



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000281657

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1145293-38.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante NU PAGAMENTOS S/A, é apelada ANNA JULIA RAMALDES DE ARAUJO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1145293-38.2024.8.26.0100
Apelante: Nu Pagamentos S/A
Apelado: Anna Julia Ramaldes de Araujo
Foro e vara de origem: Foro Central Cível/43ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA-CORRENTE SEM NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. BLOQUEIO E CANCELAMENTO ARBITRÁRIO. DANO MORAL CONFIGURADO. ADEQUAÇÃO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER E REDUÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação indenizatória ajuizada por consumidora contra instituição financeira em razão de bloqueio e encerramento unilateral de sua conta corrente, sem justificativa adequada, após recebimento de valor indevido. Pleiteou regularização da situação cadastral e indenização por danos morais. Sentença julgou procedente o pedido, condenando o réu à obrigação de fazer e ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se houve falha na prestação de serviço bancário com encerramento unilateral de conta corrente; (ii) avaliar se o valor fixado a título de indenização por danos morais deve ser mantido ou reduzido, bem como adequar os limites da obrigação de fazer imposta à instituição financeira.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. Embora seja lícita a rescisão unilateral do contrato bancário, exige-se prévia notificação ao consumidor, nos termos da Resolução BACEN nº 4.753/2019.

4. No caso concreto, o encerramento da conta ocorreu abruptamente, sem justificativa clara ou prova de ilicitude que justificasse o bloqueio e cancelamento.

5. A ausência de comunicação clara e a impossibilidade de acesso aos valores por longo período caracterizam falha na prestação do serviço e ensejam indenização por dano moral.

6. O valor fixado na sentença (R\$ 15.000,00) se mostra excessivo à luz dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, devendo ser reduzido para R\$ 5.000,00.

7. A obrigação de fazer deve ser limitada à regularização interna e perante o Banco Central de eventuais informações inverídicas sobre a autora, sendo inviável impor à ré obrigação sobre atos de terceiros.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso parcialmente provido, para (i) limitar a obrigação de fazer à regularização de eventuais informações inverídicas nos registros internos e junto ao Banco Central; (ii) reduzir a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Tese de julgamento: A) O encerramento unilateral de conta-corrente deve ser precedido de comunicação prévia e motivada ao consumidor. B) A retenção indevida de valores e a falha na comunicação bancária configuram falha na prestação do serviço e geram dever de indenizar. C) A indenização por dano moral deve ser fixada com base na razoabilidade, proporcionalidade e extensão do dano, evitando enriquecimento sem causa. D) A obrigação de fazer deve ser limitada às providências que

estejam ao alcance da instituição financeira, não alcançando atos de terceiros.

Dispositivos relevantes citados: CC, arts. 389, 404, 406 (com redação da Lei nº 14.905/2024); CDC, arts. 6º e 14; Resolução BACEN nº 4.753/2019.

Jurisprudência relevante citada: STJ, AgInt no AREsp 1.478.859/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 01/03/2021; STJ, REsp 248.764/MG, rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 09/05/2000.

Trata-se de ação indenizatória ajuizada por Anna Julia Ramaldes de Araujo em face de Nu Pagamentos S/A onde alegou, em suma, que recebeu valor indevido em sua conta corrente e, em razão disso, teve sua conta bloqueada, não conseguindo realizar o estorno ou qualquer tipo de movimentação financeira. Informou que, apesar das diversas tentativas de contato para resolução do problema, ocorreu o cancelamento definitivo da conta, sem justificativa plausível. Pleiteou para que a instituição financeira adote medidas para limpar o nome da autora, bem como pela condenação da requerida em indenização por danos morais.

A r. Sentença de fls. 381/389 julgou procedente a ação, para: "condenar o réu ao cumprimento da obrigação de fazer, na exata medida pretendida, no prazo de 10 dias, sob pena de multa coercitiva diária (astreintes) que fixo em R\$ 1.000,00 e a pagar à autora a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), a título de dano moral, acrescida da taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic - que é composta de juros moratórios e de correção monetária), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 do Código Civil, incidente desde (termo a quo) a citação (mora ex persona - CC, artigos 397, parágrafo único, e 405 do CC, e CPC, artigo 240, caput - "o termo inicial dos juros de mora na condenação por dano moral é a partir da citação ou do evento danoso, conforme se trate de responsabilidade contratual ou extracontratual, respectivamente, o que afasta a alegação de incidência a partir do arbitramento da indenização" - STJ - AgInt no AREsp 1023507/RJ). Em razão da sucumbência – informada pelo princípio da causalidade - e por força do disposto nos artigos 82, § 2º, 84 e 85, todos do Código de Processo Civil, condeno o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários ao advogado do vencedor que fixo em 20% sobre o valor da condenação, tendo em vista os parâmetros delineados nos incisos I a IV do parágrafo 2º do artigo 85 também do Código de Processo Civil."

Apela o requerido às fls. 392/411, requerendo a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes. Alega pela legalidade da rescisão unilateral do contrato pela instituição financeira, uma vez que houve comunicação prévia quanto ao cancelamento. Alega também não poder garantir a abertura de contas em outras instituições, tendo em vista não possuir ingerência sobre os procedimentos adotados em outras instituições financeiras. Por fim, alega não existir falha na prestação de serviço capaz de ensejar a condenação em indenização por danos morais. Subsidiariamente, requer a redução do quantum indenizatório.

Contrarrazões às fls. 417/424.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

É direito tanto do correntista quanto da instituição financeira a rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços bancários (art. 437, do CC). Necessário, no entanto, notificação prévia ao consumidor.

Nesse sentido:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. 1. VIOLAÇÃO DO ART. 1.022 DO CPC/2015. INEXISTÊNCIA. 2. ENCERRAMENTO DE CONTA BANCÁRIA. RESCISÃO UNILATERAL DE CONTRATO. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. ATO ILÍCITO E DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS. SÚMULAS N. 5 E 7/STJ. 3. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. 4. CABIMENTO DA MEDIDA ADOTADA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SÚMULA 83/STJ. 5. AGRAVO IMPROVIDO.

1. Não ficou configurada a violação do art. 1.022 do CPC/2015, uma vez que o Tribunal de origem se manifestou de forma fundamentada sobre todas as questões necessárias para o deslinde da controvérsia.

O mero inconformismo da parte com o julgamento contrário à sua pretensão não caracteriza falta de prestação jurisdicional.

2. A alteração da conclusão adotada pela Corte de origem (acerca da possibilidade da rescisão unilateral do contrato, bem como da inexistência de dano moral indenizável) demandaria, necessariamente, a interpretação de cláusulas contratuais e novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providências vedadas no âmbito do recurso especial, conforme os óbices previstos nas Súmulas 5 e 7 deste Tribunal Superior.

3. A incidência da Súmula n. 7/STJ impede o conhecimento do recurso lastreado, também, pela alínea c do permissivo constitucional, dado que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão, tendo em vista a situação fática de cada caso.

4. O encerramento do contrato de conta-corrente, como corolário da autonomia privada, consiste em um direito subjetivo exercitável por qualquer das partes contratantes, desde que observada a prévia e regular notificação.

4.1. A esse propósito, destaca-se que a Lei n. 4.595/1964, recepcionada pela Constituição Federal de 1988 com status de lei complementar e regente do Sistema Financeiro Nacional, atribui ao Conselho Monetário Nacional competência exclusiva para regular o funcionamento das instituições financeiras (art. 4º, VIII). Ademais, no exercício dessa competência, o Conselho Monetário Nacional, por meio da edição de resoluções do Banco Central do Brasil que se seguiram, destinadas a regulamentar a atividade bancária, expressamente possibilitou o encerramento do contrato de conta de depósitos, por iniciativa de qualquer das partes contratantes, desde que observada a comunicação prévia. A dicção do art. 12 da Resolução BACEN/CMN n. 2.025/1993, com a redação conferida pela Resolução BACEN/CMN n. 2.747/2000, é clara nesse sentido.

4.2. Atendo-se à natureza do contrato bancário, notadamente o de conta-corrente, o qual se afigura intuitu personae, bilateral, oneroso, de execução continuada, prorrogando-se no tempo por prazo indeterminado, não se impõe às instituições financeiras a obrigação de contratar ou de manter em vigor específica contratação, a elas não se aplicando o art. 39, II e IX, do Código de Defesa do Consumidor. Revela-se, pois, de todo incompatível com a natureza do serviço bancário fornecido, que conta com regulamentação específica, impor-se às instituições financeiras o dever legal de contratar, quando delas se exige, para atuação em determinado segmento do mercado financeiro, profunda análise de aspectos mercadológico e institucional, além da adoção de inúmeras medidas de segurança que lhes demandam o conhecimento do cliente bancário e de reiterada atualização do seu cadastro de clientes, a fim de minorar os riscos próprios da atividade bancária.

5. Agravo interno a que se nega provimento."

(AgInt no AREsp n. 1.478.859/SP, relator Ministro Marco Aurélio Bellizze,

Terceira Turma, julgado em 1/3/2021, DJe de 3/3/2021.)

No caso em tela, no entanto, verifica-se que o cancelamento da conta ocorreu de forma abrupta, sem a devida notificação prévia e, tendo em vista, o bloqueio temporário anterior, sem a possibilidade de a autora acessar os valores nela depositados.

Em que pese a legalidade do bloqueio temporário de conta corrente em razão de irregularidade ou suspeita de fraude, no caso concreto a requerida não logrou êxito em comprovar os indícios de ilicitude na conta da autora capazes de justificar o bloqueio e posterior cancelamento da conta. Não foi verificada a realização, por parte de autora, de qualquer transação capaz de justificar o cancelamento.

Ainda, a comunicação enviada à requerente acerca do encerramento da conta limitou-se a informar que a instituição financeira optou pelo cancelamento, sem oferecer justificativa concreta ou possibilidade de contestação, contrariando a Resolução n. 4.753/2019 do Banco Central:

"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;"

A conta corrente em questão era utilizada há meses pela autora antes do bloqueio temporário, sem qualquer indício de ilicitude nas transações realizadas até então.

Dessa forma, de rigor a manutenção da sentença quanto ao reconhecimento da abusividade da conduta.

Os danos morais, por sua vez, decorrem não só da falha na comunicação, causando encerramento abrupto do contrato, mas também do transtorno causado à autora, que foi impossibilitada de realizar transações e teve sua vida financeira prejudicada, com a retenção indevida dos valores de sua conta por mais de 3 meses. Ademais, causou perda de tempo produtivo à autora, pois teve que adotar medidas extrajudiciais e judiciais para tentar resolver a questão. Assim, ela faz jus a uma indenização por danos morais.

No entanto, deve ser acolhido o pedido do apelante de redução da indenização por danos morais, pois o valor de R\$ 15.000,00 fixado na sentença é elevado se levado em consideração a repercussão prática dos danos no caso concreto.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000)

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia

capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser reduzida de R\$ 15.000,00 para o importe de R\$ 5.000,00. A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autora e de todos transtornos experimentados sem, no entanto, gerar enriquecimento ilícito.

O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso, qual seja a data do encerramento unilateral da conta corrente, e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, quanto à obrigação de fazer, com razão a apelante. Não há como a parte ré assegurar que outras instituições financeiras aceitem a requerente como cliente, vez que possuem procedimentos internos diversos sob o qual a apelante não possui ingerência.

Assim, deve a apelante cumprir a obrigação de fazer nos limites que estão ao seu alcance, regularizando internamente e perante ao Banco Central qualquer informação inverídica referente à autora.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso para:

1. Adequar os limites da obrigação de fazer imposta à parte ré, que deverá promover a regularização, em seus registros internos e junto ao Banco Central do Brasil, de eventuais informações inverídicas referentes à parte autora;

2. Reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data do evento danoso e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Fica mantida a sentença no que diz respeito à condenação da requerida ao pagamento de honorários advocatícios sucumbenciais de 20% do valor da condenação, em virtude do Tema Repetitivo 1059 do STJ.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

LÉA DUARTE
Relatora