



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000395987

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1090250-19.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado NU FINANCEIRA S/A - SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, é apelado/apelante RAFAEL LOUREIRO NUNES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº.: 2.666

APELAÇÃO Nº.: 1090250-19.2024.8.26.0100

FORO: Central Cível

APTE. /APDO.: Nu Financeira S/A - Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento

APTE. /APDO: Rafael Loureiro Nunes da Silva (Justiça Gratuita)

CONTRATOS – Serviços bancários – Encerramento unilateral pelo banco-réu, sem prévia comunicação e sem justo motivo, de conta corrente de titularidade do autor e de cartão de crédito a ela vinculado – Violação ao art. 5º da Resolução 4753 do BACEN – Falha na prestação do serviço – Dano moral – Caracterização – Indenização arbitrada em observância aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade – Juros de mora – Relação contratual – Incidência a partir da citação – Sentença mantida – Recursos não providos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos contra a r. sentença de fls. 228/234, cujo relatório se adota, que julgou procedentes em parte os pedidos deduzidos na inicial para os fins de: condenar o réu a restabelecer a conta do autor; condenar o réu a pagar ao autor o valor de R\$ 4.000,00, a título de danos morais; e, em razão da sucumbência, condenar o réu ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$1.000,00.

Alega o réu, em síntese, ter notificado o autor previamente à

rescisão da conta. Sustenta inexistir previsão legal que determine que do e-mail de notificação do bloqueio de serviços bancários conste a razão que o motivou. Aponta estar prevista no contrato celebrado entre as partes a possibilidade de bloqueio da conta como procedimento de segurança. Aduz não ter sido demonstrada a existência dos alegados danos morais sofridos. Subsidiariamente, pugna pela redução do valor da indenização (fls. 244/267).

Recurso tempestivo, recolhido o preparo e contrariado.

Por sua vez, apela o autor em busca da reforma parcial do r. *decisum*, a fim de majorar o valor da indenização por dano moral para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) e alterar o termo inicial da incidência dos juros moratórios incidentes sobre o referido montante, em atendimento à Súmula 54 do STJ (fls. 271/285).

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrariado.

É o relatório.

A r. sentença vergastada ponderou de forma clara, coesa e motivada os fatos e fundamentos jurídicos que lhe foram submetidos à análise, conferindo adequada solução ao litígio, não infirmada pelas razões apresentadas tanto pelo autor-apelante, quanto pelo banco-réu-apelante, como adiante se equacionará, a partir da apreciação, em conjunto, dos recursos.

Conforme se extrai dos autos, o autor-apelante era correntista do banco-apelante, utilizando-se tanto da conta corrente, quanto de cartão de crédito a ela vinculado. Entretanto, em 03 de maio de 2024, ao tentar acessar o aplicativo do banco em seu celular, foi surpreendido com a informação de que, por questões internas, seriam cancelados todos os produtos contratados com a instituição financeira, vendo-se impedido de movimentar o saldo existente na conta corrente e de utilizar seu cartão de crédito.

A relação jurídica de direito material estabelecida entre as partes tem indubitável natureza de consumo, daí a aplicabilidade da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) ao caso *sub judice*, consoante exegese da consagrada Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Pois bem, a controvérsia cinge-se à regularidade do procedimento, adotado pelo réu-apelante, de encerramento unilateral de conta corrente e produtos a ela vinculados e, por consequência, ao direito do autor-apelante à indenização por dano moral.

Primeiramente, não se olvida que as instituições financeiras podem promover o encerramento unilateral de contratos, em decorrência da liberdade de contratação (artigo 421 do Código Civil); contudo, dispõe a Resolução n. 4.753, de 26 de setembro de 2019, do Banco Central do Brasil, que, exceção feita às contas nas quais forem identificadas irregularidades de natureza grave, que podem ser encerradas imediatamente, nos demais casos compete à instituição financeira comunicar previamente o cliente acerca da decisão e, sobretudo, justificar os **motivos do encerramento**.

Confira-se:

“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;

II - indicação pelo cliente da destinação do eventual saldo credor na conta, que deve abranger a transferência dos

recursos para conta diversa na própria ou em outra instituição ou a colocação dos recursos a sua disposição para posterior retirada em espécie;

III - devolução pelo cliente das folhas de cheque não utilizadas ou a realização do seu cancelamento pela instituição;

IV - 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 compromissos assumidos com a instituição ou decorrentes de disposições legais; e

c) os produtos e serviços eventualmente contratados pelo titular na instituição que permanecem ativos ou que se encerram juntamente com a conta de depósitos; e

V - comunicação ao titular 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 IV.

§ 1º. O encerramento de conta de depósitos pode ser providenciado mesmo na hipótese de existência de cheques sustados, revogados ou cancelados por qualquer causa.

§ 2º. Deve ser assegurada ao titular da conta de depósitos a possibilidade de solicitar o seu encerramento pelo mesmo canal utilizado quando da solicitação de sua abertura, se ainda disponível.

*Art. 6º. As instituições devem encerrar conta de depósitos em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, **consideradas de natureza grave.**"*

Contudo, no caso em apreço, segundo documentação encartada aos autos pelo autor-apelante, os encerramentos da conta e do contrato de cartão de crédito foram comunicados ao cliente em **03 de maio de 2024**, sob a justificativa de “*questões internas*” (fls. 29/31 e 248), consumando-se, de maneira irreversível, na mesma data.

Acresça-se que o “print” encartado às fls. 42/248 pelo banco-apelante não comprova a notificação prévia do autor-apelante acerca do encerramento da respectiva conta bancária, pois desprovido de data, endereços eletrônicos e prova do envio, elementos essenciais para se demonstrar de forma eficaz a ciência do correntista, não se consubstanciando sequer em indício de prova.

Ademais, as justificativas apresentadas pela instituição financeira-ré, na contestação, para o encerramento da conta corrente do autor, revelam-se desprovidas de fundamentação sólida e de qualquer evidência concreta que as ampare. A alegação de que as movimentações realizadas poderiam estar vinculadas a fraudes bancárias carecem de substância probatória.

Frisa-se: nada obsta que as instituições financeiras encerrem unilateralmente e imediatamente as contas nas quais forem identificadas irregularidades de natureza grave. No entanto, não se admite tal conduta quanto às contas-correntes regulares, hipótese em que as instituições são obrigadas a notificar **previamente** o correntista (permitindo-o adotar as providências necessárias em razão do cancelamento dos produtos) e **declinar os motivos** do encerramento unilateral, o

que não ocorreu no caso dos autos.

Logo, a conduta adotada pelo banco-apelante violou a aludida Resolução nº 4.753/19 do Banco Central do Brasil, bem como os princípios da informação e da boa-fé objetiva, configurando falha na prestação de serviços, consoante artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.”

Assim, agiu com acerto o M.M. Magistrado sentenciante ao

determinar o restabelecimento da conta corrente de titularidade do autor-apelante.

Igualmente, constata-se a responsabilidade da instituição financeira em reparar o dano extrapatrimonial sofrido pelo autor-apelante, pois, ao encerrar unilateralmente a respectiva conta corrente, inevitavelmente submeteu o correntista a constrangimento e transtorno que ultrapassam o mero dissabor da vida cotidiana, dada a inviabilidade de acessar seus rendimentos.

O *quantum* indenizatório deve ser balizado pelas circunstâncias do evento danoso e pelos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, buscando uma avaliação justa que permita satisfazer de forma moderada a vítima, sem propiciar enriquecimento ilícito.

In casu, a valoração empreendida pelo D. Magistrado singular (R\$ 4.000,00) mostra-se em conformidade com os sobreditos parâmetros, não havendo elementos hábeis que justifiquem a minoração pretendida pelo banco-apelante, tampouco a majoração postulada pelo autor-apelante.

Por fim, tratando-se de relação contratual, não há que se falar em alteração do termo inicial para a incidência dos juros moratórios, sendo de rigor a manutenção do arbitramento a partir da citação. Nesse sentido:

*“APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA BANCÁRIA - Desinteresse comercial – Possibilidade - Aplicação do CDC, artigos 6º, VIII e 14, "caput" e § 3º - Súmula 297 do STJ – Necessidade, porém, de cumprimento das regras editadas pelo BACEN - Caso concreto - **Falta de prévia notificação do encerramento da conta corrente - Descumprimento do artigo 5º, IV, "a" da Resolução do Bacen 4.753/2019 - Réu que não se interessou em produzir provas para comprovar o envio da notificação - Danos morais evidenciados - Arbitramento em R\$ 4.000,00 - Quantum mantido, pois condizente com o dano sofrido e atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Correção monetária da data da sentença (Súmula 362 do STJ) - Juros de mora – Relação contratual – Juros que se contam da citação, quando da constituição em mora do réu, nos termos do art. 405 do Código Civil - Sentença mantida. Nega-se provimento aos recursos da autora e do réu.”*** (TJSP; Apelação Cível 1006768-19.2023.8.26.0292; Relator (a): Sidney Braga; Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacareí - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 26/02/2024; Data de Registro: 26/02/2024)

*“AÇÃO DE DANOS MORAIS c.c. INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE. DANOS MORAIS. APELO DO RÉU. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Encerramento unilateral de conta bancária – É lícito o encerramento de conta bancária pela instituição financeira quando não mais remanesce interesse comercial, desde que comprovada notificação prévia – O encerramento ocorreu sem qualquer notificação – Dano moral – configurado - in re ipsa - o encerramento da conta sem a ciência da autora - impossibilidade de acesso à pensão alimentícia de sua filha, depositada na instituição financeira – Quantum fixado R\$ 8.000,00 - Redução do quantum para R\$ 5.000,00 – mitigado, sob pena de se incidir na hipótese de enriquecimento sem causa – Multa cominatória – mantida - não se verifica qualquer causa excludente - a imposição da referida multa não tem por objetivo o seu pagamento, mas sim tornar efetivo o cumprimento da obrigação - Cumprindo a determinação judicial, efetivamente não pagará nenhum valor a título de multa, independentemente da quantidade da cominação fixada. **Dispositivo retificado - para constar que a incidência dos juros de mora se dará a partir da citação e não desde a data do ato ilícito** - os honorários sucumbenciais arbitrados, deve se dar sobre o valor da condenação devidamente atualizado e não sobre o valor da causa devidamente atualizado, como constou. Sentença parcialmente reformada. Apelo do réu. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009339-73.2023.8.26.0223; Relator (a): Olavo Sá; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2); Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2025; Data de Registro: 05/03/2025)*

Isto posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** aos recursos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e, por força do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, **majora-se** a verba honorária devida ao patrono do autor para R\$1.100,00.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Por derradeiro, ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO

Relator