

Diário de Justiça Eletrônico Nacional - CNJ - MT

Data de Disponibilização: 24/02/2026

Data de Publicação: 25/02/2026

Região:

Página: 1461

Número do Processo: 1013050-87.2023.8.11.0002

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO - DJEN - DJEN

Processo: **1013050** - **87.2023.8.11.0002** Órgão: Quinta Câmara de Direito Privado Data de disponibilização: 24/02/2026 Classe: APELAÇÃO CÍVEL Tipo de comunicação: Intimação Meio: Diário de Justiça Eletrônico Nacional Parte(s): **MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA** Advogado(s): LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS OAB 128998-A SP Conteúdo: ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO Número Único: **1013050** - **87.2023.8.11.0002** Classe: APELAÇÃO CÍVEL (198) Assunto: [Prestação de Serviços, Indenização por Dano Moral] Relator: Des(a). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA Turma Julgadora: [DES(A). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA, DES(A). LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO, DES(A). MARCOS REGENOLD FERNANDES] Parte(s): [BELAMIR GOETTERT JUNIOR - CPF: 229.327.088-21 (APELADO), HERIS FILLIPE OLIVEIRA - CPF: 039.465.611-36 (ADVOGADO), MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA - CNPJ: 10.573.521/0001-91 (APELANTE), LUIZ GUSTAVO DE OLIVEIRA RAMOS - CPF: 121.858.198-01 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). SEBASTIAO DE ARRUDA ALMEIDA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: POR UNANIMIDADE, DESPROVEU O RECURSO. E M E N T A APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA APELADO: BELAMIR GOETTERT JUNIOR EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. BLOQUEIO DE CONTA DIGITAL. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. RETENÇÃO DE VALORES POR APROXIMADAMENTE CINCO MESES. PRAZO DESARRAZOADO. RESTRIÇÃO INDEVIDA DE ACESSO A RECURSOS FINANCEIROS. ALEGAÇÃO DE COINCIDÊNCIA CADASTRAL E POSSÍVEL IRREGULARIDADE DOCUMENTAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO TÉCNICA IDÔNEA DA SUPOSTA FRAUDE. ÔNUS DA PROVA DO RÉU (ART. 373, II, CPC). FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INOBSERVÂNCIA DOS DEVERES DE INFORMAÇÃO, COOPERAÇÃO E BOA-FÉ OBJETIVA. CUMPRIMENTO NÃO ESPONTÂNEO DA OBRIGAÇÃO. LIBERAÇÃO DOS VALORES APENAS APÓS DECISÃO LIMINAR. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DO "QUANTUM" INDENIZATÓRIO. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta contra sentença que, em ação de indenização por danos morais cumulada com obrigação de fazer, confirmou tutela de urgência para

determinar a liberação da conta digital do autor e dos valores bloqueados, condenando a instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. A questão em discussão consiste em saber se o bloqueio da conta digital do autor, fundado em alegada coincidência cadastral e possível irregularidade documental, configura exercício regular de direito ou falha na prestação do serviço, apta a ensejar responsabilidade civil, bem como se o valor da indenização comporta redução. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, incidindo o CDC e a responsabilidade objetiva do fornecedor, fundada na teoria do risco do empreendimento. Compete à instituição financeira comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do consumidor, nos termos do CPC, art. 373, II. 4. A adoção de mecanismos de segurança para prevenção a fraudes constitui prerrogativa legítima das instituições financeiras. Contudo, a manutenção do bloqueio por aproximadamente cinco meses, desacompanhada de comprovação técnica idônea da suposta fraude e sem comunicação clara e específica ao consumidor, revela desproporcionalidade e afronta aos deveres anexos de informação, cooperação e boa-fé objetiva. 5. A liberação dos valores somente após deferimento de tutela liminar afasta a alegação de cumprimento espontâneo da obrigação, evidenciando que a restrição indevida persistiu até intervenção jurisdicional. 6. O bloqueio prolongado de conta digital, impedindo o acesso do consumidor a recursos financeiros próprios por prazo desarrazoado, ultrapassa o mero dissabor e configura dano moral indenizável. 7. O quantum fixado na origem mostra-se adequado às circunstâncias do caso concreto, atendendo às funções compensatória e pedagógica da indenização, em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e com os precedentes desta Corte. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso conhecido e desprovido. Tese de julgamento: "1. Configura falha na prestação do serviço o bloqueio de conta digital mantido por prazo desarrazoado, sem comprovação técnica idônea da alegada fraude e sem comunicação adequada ao consumidor. 2. A liberação dos valores apenas após decisão judicial evidencia o descumprimento do dever contratual e enseja indenização por dano moral. 3. A fixação do quantum indenizatório deve observar as funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil, mantendo-se o valor arbitrado quando adequado às circunstâncias do caso concreto e em consonância com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e com os precedentes da Corte." Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, III, e 31; CC, arts. 186 e 927; CPC, arts. 373, II, e 85, § 11. Jurisprudência relevante citada: TJMT, Apelação Cível nº 1003447- 60.2023.8.11.0011, Rel. Des. Luiz Octávio O. Saboia Ribeiro, Quinta Câmara de Direito Privado, j. 23.05.2025; TJMT, Apelação Cível nº 1007972-58.2024.8.11.0041, Rel. Des. Ricardo Gomes de Almeida, Primeira Câmara de Direito Privado, j. 03.02.2026. R E L A T Ó R I O RELATÓRIO EXMO. SR. DES. SEBASTIÃO DE ARRUDA ALMEIDA. Egrégia Câmara: Trata-se de recurso de apelação cível interposto por Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda, contra sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 1ª Vara Cível da Comarca de Várzea Grande/MT, nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais cumulada com lucros cessantes ajuizada em seu desfavor. Na origem, o Juízo singular julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: (i) confirmar a tutela de urgência

anteriormente deferida, determinando a liberação da conta do autor, bem como dos valores bloqueados; e (ii) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de correção monetária e juros legais, além das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Em suas razões recursais, as partes recorrentes invocam os seguintes questionamentos fático-jurídicos: Sustenta que o bloqueio da conta do autor decorreu de mecanismo legítimo de segurança, adotado em razão de coincidência cadastral com terceiro usuário e da identificação de possível irregularidade documental. Da ausência de conduta ilícita e atuação nos limites do exercício regular de direito, inexistindo falha na prestação do serviço ou ato ilícito apto a ensejar responsabilização civil. Da inexistência de danos morais indenizáveis. Subsidiariamente, pugna pela redução do quantum indenizatório. Do cumprimento espontâneo e integral da obrigação de fazer. Recurso tempestivo e custas recolhidas (ID 342616852). A parte recorrida apresentou contrarrazões, nas quais impugna, de forma específica, os argumentos expendidos pela recorrente e, no mérito, pugna pelo desprovemento do recurso, com a consequente manutenção integral da sentença. (ID 342478435) É o relatório. Sebastião de Arruda Almeida Desembargador V O T O R E L A T O R APELANTE: MERCADO PAGO INSTITUICAO DE PAGAMENTO LTDA APELADO: BELAMIR GOETTERT JUNIOR VOTO Egrégia Câmara: De proêmio, consigno que o presente comporta juízo de admissibilidade positivo, em relação aos requisitos extrínsecos e intrínsecos da espécie recursal. Conforme relatado anteriormente, trata-se de recurso de apelação cível interposto por Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda., contra sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da 1ª Vara Cível da Comarca de Várzea Grande/MT, nos autos da ação de indenização por danos morais e materiais cumulada com lucros cessantes ajuizada em seu desfavor. Na origem, o Juízo singular julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para: (i) confirmar a tutela de urgência anteriormente deferida, determinando a liberação da conta do autor, bem como dos valores bloqueados; e (ii) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), acrescidos de correção monetária e juros legais, além das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação. Em suas razões recursais, a instituição financeira ré, ora recorrente, sustenta que o bloqueio decorreu de medida legítima de segurança, fundada em coincidência cadastral com outro usuário e possível irregularidade documental, defendendo o exercício regular de direito e a inexistência de falha na prestação do serviço. Em contrarrazões, o apelado pugna pela manutenção integral da sentença, afirmando que houve retenção indevida de valores por período superior ao prazo informado pela própria plataforma, sem comunicação clara e específica quanto às razões do bloqueio. Pois bem. Superado o relatório, passo ao exame das insurgências deduzidas no recurso de apelação, analisando, de forma objetiva e fundamentada, as teses suscitadas pela parte recorrente. Da ausência de conduta ilícita. Do exercício regular do direito. Do bloqueio decorrente de mecanismo legítimo de segurança adotado em razão de coincidência cadastral com terceiro usuário e da identificação de possível irregularidade documental. Inicialmente, não há controvérsia quanto à incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor à

relação jurídica sob exame, porquanto as partes se amoldam, com precisão, aos conceitos legais de consumidor e fornecedor delineados nos artigos 2º e 3º do referido diploma legal, in verbis: "Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços." Com efeito, o demandante, na qualidade de usuário dos serviços bancários disponibilizados pela instituição financeira, qualifica-se como destinatário final do serviço, subsumindo-se ao conceito de consumidor delineado no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. De igual modo, a instituição financeira, ao exercer atividade econômica organizada de prestação de serviços no mercado, mediante remuneração, enquadra-se no conceito legal de fornecedora, nos termos do art. 3º do referido diploma. Assim, revela-se correta a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em exame. Nessa linha de inteligência, uma vez reconhecida a natureza consumerista da relação, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva da fornecedora, fundada na teoria do risco do empreendimento. Aquele que explora atividade econômica e auferir os benefícios dela decorrentes deve, igualmente, suportar os riscos inerentes ao próprio negócio, não podendo transferi-los ao consumidor, parte vulnerável da relação. Ainda nesta senda, é certo que instituições financeiras e plataformas digitais podem - e devem - adotar mecanismos de prevenção a fraudes, inclusive com bloqueios cautelares de valores quando identificados indícios consistentes de irregularidade. Todavia, o exercício dessa prerrogativa deve observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e boa-fé objetiva, não se confundindo com autorização para restrição indefinida ou desprovida de lastro técnico idôneo. No caso concreto, a apelante sustenta que o bloqueio decorreu de coincidência cadastral e suspeita de adulteração documental. Contudo, limitou-se a apresentar telas sistêmicas produzidas unilateralmente, desacompanhadas de qualquer elemento técnico auditável apto a demonstrar, de forma objetiva e individualizada, a efetiva prática de fraude pelo autor. Não há nos autos laudo técnico independente, registros detalhados de autenticação, logs verificáveis ou qualquer outro meio probatório que evidencie conduta fraudulenta ou gerenciamento de conta paralela. Nos termos do art. 373, II, do Código de Processo Civil, competia à fornecedora comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, especialmente a existência concreta de irregularidade apta a justificar a retenção prolongada dos valores. Desse ônus não se desincumbiu. Ainda que se admita, em tese, a legitimidade do bloqueio inicial como medida preventiva, sua manutenção por lapso temporal manifestamente excessivo revela desproporcionalidade. O bloqueio ocorreu em 21/12/2022 e perdurou por aproximadamente cinco meses, sendo os valores liberados apenas após a concessão de tutela liminar em 09/05/2023. Tal circunstância evidencia que a restrição não se apoiava em prova técnica robusta capaz de sustentar sua continuidade. Além disso, não há demonstração de que o consumidor tenha sido formalmente comunicado, de

maneira clara e específica, acerca das razões técnicas do bloqueio e das providências necessárias à sua regularização. Mensagens genéricas exibidas no aplicativo ou capturas de tela juntadas à contestação não suprem o dever de informação previsto nos artigos 6º, III, e 31 do CDC. A ausência de comunicação individualizada agrava a falha, porquanto impede o usuário de compreender a origem da restrição e de colaborar para sua eventual solução. Cumpre salientar que as normas regulamentares do Banco Central do Brasil estabelecem parâmetros objetivos para bloqueios cautelares no âmbito do sistema de pagamentos, inclusive quanto à limitação temporal e ao dever de comunicação ao titular da conta. Ainda que se considere apenas o regramento contratual interno, a retenção de valores por período tão dilatado, sem justificativa técnica comprovada e sem informação adequada ao consumidor, extrapola os limites do exercício regular de direito. O art. 188, I, do Código Civil não autoriza conduta desproporcional ou contrária à boa-fé objetiva. O exercício regular de direito pressupõe atuação conforme sua função econômica e social, o que não se verifica quando a fornecedora mantém bloqueio prolongado sem comprovação concreta de fraude e sem observância dos deveres anexos de informação e lealdade. A jurisprudência hodierna tem reconhecido que o bloqueio de conta digital mantido por período desarrazoado, desacompanhado de comprovação objetiva de irregularidade e sem comunicação adequada ao usuário, configura defeito na prestação do serviço, ensejando responsabilização da instituição financeira, especialmente quando a liberação dos valores somente ocorre por força de intervenção judicial. A propósito: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. BLOQUEIO DE CONTA DIGITAL. RETENÇÃO DE VALORES POR PERÍODO EXCESSIVO. INOBSERVÂNCIA DAS NORMAS DO BACEN. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INDENIZAÇÃO MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. [...] Tese de julgamento: "1. Configura falha na prestação do serviço o bloqueio de conta digital mantido por período excessivo, sem comprovação concreta de irregularidade e sem observância das normas regulatórias do Banco Central. 2. O bloqueio injustificado de conta bancária por prazo prolongado caracteriza dano moral presumido." [...] (N.U 1007972-58.2024.8.11.0041, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, RICARDO GOMES DE ALMEIDA, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 03/02/2026, publicado no DJE 10/02/2026) RECURSO INOMINADO - RELAÇÃO CONTRATUAL -VENDEDOR QUE TEVE SUA CONTA VIRTUAL JUNTO AO SÍTIO ELETRÔNICO DO MERCADO LIVRE BLOQUEADA - IMPOSSIBILIDADE DE REALIZAR MOVIMENTAÇÕES NOS VALORES DEPOSITADOS NA SUA CONTA - RECLAMADO ALEGA QUE HOVE COINCIDÊNCIA CADASTRAL COM A CONTA DE OUTRO USUÁRIO - AUSÊNCIA DE JUSTIFICATIVA PLAUSÍVEL PARA BLOQUEIO UNILATERAL DA CONTA DO AUTOR - NÃO COMPROVAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO AO TERMO DE USO - ÔNUS DO RECLAMADO DO QUAL NÃO SE DESVENCILHOU - DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL PELO RECLAMADO QUE CAUSOU PREJUÍZOS E MACULOU A IMAGEM DO VENDEDOR - ARTIGO 422 DO CÓDIGO CIVIL - DEVER DE INDENIZAR - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (N.U 1015181-35.2019.8.11.0015, TURMA RECURSAL CÍVEL, GONCALO ANTUNES DE BARROS NETO, Turma Recursal Única, Julgado em 29/04/2021, publicado no DJE

30/04/2021) RECURSO INOMINADO. INSURGÊNCIA DO RECLAMADO. BLOQUEIO TEMPORÁRIO DE CONTA BANCÁRIA. RETENÇÃO DE VALORES POR PRAZO SUPERIOR A 24H. AUSÊNCIA DE PROVAS DOS MOTIVOS ENSEJADORES. BLOQUEIO UNILATERAL. DEMORA EXCESSIVA PARA DEVOLUÇÃO DO VALOR AO CONSUMIDOR. TENTATIVAS ADMINISTRATIVAS SEM ÊXITO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. [...] 4. Em contrapartida, a instituição Ré não logrou êxito em comprovar o motivo ensejador do bloqueio e desconto em conta, pois, apenas informou, mas não comprovou, que o bloqueio adveio algum indício de ilicitude, ou que a transação comercial poderá gerar algum dano a sua atividade comercial, ou a do comprador., bem como que requereu o envio da documentação para verificação da veracidade das informações cadastradas na conta do usuário. 5. Compulsando os autos, verifica-se que caberia a instituição financeira comprovar o encaminhamento prévio de notificação do bloqueio realizado na conta bancária da Autora, bem como informar os motivos ensejadores de tal, com liberação em até 24h, posto que o prazo de 48h já acarreta prejuízos ao consumidor conforme demonstrado o que não foi mitigado pela reclamada no presente caso. [...] (N.U 1035625-58.2024.8.11.0001, TURMA RECURSAL CÍVEL, JORGE ALEXANDRE MARTINS FERREIRA, Primeira Turma Recursal, Julgado em 14/11/2024, publicado no DJE 14/11/2024) "EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA C/C INDENIZATÓRIA - BLOQUEIO DE CONTA - PERÍODO EXCESSIVO INJUSTIFICADO - TRANSTORNOS QUE VÃO ALÉM DE MEROS ABORRECIMENTOS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - QUANTUM INDENIZATÓRIO. I- Configura falha na prestação de serviços por parte do réu o bloqueio por prazo desarrazoado de conta corrente do autor que se viu impedido de efetuar movimentações. II- Sendo incontroversa a falha da requerida em efetuar o bloqueio de conta por longo período, evidentes são os transtornos suportados pelo usuário, que ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, fazendo-se devida indenização correspondente. III- A indenização por danos morais deve ser fixada em valor suficiente e adequado para a compensação dos prejuízos experimentados pelo ofendido, e para desestimular-se a prática reiterada da conduta lesiva do ofensor. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.24.235232-6/001, Relator(a): Des.(a) João Cancio , 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 13/08/2024, publicação da súmula em 14/08/2024) Por fim, merece rejeição a alegação da instituição financeira quanto ao suposto cumprimento espontâneo e integral da obrigação de fazer. Verifica-se dos autos que a providência somente foi adotada após a intimação da parte ré acerca da medida liminar deferida pelo juízo a quo, circunstância que afasta, por completo, qualquer caráter de espontaneidade na conduta. O cumprimento ocorrido unicamente em razão de ordem judicial não se qualifica como adimplemento voluntário, mas sim como observância coercitiva de determinação jurisdicional, razão pela qual não há falar em cumprimento espontâneo apto a afastar as consequências do inadimplemento anteriormente verificado. Diante desse cenário, revela-se acertada a conclusão adotada na sentença, que reconheceu a ilicitude da conduta e a consequente responsabilidade da apelante pelos prejuízos experimentados pelo consumidor, ora recorrido. Da inexistência de danos morais indenizáveis. Conforme amplamente delineado no tópico anterior, a

conduta da instituição financeira, ao promover bloqueio de valores sem a devida comprovação de irregularidade concreta e sem observância dos deveres anexos de informação e cooperação, configura ato ilícito nos termos dos artigos 186 e 927 do Código Civil, atraindo a responsabilidade objetiva fundada na teoria do risco do empreendimento. Ademais, revela-se manifestamente excessiva a demora no desbloqueio dos valores. O bloqueio foi realizado em 21/12/2022 e perdurou por aproximadamente cinco meses, sendo os valores liberados apenas após a concessão de tutela liminar em 09/05/2023. Tal lapso temporal extrapola os limites da razoabilidade e da proporcionalidade, sobretudo em se tratando de valores depositados em conta bancária, cuja natureza pressupõe disponibilidade imediata. Não bastasse isso, verifica-se que o autor realizou reiteradas tentativas administrativas com o objetivo de solucionar a controvérsia diretamente junto à instituição financeira, buscando esclarecimentos e a regularização de sua conta. Todavia, a recorrida permaneceu inerte, deixando de fornecer resposta clara, específica e eficaz, bem como de adotar providências concretas para a célere apuração da suposta inconsistência cadastral. Tal postura revela manifesta desídia no atendimento ao consumidor, em afronta aos deveres de informação, cooperação e boa-fé objetiva, configurando inequívoca falha na prestação do serviço e, por conseguinte, reforçando o dever de indenizar. Subsidiariamente, pugna pela redução do quantum indenizatório. Com isso, comprovados os pressupostos da responsabilidade civil, bem como o dever de indenizar, passo ao exame do quantum indenizatório. No tocante ao quantum indenizatório, cumpre salientar que incumbe ao Julgador, uma vez reconhecida a ocorrência de dano moral indenizável, fixar o valor da compensação com base em critérios objetivos e juridicamente adequados, considerando-se a extensão do dano, a gravidade da conduta, a capacidade econômica da parte condenada e da vítima, bem como as circunstâncias específicas do caso concreto, sempre à luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. A indenização deve atender, simultaneamente, às funções compensatória e pedagógica, sem implicar enriquecimento sem causa da parte lesada ou onerosidade excessiva ao ofensor. Na hipótese em exame, o montante fixado pelo juízo de origem, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mostra-se plenamente adequado às peculiaridades do caso concreto, notadamente diante das reiteradas tentativas administrativas de resolução do impasse e da excessiva demora na regularização da conta, revelando-se suficiente para compensar o abalo experimentado pelo autor e, ao mesmo tempo, cumprir a função pedagógica da condenação, desestimulando a repetição de condutas semelhantes pela instituição financeira. Ademais, o montante fixado está em consonância com os parâmetros adotados por esta Colenda Quinta Câmara de Direito Privado em casos análogos, evidenciando harmonia com a jurisprudência predominante e inexistindo motivo apto a ensejar sua modificação, in verbis: "DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA. BLOQUEIO DE VALORES. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. (...) 7.. O valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) fixado a título de danos morais mostra-se razoável e proporcional, considerando o grau de culpa

da instituição financeira, a capacidade socioeconômica das partes e a extensão do dano, em consonância com os precedentes jurisprudenciais sobre a matéria. (...)" (N.U 1003447- 60.2023.8.11.0011, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, LUIZ OCTAVIO OLIVEIRA SABOIA RIBEIRO, Quinta Câmara de Direito Privado, Julgado em 23/05/2025, Publicado no DJE 23/05/2025) CONCLUSÃO Por essas razões, conheço do recurso de Apelação e NEGO LHE PROVIMENTO, mantendo-se, na integralidade, a r. sentença fustigada. Ante o resultado do julgamento, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais fixados pelo Juízo de primeiro grau, em desfavor da recorrente, elevando-os para 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do Código de Processo Civil, observada a quota-parte estabelecida na sentença quanto à distribuição da sucumbência. É como voto. Sebastião de Arruda Almeida Desembargador Data da sessão: Cuiabá-MT, 18/02/2026