



PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás



Gabinete 1 da 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado de Goiás

Avenida Olinda, Qd G, Lote 04 - Park Lozandes, Goiânia - GO, 74884-120 - Telefone (62) 3018-6730

Votação filmada - disponível no canal de YouTube: 3a Turma Recursal TJGO, dia 15/08/2024, link:
<https://www.youtube.com/@3aturmarecursaltjgo416/streams>

AUTOS (R1): 5372506-25.2023.8.09.0051

ORIGEM: GOIÂNIA - 2ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

RECORRENTE/PARTE RÉ: PAGSEGURO INTERNET INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.

RECORRIDA/PARTE AUTORA: RAREN ANNY CHAVES BEZERRA

JUIZ RELATOR: MATEUS MILHOMEM DE SOUSA

DISTRIBUÍDO EM: 03.06.2024

VALOR DA CAUSA: R\$ 20.000,00

JULGAMENTO POR EMENTA

EMENTA: JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. BLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA. SUSPEITA DE TRANSAÇÕES FRAUDULENTAS – DENÚNCIA DE TERCEIRO NÃO CONFIRMADA. RESOLUÇÃO DO BACEN SOBRE O TEMA NÃO TRAZIDA AOS AUTOS PARA CHECAR QUAL SERIA O PRAZO REGULAMENTAR. AVERIGUAÇÃO DE

Valor: R\$ 20.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS
Usuário: CÍCERO GOUVART DE ASSIS - Data: 21/08/2024 14:19:48



DOCUMENTAÇÃO. DEMORA DESPROPORCIONAL PARA DESBLOQUEIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AUSÊNCIA DE AVISO PRÉVIO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

1. HISTÓRICO

1.1 Cuida-se de ação de indenização por dano moral, proposta pela parte autora, ora recorrida, em face da parte ré, ora recorrente.

1.2 Na **petição inicial**, a parte autora alegou que sua conta bancária foi bloqueada temporariamente, de forma unilateral, devido a uma reclamação feita por um terceiro junto a outro banco, resultando no bloqueio de sua conta. A denúncia indicava que a conta da autora havia sido usada para o recebimento de valores provenientes de fraude. No entanto, afirmou que utilizava a conta para receber os proventos de comissões de imóveis.

1.3 Narrou que foi bloqueada, temporariamente, a quantia de R\$ 39.537,91, no dia 10.11.2022.

1.4 Alegou que buscou diversas vezes uma solução administrativa com o banco réu, sem sucesso. Assim, intentou a presente ação visando à condenação da parte ré ao pagamento de indenização a título de dano moral, no valor de R\$ 20.000,00.

1.5 Em **contestação** (evento 22), a parte ré alegou, preliminarmente, a falta de interesse de agir, devido ao fato de ter resolvido o objeto do processo administrativamente; a incompetência territorial por ausência de comprovante de endereço atualizado e a inaplicabilidade do CDC. No mérito, alegou a ausência de impugnação das cláusulas do contrato; inexistência de falha na prestação de serviço devido a suspeita de fraude; e que tomou as medidas de segurança acordadas pelas partes. Alega que, após análise de segurança, desbloqueou o saldo da parte autora e que agiu no exercício regular de direito. Sustentou a inexistência de dano moral em razão da não ocorrência de falha na prestação do serviço. Ao final, requereu a improcedência dos pedidos e, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório.

1.6 A **sentença** (evento 29) julgou procedente os pedidos para condenar a empresa ré a pagar à parte autora o montante de R\$ 10.000,00 a título de dano moral, com correção monetária pelo INPC, a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ), e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação.

1.7 Irresignada, **a parte ré** interpôs recurso (evento 32 - custas recolhidas), buscando a reforma da sentença. Em suas razões, sustentou que: i) o bloqueio ocorreu como medida de segurança, visando salvaguardar as partes envolvidas em transações financeiras; ii) agiu no exercício regular do direito, solicitando documentos a recorrida para comprovar a regularidade da transação e afastar suspeitas de fraude, sendo que, após a apresentação dos documentos e a comprovação da ausência de fraude, o valor foi desbloqueado; iii) a parte autora não impugnou as cláusulas do contrato que preveem o bloqueio em caso de suspeita de fraude; iv) não houve falha na prestação do serviço; v) não há dever de indenizar. Assim, requereu a improcedência dos pedidos e, subsidiariamente, a redução do *quantum* indenizatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO

2.1 DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. Aplicável ao caso o Código de Defesa do Consumidor, já que a relação havida entre as partes têm, de um lado, pessoa jurídica cujo objeto social está vinculado ao fornecimento de produto/serviço destinado ao consumidor final, e, de outro lado, pessoa física que se qualifica como destinatária final do produto/serviço fornecido, configurando



relação de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, razão pela qual os dissensos derivados do negócio devem ser resolvidos à luz das premissas normativas firmadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

2.2 DO BLOQUEIO DA CONTA. A controvérsia posta nos autos se refere à legalidade da conduta da instituição financeira recorrente, de promover o bloqueio temporário da conta de titularidade da parte autora/recorrida, e qual o prazo regulamentar para isso.

2.3 As instituições financeiras seguem resoluções que autorizam bloqueios cautelares para investigar suspeitas de fraude em transações financeiras. Contudo, nenhuma das partes apresentou tais resoluções, de modo a demonstrar o respeito a prazos e demais formalidades. Por analogia, em caso de pix suspeito, o prazo para conclusão é de 72h, com notificação.

2.4 Assim, observa-se que o prazo de duração do bloqueio dos valores, de aproximadamente 60 dias, aparenta-se excessivo tanto pela falta de provar qual o regulamento aplicável e o motivo para que o prazo tenha sido tão longo.

2.5 A parte recorrente informou que realizou o bloqueio da conta devido a uma denúncia de suposta fraude nas movimentações bancárias da parte autora, agindo no exercício regular do direito ao seguir as normas preceituadas pelo Banco Central em caso de suspeita de fraude. *In casu*, evidencia-se que o bloqueio da conta ocorreu em decorrência da análise de risco realizada pela instituição bancária, coadunando com o princípio da liberdade contratual e da autonomia privada. Alegou ainda que houve o bloqueio temporário por motivos de segurança devido a indícios de transações fraudulentas.

2.6 Após a verificação de que tudo estava legitimamente correto, o desbloqueio foi efetuado em 27.01.2023. Após a solicitação de envio de documentações para análise da legalidade das movimentações, foi concluído que não havia nada que embasasse as suspeitas, concluindo que: *“Análise de documentos FL/ Docs via jarvis. Conta relacionada sem sinalização, encaminhou anteriormente carteira como corretora creci. Reporte PIX rejeitado em 10/11/2022, sem retorno demais denúncias desde então e sem risco dashboard. Saldo liberado”*. (evento 22, pg. 12 do pdf). Além disso, esse fato não foi contestado pela parte autora, o que leva a crer que é incontroverso.

2.7 DO DANO MORAL. A petição inaugural sustenta que a autora/recorrida, enquanto usuária da entidade financeira, viu sua conta alvo de bloqueio sem o preconizado aviso prévio de 30 dias, que lhe ocasionaram aborrecimentos e transtornos, fatores que suscitariam a reivindicação de compensação por dano moral.

2.8 Entretanto, em sua contestação, a instituição bancária/recorrente admite efetuou o bloqueio temporário para verificação de segurança devido a suspeitas de fraude. Por conseguinte, argumenta que não se denota qualquer imperfeição na execução dos serviços, pois o banco agiu em consonância com os dispositivos normativos vigentes.

2.9 Porém, analisando os autos, observamos que o referido bloqueio do saldo de R\$ 39.537,91 perdurou por mais de dois meses, ou seja, do dia 10.11.2022 a 27.01.2023. Assim, há lugar para dor, angústia, constrangimento ou vexame, ainda mais quando não demonstrada vigência/existência de norma administrativa regulamentar que vincula o agir da instituição financeira.

2.10 Conforme narrado pela parte recorrente, após a averiguação, o saldo foi desbloqueado. No entanto, o tempo necessário para solucionar a suspeita de fraude causou transtorno à parte autora, que alegou usar a conta para receber seus proventos de corretagem de imóveis. O banco,



após averiguação, constatou que se tratava de uma denúncia infundada e resolveu ativar novamente a conta bancária. A dúvida que fica é se esse tempo era ou não regulamentar, e se houve fatos que demandaram uma análise mais aprofundada, o que não ficou esclarecido.

2.11 Fica, assim, caracterizado o dever de indenizar por todo o transtorno, isso porque, em se tratando de denúncia de terceiro que aponta suposta fraude em movimentações bancárias, junto a outros elementos indiciários, realmente legitima o bloqueio. Os bancos estão, de certa forma, exercendo o poder de polícia e colaborando com a segurança pública, o que é louvável e digno de elogios, a única ressalva seria quanto ao modo (com ou sem notificação) e tempo.

2.12 Ressalte-se que a falha na prestação do serviço não é o bloqueio da conta em si, pois para tanto, com certeza existe regulamentação permissa do BACEN; porém, a falha se verifica na efetivação desse bloqueio sem a notificação e por tempo excessivo sem justificativa. Dessa feita, configurada a falha na prestação do serviço, é de rigor a indenização a título de dano moral.

2.13 Ademais, a parte autora delineou um desvio de tempo útil, posto que a parte reclamante enfrentou percalços na resolução do impasse, o que por si só corrobora a angústia e o abalo em estar diante do bloqueio de uma quantia relevante, como foi o caso dos presentes autos, tendo ela se prontificado a resolver com a instituição bancária, seguindo todos os protocolos para demonstrar a legitimidade do uso da conta corrente.

2.14 No tocante ao *quantum* fixado a título de dano moral, entendo não merecer reparos a sentença, uma vez que é cediço que, na indenização por dano moral, o conceito de ressarcimento abrange duas forças: uma de caráter punitivo, visando castigar o causador do dano, pela ofensa que praticou; outra, de caráter compensatório, que proporcionará à vítima algum bem em contrapartida ao mal sofrido.

2.15 No caso em apreço, entendo que o valor arbitrado pelo dano moral teve como parâmetro a extensão do abalo sofrido pela lesada, considerando, ainda, a finalidade repressiva ao ofensor, sem, contudo, configurar fonte de enriquecimento ilícito, atendidos os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, mantendo-se o valor de R\$ 10.000,00.

3. CONCLUSÃO

3.1 RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. Sentença mantida por estes e seus próprios fundamentos.

3.2 Parte recorrente condenada ao pagamento de custas e dos honorários advocatícios, arbitrados em 15% sobre o valor da condenação (art. 55 da Lei n. 9.099/95).

3.3 Advirta-se que, se opostos embargos de declaração com caráter protelatório, será aplicada multa com fulcro no art. 1.026, § 2º do Código de Processo Civil, ou se houver nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia.

ACÓRDÃO

Vistos e discutidos os presentes autos, em que são partes as acima mencionadas.

DECISÃO: ACORDA a TERCEIRA TURMA DOS JUIZADOS ESPECIAIS, à unanimidade dos votos dos seus membros,

PARA: conhecer dos recursos e **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, conforme o voto do relator,



sintetizado na ementa supra, sendo que

VOTARAM: além do relator, os juízes **Neiva Borges e Ana Paula de Lima Castro.**

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Mateus Milhomem de Sousa - Relator

1º JUIZ DA 3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS

Valor: R\$ 20.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
3ª TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS
Usuário: CÍCERO GOUVART DE ASSIS - Data: 21/08/2024 14:19:48

