

**AO (À) EXMO (A). SR (A). JUIZ (A) FEDERAL DA <sup>a</sup> VARA FEDERAL DA SEÇÃO  
JUDICIÁRIA DO MATO GROSSO/MT**

**PAJ: 2023/013-01246**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - DPU**, órgão essencial à justiça, com função constitucional de prestar assistência jurídica aos mais necessitados, na defesa dos direitos dos consumidores usuários da instituição financeira Caixa Econômica Federal, vem perante Vossa Excelência, com fundamento no artigo 5º, II, da Lei nº. 7.347/85 (com redação dada pela Lei nº. 11.448/07) e no artigo 4º, VII, da Lei Complementar nº. 80/1994 (com redação dada pela Lei Complementar nº. 132/2009), propor:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE TUTELA DE  
URGÊNCIA**

em face da **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - CEF**, pessoa jurídica de direito público, inscrita no CNPJ nº 00.360.305/0001-0, com sede em Setor Bancário Sul, Quadra 04, Bloco A, Lotes 3/4, Asa Sul, Brasília – DF, Cep: 70.092 – 900, pelos fatos e fundamentos jurídicos adiante aduzidos.

## 1. DA LEGITIMIDADE ATIVA DA DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO

A Defensoria Pública tem por função institucional a orientação jurídica e a defesa dos necessitados, é essencial à função jurisdicional do Estado na garantia dos direitos fundamentais e da assistência jurídica integral e gratuita, conforme o art. 5º, LXXIV, da CF, intrinsecamente vinculado ao direito fundamental do acesso à justiça (art. 5º, XXXV, da CF).

Essa legitimidade é vigente pela alteração da redação do art. 5º, II da Lei nº 7.347/1985, por meio da Lei nº 11.448/07, que confere à Defensoria a legitimidade na propositura de ação civil pública.

O Superior Tribunal de Justiça solidificou que essa é uma permissão amplíssima, trata-se da teoria da hipossuficiência organizacional, premissa consagrada na forma da jurisprudência do acórdão do AgInt no AREsp 1708091 – RJ (2017/0274346-4), *in verbis*:

**AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. 1. LEGITIMIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA. PROTEÇÃO DE INTERESSES TRANSINDIVIDUAIS DE NECESSITADOS OU DAQUELES QUE POSSUAM INSUFICIÊNCIA DE RECURSOS. INTERPRETAÇÃO QUE DEVE SER REALIZADA DE FORMA AMPLA E ABSTRATA. NECESSIDADE DE REFORMA DO ACÓRDÃO RECORRIDO. LEGITIMIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA RECONHECIDA. 2. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO.**

*1. A Corte Especial desta Casa, no julgamento dos Embargos de Divergência no Recurso Especial n. 1.192.577/RS, em 21/10/2015, de relatoria da Ministra Laurita Vaz, aplicou o entendimento da Suprema Corte, proferido na ADI 3943/DF, concluindo que a "Defensoria Pública tem legitimidade para propor ação civil pública, na defesa de interesses difusos, coletivos ou individuais homogêneos, julgando improcedente o pedido de declaração de inconstitucionalidade formulado contra o art. 5.º, inciso II, da Lei n.º 7.347/1985, alterada pela Lei n.º 11.448/2007 ('Art. 5.º - Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar: ... II - a Defensoria Pública')."*

*2. Outrossim, ainda que a competência da Defensoria Pública para a defesa de interesses e direitos transindividuais esteja vinculada à interpretação das expressões "necessitados" e*

*"insuficiência de recursos", constantes, respectivamente, no texto dos arts. 134 e 5º, LXXXIV, da CF, essa interpretação deve se dar de forma ampla e abstrata, bastando que possa haver a existência de um grupo de hipossuficientes, independentemente de alcançar de forma indireta e eventual outros grupos mais favorecidos economicamente. Precedente.*

*3. Agravo interno desprovido. (AgInt no REsp 1418091/SP, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 09/09/2019, DJe 12/09/2019). Grifos nossos.*

Ante o gozo de suas atribuições e legitimidade ativa e ainda, na forma da expressão do Estado Democrático de Direito se dá a propositura do presente pleito.

## 2. DAS PRERROGATIVAS DOS DEFENSORES PÚBLICOS FEDERAIS

Ressalta-se a necessária observância das prerrogativas dos Defensores Públicos Federais, previstas na Lei Complementar nº. 80/94, especialmente no que tange à **contagem em dobro dos prazos processuais e à intimação pessoal, inclusive com carga dos autos e dos atos do processo, nos termos do artigo 44, X da LC 80/94**, sobre os quais pede o deferimento.

## 3. DA SÍNTESE FÁTICA

A presente ação deriva de Procedimento instaurado na Defensoria Nacional de Direitos Humanos da DPU para proceder à análise de múltiplos feitos instaurados no âmbito da DPU, os quais tratam de situações de bloqueios sumários de contas bancárias de cidadãos, predominantemente hipossuficientes.

Tais bloqueios promovidos pela Caixa Econômica Federal fundamentam-se na alegação de transações financeiras suspeitas de ilicitude. Em outras palavras, a CEF, ao identificar operações financeiras supostamente ilícitas, bloqueia contas bancárias – inclusive aquelas destinadas ao recebimento de benefícios sociais, **sem notificação dos titulares**, bem como impede que eles tenham acesso aos valores depositados.

A título de exemplo podem ser citados os seguintes procedimentos em acompanhamento na DPU:

<b>PAJ</b>	<b>PRETENSÃO</b>	<b>ÂMBITO DE ATUAÇÃO</b>
2023/012-00508	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1101852-37.2023.4.01.3700
2023/012-00362	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1042896-28.2023.4.01.3700
2023/012-01068	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1079256-59.2023.4.01.3700
2023/012-01099	Bloqueio de conta pela CEF	Em fase extrajudicial.
2023/012-01174	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1067385-59.2023.4.01.3400
2022/029-02587	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 06933552.2022.4.04.7000. Sentença parcialmente procedente para liberação dos valores retidos e danos morais na importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).
2023/023-00116	Bloqueio de conta pela CEF	Ação Judicial nº 5000221-28.2024.4.04.7106
2023/001-04710	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1068872-64.2023.4.01.3400
2023-098-00354	Bloqueio de conta pela CEF	Ação Judicial nº 5006274-52.2023.4.03.6309
2023/012-00786	Bloqueio de conta pela CEF	Em fase extrajudicial.
2023/012-00402	Bloqueio de conta pela CEF	Ação Judicial nº 1064931-79.2023.4.01.3700
2023/012-00744	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1064931-79.2023.4.01.3700.
2023/012-00803	Bloqueio de conta pela CEF	Processo nº 1044579-03.2023.4.01.3700 (formulado acordo em face dos danos materiais e morais sofridos, na importância de R\$ 3.000,00)
2022/066-00928	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 0002162-88.2023.4.05.8308
2023/066-00386	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1004224-69.2023.4.01.3305.
2023/066-00670	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 0004144-40.2023.4.05.8308
2022/015-00711	Bloqueio de conta pela CEF	Ação judicial nº 1031791-61.2022.4.01.4000: Sentença parcialmente procedente condenando a CEF ao pagamento de R\$3.000,00 a título de dano moral e à liberação de saldo residual da conta no momento do seu encerramento.

A tramitação dos referidos procedimentos é comprovada pela juntada dos documentos nominados **Anexo 01 a Anexo 17**, que reproduzem a tela de tramitação vigente desses. Ademais, essa relação não é exaustiva, tendo em vista a continuidade da prática por

parte da Ré, sendo meramente exemplificativa e crescente, o que evidencia a urgência do pleito.

Na instrução do procedimento preparatório a esta ação, observou-se que a CEF bloqueou e continua a bloquear contas bancárias sob o fundamento da recomendação pela Centralizadora Nacional de Segurança e Fraude. Esse bloqueio baseia-se em suspeitas de atividades fraudulentas, identificadas por padrões de movimentação que levantaram suspeitas de fraude ou golpe. Entretanto, foi identificado, nos procedimentos em curso na DPU, que, apesar de não ter ocorrido qualquer fraude, os assistidos ficaram com as contas bloqueadas e impossibilitados de ter acesso aos valores depositados.

Em suma, foi identificado nos PAJs analisados as seguintes condutas da Caixa Econômica Federal:

- a) Bloqueio da conta sob o fundamento de suspeita de fraude, por recomendação pela Centralizadora Nacional de Segurança e Fraude;
- b) As contas bancárias eram destinadas ao recebimento de benefícios sociais pelos assistidos hipossuficientes;
- c) Apesar de os correntistas/assistidos demonstrarem que as transações não eram fraudulentas, a conta permaneceu bloqueada;
- d) Mantido o bloqueio da conta, o correntista fica impossibilitado de usar/sacar os valores depositados;
- e) A CEF alega ser necessária decisão judicial para desbloqueio da conta bancária.

Os consumidores relatam que a Ré tem justificado a todos que a exigência de submissão dos bloqueios ao crivo do Poder Judiciário é legal e está amparada no art. 6º da Resolução 4753/19 do Banco Central do Brasil, que assim prevê:

*Art. 6º As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.*

Com fito de alcançar solução extrajudicial, a Defensoria Nacional de Direitos Humanos da Defensoria Pública da União, em conjunto com a Câmara de Coordenação e Revisão Cível, encaminharam a **RECOMENDAÇÃO Nº 6686259 - DPGU/DNDH** à

---

instituição Ré (**Anexo 18 - Recomendação 6686259**), direcionada à Presidência, Corregedoria e à Diretoria Jurídica da CEF, recomendado o seguinte:

**i) Que se abstenha de exigir decisão judicial para o desbloqueio das contas** e a movimentação dos valores pelos assistidos, no caso de ser verificada que não há irregularidade no acesso às contas;

**ii) Promoção de Notificação Antecipada:** recomenda-se a notificação dos titulares de contas sempre que houver qualquer suspeita de fraude ou atividade suspeita que possa levar ao bloqueio da conta. Essa notificação deve ser enviada com antecedência, de forma clara e detalhada, permitindo que os titulares tenham conhecimento e oportunidade de responder;

**iii) Estabelecimento de uma Comunicação Eficaz:** é essencial que a comunicação com os clientes seja eficaz e compreensível. Recomenda-se a disponibilização de informações claras sobre os motivos do bloqueio, os passos necessários para resolver o problema e um ponto de contato para esclarecimentos e suporte;

**iv) Fornecimento de informações claras sobre as políticas de bloqueio de contas:** os clientes devem ter acesso às informações sobre as circunstâncias que podem levar a um bloqueio e possam tomar medidas preventivas. Além disso, recomenda-se maior investimento em programas de educação financeira para seus clientes;

**v) Criação de uma Ouvidoria Específica:** recomenda-se à instituição financeira o estabelecimento uma ouvidoria específica para lidar com reclamações relacionadas a bloqueios de contas. Essa ouvidoria deve ser acessível aos clientes por meio de canais de comunicação diversos, como telefone, e-mail e site;

**vi) Avaliação Rápida e Imparcial:** a ouvidoria deve realizar uma avaliação rápida e imparcial das reclamações relacionadas a bloqueios de contas, o que necessariamente envolve revisar as informações disponíveis e determinar se o bloqueio foi justificado ou não;

**vii) Promoção de Notificação retroativa:** caso a ouvidoria, ou outro órgão interno com atribuições definidas, considere que o bloqueio foi injustificado, é recomendado à instituição financeira notificar o titular da conta sobre a situação e as razões para o bloqueio, bem como informar sobre o processo de desbloqueio imediato, sem que seja necessário recorrer a via judicial;

**ix) Estabelecimento de Prazos Definidos:** estabelecer prazos específicos para a revisão e resolução de casos de bloqueio de contas devido a suspeitas de fraude. Isso ajudará a garantir que os clientes não enfrentem bloqueios prolongados e injustificados;

**x) Criação Mecanismos de Revisão dos Bloqueios:** criar um processo claro e acessível para que os titulares de contas possam recorrer de bloqueios injustos ou contestar as suspeitas de fraude. Isso inclui um mecanismo de revisão segura, mediante a comprovação da titularidade e da regularidade das operações objeto das suspeitas de fraude;

**xi) Revisão de seus processos internos de detecção de fraudes e bloqueio de contas:** a medida visa a redução da ocorrência de bloqueios indevidos. Isso pode incluir aprimoramentos nas ferramentas de detecção e na capacitação dos funcionários responsáveis por essas ações;

**xii) Educação Financeira:** Promover a educação financeira entre os clientes para que eles estejam cientes das melhores práticas de segurança financeira e possam evitar atividades suspeitas que levem a bloqueios de conta;

**xiii) Compensação por Danos:** Quando for comprovado que o bloqueio injustificado causou danos financeiros aos titulares da conta, recomenda-se a composição entre o banco e o cliente para compensação adequada e justa.

A Recomendação foi encaminhada à Ré no dia 04 de dezembro de 2023, oportunizando o prazo de 20 (vinte) dias para que informasse as providências adotadas à época do recebimento, em cumprimento a tudo quanto demonstrado no teor do documento anexo.

Em que pese as iniciativas deste Órgão Defensorial, a Ré encaminhou o OFÍCIO GEAPD/CORED Nº 0116/2023 #EXTERNO.CONFIDENCIAL, limitando-se a informar em 14/12/2023, conforme demonstra o **Anexo 19**, que:

*“Em resposta ao OFÍCIO - Nº 6697937/2023 – DNDH, informamos que direcionamos a Recomendação nº 6686259 - DPGU/DNDH à Diretoria Jurídica da CAIXA, por pertinência, para a prestação de informações relativas aos fatos tratados na referida recomendação. 2. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos.”*

Passados mais de 90 (noventa) dias desde o recebimento da Recomendação pela Ré, que se manteve inerte na interlocução tentada, verificaram-se novos casos aportados na DPU a partir de janeiro de 2024 tratando da mesma situação fática ora narrada, isto é, bloqueio de contas judiciais por suspeita de fraude e que, mesmo após comprovação da regularidade da transação, não são desbloqueadas pela CEF. Assim, a parte ré permanece submetendo o coletivo de consumidores à violação de direitos, mesmo após tentativa de solução extrajudicial, justificando a propositura da demanda.

#### **4. DO PAPEL SOCIAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Antes de adentrar o mérito, importante ressaltar o papel social da Ré, que exerce atividade fundamental na execução de políticas públicas como o Programa Minha Casa Minha Vida, recebimento dos benefícios do Programa Bolsa Família, benefícios previdenciários e assistenciais diversos, atuando, ainda, como agente operador e principal arrecadador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, dentre outros.

Diante desse cenário, o perfil socioeconômico dos consumidores da instituição acaba sendo formado, em alguma medida, por pessoas em situação de baixa renda, portanto mais vulneráveis, o que atrai a extrema urgência na análise do caso por este Douto Juízo, especialmente no tocante à retenção de valores e saques de benefícios assistenciais e previdenciários.



## 5. DO DIREITO

### 5.1. DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

Preliminarmente, cumpre destacar a competência da Justiça Federal, principalmente em razão da matéria discutida na presente ação. A teor do disposto no artigo 109 da Constituição Federal, a competência aludida vem disciplinada nos seguintes termos:

*Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar:*

*I – as causas em que a União, entidade ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidente de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho;*  
*(...)*

*§ 2º. As causas intentadas contra a União poderão ser aforadas na seção judiciária em que for domiciliado o autor, naquela onde houver ocorrido o ato ou fato que deu origem à demanda ou onde esteja situada a coisa, ou, ainda, no Distrito Federal. (Grifou-se)*

A Ré é empresa pública federal, motivos da propositura no âmbito Federal.

### 5.2. DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

A presente lide encontra amparo no Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), pois caracterizada a relação de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do CDC, que afirmam:

*Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

*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.*

*§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.*

*§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.*

Verifica-se, assim, que o CDC é claro ao incluir as atividades de natureza bancária sob a sua égide. Tal entendimento encontra-se pacificado, tanto na doutrina quanto nos Tribunais, e em especial pela **Súmula 297 do STJ**: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Por se tratar de uma relação consumerista, está presente o direito à **inversão do ônus da prova**, nos moldes do artigo 6º, VIII, do CDC, *in verbis*:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;*

A verossimilhança é comprovada pela narrativa dos fatos e os documentos anexos à esta Exordial, ademais, preenchido o requisito da verossimilhança, estão presentes também os requisitos da hipossuficiência da coletividade alcançada pela conduta da Ré.

Decerto, a hipossuficiência é um conceito relacional e pode ser definido a partir da existência de um desequilíbrio – por exemplo, técnico ou financeiro – entre o consumidor e a parte contrária, ficando demonstrado, assim, que é a Ré tem a obrigação de provar que não existiram os fatos alegados e nem os danos sofridos pela coletividade.

Nesse contexto, é certo que a responsabilidade, nestes casos, é de ordem objetiva. É o que prevê o art. 14, *caput*, do CDC:

*Art.14 O fornecedor de serviços responde independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.*

O fato lesivo ocorreu porque a CEF bloqueou e continua bloqueando unilateralmente inúmeras contas bancárias titularizadas por pessoas hipossuficientes, sob a alegação de suspeita de fraude, conforme demonstram os documentos probatórios acostados, sem notificação prévia da medida. Além disso, mesmo quando os titulares da conta bloqueada procuram a agência da CEF e esclarecem a licitude da operação, a instituição bancária mantém o bloqueio da conta e impede o saque de qualquer valor, sob a alegação de ser necessária autorização judicial para tanto.

Tal conduta restou abusiva e excessiva, tendo em vista que, além dos desdobramentos práticos de locomoção dos usuários em busca de soluções extrajudiciais, os valores retidos nas contas ficaram bloqueados e condicionados à apresentação de ordem judicial de cada um dos incontáveis consumidores para uso do que lhes pertencem em conta.

A responsabilidade civil da CEF é de natureza objetiva, dependendo, para a sua configuração, da presença simultânea dos requisitos extraídos do art. 14 do CDC (defeito na prestação do serviço; dano patrimonial ou moral; nexo de causalidade), aplicável às instituições financeiras e bancárias por força do seu art. 3º, § 2º.

Destaque-se que a jurisprudência reconhece a aplicação da responsabilidade objetiva em casos semelhantes ao da presente demanda:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - INDENIZAÇÃO - BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA BANCÁRIA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MORAL - QUANTIFICAÇÃO - MÉTODO BIFÁSICO. 1. A Responsabilidade Civil designa o dever que alguém tem de reparar o prejuízo em consequência da ofensa a direito alheio. 2. Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade da instituição financeira é objetiva, prescindindo da comprovação de culpa, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. 3. O fornecedor não será responsabilizado quando provar que o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 4. Não havendo comprovação de que a parte autora deu causa ao bloqueio de sua conta corrente, impõe-se a responsabilização da instituição financeira. 5. O dano moral passível de indenização é aquele que importa em lesão a qualquer dos direitos de personalidade da vítima,**

*presente nos casos em que ocorre o bloqueio indevido de todo saldo em conta corrente do consumidor. 6. O arbitramento da quantia devida para compensação do dano moral deve considerar os precedentes em relação ao mesmo tema e as características do caso concreto, tais como a gravidade do fato em si, a responsabilidade do agente, a culpa concorrente da vítima e a condição econômica do ofensor. (TJ-MG - AC: 10027140405245001 MG, Relator: José Américo Martins da Costa, **Data de Julgamento: 23/01/2020**, **Data de Publicação: 31/01/2020**). Grifos nossos.*

No caso, mostra-se visível a conduta unilateral e abusiva da ré em bloquear contas bancárias sem prévio aviso, sendo este ato causador de danos aos consumidores correntistas – seja pela necessidade de deslocamento em busca da resolução do problema, pela constrição de valores depositados nas referidas contas, a impossibilidade de utilizar do próprio dinheiro para fazer frente a necessidades básicas, a necessidade de abertura de nova conta bancária, entre outros.

Assim, requer a aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no tocante a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva da Caixa Econômica Federal.

### **5.3. DO PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE E DA FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS**

Como cediço, um dos princípios basilares que justificam a proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor é da **VULNERABILIDADE**. Tal normativo está previsto no art. 5º, inciso XXXIII, da CRFB, sendo reconhecida, imperativamente em sua ordem técnica, jurídica, fática (ou socioeconômica) e informacional.

O Código de Defesa do Consumidor adota esse referido postulado como vetor da Política Nacional das Relações de Consumo, inclusive, ao tempo em que o apregoa ao lado da melhoria dos serviços públicos como objetivo da norma (art. 4º, inciso I e VII, CDC).

O Código de Defesa do Consumidor, ao tempo que institui direitos ao consumidor, impõe deveres aos fornecedores de produtos e serviços, buscando promover o equilíbrio contratual nas relações de consumo. No bojo do equilíbrio contratual, a sistemática da lei consumerista busca coibir práticas e cláusulas abusivas em prejuízo do consumidor.

Nesse propósito, os direitos básicos do consumidor também são assegurados pela

Lei n. 8.078/1990, os quais abaixo se transcreve:

*I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;*

*II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*

*III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; [...]*

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; [...]*

Tal dever é igualmente corroborado pela dicção do art. 22 do CDC, que estabelece expressamente uma série de deveres aos fornecedores de serviços públicos:

*“os órgãos públicos, por si ou por suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, o fornecimento de serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.*

Das normas supracitadas, fica claro e evidente a responsabilidade da Caixa Econômica Federal, em observar todo o normativo ao qual se obriga na prestação dos seus serviços e cumprir as obrigações legais em todos os atos da sua prestação de serviços.

Ainda sobre os vícios de qualidade dos serviços postos no mercado de consumo e a responsabilidade do fornecedor, podemos encontrar a definição de serviço impróprio:

*Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária [...].*

*[...]*

*§ 2º. São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. (grifou-se).*

Tais dispositivos, os quais resguardam os consumidores dos vícios por inadequação, correspondem a um dever anexo à contratação: o dever de qualidade, garantindo que o serviço na relação de consumo apresente as propriedades e características que atendam aos fins legitimamente esperados pelo consumidor, compatíveis com a sua finalidade própria.

**A conduta negligente da Ré pode ser considerada, inclusive, uma prática abusiva, nos termos do art. 39, incisos II e IX, do diploma consumerista:**

*Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

*[...]*

*II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;*

*[...]*

*IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;*

No caso em análise, tem-se que o bloqueio das contas por suspeita de fraude, sem justificativa e notificação prévia, configura a interrupção do serviço bancário contratado por ato unilateral da Caixa Econômica Federal, o que enseja sem dúvidas o defeito do serviço.

**Embora compreensível a adoção de cautelas por parte da mencionada instituição financeira em face de suspeita de fraude, revela-se abusivo o impedimento de acesso aos seus serviços por tanto tempo, sobretudo quando não há prévio aviso do respectivo bloqueio, e considerando que muitas das contas bancárias são utilizadas para recebimento de verbas alimentares (bolsa família e benefícios previdenciários em geral).**

Ou seja, o exercício regular do direito-dever outorgado à Caixa, de adotar medidas para averiguação de movimentações suspeitas que destoam do perfil de seus consumidores, esbarra no patente excesso e abuso. Dessa forma, se há suspeitas de fraude nas operações financeiras realizadas, tem a mencionada instituição financeira o dever de apurá-las com certa presteza e não de procrastinar indefinidamente a solução do problema, de modo a configurar a transferência dos riscos e infortúnios da sua atividade para a próprio cliente-consumidor.

Neste âmbito, tem-se como notória a abstenção do dever de informação imposto à Caixa, conforme o art. 5º da Resolução nº 4.753/19 do Banco Central do Brasil, utilizada pela CEF como fundamentação para o bloqueio das contas (arts. 2º e 6º), que determina expressamente que deve haver comunicação entre as partes acerca de qualquer intenção de rescindir o contrato, com a indicação dos motivos da adoção de eventual rescisão:

*Art. 5º Para o encerramento de conta devem ser adotadas, no mínimo, as seguintes providências:*

*I - comunicação entre as partes da intenção de rescindir o contrato, informando os motivos da rescisão, caso se refiram à hipótese prevista no art. 6º ou a outra prevista na legislação ou na regulamentação vigente;*

*II - indicação pelo cliente da destinação do eventual saldo credor na conta, que deve abranger a transferência dos recursos para conta diversa na própria ou em outra instituição ou a colocação dos recursos a sua disposição para posterior retirada em espécie;*

*III - devolução pelo cliente das folhas de cheque não utilizadas ou a realização do seu cancelamento pela instituição;*

*IV - prestação de informações pela instituição ao titular da conta sobre:*

*a) o prazo para adoção das providências relativas à rescisão do contrato, limitado a trinta dias corridos, contado do cumprimento da exigência de trata o inciso I;*

*b) os procedimentos para pagamento de compromissos assumidos com a instituição ou decorrentes de disposições legais; e*

*c) os produtos e serviços eventualmente contratados pelo titular na instituição que permanecem ativos ou que se encerram juntamente com a conta de depósitos; e*

*V - comunicação ao titular sobre a data de encerramento da conta ou sobre os motivos que impossibilitam o encerramento, após o decurso do prazo de que trata a alínea "a" do inciso IV.*

*§ 1º O encerramento de conta de depósitos pode ser providenciado mesmo na hipótese de existência de cheques sustados, revogados ou cancelados por qualquer causa.*

*§ 2º Deve ser assegurada ao titular da conta de depósitos a possibilidade de solicitar o seu encerramento pelo mesmo canal utilizado quando da solicitação de sua abertura, se ainda disponível.*

*Art. 6º As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.*



Destaca-se, ainda, que, **a alegada suspeita de fraude, por si só, não justifica o impedimento arbitrariamente imposto, consistente em obstar o acesso aos valores retidos em contas, que, até prova em contrário, são de propriedade dos consumidores. Isso porque, como alternativa pode a Ré apenas bloquear a transação suspeita, permitindo o acesso às contas para as demais movimentações financeiras.**

Tendo em vista que não há justificativa hábil a legitimar essa conduta, mostra-se desprovida de razoabilidade a medida unilateralmente adotada pela Ré, que frustrou a expectativa dos seus consumidores quanto à continuidade dos serviços contratados.

Vale ressaltar que a liberdade contratual deve ser exercida levando em consideração a função social do contrato e a boa-fé, razão pela qual devem ser coibidas medidas abusivas contratuais que tragam onerosidade excessiva, injustiça social e violação a interesses individuais que abranjam a proteção da dignidade humana.

Conforme entendimento jurisprudencial pátrio, o bloqueio seguido de encerramento unilateral e imotivado de conta corrente, sem prévia notificação do correntista, com a indicação dos motivos, caracteriza falha na prestação do serviço bancário contratado:

*CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANO MORAL. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CEF). BLOQUEIO INDEVIDO DE CONTA POUPANÇA. INDISPONIBILIDADE DO NUMERÁRIO. EVIDENTE FALHA DO SERVIÇO BANCÁRIO. SENTENÇA REFORMADA. APELAÇÃO PROVIDA. PEDIDO INDENIZATÓRIO ACOLHIDO. 1. Constatado que a conta poupança da qual a apelante é titular, na qual havia sido depositada a importância de R\$ 32.557,56, foi bloqueada indevidamente e que o problema somente foi solucionado por força da decisão que antecipou os efeitos da tutela, é devida a reparação do dano moral. 2. Como bem destacou o ilustre Juiz em 1ª instância, a alegação de que o bloqueio da conta poupança ocorreu segundo os ditames da Circular n. 3.461, emitida pelo Banco Central do Brasil em julho de 2009, não foi minimamente comprovada pela CEF. Nada há, nos autos, que ampare a assertiva, nenhum indício de irregularidades nos depósitos efetuados na conta poupança. 3. Dessa forma, é evidente a falha do serviço bancário decorrente do bloqueio inteiramente desmotivado daqueles valores depositados em conta sob a administração da CEF. O dano moral, em tais*



*casos, independe de demonstração. É evidente que o numerário depositado na conta poupança deveria estar à disposição sempre que a titular da conta necessitasse fazer frente às despesas de ordem pessoal, especialmente quando se encontrava em período de gestação. [...] 8. Apelação provida, para julgar procedente o pedido de reparação dos danos morais. 9. Condena-se a ré ao pagamento das custas e dos honorários advocatícios, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 3º, inciso I, do Código de Processo Civil. (TRF-1 - AC: 00502774020144013500, Relator: DESEMBARGADOR FEDERAL DANIEL PAES RIBEIRO, Data de Julgamento: 09/05/2022, 6ª Turma, Data de Publicação: e-DJF1 26/05/2022 PAG e-DJF1 26/05/2022 PAG)*

**APELAÇÃO. CONSUMIDOR. CONTRATOS BANCÁRIOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. ENCERRAMENTO DE CONTA BANCÁRIA. BLOQUEIO DE SALDO. SUSPEITA DE FRAUDE. NÃO COMPROVAÇÃO. PRESUNÇÃO DE BOA-FÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE. (...)** 5. *Se a CEF realmente suspeitou da atividade bancária do autor, poderia, a título de exemplo, ter bloqueado apenas tal quantia creditada na conta do autor, em vez de encerrar a conta bancária e impedir o acesso a todo o saldo, que teria origem diversa da operação suspeita. A CEF mostrou-se irredutível, bloqueando valores, encerrando a conta, e impondo ao autor que se socorresse do Judiciário, para, então, quando demandada, nada comprovar. A conduta praticada pela financeira mostra-se desproporcional e, portanto, equivale a má prestação do serviço bancário. (...) (TRF 3ª Região, 1ª Turma, ApCiv - APELAÇÃO CÍVEL - 5011545-63.2018.4.03.6100, Rel. Desembargador Federal VALDECI DOS SANTOS, julgado em 01/12/2021, DJEN DATA: 07/12/2021)*

**CONSUMIDOR. BLOQUEIO DE CONTA-POUPANÇA POR SUSPEITA DE FRAUDE. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. ARBITRAMENTO. CRITÉRIOS DE RAZOABILIDADE E NÃO ENRIQUECIMENTO INDEVIDO. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. [...]** 3. *É da instituição financeira a segurança pelas transações bancárias realizadas, sendo que, na ocorrência de eventual fraude, e vislumbrada a necessidade de adoção de protocolos de segurança, tal como, o encerramento da conta do correntista, o banco deverá indeniza-*

---

*lo pelos danos causados. Essa medida, adotada por total liberalidade da CEF, não poderia impor nenhum tipo de ônus ao correntista, como a exigência de ordem judicial e/ou alvará para a liberação do saldo de valores da conta encerrada. 4. À mingua de notícia de ilícito ou ordem da autoridade competente, não é admissível que a instituição mantenha indisponível valores que pertencem aos titulares de conta, os quais deveriam ter sido liberados tão logo solicitados. 5. Demonstrada a efetiva desídia da CEF, tanto com relação ao bloqueio da transferência fraudulenta, como com relação à recusa na disponibilização dos valores à Autora, bem como, a ocorrência de vícios no serviço prestado pela CEF, a fim de ensejar a reparação pelos danos suportados pela Autora, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. [...] (TRF-3, APELAÇÃO CÍVEL Nº 0006164-89.2014.4.03.6104/SP, RELATOR: Desembargador Federal WILSON ZAUHY, Primeira Turma do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, Data de Julgamento: 11/04/2019)*

Diante do exposto, tendo em vista que o serviço defeituoso caracteriza-se quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, tem-se que a rescisão contratual adotada de maneira unilateral pela Caixa Econômica Federal é abusiva, sendo de rigor a disponibilização dos valores, anteriormente conscritos, devidamente atualizados.

#### **5.4. DO DEVER DE SEGURANÇA**

Cabe registrar que o Superior Tribunal de Justiça reconhece que a vulnerabilidade do sistema bancário, que admite operações totalmente atípicas em relação ao padrão de consumo dos consumidores, viola o dever de segurança que cabe às instituições financeiras e, por conseguinte, incorre em falha da prestação de serviço.

Segundo tal entendimento, é dever da instituição financeira verificar a idoneidade das transações realizadas, além de impedir a concretização de fraudes que extrapolem o padrão de consumo dos seus clientes. Logo, deve a instituição zelar pela segurança das transações realizadas, informando ao cliente sobre transações suspeitas que identifique, ou até mesmo, bloqueando o cartão até que se demonstre a legitimidade da transação feita.

Entretanto, o dever de segurança não pode onerar excessivamente o consumidor, a ponto de o mesmo restar impossibilitado de ter acesso por aos seus recursos financeiros, uma vez comprovada que a transação é lícita e operada pelo titular da conta bancária.

O dever de segurança, portanto, deve implicar a adoção de medidas adequadas e proporcionais que sejam aptas para a avaliação da idoneidade de uma transação bancária. O simples bloqueio integral da conta, com sua reversão somente por ordem judicial, significa em verdade que a Caixa Econômica Federal não observa qualquer política institucional relacionada ao dever de segurança, adotando, em verdade, uma medida arbitrária, indiscriminada, excessivamente onerosa e ilegal.

Nesse sentido, **não havendo comprovação de fraude**, deve a CEF proceder à imediata liberação dos valores retidos compulsoriamente nas contas bancárias encerradas unilateralmente, possibilitando o acesso dos seus titulares.

## 5.5 DA TUTELA DE URGÊNCIA PARA LIBERAÇÃO DOS VALORES RETIDOS EM CONTAS BANCÁRIAS

Dispõe o artigo 300 do Código de Processo Civil, que:

*Art. 300 - A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.*

Para que seja deferida uma medida liminar se faz necessário o preenchimento de dois requisitos fundamentais a saber, a probabilidade direito alegado e o perigo da demora.

Conforme plenamente demonstrado no discorrer do presente petitório, não há qualquer dúvida sobre o direito que embasa a presente ação: restou evidenciada a conduta ilegal da CEF em bloquear as contas bancárias dos consumidores, sem prévia notificação, além de impedir os titulares das contas bancárias de ter acesso a valores que lhes pertencem. De fato, além da ilegalidade por ausência de notificação prévia, não há justificativa para a manutenção dos bloqueios de contas pela Ré, mesmo quando há comprovação da regularidade da transação.

Além disso, como já dito anteriormente, a Defensoria Nacional de Direitos Humanos da Defensoria Pública da União, em conjunto com a Câmara de Coordenação e Revisão Cível, encaminharam a **RECOMENDAÇÃO Nº 6686259 - DPGU/DNDH (Anexo**

18 - Recomendação 6686259), direcionada à Presidência, Corregedoria e à Diretoria Jurídica da CEF. Entretanto, a instituição não negou a prática abusiva de bloqueio das contas, nem também informou a adoção de qualquer medida para resolver o problema.

Por outro lado, o perigo da demora, do mesmo modo, é clarividente no presente caso, tendo em vista que consumidores estão privados de utilizar suas contas bancárias para qualquer transações e utilização de recursos de natureza alimentar.

Desse modo, requer-se, liminarmente a antecipação dos efeitos da tutela, para que a Caixa Econômica Federal seja obrigada a:

**a) promover a prévia notificação dos titulares das contas bancárias sempre que houver qualquer suspeita de fraude ou atividade suspeita que possa levar ao bloqueio.** Essa notificação deve ser enviada com antecedência, de forma clara e detalhada, permitindo aos titulares conhecimento e oportunidade de responder;

**b) abster-se de exigir decisão judicial para o desbloqueio das contas e a movimentação dos valores pelos correntistas, no caso de ser verificada a regularidade das transações;**

**c) proceder à imediata liberação dos valores retidos compulsoriamente nas contas bancárias encerradas unilateralmente pela instituição Ré, possibilitando o acesso dos seus titulares, no caso de ser verificada a regularidade das transações.**

## **5.6 DA INDENIZAÇÃO PELO DANO MORAL COLETIVO - ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTRATO DE CONTA CORRENTE - RESOLUÇÃO Nº 4.753, DE 26/09/2019, DO BACEN**

Conforme salientado, a responsabilidade da Ré é objetiva, por força do disposto no artigo 3º, § 2º c/c artigo 14, ambos do CDC, devendo responder pela reparação dos danos que causar pela prestação de seus serviços, independentemente de culpa, inclusive danos

---

causados ao correntista nos casos de fraude ou delitos praticados por terceiro, consoante entendimento sumulado pelo STJ, *in verbis*:

**Súmula 479.** *As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.*

No caso em análise, a Ré lesou elevada quantidade de consumidores quando de forma unilateral e sem prévia notificação adotou medidas de bloqueios de contas bancárias dos consumidores, e ainda condicionou que os prejudicados ingressassem com ações judiciais para obter a liberação dos valores.

Dessa forma, resta claro o abuso do direito no ato de encerramento unilateral e sem justificativa de contas correntes e demais serviços utilizados na instituição financeira.

Cabe destacar que, quanto ao procedimento de encerramento de contas bancárias, a Resolução nº 4.753, de 26/09/2019 do BACEN exige que haja a prévia comunicação entre as partes acerca da intenção de rescindir o contrato. Vejamos:

*Art. 5º Para o encerramento de conta devem ser adotadas, no mínimo, as seguintes providências:*

***I - comunicação entre as partes da intenção de rescindir o contrato, informando os motivos da rescisão, caso se refiram à hipótese prevista no art. 6º ou a outra prevista na legislação ou na regulamentação vigente; [...]***

*Art. 12. Cabe à instituição financeira esclarecer ao depositante acerca das condições exigidas para a rescisão do contrato de conta de depósitos à vista por iniciativa de qualquer das partes, devendo ser incluídas na fichaproposta as seguintes disposições mínimas: (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de 28/6/2000)*

***I - comunicação prévia, por escrito, da intenção de rescindir o contrato; (Redação dada pela Resolução nº 2.747, de***

28/6/2000(...)

Ressalta-se que não se desconhece a possibilidade do encerramento de conta bancária de forma unilateral, mas o que se protesta é a forma repentina e obscura que tal procedimento vem sendo realizado, fato que atingiu a honra dos correntistas, deixando-os em situação vexatória, causadora de padecimento moral indenizável.

Quanto a este tema, o CDC no artigo 6º, III, exige a observância do **dever de informação, o qual não abrange somente a ciência dada o consumidor, mas também a especificação correta dos motivos do cancelamento da relação jurídica firmada.**

Informação não prestada por si só evidencia a falha na prestação do serviço, sendo que, segundo previsão do artigo 14 do CDC gera dever de indenizar independentemente de culpa, em razão existência de nexo causal entre a conduta e o dano experimentado pelo autor.

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

**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.**

Ademais, o bloqueio indevido por si só é ato potencialmente danoso à esfera moral do indivíduo, por ofender o seu próprio direito à propriedade e uso dos valores para subsistência. Além dos transtornos de ordem prática – necessidade de “descobrir” o motivo do bloqueio, deslocamento para resolver o problema, ficar privado de ter acesso a valores que lhes pertencem, tal ato causa sentimento de vergonha e humilhação no cidadão comum, que sequer

pode honrar suas dívidas ou garantir a subsistência básica de si e de seu núcleo familiar.

Dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes.*

*(...)*

*Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.*

*Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.*

Observa-se, dessa forma, que o CDC prevê expressamente a possibilidade de condenação coletiva pelos danos causados, sejam eles patrimoniais ou morais, que serão posteriormente quantificados e liquidados pelos interessados na fase de execução da sentença.

Assim, a Ré deve ser condenada a indenizar os danos morais sofridos pelos usuários, que poderão ser liquidados e executados individualmente na fase própria, conforme preceitua o artigo 103, § 3º, do CDC:

*Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:*

*(...)*

*§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não*



---

*prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.*

É importante destacar que a conta bancária bloqueada pela instituição financeira devido a suspeitas de fraude deve ser reativada, quando não houver a devida comprovação de fraude ou conduta ilícita. De acordo com o CDC, o banco é responsável pelos danos causados ao cliente em decorrência de falhas na prestação do serviço, sem exigência de comprovação de culpa, apenas da relação de causa e efeito. Nesse sentido, busca-se uma compensação por danos morais devido aos transtornos causados aos clientes. Quanto a esse entendimento, a jurisprudência adota a seguinte posição:

*PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO  
Gabinete do Des. Neves Baptista 5ª CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO N.º  
0009727-43.2023.8.17.2001 APELANTE: Banco do Brasil S/A.  
APELADO: Guilherme Augusto Melo Pontes JUÍZO DE ORIGEM:  
Seção A da 7ª Vara Cível da Capital JUIZ (A) SENTENCIANTE:  
Iasmina Rocha RELATOR: Des. Neves Baptista EMENTA:  
APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. BLOQUEIO DE CONTA  
BANCÁRIA POR LONGO PERÍODO. SUSPEITA DE FRAUDE. NÃO  
COMPROVAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.  
DESBLOQUEIO DA CONTA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.  
CABIMENTO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA PELOS PRÓPRIOS  
FUNDAMENTOS.*

*1. Demanda em que se pleiteia indenização em razão de falha na prestação de serviço decorrente bloqueio indevido da conta bancária por mais de um ano, sob o fundamento de suspeita de fraude em transação realizada. 2. Não obstante ter sido o bloqueio inicial regular, em atenção às regras bancárias que visam coibir transações irregulares, a permanência da indisponibilidade da conta por mais de um ano, sem que tenha a parte ré comprovado a suposta ilegalidade da transação efetuada pelo autor, configura flagrante falha na prestação de serviço. 3. Cabível o desbloqueio da conta e indenização por danos morais. 4. Manutenção da sentença pelos próprios fundamentos. 5. Recurso não provido. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos estes autos de apelação n.º 0009727-43.2023.8.17.2001, acordam os Desembargadores da 5ª Turma da Câmara Cível Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, na conformidade dos votos, notas taquigráficas e demais peças processuais que integram este julgado, por unanimidade, em negar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator, Des. Neves Baptista. Recife/PE, data da assinatura*



---

*eletrônica. Des. NEVES BAPTISTA Relator 14 (TJ-PE - Apelação Cível: 0009727-43.2023.8.17.2001, Relator: FRANCISCO EDUARDO GONCALVES SERTORIO CANTO, Data de Julgamento: 21/12/2023, Gabinete do Des. Sílvio Neves Baptista Filho (5ª CC))*

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. REATIVAÇÃO DE CONTA POUPANÇA. SUSPEITA DE FRAUDE. AUTORIA NÃO COMPROVADA. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. DEVER DE INDENIZAR. APELAÇÃO IMPROVIDA.**

*1. A relação jurídica contratual em discussão sujeita-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), consoante entendimento pacífico do Supremo Tribunal Federal e súmulas do Superior Tribunal de Justiça. 2. **O artigo 14 do CDC e a Súmula nº 297 do STJ preceituam que a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor decorrentes de defeitos na prestação do serviço (teoria do risco do empreendimento). Sendo objetiva a responsabilidade, não se perquire a existência ou não de culpa na prestação do serviço, mas apenas do nexo de causalidade entre a conduta e o dano sofrido nas relações consumeristas.** 3. O artigo 14, § 3º, II, do CDC prevê causas excludentes dessa responsabilidade, dentre as quais a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, em razão da ausência de nexo de causalidade entre o dano sofrido pelo consumidor e a atividade do fornecedor do serviço. 4. Com relação à inversão do ônus da prova, prevê o artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, ser possível “quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”.*

**5. A CAIXA procedeu ao bloqueio de valores e encerramento da conta bancária da autora por suspeita de fraude, com supedâneo na Resolução nº 2.025/93 do Banco Central, sem juntar documentos comprobatórios da apuração e tampouco da conclusão do procedimento de averiguação. A requerida sequer comunicou o incidente à autoridade policial, para fins de abertura de inquérito.**

*6. A ré não diligenciou no sentido de esclarecer os fatos que levaram ao bloqueio e desativação da conta. Configurada a falha de serviço pela instituição bancária, imperiosa a reativação da conta poupança com a liberação dos valores ali retidos. 7. A indenização por dano moral deve ser arbitrada de forma razoável e proporcional, levando-se em consideração as condições da parte lesada, a postura do agente do ato ilícito e as peculiaridades do caso concreto, de forma que se evite o enriquecimento ou vantagem indevida. Precedentes do STJ. 8. Esta Primeira Turma tem adotado o entendimento segundo o qual, na hipótese de cumulação dos pedidos de proveito material e moral, o valor da indenização a título de danos morais deve ser fixado sem excesso, adequando-se aos parâmetros consolidados pela jurisprudência, que o vem estimando em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 9. No*

*presente caso, o incidente extrapolou o limite de mero dissabor. Além do trauma causado pelo bloqueio da conta poupança e a retenção dos valores constantes na mesma, a postura da requerida em relação ao fato causou um relevante transtorno à parte autora, que se viu privada dos valores de suas economias e rendimentos, obrigando-a a ingressar com a presente ação judicial, o que prolongou os efeitos de seus prejuízos. 10. Mantida a indenização por danos morais arbitrada em R\$5.000,00 pelo Juiz de primeiro grau, à míngua de recurso da parte autora e em observância ao princípio da proibição da reformatio in pejus. 11. Apelação improvida.*

*(TRF-3 - ApCiv: 5009863-48.2019.4.03.6000 MS, Relator: HERBERT CORNELIO PIETER DE BRUYN JUNIOR, Data de Julgamento: 09/02/2024, 1ª Turma, Data de Publicação: DJEN DATA: 19/02/2024)*

**Ressalta-se que o dano moral coletivo prescinde da prova da dor, sentimento ou abalo psicológico sofrido pelos indivíduos. Como transindividual, manifesta-se no prejuízo à imagem e moral coletivas e sua averiguação deve pautar-se nas características próprias aos interesses difusos e coletivos.** Nesse sentido, é a jurisprudência do STJ, *in verbis*:

***RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA – PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO. 1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. 2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro***

*Massami Uyeda, Terceira Turma, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012). Grifos nossos.*

Postula-se, desse modo, a reparação dos interesses difusos, representando o dano moral coletivo, expressamente previsto no art. 6º, inc. VI, do CDC, entendendo-se que, para adequada e suficiente reparação do dano moral coletivo, não deve este ser inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) cujos valores deverão ser destinados ao Fundo Estadual de Reconstituição de Bens Lesados do Consumidor (art. 13 da Lei da Ação Civil Pública).

## 6. DOS PEDIDOS

Por todo o exposto, a Defensoria Pública da União requer a Vossa Excelência:

a) A concessão dos benefícios da Justiça Gratuita, nos termos do art. 98 e ss. do CPC, e a observância das prerrogativas dos Defensores Públicos Federais, previstas na Lei Complementar nº. 80/94, no que tange à contagem em dobro dos prazos processuais e à intimação pessoal, inclusive com carga dos autos (LC 80/94, artigo 44, X);

b) Seja deferida liminarmente a antecipação dos efeitos tutela, com base no art. 300 do CPC, determinado à CEF que:

**b.1) promova a prévia notificação dos titulares das contas bancárias** sempre que houver qualquer suspeita de fraude ou atividade suspeita que possa levar ao bloqueio. Essa notificação deve ser enviada com antecedência, de forma clara e detalhada, permitindo aos titulares conhecimento e oportunidade de responder;

**b.2) abstenha-se de exigir decisão judicial para o desbloqueio das contas** e a movimentação dos valores pelos correntistas, no caso de ser verificada a regularidade das transações;

**b.3) proceda à imediata liberação dos valores retidos compulsoriamente nas contas bancárias encerradas unilateralmente pela instituição Ré, possibilitando o acesso dos seus titulares.**

c) A citação da instituição Ré, na pessoa de seus representantes legais, para, querendo, oferecer resposta à presente ação, sob pena das sanções legais;

d) A notificação do Ministério Público Federal para acompanhar o presente feito como fiscal da lei, conforme artigo 5º, parágrafo 1º da Lei nº 7.347/1985;

e) Ao fim, seja a presente ação coletiva julgada integralmente procedente, para, **confirmando-se os pedidos elencados como tutela de urgência**, condenar a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL para que:

**e.1) promova a prévia notificação dos titulares das contas bancárias** sempre que houver qualquer suspeita de fraude ou atividade suspeita que possa levar ao bloqueio. Essa notificação deve ser enviada com antecedência, de forma clara e detalhada, permitindo aos titulares conhecimento e oportunidade de responder;

**e.2) abstenha-se de exigir decisão judicial para o desbloqueio das contas** e a movimentação dos valores pelos correntistas, no caso de ser verificada a regularidade das transações;

**e.3) proceda à imediata liberação dos valores retidos compulsoriamente nas contas bancárias encerradas unilateralmente pela instituição Ré, possibilitando o acesso dos seus titulares**, no caso de ser verificada a regularidade das transações;

**e.4) forneça informações claras sobre as políticas de bloqueio de contas de forma permanente em seu site e aplicativo;**

**e.5) promova avaliação rápida e imparcial, no prazo de até três dias úteis,** das reclamações relacionadas a bloqueios de contas, o que necessariamente envolve revisar as informações disponíveis e determinar se o bloqueio foi justificado ou não;

**e.6) promova notificação retroativa,** informando aos titulares das contas bloqueadas sobre a situação e as razões para o bloqueio, bem como informar sobre o processo de desbloqueio imediato, sem que seja necessário recorrer à via judicial;

**e.7) estabeleça prazos definidos e específicos para a revisão e resolução de casos de bloqueio de contas devido a suspeitas de fraude de até três dias úteis;**

**e.8) promova a criação de mecanismos de revisão dos bloqueios,** implementando a criação um processo claro e acessível para que os titulares de contas possam recorrer de bloqueios injustos ou contestar as suspeitas de fraude. Isso inclui um mecanismo de revisão segura, mediante a comprovação da titularidade e da regularidade das operações objeto das suspeitas de fraude;

**e.9) promova a revisão de seus processos internos de detecção de fraudes e bloqueio de contas,** visando a redução da ocorrência de bloqueios indevidos;

**e.10) promova a educação financeira entre os clientes** para que eles estejam cientes das melhores práticas de segurança financeira e possam evitar atividades suspeitas que levem a bloqueios de conta;

**e.11) promova compensação por dano quando for comprovado que o bloqueio injustificado causou danos financeiros aos titulares da conta,** devendo haver composição entre o banco e o cliente para compensação adequada e justa;

**e.12) seja condenada a ressarcir o dano moral coletivo** causado, em montante não inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), a ser revertido para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos de que trata o art. 13 da Lei da Ação Civil Pública (Lei Nº 7.347/85);

**f) pagamento das custas processuais e dos honorários de sucumbência a favor da Defensoria Pública da União.**

Dá-se à causa, para efeitos fiscais, o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidas.

Termos em que,  
Pede deferimento.

Cuiabá/MT, 23 de março de 2024.

**CAROLINA SOARES CASTELLIANO LUCENA DE CASTRO**

Defensora Pública Federal

Defensora Nacional de Direitos Humanos

---



**DEFENSORIA PÚBLICA-GERAL DA UNIÃO**

---

**RENAN VINICIUS SOTTO MAYOR DE OLIVERIA**

Defensor Público Federal

Defensor Regional de Direitos Humanos de Mato Grosso

**MAÍRA DE CARVALHO PEREIRA MESQUITA**

Defensora Pública Federal

Coordenadora da CCRCível da DPU