



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000375452

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007810-82.2024.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante ITAÚ UNIBANCO S/A, é apelada MARCELLA GOMES DA SILVA (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: Negaram 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, 16 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1007810-82.2024.8.26.0223

Apelante: Itaú Unibanco S/A

Apelado: Marcella Gomes da Silva

Comarca: Guarujá

Voto nº 2.823

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. DESCUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO BACEN N. 4.753/2019. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA. DANO MORAL INDENIZÁVEL. QUANTUM MANTIDO. VERBA HONORÁRIA FIXADA POR EQUIDADE. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pela instituição financeira ré contra sentença que julgou procedente pedido de indenização por danos morais decorrente do encerramento imotivado de conta bancária, sem notificação prévia válida, condenando-a ao pagamento de R\$ 3.000,00 a título de indenização por danos morais e fixando os honorários advocatícios por equidade.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em definir: (i) se o encerramento unilateral da conta bancária observou as exigências legais e contratuais; (ii) se a conduta do banco configura falha na prestação do serviço e gera dano moral indenizável; e (iii) se os valores da indenização e da verba honorária devem ser reduzidos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O encerramento da conta bancária sem comprovação de notificação prévia válida viola o art. 473, caput, do Código Civil, o art. 5º da Resolução Bacen n. 4.753/2019 e a cláusula contratual aplicável, configurando falha na prestação do serviço.

4. A conduta ilícita do banco réu comprometeu a organização da vida financeira da correntista, causando transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento e configuram abalo moral indenizável.

5. A indenização arbitrada em R\$ 3.000,00 revela-se proporcional e razoável, sendo compatível com o caso concreto e abaixo do valor usualmente fixado em casos semelhantes, não ensejando, desse modo, o enriquecimento sem causa da autora, não comportando redução.

6. Mantida a sucumbência do réu, é incabível o pedido subsidiário de arbitramento da verba honorária em percentual do valor da condenação, por resultar em quantia irrisória frente à complexidade da demanda e do trabalho realizado pelo advogado da parte autora. Justifica-se, no caso, a fixação dos honorários advocatícios por equidade, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC.

IV. DISPOSITIVO

7. Recurso desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 473, caput; CPC, art. 85, §§ 8º e 11; Resolução Bacen n. 4.753/2019, art. 5º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1008273-42.2023.8.26.0099, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, j. 20.03.2025; TJSP, Apelação Cível 1003355-71.2023.8.26.0009, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, j. 27.11.2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelo réu em face da r. sentença de fls. 240/245, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: “*Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar o réu a pagar indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00, com correção monetária desde a presente data e juros de mora incidentes da citação. Em conformidade com a nova redação do artigo 389, parágrafo único e 406, §1º, ambos do Código Civil, a correção monetária deverá observar o IPCA-E e a taxa aplicável aos juros moratórios será a SELIC, deduzindo-se, para esta última, o índice de atualização monetária. Ante a sucumbência, arcará o réu com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo, por equidade, em R\$ 2.000,00*”.

Sustenta o recorrente às fls. 248/257, em síntese, que:

a) o contrato prevê a possibilidade de encerramento da relação bancária, bastando prévia notificação; b) notificou formalmente a autora sobre o encerramento da conta, nos termos da regulamentação vigente; c) a parte autora não faz jus à indenização por danos morais, que deve ser afastada ou reduzida; d) é necessária a inversão da sucumbência; e) subsidiariamente, a verba honorária deve ser reduzida para o percentual de 10% sobre o valor da condenação. Pede provimento do recurso para que a sentença seja reformada e a ação julgada improcedente, ou para acolher os pedidos subsidiários formulados.

Contrarrazões da recorrida às fls. 264/271, pelo improvimento do recurso.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

O recurso, no entanto, não comporta acolhimento.

Embora seja possível que o banco réu, independentemente de fato anterior, realize o cancelamento de conta corrente e de serviços bancários de forma imotivada, é necessário que sejam atendidos os requisitos legais e regulamentares, em especial a notificação prévia, nos termos do art. 473, caput, do Código Civil (*“A resilição unilateral, nos casos em que a lei expressa ou implicitamente o permita, opera mediante denúncia notificada à outra parte”*), do art. 5º da Resolução BACEN n. 4.753/2019 e da cláusula nona do contrato de abertura de conta (fl. 31).

No presente caso, contudo, o apelante não demonstrou ter notificado previamente a autora sobre o cancelamento de sua conta corrente, pois não juntou aos autos o aviso de recebimento da correspondência de fls. 103/104 devidamente assinado pela autora. Conforme restou consignado na r. sentença: *“Ora, o réu limitou-se a juntar a correspondência enviada (fls. 103.104) e tela do sistema de gestão de postagem dos correios (fl.105), no qual consta que a data de postagem foi 10/04/2024 e que sua situação está finalizada, porém não há a confirmação do efetivo recebimento (e, caso este tenha ocorrido, da data respectiva), ônus que lhe incumbia”* (fl. 242).

Dessa forma, restando evidenciado o ilícito praticado pelo réu ao proceder com o encerramento da conta bancária da apelada sem comunicação prévia *válida* ou concessão de prazo razoável para que ela pudesse organizar sua vida financeira e providenciar a abertura de nova conta em instituição diversa, revela-se legítima a condenação por danos morais, não sendo a hipótese de exclusão da indenização.

Em relação ao *quantum* indenizatório arbitrado pela r. sentença (R\$ 3.000,00), consideradas as particularidades do caso concreto e os parâmetros usualmente adotados por esta Turma Recursal em hipóteses análogas,

inexiste razão para redução. O montante fixado mostra-se proporcional à extensão do dano experimentado, cumprindo adequadamente sua dupla função, compensatória e pedagógica, sem desviar para o enriquecimento sem causa. Nesse sentido:

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA CORRENTE. BLOQUEIO IMEDIATO DOS RECURSOS. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO DE 30 DIAS PREVISTO NA RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.753/2019. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME *Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos morais ajuizada por correntista. A sentença reconheceu falha na prestação do serviço bancário, condenando o banco ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais, em razão do bloqueio imediato da conta corrente e cartões da autora, seguido do encerramento unilateral da conta, sem observância do prazo regulamentar. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO* *Há duas questões em discussão: (i) definir se o encerramento da conta corrente pela instituição financeira observou os requisitos da Resolução Bacen nº 4.753/2019; e (ii) estabelecer se a conduta do banco configurou dano moral indenizável. III. RAZÕES DE DECIDIR* *A Resolução Bacen nº 4.753/2019 exige comunicação prévia do encerramento da conta ao correntista, garantindo-lhe um prazo mínimo de 30 dias para adoção das providências necessárias à transição dos serviços bancários. O bloqueio imediato da conta e cartões, antes do transcurso do prazo regulamentar, impede o titular de realizar movimentações financeiras, frustrando a finalidade da notificação prévia e configurando falha na prestação do serviço bancário. O dano moral resta configurado quando a conduta ilícita da instituição financeira impõe ao correntista prejuízos que ultrapassam o mero dissabor, como a impossibilidade de efetuar pagamentos e receber créditos essenciais ao seu sustento. O valor da indenização por danos morais fixado na sentença em R\$ 5.000,00 é razoável e proporcional, atendendo aos critérios reparatório e punitivo sem*

causar enriquecimento indevido. O recurso da instituição financeira não apresenta fundamentos que justifiquem a reforma da sentença, razão pela qual ela deve ser integralmente desprovido. IV. **DISPOSITIVO** Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1008273-42.2023.8.26.0099; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Bragança Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA BANCÁRIA. INOBSERVÂNCIA DA RESOLUÇÃO BACEN Nº 4.753/2019. RETENÇÃO INDEVIDA DE VALORES. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação interposta por instituição financeira contra sentença que julgou parcialmente procedente pedido formulado por autora menor de idade, condenando a apelante à restituição de R\$ 700,00, acrescidos de correção monetária e juros de mora, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, em razão de encerramento unilateral de conta bancária, com retenção de valores. A sentença determinou, ainda, o pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor atualizado da causa. II. **QUESTÃO EM DISCUSSÃO** Há três questões em discussão: (i) determinar se a instituição financeira observou as exigências previstas na Resolução Bacen nº 4.753/2019 para o encerramento de conta bancária; (ii) verificar se a retenção dos valores em conta configura falha na prestação de serviço apta a justificar a indenização por danos morais; e (iii) analisar a adequação do valor fixado a título de reparação moral. III. **RAZÕES DE DECIDIR** O encerramento unilateral de conta bancária, ainda que permitido, exige o cumprimento das formalidades previstas no artigo 5º da Resolução Bacen nº 4.753/2019, como a comunicação prévia ao titular, a devolução dos valores existentes na conta e a prestação de informações claras e completas, o que não foi observado no caso dos autos. A retenção injustificada de valores existentes na conta bancária e a ausência de justificativa

pela instituição financeira configuram violação ao direito da personalidade da autora, causando transtornos superiores aos meros aborrecimentos, em flagrante falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. O valor fixado a título de danos morais (R\$ 3.000,00) não deve ser reduzido, pois mostra-se adequado, atendendo aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando a gravidade da conduta da instituição financeira e os prejuízos experimentados pela autora. Não há elementos que justifiquem a redução do valor indenizatório, sendo que a cifra estabelecida é inferior àquela usualmente fixada em casos análogos, conforme precedentes citados. IV. DISPOSITIVO E

TESE Recurso desprovido. Tese de julgamento: O encerramento unilateral de conta bancária pela instituição financeira exige o cumprimento das formalidades previstas no artigo 5º da Resolução Bacen nº 4.753/2019, sob pena de configurar falha na prestação do serviço. A retenção indevida de valores existentes em conta bancária e a ausência de justificativa pela instituição financeira configuram dano moral indenizável, por violar o direito à integridade psicológica do titular da conta. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, considerando a gravidade da conduta e os prejuízos suportados pela parte lesada. Dispositivos relevantes citados: Código de Defesa do Consumidor, art. 14; CPC, arts. 85, §§ 2º e 6º-A, e 1.026, § 2º; Resolução Bacen nº 4.753/2019, art. 5º; Súmula nº 362 do STJ. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1001331-20.2024.8.26.0564, Rel. João Battaus Neto, j. 01.11.2024. TJSP, Apelação Cível nº 1007781-53.2023.8.26.0001, Rel. Afonso Bráz, j. 30.09.2024. STJ, REsp nº 1.895.982/SP, Rel. Corte Especial. (TJSP; Apelação Cível 1003355-71.2023.8.26.0009; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro Regional IX - Vila Prudente - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/11/2024; Data de Registro: 27/11/2024)

Por fim, mantida a sucumbência do réu, não merece acolhimento o pedido subsidiário de fixação dos honorários advocatícios em 10%
Apelação Cível nº 1007810-82.2024.8.26.0223 - Voto nº 2.823

sobre o valor da condenação, pois tal critério resultaria em valor irrisório, desproporcional à complexidade da causa e ao trabalho desempenhado pela patrona da autora – *sendo adequado, no presente caso, o arbitramento da verba honorária por equidade, nos termos do art. 85, § 8º, do CPC, em razão dos baixos valores da condenação e da causa.*

Ante o exposto, ***nego provimento*** ao recurso.

Em consequência, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais para R\$ 2.200,00, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

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 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).

ROSANA SANTISO
RELATORA