



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437302

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001600-81.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MARIA HELENA VENTURA DA SILVA DE JESUS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

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 da requerida e DERAM PROVIMENTO ao recurso da autora. 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), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº:
Apelante/Apelado:
Apelado/Apelante:
Foro e vara de origem:

1001600-81.2024.8.26.0007
Maria Helena Ventura da Silva de Jesus
Nu Pagamentos S.a - Instituição de Pagamento
Foro Regional de Itaquera/3ª Vara Cível

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÕES CÍVEIS. CANCELAMENTO UNILATERAL DE CONTA BANCÁRIA. INEXISTÊNCIA DE PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE JUSTIFICATIVA ADEQUADA. RETENÇÃO ILÍCITA DE VALORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação proposta por consumidora contra instituição financeira pleiteando o restabelecimento de sua conta bancária cancelada unilateralmente sem aviso prévio e sem justificativa adequada. requereu a restituição dos valores retidos e indenização por danos morais. Sentença de procedência para determinar o restabelecimento da conta e fixar indenização em R\$ 5.000,00. Apelação da requerida buscando a improcedência dos pedidos e apelação da autora pleiteando a majoração da indenização para R\$ 10.000,00.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) verificar se o cancelamento unilateral da conta bancária, sem prévia notificação e justificativa plausível, caracteriza falha na prestação do serviço e gera dever de indenizar; e (ii) definir se o valor da indenização por danos morais deve ser majorado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O CDC se aplica às relações entre consumidores e instituições financeiras, conforme o Enunciado nº 297 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça.

4. A Resolução BCB nº 96/2021 exige comunicação prévia e justificativa para o encerramento de conta bancária, o que não ocorreu no caso concreto.

5. A falta de aviso prévio e de justificativa específica para o cancelamento da conta configura falha na prestação do serviço, em afronta ao art. 39, IX, do CDC, que veda a recusa injustificada na prestação de serviços.

6. O encerramento abrupto da conta bancária, com retenção indevida de valores, impossibilitou a consumidora de movimentar seus recursos financeiros, caracterizando dano moral presumido.

7. O montante inicialmente fixado de R\$ 5.000,00 não atende de forma adequada às funções compensatória e inibitória da indenização, sendo cabível sua majoração para R\$ 10.000,00, considerando a gravidade da falha, o longo período de restrição ao acesso aos valores e a capacidade econômica da instituição financeira.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso da requerida desprovido. Recurso da autora provido para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Tese de julgamento: O encerramento unilateral de conta bancária sem prévia notificação e sem justificativa plausível caracteriza falha na prestação do serviço, ensejando reparação por danos

morais.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 4º, III; 14; 39, IX; 389, 404 e 406 do CC/2002 (com redação dada pela Lei nº 14.905/2024); Resolução BCB nº 96/2021, art. 12, I.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível nº 1018745-92.2023.8.26.0361, Rel. Des. Francisco Giaquinto, 13ª Câmara de Direito Privado, j. 18.07.2024; TJSP, Apelação Cível nº 1055916-43.2022.8.26.0224, Rel. Des. Jacob Valente, 12ª Câmara de Direito Privado, j. 01.02.2024.

Trata-se de ação em que o autor alegou, em suma, ser cliente do banco requerido, e em 10.01.2024 teve sua conta bancária digital cancelada sem qualquer notificação prévia ou explicação plausível e que seu saldo disponível em conta ficou inutilizado/confiscado, sendo impedida de receber o seu salário e de pagar despesas ordinárias como aluguel, entre outras despesas necessárias à sua subsistência. Diante disso, requer o deferimento de tutela de urgência para que o requerido seja compelido a restabelecer sua conta bancária e condenado ao pagamento de indenização por danos materiais e morais no valor de R\$ 10.000,00.

Foi proferida sentença julgando procedentes os pedidos para condenar a requerida a restabelecer o acesso da autora à conta bancária, e condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, sob o fundamento de que a requerida não comprovou ter notificado previamente o consumidor do cancelamento da conta nem comprovou a existência de motivo legítimo para o encerramento (fls. 183/185).

Inconformadas, ambas as partes recorreram.

A autora interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que seja majorada a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (fls. 202/216).

A requerida interpôs Apelação pleiteando a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam integralmente rejeitados, sob o argumento, em suma, de que não cometeu nenhum ato ilícito e que o encerramento da conta foi regular (fls. 220/237).

É o relatório.

Os argumentos apresentados pela requerida no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Trata-se de hipótese de aplicação do Código de Defesa do Consumidor em favor da pessoa física destinatária final do produto ou serviço, vulnerável por definição (Lei 10.741/03, art. 2º). O réu constitui-se como fornecedor, em consonância com o artigo 3º, caput, do mesmo diploma legal, uma vez que se organiza de forma empresarial para a prestação de serviços no mercado de consumo.

Aplica-se ao requerido a legislação de consumo, outrossim, a teor do enunciado 297 das Súmulas do E. Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."

Também em decorrência da especial relação de direito material mantida entre as partes, o ônus da produção da prova a fim de contrariar as alegações da petição inicial é atribuído ao demandado.

Dessa forma, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, é o caso de inversão do ônus da prova, porquanto verossímeis as alegações do consumidor.

A relação jurídica travada entre as partes restou demonstrada nos autos e, bem assim, o bloqueio e posterior cancelamento unilateral da conta corrente mantida pela autora junto à instituição financeira-ré. Aliás, sequer há embate nesse ponto.

Limita-se o banco-réu, contudo, a alegar, e tão somente alegar, a regularidade do cancelamento lastreado em específica cláusula prevista no contrato bancário firmado entre os litigantes.

Nada obstante, deixou de justificar a motivação para o encerramento da conta bancária em voga, exigência delineada no artigo 12 da Resolução 2025/93, com redação dada pela Resolução 2747/2009 do Banco Central.

Mais não fosse, tratando-se de procedimento formal de resilição contratual, impositiva a prévia comunicação por escrito à correntista com exposição do motivo concreto e idôneo do término da relação – cautela esta não evidenciada nos autos (fl. 41), em evidente violação à boa-fé objetiva e à função social do contrato (artigo 421 do Código Civil).

Frise-se que a ré deixa, ainda, de comprovar as alegações de que teria solicitado a indicação de conta bancária da titularidade da parte autora para efetuar a restituição de valores.

Logo, por todo o conjunto probatório carreado aos autos, forçoso concluir pela falha na prestação dos serviços da instituição financeira-ré, resultando no acolhimento da pretensão autoral para o restabelecimento da conta e a restituição do valor bloqueado.

De mesmo modo, procede a ocorrência de danos morais.

A autora, já em desvantagem na posição de consumidora, mais ainda ao se tratar de economicamente hipossuficiente, teve seu saldo no valor de R\$ 789,41 retido e se viu impedida de quitar suas obrigações, como se vê em fls. 39 e 40.

A indenização aqui perseguida, decorrente do cancelamento abrupto de conta bancária sem motivo justificado, ultrapassou a seara do mero aborrecimento, principalmente considerando a utilização da conta para o recebimento de salário e outras transações financeiras pela correntista (fl. 40).

Assim, o valor da indenização pelo dano moral experimentado deve adotar critérios de razoabilidade pautados em duas funções distintas, quais sejam a compensatória e a inibitória, assumindo esta última maior relevo, na medida em que práticas abusivas e prejudiciais devem ser desestimuladas.

Nestes termos, para o fim de compensar a vítima, como forma de atenuar a lesão e com o fito de inibir o réu à prática de atos como os aqui retratados, reputo conveniente e adequada a indenização pleiteada, no valor de R\$ 5.000,00.

Por fim, não há que se falar em litigância de má-fé, eis que não evidenciada a conduta de deslealdade processual da requerida."

Por outro lado, o pedido da autora de majoração da indenização por danos morais merece acolhimento, porque o valor de R\$ 5.000,00 fixado na sentença é pequeno se considerada a gravidade da falha na prestação dos serviços da requerida ao cancelar imotivadamente e sem aviso prévio sua conta bancária, sem ao menos transferir para a titular os valores que ela mantinha. Há que se considerar também a gravidade do sofrimento presumivelmente causado à autora, privada por 48 dias (conforme alegado a fls. 204) de acessar sua conta bancária utilizada para o recebimento de salário e outras transações financeiras essenciais.

Além disso, deve ser considerado o fato de que a requerida é uma instituição financeira de elevadíssimo porte econômico e a indenização deve ser fixada em um valor proporcional a isto, para que tenha a finalidade inibitória e pedagógica necessária para que este tipo de ato ilícito não seja repetido com outros consumidores.

O arbitramento do valor da indenização há que ser feito "com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio econômico da parte autor e ao porte econômico da ré, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso." (STJ - Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Resp. 248764/MG, 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, julgado 09/05/2000, DJ 07/8/2000).

Oportuno registrar que também a fixação da indenização por danos morais deve guardar relação com a harmonização dos interesses dos sujeitos da relação de consumo consumidor e fornecedor de forma a concretizar o princípio explicitado no inciso III do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

É preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, quantia capaz de gerar equilíbrio entre as partes.

E, nessa linha, a partir dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a indenização deve ser majorada para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos os transtornos experimentados. O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento, nos termos dos arts. 389, 404 e 406 do Código Civil, com a nova redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso da requerida e **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para majorar a indenização por danos morais para R\$ 10.000,00 (dez mil reais). O valor será acrescido de juros de acordo com a taxa legal a partir da data da citação e de correção monetária pelo índice IPCA a partir da data deste julgamento.

Pela sucumbência, arcará a requerida com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que majoro para 20% (vinte por cento) do valor total da condenação, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015.

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).

LÉA DUARTE
Relatora