



PODER JUDICIÁRIO  
**Tribunal Regional Federal da 3ª Região 1ª Turma**

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5008663-55.2023.4.03.6100 RELATOR:

Gab. 41 - DES. FED. HERBERT DE BRUYN

APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

APELADO: -----

Advogado do(a) APELADO: JEFFERSON HENRIQUE DOS SANTOS - SP396457-A OUTROS

PARTICIPANTES:

---

p{text-align: justify;}



PODER JUDICIÁRIO  
**Tribunal Regional Federal da 3ª Região 1ª Turma**

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5008663-55.2023.4.03.6100 RELATOR:

Gab. 41 - DES. FED. HERBERT DE BRUYN

APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

APELADO: -----

Advogado do(a) APELADO: JEFFERSON HENRIQUE DOS SANTOS - SP396457-A OUTROS

PARTICIPANTES:

## RELATÓRIO

**O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator):** Trata-se de ação proposta por ----- em face da Caixa Econômica Federal visando a concessão de provimento jurisdicional que a autorize a levantar os valores bloqueados em conta poupança de sua titularidade, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 80.000,00.



Deferida a justiça gratuita.

Aduz a parte que, no dia 23/12/2022, compareceu a uma agência da ré nas proximidades de sua residência para verificar o saldo bancário em terminal de autoatendimento, sendo surpreendida com a notícia de bloqueio de transação. Afirma que ao retornar, no dia seguinte, à mesma agência em busca de informações, foi-lhe apenas dito estar sua conta em processo de encerramento, em virtude de denúncia de irregularidade. Relata que o gerente que a atendeu entrou em contato telefônico com a irmã da autora, indagando-a sobre transações via PIX realizadas, as quais foram esclarecidas.

Acrescenta que, sem que lhe fosse possibilitada a apresentação de defesa, a conta foi encerrada de forma unilateral, sem qualquer justificativa. Aduz, ainda, que somente em 23/02/2023, em resposta à reclamação registrada na Ouvidoria da ré, a autora recebeu *e-mail*, informando o motivo do encerramento de sua conta, o qual teria sido a utilização para recebimento de valores advindos de “golpe”.

A CEF apresentou contestação sustentando a inexistência de dever de indenizar, em razão da não ocorrência de defeito na prestação do serviço, bem como a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e consequente inversão do ônus da prova.

Deferida a produção da prova documental requerida pela autora (juntada do contrato de prestação de serviços bancários e de abertura de conta, boletim de ocorrência referente ao suposto delito que teria motivado o encerramento da conta e do processo administrativo instaurado para a apuração do caso).

O pedido foi julgado parcialmente procedente para reconhecer à autora o direito à restituição de eventuais valores depositados na conta poupança de nº ----, da agência nº ----, na ocasião em que houve o bloqueio da referida conta; bem como para condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 40.000,00. Os honorários advocatícios foram fixados em 10% sobre o valor da condenação, em favor do representante judicial da parte autora.

Inconformada, apelou a ré requerendo o afastamento dos danos morais ou, subsidiariamente, a sua redução, conforme os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Com contrarrazões, subiram os autos a esta Corte.

É o relatório.



---

p{text-align: justify;}



PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal Regional Federal da 3ª Região 1ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5008663-55.2023.4.03.6100 RELATOR:

Gab. 41 - DES. FED. HERBERT DE BRUYN

APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

APELADO: ----

Advogado do(a) APELADO: JEFFERSON HENRIQUE DOS SANTOS - SP396457-A OUTROS

PARTICIPANTES:

VOTO

**O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator):** Segundo ensinamento de Yussef Said Cahali *in* Dano Moral, 2ª edição, Editora Revista dos Tribunais, p. 21, considera-se dano moral:

*"Tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito, à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral."*



Em complemento, assevera Cleyton Reis em sua obra *Avaliação do Dano Moral*, 4ª edição, Editora Forense, p. 15:

*"É inquestionável que os padecimentos de natureza moral, como, por exemplo, a dor, a angústia, a aflição física ou espiritual, a humilhação, e de forma ampla, os padecimentos resultantes em situações análogas, constituem evento de natureza danosa, ou seja, danos extrapatrimoniais.*

*Todavia, esse estado de espírito não autoriza a compensação dos danos morais, se não ficar demonstrado que os fatos foram conseqüência da privação de um bem jurídico, em que a vítima tinha um interesse juridicamente tutelado."*

A indenização por danos morais visa compensar os prejuízos ao interesse extrapatrimonial sofridos pelo ofendido, que não são, por sua natureza, ressarcíveis, e não se confundem com os danos patrimoniais, estes sim, suscetíveis de recomposição ou, se impossível, de indenização pecuniária.

A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Isto é, corresponde a toda violação ao patrimônio imaterial da pessoa no âmbito das suas relações de direito privado. Entretanto, não se deve confundir, sob pena de se banalizar o instituto, com meros dissabores, que embora possam incomodar, não têm aptidão para atingir, de forma efetiva, direitos da personalidade.

Segundo, Sérgio Cavalieri:

*"(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo a normalidade, interfira intensamente ao comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral" (Programa de responsabilidade civil. São Paulo: Malheiros, 1996, p. 76).*

No caso em tela, o encerramento da conta poupança da autora, sem a autorização da autora – fato ensejador da presente demanda – é incontroverso.

A CEF apelou da decisão de origem aduzindo que a autora não comprovou haver sofrido qualquer abalo de ordem moral com o ocorrido (encerramento da conta), motivo pelo qual requereu o afastamento de sua condenação ou a redução da indenização, por ser excessiva e estar em desconformidade com o entendimento jurisprudencial.

Conforme consta dos autos, a CEF encerrou a conta poupança da autora, sob o fundamento de suposta fraude. Contudo, embora intimada, não juntou o boletim de ocorrência registrado a respeito dos fatos e tampouco o procedimento administrativo instaurado para a averiguação da ocorrência.



Ademais, no documento de ID -----, consta informação de que, apesar de não ter sido possível confirmar a veracidade das transações supostamente fraudulentas, a instituição financeira optou por manter encerrada a conta da autora.

Como bem destacou o juízo *a quo*: “(...) *ainda que eventualmente comprovado o envolvimento da conta em operações fraudulentas, somente os valores supostamente recebidos em tais operações deveriam ser bloqueados, e não o montante total depositado na conta.*

*Observa-se do documento de ID 281951294 – Pág. 17, que a autora nem mesmo foi informada acerca do saldo existente, sendo orientada a buscar “meio Judicial” para obter informações.*

*Assim, ficou evidenciado que a ré não se desincumbiu de provar a higidez do serviço bancário prestado. (...)” (ID 285507751)*

Fica claro, portanto, que houve falha na prestação do serviço pela ré, de forma que o incidente extrapolou os limites do mero dissabor. Além do trauma causado pela ação da ré, a postura da requerida em relação ao fato causou um relevante transtorno à parte autora, que se viu privada dos valores depositados em sua conta, tendo sido obrigada a ingressar com a presente ação judicial, o que prolongou os efeitos de seus prejuízos.

Assim, embora configurado o dano extrapatrimonial, esta Primeira Turma tem adotado o entendimento segundo o qual o valor da indenização a título de danos morais deve ser fixado sem excesso, adequando-se aos parâmetros consolidados pela jurisprudência que, em casos similares, o vem estimando em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse sentido, reduzo a indenização arbitrada pelo Juízo de primeiro grau, fixando-a em R\$10.000,00.

Mantenho os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, cabendo à parte autora, nos termos do art. 86, do CPC, arcar com 2/3 da referida verba, cuja exigibilidade ficará suspensa, por ser beneficiária da justiça gratuita e a ré, com 1/3.

Ante o exposto, dou provimento à apelação da CEF, para reduzir a indenização por danos morais, nos termos da fundamentação.

É o meu voto.

**Herbert de Bruyn**

**Desembargador Federal Relator**



p{text-align: justify;}

## EMENTA

CONTRATOS BANCÁRIOS. ENCERRAMENTO DE CONTA POUPANÇA SEM AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. APELAÇÃO PROVIDA.

1. A indenização por danos morais visa compensar os prejuízos ao interesse extrapatrimonial sofridos pelo ofendido, que não são, por sua natureza, ressarcíveis, e não se confundem com os danos patrimoniais, estes sim, suscetíveis de recomposição ou, se impossível, de indenização pecuniária.

2. O aporte em previdência privada sem autorização do cliente denota falha na prestação do serviço da ré, e extrapola os limites do mero dissabor.

3. Além do trauma causado pela ação da ré, a postura da requerida em relação ao fato causou um relevante transtorno à parte autora, que se viu privada dos valores depositados em sua conta, tendo sido obrigada a ingressar com a presente ação judicial, o que prolongou os efeitos de seus prejuízos.

3. Configurado o dano extrapatrimonial, a Primeira Turma desta Corte tem adotado o entendimento segundo o qual o valor da indenização a título de danos morais deve ser fixado sem excesso, adequando-se aos parâmetros consolidados pela jurisprudência que, em casos similares, o vem estimando em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

4. Apelação provida.

---

## ACÓRDÃO



Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, a Primeira Turma, por unanimidade, deu provimento à apelação da CEF, nos termos do relatório e voto que ficam fazendo parte integrante do presente julgado.

HERBERT DE BRUYN  
DESEMBARGADOR FEDERAL





PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal Regional Federal da 3ª Região 1ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5008663-55.2023.4.03.6100 RELATOR:

Gab. 41 - DES. FED. HERBERT DE BRUYN

APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

APELADO: -----

Advogado do(a) APELADO: JEFFERSON HENRIQUE DOS SANTOS - SP396457-A OUTROS

PARTICIPANTES:

## RELATÓRIO

**O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator):** Trata-se de ação proposta por ----- em face da Caixa Econômica Federal visando a concessão de provimento jurisdicional que a autorize a levantar os valores bloqueados em conta poupança de sua titularidade, bem como a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 80.000,00.

Deferida a justiça gratuita.

Aduz a parte que, no dia 23/12/2022, compareceu a uma agência da ré nas proximidades de sua residência para verificar o saldo bancário em terminal de autoatendimento, sendo surpreendida com a notícia de bloqueio de transação. Afirma que ao retornar, no dia seguinte, à mesma agência em busca de informações, foi-lhe apenas dito estar sua conta em processo de encerramento, em virtude de denúncia de irregularidade. Relata que o gerente que a atendeu entrou em contato telefônico com a irmã da autora, indagando-a sobre transações via PIX realizadas, as quais foram esclarecidas.

Acrescenta que, sem que lhe fosse possibilitada a apresentação de defesa, a conta foi encerrada de forma unilateral, sem qualquer justificativa. Aduz, ainda, que somente em 23/02/2023, em resposta à reclamação registrada na Ouvidoria da ré, a autora recebeu *e-mail*, informando o motivo do encerramento de sua conta, o qual teria sido a utilização para recebimento de valores advindos de “golpe”.

A CEF apresentou contestação sustentando a inexistência de dever de indenizar, em razão da não ocorrência de defeito na prestação do serviço, bem como a inaplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor e consequente inversão do ônus da prova.



Deferida a produção da prova documental requerida pela autora (juntada do contrato de prestação de serviços bancários e de abertura de conta, boletim de ocorrência referente ao suposto delito que teria motivado o encerramento da conta e do processo administrativo instaurado para a apuração do caso).

O pedido foi julgado parcialmente procedente para reconhecer à autora o direito à restituição de eventuais valores depositados na conta poupança de nº ----, da agência nº ----, na ocasião em que houve o bloqueio da referida conta; bem como para condenar a ré a pagar à autora indenização por danos morais no valor de R\$ 40.000,00. Os honorários advocatícios foram fixados em 10% sobre o valor da condenação, em favor do representante judicial da parte autora.

Inconformada, apelou a ré requerendo o afastamento dos danos morais ou, subsidiariamente, a sua redução, conforme os critérios da razoabilidade e proporcionalidade.

Com contrarrazões, subiram os autos a esta Corte.

É o relatório.



Assinado eletronicamente por: HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR - 15/08/2024 20:08:57, HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR - 15/08/20

<https://pje2g.trf3.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=2408152008577660000290222414>

Número do documento: 2408152008577660000290222414



PODER JUDICIÁRIO  
Tribunal Regional Federal da 3ª Região 1ª Turma

APELAÇÃO CÍVEL (198) Nº 5008663-55.2023.4.03.6100 RELATOR:

Gab. 41 - DES. FED. HERBERT DE BRUYN

APELANTE: CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

APELADO: -----

Advogado do(a) APELADO: JEFFERSON HENRIQUE DOS SANTOS - SP396457-A OUTROS

PARTICIPANTES:

VOTO

**O Senhor Desembargador Federal Herbert de Bruyn (Relator):** Segundo ensinamento de Yussef Said Cahali *in* Dano Moral, 2ª edição, Editora Revista dos Tribunais, p. 21, considera-se dano moral:

*"Tudo aquilo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angústia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito, à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral."*

Em complemento, assevera Cleyton Reis em sua obra Avaliação do Dano Moral, 4ª edição, Editora Forense, p. 15:

*"É inquestionável que os padecimentos de natureza moral, como, por exemplo, a dor, a angústia, a aflição física ou espiritual, a humilhação, e de forma ampla, os padecimentos resultantes em situações análogas, constituem evento de natureza danosa, ou seja, danos extrapatrimoniais."*



*Todavia, esse estado de espírito não autoriza a compensação dos danos morais, se não ficar demonstrado que os fatos foram consequência da privação de um bem jurídico, em que a vítima tinha um interesse juridicamente tutelado."*

A indenização por danos morais visa compensar os prejuízos ao interesse extrapatrimonial sofridos pelo ofendido, que não são, por sua natureza, ressarcíveis, e não se confundem com os danos patrimoniais, estes sim, suscetíveis de recomposição ou, se impossível, de indenização pecuniária.

A caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. Isto é, corresponde a toda violação ao patrimônio imaterial da pessoa no âmbito das suas relações de direito privado. Entretanto, não se deve confundir, sob pena de se banalizar o instituto, com meros dissabores, que embora possam incomodar, não têm aptidão para atingir, de forma efetiva, direitos da personalidade.

Segundo, Sérgio Cavalieri:

*"(...) só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo a normalidade, interfira intensamente ao comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral" (Programa de responsabilidade civil. São Paulo: Malheiros, 1996, p. 76).*

No caso em tela, o encerramento da conta poupança da autora, sem a autorização da autora – fato ensejador da presente demanda – é incontroverso.

A CEF apelou da decisão de origem aduzindo que a autora não comprovou haver sofrido qualquer abalo de ordem moral com o ocorrido (encerramento da conta), motivo pelo qual requereu o afastamento de sua condenação ou a redução da indenização, por ser excessiva e estar em desconformidade com o entendimento jurisprudencial.

Conforme consta dos autos, a CEF encerrou a conta poupança da autora, sob o fundamento de suposta fraude. Contudo, embora intimada, não juntou o boletim de ocorrência registrado a respeito dos fatos e tampouco o procedimento administrativo instaurado para a averiguação da ocorrência.

Ademais, no documento de ID ----, consta informação de que, apesar de não ter sido possível confirmar a veracidade das transações supostamente fraudulentas, a instituição financeira optou por manter encerrada a conta da autora.

Como bem destacou o juízo *a quo*: *"(...) ainda que eventualmente comprovado o envolvimento da conta em operações fraudulentas, somente os valores supostamente recebidos em tais operações deveriam ser bloqueados, e não o montante total depositado na conta.*

*Observa-se do documento de ID 281951294 – Pág. 17, que a autora nem*



*mesmo foi informada acerca do saldo existente, sendo orientada a buscar “meio Judicial” para obter informações.*

*Assim, ficou evidenciado que a ré não se desincumbiu de provar a higidez do serviço bancário prestado. (...)” (ID 285507751)*

Fica claro, portanto, que houve falha na prestação do serviço pela ré, de forma que o incidente extrapolou os limites do mero dissabor. Além do trauma causado pela ação da ré, a postura da requerida em relação ao fato causou um relevante transtorno à parte autora, que se viu privada dos valores depositados em sua conta, tendo sido obrigada a ingressar com a presente ação judicial, o que prolongou os efeitos de seus prejuízos.

Assim, embora configurado o dano extrapatrimonial, esta Primeira Turma tem adotado o entendimento segundo o qual o valor da indenização a título de danos morais deve ser fixado sem excesso, adequando-se aos parâmetros consolidados pela jurisprudência que, em casos similares, o vem estimando em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Nesse sentido, reduzo a indenização arbitrada pelo Juízo de primeiro grau, fixando-a em R\$10.000,00.

Mantenho os honorários advocatícios arbitrados em 10% sobre o valor da condenação, cabendo à parte autora, nos termos do art. 86, do CPC, arcar com 2/3 da referida verba, cuja exigibilidade ficará suspensa, por ser beneficiária da justiça gratuita e a ré, com 1/3.

Ante o exposto, dou provimento à apelação da CEF, para reduzir a indenização por danos morais, nos termos da fundamentação.

É o meu voto.

**Herbert de Bruyn**

**Desembargador Federal Relator**



## EMENTA

CONTRATOS BANCÁRIOS. ENCERRAMENTO DE CONTA POUPANÇA SEM AUTORIZAÇÃO DO CLIENTE. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. APELAÇÃO PROVIDA.

1. A indenização por danos morais visa compensar os prejuízos ao interesse extrapatrimonial sofridos pelo ofendido, que não são, por sua natureza, ressarcíveis, e não se confundem com os danos patrimoniais, estes sim, suscetíveis de recomposição ou, se impossível, de indenização pecuniária.
2. O aporte em previdência privada sem autorização do cliente denota falha na prestação do serviço da ré, e extrapola os limites do mero dissabor.
3. Além do trauma causado pela ação da ré, a postura da requerida em relação ao fato causou um relevante transtorno à parte autora, que se viu privada dos valores depositados em sua conta, tendo sido obrigada a ingressar com a presente ação judicial, o que prolongou os efeitos de seus prejuízos.
3. Configurado o dano extrapatrimonial, a Primeira Turma desta Corte tem adotado o entendimento segundo o qual o valor da indenização a título de danos morais deve ser fixado sem excesso, adequando-se aos parâmetros consolidados pela jurisprudência que, em casos similares, o vem estimando em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.
4. Apelação provida.



Assinado eletronicamente por: HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR - 15/08/2024 20:08:48, HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR - 15/08/20

<https://pje2g.trf3.jus.br:443/pje/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?x=24081520084872600000290223236>

Número do documento: 24081520084872600000290223236