



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000339182**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010974-52.2024.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado ALESSANDRA VENANCIO DE MAGALHAES ME.

**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: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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), MÁRCIA TESSITORE E GUILHERME SANTINI TEODORO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

**JOÃO BATTAUS NETO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação nº.: 1010974-52.2024.8.26.0127**

**Apelante: Nu Financeira S/A**

**Apelada: Alessandra Venâncio de Magalhães Gomes – Me**

**Ação: ação de danos materiais e de danos morais**

**Origem: 3ª Vara Cível da Comarca de Carapicuíba**

**Juíza de 1ª instância: Leila França Carvalho Mussa**

**Voto nº 3251**

APELAÇÃO – Ação de danos materiais e de danos morais – Sentença de parcial procedência – Recurso da parte ré.

BLOQUEIO DE SALDO DE CONTA – Ausência de prova de comunicação prévia à parte autora oportunizando defesa e contraditório – Suposta irregularidade não demonstrada pela requerida nos autos – Retenção do valor pertencente à parte além do prazo estipulado pela própria ré – Falha na prestação de serviço bancário – Determinação de pagamento do valor correspondente à atualização (Tabela Prática do E. TJSP) e aos juros moratórios (1% ao mês) relativo ao período de retenção (25/06/2024 – 14/08/2024), a fim de evitar o enriquecimento sem causa da parte – Retorno das partes ao *status quo ante*.

DANO MORAL – Pessoa Jurídica – Insurgência da requerida – Dano moral não configurado – Inexistem provas suficientes de efetivo prejuízo à honra objetiva da empresa requerente.

Sentença reformada – Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 991/994, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a demanda para (i) condenar a ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 à autora, a título de danos morais, com correção monetária a partir da data deste arbitramento e juros de mora a partir da citação, bem como (ii) condenar a ré à restituição do valor de R\$ 7.257,17, de forma simples, acrescido de correção monetária desde 25/06/2024 e juros de mora a partir da citação. Diante da sucumbência, condenou a parte requerida ao pagamento de honorários advocatícios, que fixou em 10% sobre o valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Irresignada, apelou a ré (fls. 1.018/1.036), reiterando os termos da contestação, aduzindo, em síntese, que não restou demonstrado nos autos qualquer falha na prestação dos serviços bancários. Pugna pela reforma integral da sentença, com a inversão do julgado, a fim de que seja afastada a sua condenação, argumentando inexistir direito à indenização a título de dano material e moral.

Tempestiva e preparada, inexistem nos presentes autos contrarrazões da parte autora (fls. 1.042).

**É a síntese do necessário.**

Trata-se de ação de danos materiais e de danos morais, pela qual a autora sustenta ter sofrido indevido bloqueio de sua conta mantida junto à requerida.

Sentenciado o feito, o d. magistrado de

primeiro grau julgou parcialmente procedente a demanda.

Contra tal *decisum* recorreu a parte ré.

Pois bem.

Depreende-se dos autos flagrante violação ao direito de defesa da parte autora na medida em que deveria ser exercido antes da imposição da penalidade de bloqueio do saldo em conta de sua titularidade.

Conforme sabido, o C.STJ entende que o direito à ampla defesa e o direito ao contraditório, ambos de matriz constitucional, devem ser garantidos nas relações entre particulares. Trata-se, pois, do que se denomina de eficácia horizontal dos direitos fundamentais, conforme transcrito abaixo:

*DIREITO CIVIL. RECURSO ESPECIAL. CONDOMÍNIO. AÇÃO DE COBRANÇA DE MULTA CONVENCIONAL. ATO ANTISOCIAL (ART. 1.337, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO CIVIL). FALTA DE PRÉVIA COMUNICAÇÃO AO CONDÔMINO PUNIDO. DIREITO DE DEFESA. NECESSIDADE. EFICÁCIA HORIZONTAL DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS. PENALIDADE ANULADA. 1. O art. 1.337 do Código Civil estabeleceu sancionamento para o condômino que reiteradamente venha a violar seus deveres para com o condomínio, além de instituir, em seu parágrafo único, punição extrema àquele*

*que reitera comportamento antissocial, verbis: "O condômino ou possuidor que, por seu reiterado comportamento anti-social, gerar incompatibilidade de convivência com os demais condôminos ou possuidores, poderá ser constrangido a pagar multa correspondente ao décuplo do valor atribuído à contribuição para as despesas condominiais, até ulterior deliberação da assembléia". 2. Por se tratar de punição imputada por conduta contrária ao direito, na esteira da visão civil-constitucional do sistema, deve-se reconhecer a aplicação imediata dos princípios que protegem a pessoa humana nas relações entre particulares, a reconhecida eficácia horizontal dos direitos fundamentais que, também, deve incidir nas relações condominiais, **para assegurar, na medida do possível, a ampla defesa e o contraditório.** Com efeito, buscando concretizar a dignidade da pessoa humana nas relações privadas, a Constituição Federal, como vértice axiológico de todo o ordenamento, irradiou a incidência dos direitos fundamentais também nas relações particulares, emprestando máximo efeito aos valores constitucionais. Precedentes do STF. 3. Também foi a conclusão tirada das Jornadas de Direito Civil do CJF: En. 92: Art. 1.337: As*

*sanções do art. 1.337 do novo Código Civil não podem ser aplicadas sem que se garanta direito de defesa ao condômino nocivo. 4. Na hipótese, a assembleia extraordinária, com quórum qualificado, apenou o recorrido pelo seu comportamento nocivo, **sem, no entanto, notificá-lo para fins de apresentação de defesa.** Ocorre que a gravidade da punição do condômino antissocial, **sem nenhuma garantia de defesa, acaba por onerar consideravelmente o suposto infrator, o qual fica impossibilitado de demonstrar, por qualquer motivo, que seu comportamento não era antijurídico** nem afetou a harmonia, a qualidade de vida e o bem-estar geral, sob pena de restringir o seu próprio direito de propriedade. 5. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp n. 1.365.279/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 25/8/2015, DJe de 29/9/2015.) (grifei)*

Narra a autora em sua inicial que no dia 25 de junho de 2024 percebeu que a sua conta bancária havia sido bloqueada pela requerida, sem prévio aviso ou justificativa.

Diante de tal cenário, a parte autora entrou em contato com a parte requerida no mesmo dia, a fim de solicitar informações acerca do ocorrido (protocolo nº 90586743 – fls. 35, protocolo nº 90637686 – fls. 36 e protocolo nº 90678840 – fls. 39)

Contudo, do compulsar dos autos é possível observar que o documento de fls. 47 de fato demonstra que a requerida procedeu ao bloqueio da conta bancária da parte autora, procedendo com o envio de um e-mail tão somente no dia 26/06/2024 às 10h31min, reproduzido a seguir:

*“Recebemos um alerta de segurança sobre algumas transações realizadas em sua conta do Nubank, **precisamos de um pouco mais de tempo para analisar o seu caso de forma personalizada.***

***Vamos verificar este alerta e daremos um retorno em até 24 horas.** Caso informações complementares sejam necessárias, entraremos em contato por e-mail.*

*O nosso de atendimento ao cliente via chat e telefone não conseguirá agilizar essa análise e por isso, **pedimos que aguarde nosso retorno por este e-mail.**”* (grifei)

Tendo decorrido o tal prazo de 24 horas, novamente a parte autora procurou entrar em contato com a parte ré (protocolo nº 90805312 – fls. 40 e protocolo nº 90888962 – fls. 42).

Noto, inclusive, que o documento de fls. 859, colacionado aos autos pela própria requerida, evidencia que a importância de R\$ 7.257,17 tão somente foi desbloqueada no dia 14/08/2024. Isto é, diferentemente do que assegurou a ré, o valor permaneceu bloqueado por aproximadamente um mês e

meio.

Vislumbro, ademais, que a requerida, ora apelante, mantém relação jurídica com a autora, a fim de manter e gerenciar a sua conta bancária, razão pela qual não pode realizar o bloqueio de valores sem qualquer notificação prévia ao titular da respectiva conta.

Isto posto, constato que a ré não garantiu a possibilidade de qualquer defesa à autora, pois procedeu com o bloqueio dos valores e, posteriormente, com a rescisão contratual de forma unilateral (fls. 929):

*“A gradecemos pelo envio e confirmação dos dados bancários. Concluimos a transação e você receberá um e-mail automático de confirmação.*

*Caso e existam retiradas de valores da conta posteriores ao bloqueio, os mesmos estão relacionados a contestações recebidas e por isso esses valores disponíveis foram devolvidos à sua origem, conforme alertado anteriormente. Dessa forma foi realizada transferência apenas do saldo que havia restado em sua conta. Sugerimos o contato com o banco ou remetente da transação em questão para mais informações sobre esta contestação.*

***Ressaltamos que após uma análise mais detalhada, optamos pelo cancelamento definitivo de todos os seus produtos***



***Nubank. O cancelamento é irreversível.***

*Para mais detalhes sobre o cancelamento de cada um dos produtos, pedimos que acesse as cláusulas na sessão Produtos localizada no rodapé da página: <https://nubank.com.br/contrato/> (grifei)*

Pertinente a transcrição dos seguintes arestos deste E. Tribunal de Justiça, referentes a casos parelhos:

*PLATAFORMA DE APLICATIVO (UBER) E SERVIÇOS PROFISSIONAIS. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDNEIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES. 1. Sentença de improcedência dos pedidos. Recurso de apelação. Autor e motorista que foi descredenciado da plataforma de aplicativos Uber, sem justificativa. Ré Uber que, em sede judicial, confirma o descredenciamento unilateral e o justifica em razão de uma reclamação de usuária, consistente em suposto contato físico do motorista, que teria colocado a mão sobre a perna da passageira “para ver se ela estava molhada”, após aceitar corrida nas imediações do “Piscinão de Ramos”, na cidade do Rio de Janeiro/RJ. 2. As operadoras de plataformas de aplicativos de transporte de passageiros não só podem, em razão do contrato firmado entre as*

*partes, como devem, considerado o dever constitucional e legal de preservação da segurança dos usuários e consumidores, suspender contas de motoristas unilateralmente e de imediato, em caso de denúncias ou reclamações que se traduzam não apenas em violação aos termos do contrato, mas especialmente à dignidade de quem se utiliza dos serviços prestados, como, por exemplo, em casos envolvendo afronta à dignidade sexual, à integridade psicofísica e a todas as espécies de discriminações vedadas pelo ordenamento jurídico. **No entanto, em qualquer caso, nos termos do art. 5º, LV, da Constituição Federal, bem como do art. 422 (cláusula geral da boa-fé objetiva) e art. 421 (cláusula geral da função social do contrato), ambos do CC/2002, deve a plataforma de aplicativos, antes da decisão definitiva, e sem prejuízo da manutenção da suspensão determinada inicialmente, viabilizar o direito de defesa ao motorista, com direito a recurso, independentemente da existência de previsão regulamentar, considerada a eficácia horizontal das normas de direitos fundamentais.** 3. Pretender auferir ganhos sem assumir responsabilidades, relegando-a ao*

*prestador de serviço, em relação subordinada de trabalho, remete não aos padrões contemporâneos de civilização, mas ao passado triste de relações servis, de que foram exemplo, em nossa história, os chamados “escravos de ganho”, no meio ambiente urbano. 4. Ré Uber que, em juízo, não trouxe qualquer prova a justificar a razoabilidade da exclusão do autor, sendo os fatos altamente controversos, uma vez que o autor relatou que o desentendimento com a passageira teria se dado tão somente em razão do fato de esta ter entrado “ensopada” em seu veículo na região do Piscinão de Ramos, sendo esta a única reclamação em seu nome em mais de 2,5 anos de serviço. Autor que, além disso, comprovou ter ótimas avaliações, demonstrando, ainda, por meio de matérias veiculadas na imprensa, que, não raro, passageiros efetuam reclamações infundadas acerca de suposta má conduta dos motoristas, com o fito de obter vantagens financeiras, como por exemplo, reembolso do valor da corrida, o que só reforça a necessidade de maior investigação sobre os fatos. Abuso do direito e violação à boa-fé objetiva, em sua função de controle (art. 187 do CC/2002) e enquanto fundamento do regime contratual (art. 422 do*

*CC/2002), além de também significar transgressão a seus deveres anexos de proteção e cuidado. 5. Pedido de reativação da conta do autor parcialmente acolhido, para que a ré, no prazo de 45 dias, reative a conta no aplicativo e, nesse mesmo prazo, conceda o seu direito de defesa, com direito a recurso, nos termos do presente voto, podendo aplicar medida mais branda, especialmente reparadora, se for o caso, sob pena de multa diária de R\$ 500,00, limitada inicialmente a R\$ 10.000,00, rejeitados os demais pedidos condenatórios (lucros cessantes e danos morais). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP, Apelação Cível nº 1001284-09.2022.8.26.0405, 27ª Câmara de Direito Privado, Rel. Alfredo Attié, J. 24/07/2023) (grifei)*

Dessarte, ante o conjunto probatório, torna-se forçoso reconhecer que ante a inexistência de notificação prévia à parte requerente, titular da conta, de fato houve falha na prestação do serviço por parte da requerida.

Respeitado o entendimento proferido pelo d. magistrado de primeiro grau em sentença, tendo em vista que a requerida procedeu à transferência da quantia de R\$ 7.257,17 no dia 14 de agosto de 2024 (fls. 859), somente será devido à parte autora o pagamento do valor correspondente à atualização

(Tabela Prática do E. TJSP) e aos juros moratórios (1% ao mês) relativo ao período de retenção (25/06/2024 – 14/08/2024), a fim de evitar o enriquecimento sem causa da parte.

No que diz respeito à indenização a título de dano moral, conforme sabido, embora as pessoas jurídicas sejam titulares de honra objetiva e, portanto, estejam suscetíveis a sofrer dano moral, consoante preconiza a Súmula nº 227 do C. Superior Tribunal de Justiça: “*A pessoa jurídica pode sofrer dano moral.*”, imprescindível perquirir se no caso sob exame houve de fato danos à imagem, à admiração, ao respeito, bem como à credibilidade da parte autora no tráfego comercial, de modo a efetivamente abalar a sua reputação perante a sociedade.

Por oportuno, transcrevo a decisão da 3ª Turma do C. STJ no REsp n. 1.637.629/PE:

*CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RELAÇÃO COMERCIAL. ALTERAÇÃO UNILATERAL DE CONTRATO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. **DANOS MORAIS. PESSOA JURÍDICA. AUSENTES.** - Ação ajuizada em 19/02/10. Recurso especial interposto em 18/04/2013 e distribuído a este gabinete em 26/08/2016. - O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível. - **Para a pessoa jurídica, o dano moral não se***

*configura in re ipsa, por se tratar de fenômeno distinto daquele relacionado à pessoa natural. - É, contudo, possível a utilização de presunções e regras de experiência no julgamento. - Na hipótese dos autos, a alteração unilateral de contrato de fornecimento de baterias de automóveis pela recorrente impôs pesado ônus sobre as atividades comerciais da recorrida. Contudo, tal ato é incapaz de gerar danos morais (exclusivamente extrapatrimoniais) para além daqueles de natureza material. - Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (REsp n. 1.637.629/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 06/12/2016; DJe de 09/12/2016.)*  
(grifei)

À vista disso, constato que o incorreto bloqueio de valores advindos de transações comerciais legítimas, em virtude de falha no sistema de segurança da ré, não possui o condão de acarretar, por si só, dano moral, sendo necessária, pois, a comprovação ou, até mesmo, o consenso acerca dos fatos que levam a presumir de forma incontestada o prejuízo extrapatrimonial sofrido pela pessoa jurídica.

No caso sob análise, diferentemente do que faz crer a autora, mostra-se indispensável a demonstração

de circunstâncias excepcionais que, por culpa ou fato imputável a requerida, ocasionaram grave ofensa à sua honra objetiva. Contudo, do simples compulsar dos presentes autos, verifico a incidência de meros aborrecimentos que se restringem à esfera patrimonial da empresa requerente, ora apelada.

Neste exato sentido, recente julgado deste E. Tribunal de Justiça sobre a temática em pauta:

*ATO ILÍCITO – Reconhecimento do ato ilícito e defeito de serviço da parte ré gerenciadora de pagamentos, consistente na ausência de repasse à parte autora de valor referente às vendas por ela realizadas via cartão de crédito e débito, sem motivo justificado, visto que nenhuma fraude foi demonstrada. RESPONSABILIDADE CIVIL - Comprovado o ato ilícito, consistente na ausência de repasse à parte autora de valores referentes às vendas por ela realizadas por meio de cartão de crédito e débito, por culpa da parte ré gestora de pagamentos, e não configurada nenhuma excludente de responsabilidade, de rigor, o reconhecimento da responsabilidade e a condenação da parte ré a indenizar a parte autora pelos danos decorrentes do ilícito em questão. DANOS MATERIAIS – Manutenção da r. sentença, na parte em que condenou a parte*

*ré na obrigação pecuniária de pagar à parte autora a quantia referente às vendas por ela realizadas por meio de cartão de crédito e débito e não repassada pela ré - A indevida ausência de repasse de valor referente a venda realizada pela autora por meio de cartão de crédito, em razão de defeito de serviço da parte ré, é fato gerador de dano material, porquanto implicou diminuição do patrimônio da consumidora.*

***DANOS MORAIS — Manutenção da r. sentença quanto à rejeição do pedido de condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos morais - Apesar de configurado o defeito do serviço, consistente na ausência de repasse à parte autora de valores referentes às vendas por ela realizadas por meio de cartão de crédito e débito, por culpa da parte ré gestora de pagamentos, na espécie, é descabida a condenação do réu no pagamento de indenização por danos morais, uma vez que o ilícito contratual em questão não implicou ofensa à honra objetiva da autora, com violação à sua reputação, requisito este indispensável para caracterizar o fato ensejador de dano moral de pessoa jurídica, ou que extrapolem o simples***



***descumprimento da avença e em que acarretem ofensa a direitos da personalidade, requisito este indispensável para caracterizar dano moral em razão de ilícito contratual. Recursos desprovidos.***

(TJSP;                      Apelação                      Cível  
1016240-72.2022.8.26.0100;                      Relator  
(a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara  
de Direito Privado; Foro Central Cível - 37ª Vara  
Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de  
Registro: 10/07/2024) (grifei)

Carlos Alberto Bittar ensina que: "*Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas*". (in Caderno de Doutrina/Julho 96 - Tribuna da Magistratura, p. 33-34).

Da não menos autorizada Maria Helena Diniz é importante ressaltar que: "*O Direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente*". (...) Ante isso, podemos dizer que o dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade (como a vida, a intimidade corporal, a liberdade, a honra, a intimidade, o decoro, a imagem) ou nos

*atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família)". ("A Responsabilidade Civil por Dano Moral", Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, p. 8, janeiro/fevereiro de 1996)*

A doutrina de Antônio Chaves, colacionada na peça de resistência, fere de perto a questão: *"propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sobra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem seja extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros."* ("in" Tratado de Direito Civil, Parte Geral, 3ª ed; RT 1982)

Ora, o senso comum nos conduz à certeza de que fatos como os discutidos nos presentes autos podem acontecer, tratando-se, portanto, de situação que, embora desconfortável, jamais chegou a impor qualquer abalo de natureza moral, limitando-se ao campo das relações contratuais e das obrigações que recaem à parte requerida, na qualidade de prestadora de serviços bancários perante os seus contratantes. Verifico, ademais, que para a solução do presente feito, bastaria o desbloqueio do valor indevidamente retido.

Desta forma, não é possível dizer que a honra objetiva da parte autora tenha de fato sido abalada perante a sociedade, apenas em razão dos fatos narrados, daí porque a negativa do pedido de indenização é vista como medida de rigor,

até mesmo para se obstar o enriquecimento sem causa.

Assim, ausente o dano alegado, tenho que o pedido não comporta acolhida, pois em sua existência é que se funda a reparação.

Inclusive, José de Aguiar Dias preleciona que: *"...o dano é, dos elementos necessários à configuração da responsabilidade civil, o que suscita menos controvérsia. Com efeito, a unanimidade dos autores convém em que não pode haver responsabilidade sem a existência de um dano, e é verdadeiro truísmo sustentar esse princípio, porque resultando a responsabilidade civil em obrigação de ressarcir, logicamente não se pode concretizar-se onde nada há que reparar. E mais a frente acentua: o prejuízo deve ser certo, é regra essencial da reparação. Com isto se estabelece que o dano hipotético não justifica a reparação"* (Da Responsabilidade Civil, 6. ed., Forense, v. II. p. 393-401).

Nesse mesmo sentido a lição de Agostinho Alvim: *"...como regra geral, devemos ter presente que a inexistência do dano é óbice à pretensão de uma reparação, aliás sem objeto. Ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha existido culpa e até mesmo dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Esta regra decorre dos princípios, pois a Responsabilidade, independentemente de dano, redundaria em mera punição do devedor, com invasão da esfera do direito penal"* (Da Inexecução das Obrigações e suas Consequências, 5. ed., Saraiva, p.181).

Em face do desfecho conferido ao recurso, merece ser redistribuída a sucumbência, de modo que a parte autora arcará com 3/4 e a parte requerida arcará com 1/4 dos valores correspondentes às custas, às despesas processuais e aos honorários advocatícios, ora arbitrados em 13% sobre o valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

**JOÃO BATTAUS NETO**

Relator