor de R\$ 5.000,00 bem atende aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de modo a desestimular a prática adotada pelo réu, porém, sem implicar em enriquecimento ao autor.

Nesse sentido, confirmam-se:

AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVAS NECESSÁRIAS INSERIDAS NO PROCESSO. REJEIÇÃO. Como salientado em precedentes deste Tribunal de Justiça, o juiz é o destinatário das provas e cabe a ele a condução do processo. As partes juntaram todas as provas que entendiam, por pertinentes ao deslinde do feito em seu favor (art. 336, CPC), sem que manifestassem

*pedido de produção de provas (fls. 246/248 e 254) de forma que a conclusão havida pelo juízo de primeiro grau não se deu por ausência de provas, mas pela própria convicção do magistrado de origem acerca dos fatos apresentados pelas partes. Alegação rejeitada. CONTRATO BANCÁRIO. ENCERRAMENTO INJUSTIFICADO DA CONTA CORRENTE. RETENÇÃO DE VALORES SEM JUSTIFICATIVA. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA À CONSUMIDORA. DANO MORAL CONFIGURADO. Ação de restituição de valores cumulada com pedido de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora.. Primeiro, reconhece-se o vício do serviço bancário. Indevido encerramento da conta corrente. A autora foi surpreendida com o encerramento de sua conta corrente, além de sofrer a retenção de valores pelo réu, sob a justificativa de suspeita de operações fraudulentas. Ocorrência do bloqueio da conta corrente como fato incontroverso. Ausência de comprovação acerca da notificação da autora com a antecedência mínima necessária e prevista em regulação do BACEN. E não se produziu prova de suspeita consistente de fraude. A consumidora ficou privada da utilização da conta e dos valores bloqueados. Documentos que demonstraram que a suposta transação fraudulenta, na verdade, foi uma transferência realizada pelo seu padrasto, sem que que tivesse havido solicitação de estorno, no banco de origem. E segundo, reconheço a existência de danos morais. Encerramento de conta e retenção de valores que repercutiram diretamente na subsistência do consumidora. Apesar das diversas tentativas da autora de solucionar referida questão, o banco réu não esclareceu o motivo do bloqueio. Falha grave na prestação de serviços bancários. **Danos morais configurados. Valor fixado em R\$ 5.000,00, montante razoável e compatível com os precedentes da Turma Julgadora.** Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 003153-63.2024.8.26.0590; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Vicente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/01/2025; Data de Registro: 15/01/2025)*

APELAÇÃO – BLOQUEIO DE CONTA – Ação de obrigação de fazer com pedido de indenização por morais – Decreto de extinção da

*demanda em relação ao pleito de desbloqueio da conta e improcedência em relação aos danos morais – Insurgência do consumidor autor – Parcial acolhimento – Alegação de bloqueio da conta em razão da ocorrência de movimentações atípicas – Ausência de qualquer comprovação ou especificação nesse sentido pela instituição financeira ré – Caracterizado defeito na prestação dos serviços bancários – Danos morais configurados – Bloqueio desmotivado da conta do autor que resultou na inacessibilidade ao cliente dos valores depositados, com impedimento ao cumprimento de suas obrigações financeiras – **Indenização fixada em R\$ 5.000,00 – Razoabilidade e proporcionalidade diante do caso concreto – Precedentes em casos análogos – Sentença parcialmente reformada – DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.** (TJSP; *Apelação Cível 1049296-31.2024.8.26.0002*; Relator (a): Alexandre Coelho; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/02/2025; Data de Registro: 28/02/2025)*

Ainda, considerando que os juros de mora e a correção monetária constituem matéria de ordem pública, e que a alteração de ofício dos respectivos termos iniciais e dos índices não configura *reformatio in pejus* (AgInt nos EDcl no AREsp n. 2.088.555/MS, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 27/3/2023, DJe de 31/3/2023), passo a analisar os consectários estabelecidos na sentença, datada de 13 de maio de 2024.

Nela constou que *a atualização monetária flui a partir da data do arbitramento, nos termos da Súmula 362, do Superior Tribunal de Justiça e que os juros legais (1%am) incidem a partir da data da citação.*

Todavia, quanto aos juros moratórios deve ser observada a tese firmada pelo Superior Tribunal de Justiça, no Tema Repetitivo 112, com trânsito em julgado em 05/6/2009, no sentido de que a taxa de juros moratórios a que se refere o art. 406 do CC/2002 é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC, reiterado no julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP.

No mais, após a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, aplicam-se as regras nela estabelecidas.

Nesse sentido, adoto como razão de decidir os

fundamentos do acórdão da lavra do Desembargador CLAUDIO GODOY, no julgamento da Apelação Cível nº 1001298-72.2024.8.26.0356, em 10/02/2025.

Com efeito, deve mesmo ser afastada a aplicação da Lei 14.905/2024 no período anterior ao de sua vigência, como se procedeu na sentença. Mas não para se aplicarem os índices no decisum discriminados. Na verdade, os juros de mora da indenização arbitrada devem incidir na forma do julgamento, pela Corte Especial do C. Superior Tribunal de Justiça, do REsp 1.795.982/SP, então assentado o entendimento de que, para o período anterior à Lei 14.905/2024, mas bem em seus termos, devida incidência de juros pela Taxa SELIC, embora sem atualização. E, já depois disso, remetendo a este precedente: REsp n. 2.170.289, Ministro Raul Araújo, DJe de 02/10/2024; AgInt no AREsp n. 2.070.372/SP, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 9/9/2024, DJe de 12/9/2024.

Destaca-se, porém, que no período posterior, incide a lei nova e a redação que deu aos artigos 389, parágrafo único, e 406 do CC, a despeito do que pleiteia o apelante. Não se olvida que os fatos cuja licitude se discutiu, os descontos no benefício previdenciário do autor (fls. 25/27), ocorreram antes da vigência da Lei 14.905/2024. Porém, a correção e os juros incidem mês a mês e por isso são colhidos, a partir de sua vigência, pela lei nova. É, de resto, o princípio que se contém, até de forma mais extensa, no artigo 2.035 do CC/02, que consagra a tese da chamada retroatividade mínima, ou seja, incidência da lei nova a efeitos futuros de atos jurídicos pretéritos.

Por fim, considerando o resultado do julgamento, impõe-se a alteração da base de cálculo dos honorários sucumbenciais para o valor atualizado da causa, pois reduzido o valor da condenação, a incidência sobre o valor dela não remunera de forma digna o trabalho do advogado.

Ante o exposto, pelo presente voto, **(i) DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00, **(ii)** de ofício, altero os consectários legais, incidindo juros moratórios de acordo com a taxa SELIC, sem atualização, até a vigência da Lei 14.905/2024 e, depois dela, a sua própria previsão de juros e correção, conforme a nova redação dos artigos 389, parágrafo único, e 406, ambos do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

CC, contados a partir da sentença; e **(iii)** de ofício altero a base de cálculo dos honorários advocatícios de sucumbência para o valor atualizado da causa, mantido o percentual fixado na sentença.

Regina Aparecida Caro Gonçalves

Relatora