



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000430504

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018478-83.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante PEDRO SIMÃO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS 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), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018478-83.2024.8.26.0071

Apelante: Pedro Simão

Apelado: Nubank S/A (Nu Pagamentos S.a.)

Comarca: Bauru

Voto nº 8355

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, na forma dos artigos 4º, inciso III, do CDC e 422 do CC, além do 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, tal como estabelece o 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.

O autor apela da r. sentença (fls. 170/172), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados PEDROSIMÃO contra NU PAGAMENTOS S/AA parte vencida arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, ressalvado de que tais verbas só poderão ser exigidas se houver comprovação de que a parte vencida não mais reúne os requisitos para a concessão dos benefícios da assistência judiciária gratuita, nos termos do § 3º do artigo 98 do Código de Processo Civil.”

O autor deseja a reforma integral da r. sentença, dado o encerramento irregular de sua conta bancária, o que lhe causou uma série de transtornos (fls. 175/194).

O autor deixou de recolher preparo, por ser beneficiário da gratuidade de justiça (fls. 67).

O réu apresentou contrarrazões no prazo legal, defendendo a manutenção da r. sentença (fls. 223/241).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A instituição financeira bloqueou e, em seguida, tratou de encerrar a conta bancária que mantinha com o autor, sem previamente notificá-lo.

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 indeterminadamente ou 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.

Pelo que se verifica do arcabouço documental, a instituição financeira não notificou o correntista quando do bloqueio nem tampouco do encerramento da conta que se seguida, tratando de o notificar no momento da devolução dos valores que ficaram retidos, mas isto se trata de um fato posterior, 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 tratar 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.

Como o encerramento da conta se deu por desinteresse comercial do fornecedor, ela deveria notificar o consumidor para externar tal propósito, para que ele tivesse o tempo de 30 dias corridos para transferir seus recursos para outro fornecedor congênere.

Esta dispensa de notificação por parte do fornecedor, só ocorre acaso o encerramento diga respeito a questões graves que exijam providências drásticas e urgentes, tal como as descrita no artigo 13 da mencionada Resolução:

Art. 13. As instituições devem encerrar conta de pagamento pré-paga em relação a qual verifiquem irregularidades nas informações prestadas, consideradas de natureza grave.

Parágrafo único. São consideradas como irregularidades de natureza grave, entre outras, as situações de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) definidas em instrução normativa da Receita Federal do Brasil como:

I - "suspensa", "cancelada" ou "nula", no CPF; ou

II - "inapta", "baixada" ou "nula", no CNPJ.

A referida falha causou dano moral ao consumidor.

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 o autor ter demonstrado que contatou a instituição financeira para resolução da questão pela via extrajudicial, a receber 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 desvia 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). (destaques meus).

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 E. Corte, para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1007032-65.2024.8.26.0562, Rel Regina Aparecida Caro Gonçalves, j. 31.3.25.

“Ementa. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATOS DE CONSUMO. BANCÁRIOS. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. BLOQUEIO DE CONTA BANCÁRIA SEM NOTIFICAÇÃO PRÉVIA E SEM JUSTIFICATIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO PARA R\$ 5.000,00. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO”.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR**, 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 o autor sucumbiu, na origem, ao pedido de restabelecimento da conta, ficando as custas processuais rateadas igualmente entre si. Fixo a verba honorária devida ao 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 autor, os honorários ficam fixados em 20% sobre o valor da condenação, na forma do artigo 85, §2º, do CPC.

Atentem 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO