



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302705

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002365-20.2024.8.26.0438, da Comarca de Penápolis, em que é apelante JANAINA BARBOSA FRANCISCO DE SOUZA ALCOBAÇA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), GUILHERME SANTINI TEODORO E JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO.

São Paulo, 28 de março de 2025.

MÁRCIA TESSITORE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação nº: 1002365-20.2024.8.26.0438

Relator: MÁRCIA TESSITORE

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2)

Apelante: Janaina Barbosa Francisco de Souza Alcobaça

Apelado: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

Comarca: Penápolis

Juiz (a): Dr.(a) VINICIUS GONÇALVES PORTO NASCIMENTO

Voto n.º 3504

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO NÃO PROVIDO. I. Caso em Exame: Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por correntista contra instituição financeira, em razão do bloqueio e encerramento unilateral de sua conta digital sem prévia comunicação e sem restituição do saldo existente. II. Razões de Decidir: A instituição financeira não comprovou a inexistência de saldo na conta antes do bloqueio e encerramento. A indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 está adequada às circunstâncias do caso, considerando os transtornos causados ao autor, mas sem caracterizar enriquecimento ilícito, estando em conformidade com a jurisprudência do Tribunal. III. Dispositivo: RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por Janaína Barbosa Francisco de Souza contra a sentença proferida nos autos da ação de reparação por danos materiais e morais ajuizada em face de Nubank Nu Financeira S/A.

A sentença julgou parcialmente procedente o pedido da autora, condenando a parte ré ao pagamento de: i) danos materiais no valor de R\$ 300,00, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação; ii) danos morais no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação;

iii) custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

A apelante pretende a majoração dos danos morais para R\$ 15.000,00, sustentando a desproporcionalidade da quantia fixada, bem como a majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais em razão da fase recursal, nos termos do art. 85, §11, do CPC.

Contrarrazões às fls. 221/228.

Dispensado, o apelante, do recolhimento do preparo em razão da gratuidade, concedida fls. 49

Recurso tempestivo.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Presentes os pressupostos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conhece-se do recurso.

A análise do recurso exige a verificação da adequação da quantificação dos danos morais e dos honorários advocatícios fixados na sentença.

A indenização por danos morais deve obedecer ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano sofrido, o grau de culpa do agente e o caráter punitivo e pedagógico da reparação.

No caso em tela, verifica-se que a quantia de R\$ 5.000,00 estabelecida pelo juízo de primeiro grau atende a esses critérios.

O encerramento unilateral da conta bancária, sem aviso

prévio e com retenção temporária dos valores, não é conduta isenta de ilicitude, tendo sido corretamente reconhecida como ensejadora de dano moral. No entanto, a situação não extrapola os parâmetros usuais de gravidade para justificar um *quantum* indenizatório superior ao arbitrado.

Dessa forma, não há justificativa para a majoração pretendida pela apelante, razão pela qual o pedido deve ser rejeitado, mantendo-se o valor arbitrado na sentença recorrida.

Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. RECURSO ADESIVO. BLOQUEIO E ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA DIGITAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE SALDO ZERADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DEVER DE RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. I. CASO EM EXAME 1. Ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por correntista contra instituição financeira, em razão do bloqueio e encerramento unilateral de sua conta digital sem prévia comunicação e sem restituição do saldo existente. Sentença de procedência determinou o desbloqueio da conta, a restituição do saldo de R\$ 8.000,00 e a indenização por danos morais de R\$ 5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a instituição financeira comprovou a inexistência de saldo na conta bloqueada, de modo a afastar a condenação à restituição dos valores; e (ii) estabelecer se o valor da indenização por danos morais fixado na sentença deve ser majorado. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. A relação entre as partes é de consumo, sendo aplicáveis as normas do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a inversão do ônus da prova, conforme art. 6º, VIII, do CDC. 4. A instituição financeira não comprovou a inexistência de saldo na conta antes do bloqueio e encerramento, limitando-se a apresentar extratos incompletos e posteriormente juntando documento com suposta movimentação apenas em sede recursal, o que caracteriza preclusão probatória nos termos do art. 435, parágrafo único, do CPC. 5. A indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00 está adequada às circunstâncias do caso, considerando os transtornos causados ao autor, mas sem caracterizar enriquecimento ilícito, estando em conformidade com a jurisprudência do Tribunal. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Sentença mantida. Recursos não providos. Tese de julgamento: 7. A instituição financeira que encerra unilateralmente uma conta digital deve comprovar a

inexistência de saldo no momento do bloqueio, sob pena de restituição dos valores ao correntista. O bloqueio injustificado e sem prévia comunicação de conta bancária configura falha na prestação do serviço e pode ensejar indenização por danos morais. A juntada de documentos apenas na fase recursal, quando a prova deveria ter sido apresentada na fase instrutória, caracteriza preclusão probatória. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, III e VIII; CPC, arts. 435, parágrafo único, e 491, §1º. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1005879-05.2020.8.26.0152, Rel. Des. Gomes Varjão, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 24.08.2021. (TJSP; Apelação Cível 1049521-40.2023.8.26.0114; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Campinas - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)

Ante o exposto, **POR ESTE VOTO, NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo Autor.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Por fim, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada a matéria, evitando-se a interposição de embargos de declaração com esta única e exclusiva finalidade, observando o pacífico entendimento do STJ de que desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer, DJ de 08/05/2006).

MARCIA TESSITORE
RELATORA