



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000348087

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009476-35.2024.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante THAYNARA MIGUEL DIAS LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PICPAY INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S/A.

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 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), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 8 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1009476-35.2024.8.26.0477

Apelante: Thaynara Miguel Dias Lima

Apelado: Picpay Instituição de Pagamento S/A

Comarca: Praia Grande

Voto nº 7995

DIREITO DO CONSUMIDOR E CONTRATOS BANCÁRIOS. APELAÇÃO. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME: Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente pedido de indenização por danos morais em razão do encerramento unilateral e irregular de sua conta bancária pela instituição financeira. A autora pleiteia a reforma integral da sentença para o reconhecimento do dano moral. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) determinar se o encerramento unilateral da conta bancária pela instituição financeira, sem prévia notificação, configura falha na prestação do serviço e (ii) estabelecer se tal conduta enseja a reparação por dano moral à autora. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A relação entre as partes configura relação de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor, com incidência da inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do CDC. (ii) A instituição financeira possui liberdade para rescindir unilateralmente o contrato, conforme artigo 421 do CC. Contudo, tal rescisão deve ser exercida em conformidade com o princípio da boa-fé objetiva (artigos 4º, inciso III, do CDC e 422 do CC) e o artigo 473 do CC, que exige comunicação prévia do encerramento. (iii) A Resolução BACEN nº 96/2021 estabelece que o encerramento de conta de pagamento exige comunicação prévia ao titular, com justificativa e possibilidade de transferência de saldo. A ausência de notificação adequada pela instituição financeira caracteriza falha na prestação do serviço (artigo 14 do CDC). (iv) A retenção indevida de valores e a ausência de comunicação prévia configuram violação ao direito do consumidor, prejudicando o planejamento financeiro da autora e forçando-a a buscar solução judicial, o que caracteriza desvio produtivo do consumidor, passível de indenização. (v) A fixação do dano moral em R\$ 5.000,00 é adequada, conforme precedentes da mesma Turma, considerando o caráter punitivo e compensatório da indenização, sem configurar enriquecimento ilícito. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso

provido.

Vistos.

A autora apela da r. sentença (fls. 133/135), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “julgo IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Thaynara Miguel Dias Lima em face de PicPay S.A., extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Condeno a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade de justiça concedida.”

A autora deseja a reforma integral da r. sentença, para ser julgado procedente o pedido de dano moral, dado o encerramento irregular de sua conta bancária (fls. 138/145).

A autora deixou de recolher preparo, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (fls. 38).

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, a defender a manutenção da r. Sentença, uma vez que haviam movimentações suspeitas na conta bancária da autora (fls. 149/163).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A instituição financeira bloqueou e, em seguida, encerrou a conta bancária que mantinha com a autora. A questão é saber se a sua atuação foi capaz de causar dano moral à autora.

Primeiramente, vale a advertência de que a relação entre as partes é de consumo, conforme Súmula 297 do STJ, circunstância que atrai os mecanismos idealizados por lei para efetivação da imposição constitucional da defesa do consumidor, destacando-se, na espécie, a inversão do ônus da prova, conforme artigo 6º, inciso VIII, do CDC, pois, demonstrado o fato do bloqueio da conta, cabe à instituição financeira esclarecer a forma pela qual o implementou.

É certo que o encerramento unilateral da conta bancária pela instituição financeira não pode, por si só, ser considerado abuso de direito ou falha na prestação do serviço, visto que, pela ideia de liberdade contratual presente no artigo 421 do CC, ninguém é obrigado a permanecer eternamente vinculado a outrem. Daí que não se discute a rescisão em si, porque expressamente prevista no contrato e na lei, mas sim a maneira pela qual ela foi implementada.

A defesa apenas guiou-se pelo argumento genérico de que a conta da autora possuía indícios de fraude, pois o extrato trazido a fls. 125/126 não revela atividade suspeita, mas sim que havia ingresso de valores por pix, posteriormente gastos da mesma forma, a evidenciar apenas, e quando muito, um desinteresse comercial da instituição financeira.

Ocorre que a instituição financeira não notificou a correntista quando do encerramento da conta; mas sim apenas quando ocorreu a devolução dos valores que ficaram retidos, o que, evidentemente, não traz validade ao seu proceder.

Possível afirmar, assim, que a rescisão foi feita de forma abrupta, contrastando com a boa-fé que se exige nas relações privadas, conforme artigo 4º, inciso III, do CDC, e artigo 422, do CC, bem assim com o regramento geral da rescisão unilateral, presente no artigo 473 do CC, na medida em que não houve aviso prévio do encerramento, este, inclusive já regulamentado pelo próprio BACEN em sua Resolução de nº 96/2021:

“Art. 12. Para o encerramento de conta de pagamento, 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. 13 ou a outra prevista na legislação ou na regulamentação vigente;** II - transferência do eventual saldo remanescente para conta indicada pelo titular na própria ou em outra instituição ou, alternativamente, a critério do titular da conta, a colocação dos recursos a sua disposição para posterior retirada em espécie; **III - 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 eventual saldo devedor e de demais compromissos assumidos com a instituição ou decorrentes de disposições legais; e c) os produtos e serviços eventualmente contratados pelo titular da conta na instituição que permanecem ativos ou que se encerram juntamente com a conta de pagamento; e **IV - comunicação ao titular da conta 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 III.**” (destaques meus).

Logo, perfeitamente delineada, no caso em questão, a falha na prestação dos serviços da instituição financeira ao mercado de consumo, com base no artigo 14 do CDC, respondendo independentemente da aferição de culpa subjetiva.

E referida falha causou dano moral à consumidora.

Em primeiro lugar, além de ter encerrado a conta com falha no procedimento, reteve indevidamente a quantia constante na conta, rompendo a expectativa do cliente em ter o dinheiro à sua disposição, bem como causando modificações em seu planejamento financeiro.

Além disso, o dano moral se confirma pelo fato de a autora ter demonstrado que contatou a instituição financeira para resolução da questão pela via extrajudicial, recebendo singela e genérica negativa, tendo que trazer a questão ao Poder Judiciário.

A conduta do réu configura afronta a direito do consumidor, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do CDC, ensejando a responsabilização por dano moral com fundamento no desvio produtivo do tempo útil do consumidor.

Nesse sentido, a lição de Marcos Dessaune:

“Não lhe restando uma alternativa de ação melhor no momento, e tendo noção ou consciência de que ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua

condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus. O consumidor comporta-se assim ora porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para buscar a solução que no momento se apresenta possível, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, conforme o caso. Essa série de condutas caracteriza o 'desvio dos recursos produtivos do consumidor' ou, resumidamente, o 'desvio produtivo do consumidor', que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante. Tal comportamento principal do consumidor – despende tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade humana, que apoia esses direitos. (Teoria

**Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um
Panorama in Direito em movimento, v. 1, Rio de Janeiro:
EMERJ, 2003, pp. 22/24). (GRIFEI)**

Em relação à extensão do dano moral, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”* (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Com base nisso, entende-se que o valor em R\$ 5.000,00 é devido, pois é o montante que tem sido utilizado em casos análogos julgados por esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0, para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1006188-53.2023.8.26.0400, Rel Léa Duarte, j. 26.8.24.

“CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO
CONSUMERISTA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NULIDADE DE

EMPRÉSTIMO POR CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO DOBRADA DO INDÉBITO. DESVIO PRODUTIVO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Autora que admitiu contratação de cartão de crédito consignado, havendo nos autos comprovação de seu uso. Rechaçou, contudo, o empréstimo incluído posteriormente no cartão. Banco que tangenciou as alegações da autora e limitou-se a reiterar a regularidade da contratação do cartão. 2. Inexistente contrato de empréstimo. Descumprido o dever de informação (art. 52, 54-B do CDC). Abusividade do banco ao cobrar por empréstimo não contratado, prosseguindo com os descontos apesar da impugnação da autora (violação dos arts. 46 e 54-G, I, II e III, do CDC). 3. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, considerando a prática abusiva e lesiva do banco ao impor a recusada contratação de empréstimo, forçando a autora a buscar pelo Judiciário, não obstante as exaustivas tentativas de solução extrajudicial. Conduta arbitrária que desviou o tempo produtivo da autora. 4. Sabido que o mero desconto indevido não causa dano moral indenizável, mas, diante de ilícito que compromete benefício previdenciário (verba alimentar), há ofensa moral que supera o mero dissabor. Presente dever de indenizar (arts. 6º, IV e VI, 14 e 54-D, I e §ú, do CDC). 5. Obscuridade e dubiedade na formação do contrato. Operação bancária que não observou as instruções normativas 28/2008 e 138/2022 do INSS e Resolução 3.694/2009 do CMN. Ausente contrato escrito com redação clara e objetiva do empréstimo impugnado pela autora. Banco que subtraiu o direito à livre escolha e tomada de decisão. 6. Contexto fático probatório dos autos que revelam sucessivas violações de direitos e, com isso, erros

inescusáveis. Conduta do banco que contraria a boa-fé objetiva. Hipóteses que, juntas, atraem aplicação da sanção do art. 42, §ú, do CDC. 7. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido para declarar inexistente o empréstimo de R\$ 1.345,00, nos termos dos arts. 39, III, 46, 51, XV e 54-D, I e §ú do CDC; condenar o requerido à restituição dobrada do indébito, nos termos dos arts. 42, §ú, e 54-G, I, II e III, do CDC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data de cada desconto e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos arts. 6º, VI, e 14, §1º do CDC, além do 186 e 927 do CC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data deste julgamento e acrescido de juros de de 1% ao mês a partir da data da citação.”

No mesmo sentido: AC 1000173-16.2024.8.26.0115, Rel. Paulo Sérgio Mangerona e AC 1008337-02.2021, Rel. Rosana Santiso.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA**, para condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral, com juros de mora a partir da citação, por se tratar de responsabilidade contratual, e correção monetária desde a publicação deste voto.

Os juros serão calculados com o emprego da SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.

Diante do resultado do julgado, é o caso de reconhecer sucumbência recíproca, na forma do artigo 86 do CPC, dado que a autora sucumbiu, na origem, ao pedido de restabelecimento da conta, ficando as custas processuais rateadas igualmente entre si.

Fixo a verba honorária devida ao patrono do réu em R\$ 1.000,00, nos termos do artigo 85, § 8º, do CPC, pois o pedido de restabelecimento possui valor econômico inestimável. E ao patrono da autora, os honorários ficam fixados por equidade, em R\$ 1.500,00 sobre o valor da condenação, na forma da última parte do citado artigo.

Atendem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no 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, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino

Relator