



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000408742

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004821-40.2023.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante/apelado NU PAGAMENTOS S.A. - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO, é apelado/apelante DANILO ALVES URBIETA (JUSTIÇA GRATUITA).

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1004821-40.2023.8.26.0223

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelantes e reciprocamente apelados: Danilo Alves Urbietta e Nubank Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento

1ª Vara Cível da Comarca do Guarujá

Juiz prolator: Dr. Ricardo Fernandes Pimenta Justo

VOTO Nº 2230

APELAÇÃO CÍVEL. BANCÁRIO. ENCERRAMENTO DE CONTA DIGITAL.

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral.

Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes.

Inovação recursal quanto à alegada incompatibilidade entre renda e movimentações bancárias do autor, tese apresentada apenas em apelação, ausente na contestação e fora dos limites da controvérsia apreciada na sentença.

Encerramento unilateral de conta corrente precedido de comunicação formal e concessão de prazo para devolução do saldo. Conduta amparada pela Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil e por cláusula contratual específica. Previsão expressa de bloqueio em casos de inconsistência cadastral, suspeita de fraude ou movimentações fora do padrão.

Ausência de irregularidade na atuação da instituição. Bloqueio e encerramento compatíveis com os princípios da razoabilidade e da boa-fé objetiva. Restituição do saldo não concretizada por erro do próprio autor no fornecimento dos dados bancários.

Dano moral afastado. Inexistência de lesão a direito da personalidade ou repercussão relevante de ordem extrapatrimonial. Simples aborrecimento decorrente de relação contratual não gera dever de indenizar.

Apelo do réu acolhido para julgar improcedentes os pedidos do autor, com atribuição dos ônus sucumbenciais.

RECURSO DO RÉU PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PREJUDICADO.

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com

pedido de indenização por dano moral, julgados pela r. sentença de fls. 192/195, nos seguintes termos: “Posto isso, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO, para confirmar a liminar e determinar, sob pena de multa já arbitrada, a liberação do saldo disponível na conta bancária do autor em seu favor. Em razão da mínima sucumbência da ré, condeno a parte autora a arcar com as custas e despesas processuais, bem como com a verba honorária, ora fixada em 15% do valor atualizado da causa, nos termos dos artigos 85, parágrafo 2º e artigo 86, parágrafo único, do Código de Processo Civil, com as ressalvas da gratuidade.”.

Recorreu o réu (fls. 198/218), alegando ter realizado o bloqueio preventivo da conta por uso indevido de produtos bancários e movimentações fora do padrão, em conformidade com protocolos internos e regulamentação do Banco Central, informando ao autor sobre a restrição, disponibilizado prazo para apuração dos fatos e solicitado dados bancários para devolução do saldo, operação não finalizada por equívoco da própria apelada. Indicou incompatibilidade entre as movimentações e a renda informada, circunstância usada para embasar o bloqueio e o encerramento da conta. Defendeu a validade da rescisão contratual com fundamento no direito de contratar livremente, requerendo a reforma da sentença para afastar a obrigação de restabelecimento da conta digital. De forma alternativa, postulou substituição da obrigação por compensação financeira, conforme previsão do artigo 499 do Código de Processo Civil. Ao final, pediu redução do montante arbitrado a título de dano moral.

De forma adesiva, o autor apelou (fls. 224/230), aduzindo falha na prestação de serviços por parte da instituição financeira, diante do bloqueio unilateral e sem motivação de sua conta, situação apta a ensejar responsabilização por dano moral. Afirmou ter permanecido sem acesso à conta por período superior a cinquenta dias, vivenciando prejuízos a superarem contratempos do cotidiano. Pleiteou indenização no valor de R\$ 15.000,00, além de elevação dos honorários advocatícios para 20%, em razão da sucumbência mínima da parte autora.

Apresentadas contrarrazões a fls. 236/240, nas quais o

réu refutou os fundamentos deduzidos pelo autor, pugnando pelo desprovemento do recurso de apelação.

Recurso tempestivo, devidamente processado, com preparo recolhido pelo réu e dispensado quanto ao autor, em razão da concessão da justiça gratuita.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por dano moral ajuizada por Danilo Alves Urbietta contra a Nubank Pagamentos S.A. - Instituição de Pagamento.

Segundo o autor, em 1º de março de 2023, ao tentar realizar uma transferência, recebeu informação sobre o bloqueio da conta bancária. Na mesma data, entrou em contato com o banco réu e, em 2 de março, recebeu *e-mail* confirmando a restrição sobre os produtos financeiros. Embora a instituição tenha mencionado prazo de dois dias úteis para resposta, o retorno ocorreu apenas em 12 de março. Nesta oportunidade, houve comunicação sobre o encerramento definitivo da conta, com pedido de indicação de outra conta bancária para devolução dos valores. Mesmo após o envio dos dados solicitados, a quantia não foi transferida. O autor permaneceu por mais de 30 dias sem acesso aos recursos, enfrentando dificuldades para quitar despesas e obrigações financeiras.

Afirmou ter sido vítima de conduta abusiva e arbitrária por parte da instituição, situação responsável por abalo emocional e transtornos diversos. Diante disso, requereu medida de urgência para retomada do acesso à conta no prazo de 48 horas, sob pena de multa diária de R\$ 1.000,00, além de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00.

O réu insurgiu-se contra a condenação à liberação dos valores e ao pagamento de indenização, sustentando a regularidade do bloqueio e o encerramento da conta em razão de condutas atípicas atribuídas ao autor. Por sua vez, o autor, de forma adesiva, pugnou pelo reconhecimento do abalo moral sofrido, com

majoração da indenização pleiteada e dos honorários de sucumbência.

Inicialmente, importa destacar a ocorrência de inovação recursal por parte do réu. A justificativa baseada em suposta incompatibilidade entre a renda informada pelo autor e os valores movimentados em conta foi trazida apenas na apelação (fls. 204). A argumentação apresentada em primeiro grau limitou-se à menção genérica a movimentações atípicas, sem qualquer referência a rendimentos, análise de capacidade financeira ou documentação correlata.

Não se trata, ademais, de ponto surgido após a prolação da sentença, pois os contornos da controvérsia já se encontravam definidos nos autos, tendo o réu, por deliberação própria, optado por defesa genérica.

Ausente fundamento superveniente e inexistente apreciação na decisão de origem sobre a matéria posteriormente suscitada, inviável o exame da tese em grau recursal. O trecho será, portanto, desconsiderado, por configurar inovação vedada, nos termos do artigo 1.014 do Código de Processo Civil.

A rescisão do contrato de prestação de serviços bancários constitui faculdade conferida tanto ao correntista quanto à instituição financeira, uma vez observados os parâmetros contratuais, legais e regulamentares aplicáveis ao tema. Essa prerrogativa decorre do princípio da autonomia da vontade e reflete o caráter sinalagmático das relações obrigacionais no âmbito contratual.

Nesse sentido, a **Resolução nº 4.753**, de 26 de setembro de 2019, do Banco Central do Brasil, disciplina a abertura, a manutenção e o encerramento de contas de depósitos, prevendo providências mínimas para a finalização adequada do vínculo contratual, como a comunicação entre as partes, a definição do destino do saldo eventualmente existente e o repasse de informações ao titular da conta.

Veja-se a propósito:

“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.”

No caso dos autos, observa-se comunicação da instituição financeira sobre o bloqueio da conta em 2 de março de 2023 (fls. 19/21), adotada como medida preventiva após alerta interno relacionado às movimentações

detectadas. Em 12 de março, houve nova comunicação informando o encerramento da conta, acompanhada de orientações objetivas quanto ao envio dos dados bancários necessários à devolução do saldo, com prazo fixado de sete dias úteis a contar do recebimento das informações (fls. 22/25).

Dessa forma, restou demonstrado o cumprimento dos deveres mínimos de informação e transparência exigidos pela resolução mencionada, sem conduta irregular ou abusiva por parte da instituição financeira. O bloqueio temporário da conta encontra amparo na cláusula contratual constante a fls. 125 dos autos, na qual se admite expressamente a possibilidade de suspensão de acesso aos recursos e serviços diante de suspeitas de inconsistências cadastrais, fraudes, operações fora do padrão ou descumprimento de obrigações contratuais.

O procedimento adotado, portanto, reflete prática legítima prevista em contrato firmado entre as partes, em conformidade com o ambiente regulado pelo Banco Central, sem afastar o dever de comunicação subsequente ao titular da conta, o qual se verificou na hipótese dos autos.

A conduta da instituição, diante da detecção de movimentações atípicas, alinha-se aos princípios da razoabilidade e da diligência, próprios da atuação bancária. Representa postura cautelosa, voltada à preservação do sistema financeiro, à segurança do titular da conta e ao interesse coletivo. Não se revela possível exigir da instituição resposta distinta diante da situação evidenciada.

Ademais, conforme se extrai da documentação juntada aos autos (fls. 22 e 27), a restituição dos valores existentes na conta não foi processada de forma imediata em razão do envio, pelo próprio autor, de dados bancários incorretos. O autor admite ter tentado utilizar conta vinculada a outra instituição (fls. 31), cuja abertura acabou recusada, situação esta responsável por inviabilizar a transferência.

Importa destacar, ainda, não se verificar, na hipótese, violação a atributos da personalidade ou a qualquer direito fundamental do autor. A situação retratada, embora possa ter causado desconforto, não extrapola os limites do

mero dissabor decorrente de relação contratual, tampouco apresenta repercussão capaz de caracterizar dano extrapatrimonial. Ausente qualquer demonstração de prejuízo relevante ou de ofensa à dignidade, afasta-se o dever de indenizar.

A jurisprudência é pacífica no sentido de reconhecer a licitude do encerramento unilateral de conta corrente, desde que haja aviso prévio e observância dos trâmites legais e regulamentares, como ocorreu no presente caso:

“Ação de obrigação de não fazer c.c. indenização por danos morais – Sentença de procedência - Recurso do Banco - Encerramento unilateral de conta corrente - Possibilidade de encerramento unilateral da conta corrente, desde que precedido de prévia comunicação ao correntista - Art. 12 da Resolução BACEN nº 2 .025/1993 – Prévia notificação do Banco a respeito do cancelamento da conta corrente, com informação dos motivos que ensejaram o encerramento e os procedimentos a serem realizados, conferindo ao correntista tempo hábil para a adoção das providências necessárias para o regular encerramento da conta e a realocação de seus recursos – Inexistência de ato ilícito – Dano moral não configurado – Recurso provido.”

(TJSP - Apelação Cível: 10135837220238260602 Sorocaba, Relator.: Francisco Giaquinto, Data de Julgamento: 18/07/2024, 13ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 18/07/2024).

“APELAÇÃO. Contrato bancário. Conta corrente. Encerramento unilateral. Possibilidade. Comunicação de encerramento feito pelo Banco. Dano moral não caracterizado. Sentença de improcedência mantida. Art. 85, § 11, CPC inaplicável no caso concreto. Recurso não provido.”

(TJSP - Apelação Cível: 10477019120248260100 São Paulo, Relator.: Décio Rodrigues, Data de Julgamento: 09/10/2024, 21ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 09/10/2024).

Nessas condições, a rescisão promovida pela instituição, precedida de comunicação formal e acompanhada da oferta de devolução dos valores, observou os critérios legais e regulamentares pertinentes, não se

configurando ilicitude apta a ensejar responsabilização.

Comprovada a regularidade da conduta da instituição e ausente prova de dano concreto decorrente de abuso, impõe-se a acolhida do apelo do réu para afastar a condenação à liberação compulsória de valores e, por consequência, a tutela de urgência que a antecedeu.

Diante do novo desfecho, com o indeferimento integral das pretensões deduzidas pelo autor, impõe-se a inversão da sucumbência e readequação dos honorários advocatícios de sucumbência, ora fixados em 15% sobre o valor atualizado da causa, com ressalva da gratuidade a ele concedida.

Pelo meu voto, **DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso do réu, prejudicado o do autor**, nos termos supramencionados.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado
Relatora