



APELAÇÃO CÍVEL Nº 0816233-70.2024.8.19.0203

APELANTE: ITAU UNIBANCO S.A.

APELADO: ODETTE GALVAO MATTOS UTRINE

RELATOR: DES. EDUARDO ABREU BIONDI

EMENTA¹: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO BANCÁRIO. BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA CORRENTE E CARTÃO DE DÉBITO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO BANCO RÉU. PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADA. MANUTENÇÃO DA DECISÃO.

1. Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, na qual a autora, que é titular de conta corrente conjunta alega bloqueio imotivado de seus ativos financeiros e cartões, sob o pretexto de irregularidade cadastral e reflexos do óbito de sua genitora, após informar ao banco. Requer o desbloqueio da conta nos exatos termos e condições anteriormente contratadas e compensação por danos morais.

2. Sentença de parcial procedência, condenando a parte ré ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) e reconhecendo a perda do objeto da obrigação de fazer ante o desbloqueio da conta no curso da lide. Apelo do banco réu arguindo preliminar de cerceamento de defesa ante o indeferimento do depoimento pessoal da autora e, no

¹ Ementa elaborada de acordo com a Recomendação do Conselho Nacional de Justiça nº. 154/2024.



mérito, exercício regular de direito por suposta irregularidade no CPF da correntista junto à Receita Federal.

3. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. Magistrado que, na qualidade de destinatário da prova, pode indeferir diligências desnecessárias quando o acervo documental é suficiente para o deslinde da controvérsia. Inteligência do art. 370 do CPC.

4. Falha na prestação do serviço configurada. Bloqueio de conta corrente e cartões de crédito incontroverso. Instituição bancária que não se desincumbiu do ônus de provar a efetiva irregularidade do CPF ou a legitimidade do bloqueio de conta conjunta anos após o falecimento da co-titular, fato este já de conhecimento da instituição, deixando de comprovar qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito autoral ou a ausência de falha na prestação do serviço. Inteligência dos arts. 373, II, do CPC e 14, §3º, do CDC.

5. Parte autora que comprova a impossibilidade de utilização do cartão e bloqueio da conta, além de informar números de protocolos, os quais não foram impugnados. Demonstração de que entrou em contato com o banco réu por diversos meios de comunicação (aplicativo de mensagens, e-mail) para resolução administrativa do problema.

6. Dano moral que se dá *in re ipsa* não só por ter sido a autora surpreendida pela interrupção inesperada de serviços bancários essenciais, somada à resistência administrativa e ao impedimento de fruição de valores durante viagem programada. Verba indenizatória fixada no valor de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), que não deve ser reduzida. Observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

7. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da Apelação Cível nº 0816233-70.2024.8.19.0203, em que figura, como apelante, **ITAU UNIBANCO S.A.** e, apelado **ODETTE GALVÃO MATTOS UTRINE**.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em julgar o presente recurso, nos termos da certidão que será lavrada pela Secretaria da Câmara.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais ajuizada por **ODETTE GALVÃO MATTOS UTRINE** em face de **ITAU UNIBANCO S.A.**, argumentando, em síntese, que é titular de conta corrente conjunta no banco réu e que, em 01/02/2024, teve sua conta e cartão bloqueados sem aviso prévio. Afirma que o banco justificou o bloqueio em razão do óbito de sua genitora, ocorrido em 2020, e por suposta irregularidade cadastral. Aduz que o bloqueio ocorreu às vésperas de uma viagem para a Bahia, causando privação de verba alimentar e transtornos emocionais. Pugna pela condenação do réu ao desbloqueio da conta e ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de danos morais.

Decisão (index 117265320), deferindo a gratuidade de justiça.

Contestação (index 123754131), na qual o réu alega a regularidade do bloqueio em razão de CPF irregular da autora junto à Receita Federal, conforme a Lei 9.613/98. Sustenta que agiu em exercício regular de direito e que procedeu ao desbloqueio administrativo em 14/02/2024, após a regularização. Afirma a inexistência de danos morais e impugna a inversão do ônus da prova.

Réplica (index 155082066).

Manifestação do réu (index 153671709), requerendo o depoimento pessoal da autora.

Manifestação da autora (index 154808073), informando que conta foi desbloqueada, mas permanecia como conjunta, e reiterando o interesse no julgamento antecipado da lide.

Sobreveio a **SENTENÇA** (index 201141959), julgando parcialmente procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

“(...) Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido para CONDENAR a ré ao pagamento da quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais (sete mil reais)) a título de reparação por dano moral, com incidência de correção monetária a contar da sentença e juros de mora a partir da citação. JULGO EXTINTO O PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, nos termos artigo 485, VI do CPC, quanto ao pedido de desbloqueio da conta e do cartão e o restabelecimento dos 'benefícios e serviços que lhe pertenciam até a realização do bloqueio' (...)”

Insurgem-se o banco réu por meio de **apelo** (index 231834171), arguindo preliminar de cerceamento de defesa pelo indeferimento do depoimento pessoal. No mérito, reitera que o bloqueio foi lícito por irregularidade de CPF e que a solução administrativa foi célere, inexistindo dano moral indenizável ou perda do tempo útil. Requer a reforma da r. Sentença para julgar improcedentes os pedidos ou a redução dos danos morais.

Contrarrazões (index 232934222).

É o relatório. **Decido.**

VOTO

Presentes os requisitos de admissibilidade do apelo, dele conheço, passando, a seguir, à análise do mérito.

Inicialmente, deve ser rejeitada a preliminar de cerceamento de defesa arguida pelo apelante.

É cediço que o juiz é o destinatário da prova, competindo-lhe indeferir as diligências inúteis ou meramente protelatórias, nos termos do art. 370 do CPC. Na hipótese, a colheita do depoimento pessoal da autora é desnecessária, uma vez que os fatos relativos ao bloqueio e às tentativas de solução estão fartamente documentados, sendo a prova oral inócua para alterar o convencimento fundamentado nos autos.

No mérito, a relação articulada entre as partes é colhida pelo microsistema do Código de Defesa do Consumidor. Verificam-se, no caso concreto e à luz da teoria finalista, todos os requisitos objetivos e subjetivos que qualificam as figuras dos artigos 2º e 3º da Lei nº. 8078/90.

A matéria controvertida objeto do presente recurso, devolvida ao Tribunal para conhecimento, consiste em verificar: i) a existência de falha na prestação dos serviços do Banco réu no que tange ao bloqueio imotivado de conta corrente e cartão de débito e ii) se os fatos narrados na petição inicial causaram danos morais passíveis de reparação e a adequação do *quantum*.

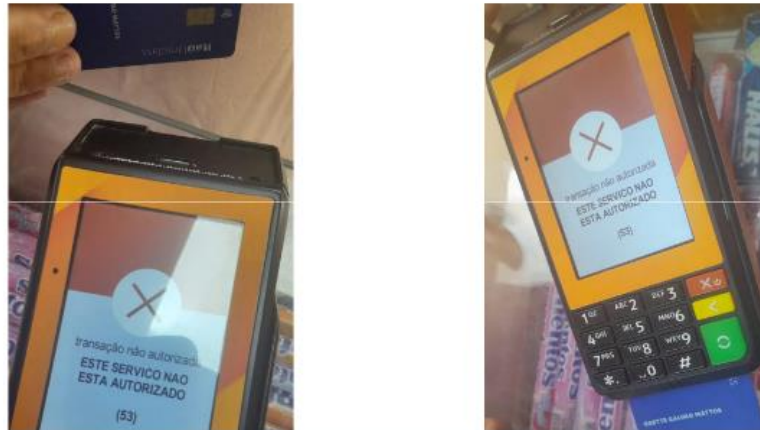
Alega a parte autora falha na prestação do serviço do banco réu no que tange ao bloqueio total de seus ativos financeiros, informando que permaneceu privada de seus recursos e cartões em período que coincidia com viagem agendada, causando-lhe desespero e angústia.

Nota-se que a demandante buscou exaustivamente a solução administrativa do problema, trazendo aos autos protocolos de atendimento (97556642 e 2024100568) e prova documental de conversas via WhatsApp (index 117116410), as quais não foram impugnadas pelo réu.

A autora logrou comprovar, através das conversas de WhatsApp, que mesmo em atendimento presencial na agência 6021, não obteve o desbloqueio imediato da conta, enfrentando o erro "código 224".

As mensagens evidenciam que o banco condicionou a liberação a pendências sobre o óbito de sua mãe ocorrido em 2020, o que se mostra desarrazoado para uma titular sobrevivente de conta conjunta que já havia informado o fato anteriormente.

O nexu causal e o dano são reforçados pelo index 117116424, que traz imagens do terminal de autoatendimento com a mensagem "transação não autorizada - este serviço não está autorizado", confirmando que a consumidora foi privada de acessar seus próprios recursos. Confira-se:



Como se verifica na contestação, a peça é genérica e se limita a afirmar a regularidade do bloqueio por CPF irregular, sem, contudo, trazer aos autos qualquer documento da Receita Federal ou tela sistêmica contemporânea que comprove a alegada irregularidade cadastral no momento do ato.

Ademais, os documentos de index 117116411 e index 117116412 (e-mail "Itaú Resolve" e reclamação administrativa) demonstram a ineficiência do banco, que chegou a informar que a conta estaria encerrada e exigiu documentos desnecessários para o caso concreto, impondo à autora uma *via crucis* administrativa em momento de vulnerabilidade, face à viagem agendada.

Acrescente-se que **o demandado, apesar de regularmente intimado para se manifestar em provas, requereu apenas o depoimento pessoal da autora, deixando de produzir prova documental técnica que justificasse o bloqueio, não se desincumbindo do ônus de provar que não houve falha na prestação do serviço.**

É cediço que o dever de reparar qualquer dano causado somente se afasta nas hipóteses em que o fornecedor do serviço comprova a ocorrência de

uma das excludentes da sua responsabilidade, previstas no artigo 14², § 3º, incisos, do Código de Defesa do Consumidor, o que não ocorre nos autos.

Destarte, violados deveres jurídicos originários, surge para o Banco réu o dever jurídico sucessivo de recompor os danos decorrentes.

Como bem pontuado pelo magistrado *a quo*:

“(...) O bloqueio da conta 31596-2 pela ré é incontroverso, tendo a autora demonstrado, através dos documentos anexados à inicial, as tentativas de solução administrativa com o demandado. A autora comprovou ainda a data da viagem à Bahia, que não conseguiu remarcar (08/02/2024).

Em que pese as alegações defensivas, verifica-se do arcabouço probatório que a ré não comprovou, de forma inequívoca, que havia irregularidade no CPF da autora junto à Receita Federal a justificar o bloqueio da sua conta ou que a notificou para regularizar tal pendência, limitando-se a fazer alegações genéricas nesse sentido. Assim, considerando que a ré não cumpriu com seu ônus probatório previsto no art. 373, II do CPC, conclui-se que demonstrada a falha na prestação do seu serviço, cabendo sua responsabilização objetiva, nos moldes do art. 14 do Estatuto Consumerista. (...)”

Portanto, correta a sentença ao reconhecer a falha na prestação do serviço.

Em relação ao pedido de compensação por danos morais, tem-se que o dano moral dá-se *in re ipsa*, não só por ter sido a autora surpreendida com o

² Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

bloqueio de seu dinheiro e cartões, mas principalmente pela gravidade de tal medida ocorrer às vésperas de viagem programada e pela demora na resolução do problema de forma administrativa, o qual precisou ser judicializado.

Resta, pois, analisar o arbitramento da verba compensatória.

Como se sabe, ao monetizar o sofrimento da vítima, o julgador deve levar em consideração vários critérios, em um mister sistemático que passa pela aferição do que vem consignando a jurisprudência e do sopesamento das peculiaridades do caso concreto.

Assim, o *quantum* indenizatório deve ser arbitrado em consonância aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa, sem perder de vista o caráter punitivo e pedagógico da sanção, observando-se ainda a condição financeira das partes e as peculiaridades inerentes ao caso concreto.

Nesse sentido, entendo que não há razão para reduzir a verba indenizatória fixada no valor total de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), levando-se em conta a conduta praticada pela empresa, bem como os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, equidade, além do caráter compensatório da indenização, cujo objetivo não é proporcionar enriquecimento sem causa.

Ante o exposto, voto pelo **DESPROVIMENTO** do recurso, majorando a verba sucumbencial devida pela apelante em 5% (cinco por cento), na forma do art. 85 parágrafo 11, do Código de Processo Civil.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

EDUARDO ABREU BIONDI
DESEMBARGADOR