

Processo: 1029362 - 84.2024.8.11.0041 Órgão: Primeira Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 15/12/2025 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): FERNANDA SANTOS DA SILVA MAIA - **PAGSEGURO INTERNET LTDA** - FERNANDA SANTOS DA SILVA MAIA PAGSEGURO INTERNET LTDA Advogado(s): RAFAEL MATOS GOBIRA OAB 29641-A MT JOAO THOMAZ PRAZERES GONDIM OAB 62192-A RJ Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: 1029362 - 84.2024.8.11.0041 Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Prestação de Serviços, Indenização por Dano Moral, Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes, Bancários] Relator: Des(a). MARCIO APARECIDO GUEDES Turma Julgadora: [DES(A). MARCIO APARECIDO GUEDES, DES(A). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, DES(A). TATIANE COLOMBO] Parte(s): [FERNANDA SANTOS DA SILVA MAIA - CPF: 024.568.301-13 (APELADO), RAFAEL MATOS GOBIRA - CPF: 015.183.386-90 (ADVOGADO), PAGSEGURO INTERNET LTDA - CNPJ: 08.561.701/0001-01 (APELANTE), HARLEY WANDEY TELES RODRIGUES BRISSAC - CPF: 026.455.333-02 (ADVOGADO), JOAO THOMAZ PRAZERES GONDIM - CPF: 778.571.197-68 (ADVOGADO), FERNANDA SANTOS DA SILVA MAIA - CPF: 024.568.301-13 (APELANTE), RAFAEL MATOS GOBIRA - CPF: 015.183.386-90 (ADVOGADO), PAGSEGURO INTERNET LTDA - CNPJ: 08.561.701/0001-01 (APELADO), JOAO THOMAZ PRAZERES GONDIM - CPF: 778.571.197-68 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). CLARICE CLAUDINO DA SILVA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO INTERPOSTO POR PAGSEGURO INTERNET LTDA E DEU PARCIAL PROVIMENTO AO APELO ADESIVO DE FERNANDA SANTOS DA SILVA MAIA. E M E N T A ementa: direito civil e consumidor. apelação cível. ação de restituição de valores c/c indenização por danos morais. bloqueio unilateral de conta. relação de consumo. falha na prestação do serviço. dano moral configurado. recurso desprovido. recurso adesivo parcialmente provido. i. caso em exame 1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que a condenou à restituição de valores bloqueados em conta corrente e ao pagamento de indenização por danos morais, ante o bloqueio unilateral e sem prévia notificação. Recurso adesivo da parte autora requerendo majoração da indenização, modificação do termo inicial dos juros moratórios e majoração dos honorários. ii. questão em discussão 2. Há cinco questões em discussão: (i) saber se a relação jurídica entre as partes está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor; (ii) saber se o bloqueio unilateral da conta bancária, sem notificação prévia, configura falha na prestação do serviço; (iii) saber se há dano moral indenizável e se o valor fixado é adequado; (iv) saber se o termo inicial dos juros moratórios deve ser a data do evento danoso ou da citação; (v) saber se o valor dos honorários advocatícios deve ser majorado por apreciação equitativa. iii. razões de decidir 3. Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, conforme Súmula nº 297 do STJ. A relação jurídica entre as partes é de consumo, ainda que a conta tenha sido utilizada para fins comerciais. 4. A instituição financeira não comprovou a regularidade do

bloqueio da conta ou comunicação prévia à consumidora. A cláusula contratual genérica não afasta o dever de motivação e transparência, impondo-se o reconhecimento de falha na prestação do serviço. 5. O bloqueio injustificado de valores caracteriza dano moral in re ipsa. O valor de R\$ 10.000,00 é proporcional à extensão do dano. 6. Quanto aos juros moratórios, sendo a responsabilidade extracontratual, deve-se aplicar a Súmula nº 54 do STJ, com incidência a partir do evento danoso. 7. Os honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação mostram-se proporcionais e adequados. Entretanto, diante do desprovimento do recurso principal, impõe-se a majoração dos honorários, nos termos do art. 85, § 11, do CPC. iv. dispositivo e tese 8. Recurso de apelação desprovido. Recurso adesivo parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. O bloqueio unilateral e injustificado de valores em conta bancária, sem prévia comunicação ao correntista, configura falha na prestação do serviço e enseja reparação por danos morais. 2. Em caso de responsabilidade extracontratual, os juros moratórios incidem a partir do evento danoso, conforme estabelece a Súmula nº 54 do STJ. 3. A fixação de honorários advocatícios em percentual sobre o valor da condenação pode ser majorada em grau recursal nos termos do art. 85, § 11, do CPC." R E L A T Ó R I O Egrégia Câmara, Cuida-se de recurso de APELAÇÃO CÍVEL interposto por PAGSEGURO INTERNET LTDA contra a r. sentença proferida pelo Juízo da 7ª Vara Cível da Comarca de Cuiabá/MT, que, nos autos da "Ação de Restituição de Valores c/c Reparação por Danos Morais" (Processo nº 1029362 - 84.2024.8.11.0041), ajuizada por FERNANDA SANTOS DA SILVA MAIA, ora apelada, julgou procedentes os pedidos iniciais para condenar a parte ré ao ressarcimento do valor bloqueado de R\$ 101,30 (cento e um reais e trinta centavos), corrigido monetariamente pela SELIC a contar da data do depósito, acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da prolação da sentença, bem como ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, com juros legais de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária pelo índice SELIC a partir do arbitramento, além de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação (cf. Id. nº 323013365). Em suas razões recursais, o apelante requer a atribuição de efeito suspensivo ao recurso e, no mérito, sustenta a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, argumentando que a relação jurídica entabulada entre as partes não configura relação de consumo, uma vez que a apelada não é destinatária final do serviço. Alega, ainda, a ausência de falha na prestação dos serviços, afirmando que o bloqueio da conta e dos valores foi realizado em conformidade com as cláusulas contratuais, em razão de reporte de infração PIX em outra conta de mesma titularidade. Argumenta que o encerramento do contrato decorreu de desinteresse comercial, sendo uma prerrogativa prevista contratualmente. Por fim, requer a reforma da sentença para afastar a obrigação de restituição do valor bloqueado e a indenização por danos morais ou, subsidiariamente, a minoração do quantum indenizatório, bem como a reversão ou minoração do ônus sucumbencial (cf. Id. nº 323013366). Em contrarrazões, a apelada impugna os argumentos deduzidos no apelo e requer o seu desprovimento, com a consequente manutenção integral da sentença (cf. Id. nº 323013369). Verifica-se, ainda, a interposição de recurso de apelação adesiva pela autora, ora apelada, pleiteando a majoração do valor da indenização por danos morais para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), a alteração do termo inicial dos juros moratórios para a data do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, e a fixação dos honorários advocatícios por apreciação equitativa (cf. Id. nº 323013370). Em contrarrazões ao recurso adesivo, a parte ré pugna pelo desprovimento do recurso da autora e provimento do seu próprio recurso (cf. Id. nº 323013372). É o relatório. Cuiabá, data registrada no sistema. MARCIO APARECIDO GUEDES Relator V O T O R E L A T O R Egrégia Câmara, Os recursos são tempestivos e preenchem os demais pressupostos de

admissibilidade, razão pela qual deles conheço. Cuida-se de demanda em que Fernanda Santos da Silva Maia afirma ter sofrido bloqueio injustificado de sua conta bancária junto à instituição financeira Pagseguro Internet Ltda, com retenção do saldo disponível de R\$ 101,30 (cento e um reais e trinta centavos) desde dezembro de 2023, sem qualquer notificação prévia ou justificativa plausível, razão pela qual buscou em juízo a restituição dos valores bloqueados e indenização por danos morais. O réu Pagseguro Internet Ltda defende a regularidade do bloqueio, sustentando que agiu em conformidade com as cláusulas contratuais, tendo em vista a constatação de reporte bancário de infração PIX em outra conta de mesma titularidade, o que justificaria o bloqueio preventivo e posterior encerramento do contrato por desinteresse comercial. O juízo de primeiro grau, ao analisar o conjunto probatório, entendeu que houve falha na prestação do serviço, uma vez que a parte requerida não apresentou qualquer documento que comprovasse os motivos que ensejaram a suspeita de fraude e a realização do bloqueio da conta, tampouco evidenciou que a autora foi previamente notificada, razão pela qual julgou procedentes os pedidos para condenar a ré à restituição do valor bloqueado e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Inconformadas com essa conclusão, ambas as partes interpuseram apelações. A parte ré sustenta a inaplicabilidade do CDC, a inexistência de falha na prestação do serviço, a ausência de dano moral indenizável e requer a reforma da sentença para afastar a condenação ou, subsidiariamente, reduzir o quantum indenizatório. Por sua vez, a parte autora apresenta recurso adesivo, pugnando pela majoração da indenização por danos morais para R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), alteração do termo inicial dos juros moratórios e revisão dos honorários advocatícios. Dito isso, passo à análise do mérito. A controvérsia recursal cinge-se a verificar a natureza jurídica da relação estabelecida entre as partes, a ocorrência ou não de falha na prestação do serviço por parte da instituição financeira, a existência e extensão dos danos materiais e morais eventualmente suportados pela autora, bem como a adequação do montante fixado a título de indenização. Também se impõe examinar o termo inicial dos juros moratórios incidentes sobre a condenação e, por fim, a correção ou não do percentual fixado a título de honorários advocatícios. Pois bem. Sobre a alegação de inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, não assiste razão à instituição financeira. A jurisprudência pátria é pacífica no sentido de que as instituições financeiras estão submetidas às normas consumeristas, conforme preceitua a Súmula 297 do STJ: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." A tentativa da recorrente de afastar a relação de consumo com fundamento na alegada utilização da conta para fins comerciais não prospera. Mesmo que os serviços bancários sejam utilizados no exercício de atividade profissional ou autônoma, não se descaracteriza automaticamente a condição de consumidora, sobretudo diante da inequívoca hipossuficiência técnica e informacional da parte autora frente à estrutura empresarial da ré. O entendimento consolidado no STJ é no sentido da aplicação da teoria finalista mitigada, que reconhece a vulnerabilidade do contratante em casos como o dos autos. Assim, correta a sentença ao reconhecer a aplicação do CDC. No que se refere à suposta ausência de falha na prestação do serviço, observo que a instituição financeira não logrou êxito em demonstrar a legalidade do bloqueio da conta bancária da autora. Embora sustente que o bloqueio decorreu de reporte de infração PIX em outra conta de titularidade da mesma autora, limitou-se a reproduzir cláusulas genéricas do contrato de adesão, sem apresentar qualquer prova concreta de conduta irregular praticada pela consumidora ou de que esta tenha sido previamente notificada do bloqueio. A simples existência de cláusulas contratuais autorizando o bloqueio em hipóteses de suspeita de fraude não exime o fornecedor do dever de informação e da necessidade de motivação idônea, nos

termos do artigo 6º, inciso III, do CDC. A ausência de transparência na comunicação da medida adotada compromete o dever de boa-fé objetiva, agravando a situação de vulnerabilidade da consumidora. A jurisprudência desta Corte já consolidou esse entendimento: "DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. BLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO. RECURSO PRINCIPAL DESPROVIDO E RECURSO ADESIVO PARCIALMENTE PROVIDO. I. Caso em exame: 1. Trata-se de recurso de apelação e recurso adesivo contra sentença que condenou instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00, em razão do bloqueio de conta bancária de consumidora por 132 dias. A instituição financeira busca a improcedência do pedido ou a redução do valor, enquanto a consumidora pleiteia a majoração da indenização e dos honorários advocatícios. II. Questão em discussão: 2. A questão em discussão consiste em: (i) saber se a relação jurídica entre as partes é de consumo; (ii) saber se o bloqueio da conta por 132 dias, sem prévia comunicação, configura falha na prestação do serviço; (iii) saber se o fato gera dano moral indenizável e se o valor fixado é adequado; (iv) saber se o termo inicial dos juros de mora deve ser a data do evento danoso; e (v) saber se o valor dos honorários advocatícios é irrisório e comporta majoração. III. Razões de decidir: 3. A relação entre a correntista, pessoa física, e a instituição financeira é de consumo, sujeitando-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento consolidado na Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. 4. O bloqueio da conta bancária por 132 dias, de forma unilateral e sem comunicação prévia adequada, extrapolando prazo razoável para qualquer verificação de segurança, caracteriza falha na prestação do serviço, nos termos do art. 14 do CDC. 5. A privação injustificada do acesso a recursos financeiros por período prolongado ultrapassa o mero aborrecimento e configura dano moral in re ipsa, sendo o valor de R\$ 5.000,00 proporcional e razoável para compensar o prejuízo e desestimular a conduta. 6. Em se tratando de responsabilidade civil contratual, os juros de mora incidem a partir da citação, conforme o art. 405 do Código Civil, não se aplicando a Súmula 54 do STJ, restrita aos casos de responsabilidade extracontratual. 7. Constatado que o valor dos honorários advocatícios, fixado em percentual sobre a condenação, resultou em montante irrisório, impõe-se a sua majoração por apreciação equitativa, com fundamento no art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, para remunerar dignamente o trabalho do advogado. IV. Dispositivo e tese: 8. Recurso de apelação desprovido e recurso de apelação adesivo parcialmente provido. Tese de julgamento: "1. O bloqueio prolongado e injustificado de conta bancária, sem prévia comunicação ao correntista, constitui falha na prestação do serviço e gera o dever de indenizar por danos morais. 2. Sendo irrisório o valor dos honorários advocatícios de sucumbência fixados em percentual sobre o valor da condenação, é devida a sua majoração por apreciação equitativa, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC." Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; Código Civil, art. 405; Código de Processo Civil, art. 85, § 8º. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmula nº 54. (N.U 1040840-26.2023.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, SEBASTIAO BARBOSA FARIAS, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 30/10/2025, Publicado no DJE 30/10/2025)" No mesmo sentido: "Direito do Consumidor. Apelação Cível. Bloqueio Indevido de Conta Corrente. Preliminar de Falta De Interesse De Agir Afastada. Falha Na Prestação De Serviço. Sentença Mantida. Recurso Desprovido. I. Caso em Exame 1. Recurso de Apelação Cível interposto em virtude de sentença que, nos autos de Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais, determinou o desbloqueio do valor depositado em conta corrente da Apelada, que foi bloqueado sob alegação de suspeita de fraude. O Apelante sustenta, em preliminar, falta de interesse de agir por não

exaurimento da via administrativa e, no mérito, alega exercício regular de direito e culpa exclusiva de terceiro. II. Questão em Discussão 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se o não exaurimento da via administrativa afasta o interesse de agir da parte autora; (ii) estabelecer se o bloqueio preventivo da conta corrente, mantido mesmo após a comprovação da licitude dos valores, configura falha na prestação de serviço. III. Razões de Decidir 3. O acesso à Justiça é garantido constitucionalmente, portanto é desnecessário o exaurimento da via administrativa como condição para o ajuizamento da Ação. 4. As Instituições Financeiras detêm legítimo interesse em adotar medidas preventivas de segurança, mas o bloqueio unilateral da conta deve observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e boa-fé. 5. A manutenção do bloqueio, mesmo depois da comprovação da origem lícita dos recursos, configura falha na prestação do serviço, pois afronta o direito do consumidor ao acesso ao próprio patrimônio e compromete a função social do contrato bancário. 6. A instituição financeira não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fraude ou a legitimidade da retenção dos valores. IV. Dispositivo e Tese 7. Recurso desprovido. Tese de julgamento: "1. O exaurimento da via administrativa não constitui requisito para o ajuizamento de Ação judicial. 2. O bloqueio unilateral e injustificado de valores em conta corrente, mantido mesmo após a comprovação da licitude dos recursos, caracteriza falha na prestação do serviço." _____

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, XXXV; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VI, 14 e 22; CPC, art. 85, § 11º. Jurisprudência relevante citada: TJPE, RAC nº 21740620228173350, Rel. Des. Cândido J. F. Saraiva de Moraes, j. 15.04.2024; TJMT, RAC nº 1018798-22.2019.8.11.0041, Rel. Des. Guiomar Teodoro Borges, j. 11.12.2019; TJMT, RAC nº 1010631-96.2022.8.11.0045, Rel. Des. Guiomar Teodoro Borges, j. 27.11.2024; TJMT, RAC nº 1014133-84.2024.8.11.0041, Rel. Des. Sebastião Barbosa Farias, j. 05.11.2024. (N.U 1010996-31.2023.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, CLARICE CLAUDINO DA SILVA, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 23/03/2025, Publicado no DJE 23/03/2025)" Com efeito, nos termos do artigo 14 do CDC, o fornecedor responde objetivamente pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, sendo necessário, para afastar sua responsabilidade, comprovar culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não ocorreu no presente caso. Desse modo, está caracterizada a falha na prestação do serviço e, por consequência, é devida a restituição do valor bloqueado, conforme corretamente reconhecido pela sentença. A alegação de que os valores "Sempre esteve no saldo da conta", por si só, não afasta o fato do bloqueio indevido e da impossibilidade de movimentação verificada. No que se refere ao pedido de reforma da sucumbência formulado pela instituição financeira, também não merece acolhimento. Diante da manutenção da procedência da demanda nos exatos termos fixados na sentença, não há razão para alterar a distribuição do ônus sucumbencial. Ademais, os honorários fixados em 20% sobre o valor da condenação guardam proporcionalidade com a complexidade da causa e o zelo profissional demonstrado, não se revelando excessivos a justificar a minoração pretendida. Superada a análise do recurso de apelação interposto pela instituição financeira, passo ao exame do recurso adesivo. No que concerne ao quantum indenizatório, considerando as peculiaridades do caso concreto e observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, entendo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) fixado na sentença mostrase adequado à extensão do dano e ao caráter compensatório e pedagógico da indenização, não merecendo redução, como pretende a instituição financeira ré, nem majoração, como pleiteia a autora. Quanto ao termo inicial dos juros moratórios, assiste razão à autora em seu recurso adesivo. Tratando-se de responsabilidade extracontratual, os juros moratórios devem incidir a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, e não da citação, como fixado na sentença. Por fim, no que tange aos honorários advocatícios, entendo que o

percentual de 20% sobre o valor da condenação, fixado pelo juízo de origem, mostra-se compatível com os parâmetros legais e não pode ser considerado irrisório a ponto de justificar a majoração pretendida, razão pela qual deve ser mantido. Pelo exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação interposto por Pagseguro Internet Ltda e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso adesivo interposto por Fernanda Santos da Silva Maia, apenas para fixar os juros moratórios da indenização por danos morais a partir do evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ, mantendo-se, no mais, a sentença recorrida. Com fundamento no art. 85, § 11, do CPC, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos pela parte ré para 22% sobre o valor atualizado da condenação. É como voto.

Data da sessão: Cuiabá-MT, 09/12/2025