



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2020.0000860162**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 100830197.2020.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante \_\_\_\_\_ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado \_\_\_\_\_ S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 18ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS ALBERTO LOPES (Presidente) E ISRAEL GÓES DOS ANJOS.

São Paulo, 20 de outubro de 2020.

**HELIO FARIA**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**Apelação:** 1008301-97.2020.8.26.0007  
**Comarca:** São Paulo  
**Juízo de origem:** 5ª Vara Cível - Foro Regional de Itaquera  
**Juiz prolator:** Daniel Fabretti  
**Processo:** 1008301-97.2020.8.26.0007  
**Apelante:** \_\_\_\_\_ (Justiça Gratuita)  
**Apelado:** \_\_\_\_\_ S/A

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Encerramento unilateral de conta corrente sem prévio aviso à correntista. Sentença de improcedência. Insurgência. Admissibilidade em parte. Relação negocial regida pelo CDC. Inteligência do artigo 6º, VIII do mesmo diploma legal. No caso em liça, além da revelia que torna verdadeiras as afirmações expostas na inicial, é fato incontroverso que, no dia 30/04/2020, o banco réu deu início ao procedimento de encerramento unilateral da conta da suplicante. A comunicação à parte autora foi feita via telefone “por falta de interesse comercial”. Acervo probatório trazido pela parte demandante torna incontestável que o réu encerrou todas as ferramentas de utilização da conta, desrespeitando o prazo de trinta dias para que a demandante pudesse migrar para outra instituição financeira. Irregularidade pelo encerramento súbito gerando danos morais à postulante. Violação ao artigo 12 da Resolução nº 2.025/1993 do BACEN. Apesar da irregularidade no procedimento, não se vislumbra a impossibilidade do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

encerramento unilateral posto em causa pelo banco réu. Inexiste, no caso, afronta ao artigo 39, inciso IX do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes do STJ. Restabelecimento dos produtos e serviços bancários. Não provimento do pleito da autora. Inexistência de compulsoriedade na manutenção do vínculo negocial no caso. Danos morais. Ocorrência. Constitui abuso de direito pela instituição financeira, o encerramento unilateral da conta corrente, sem a comunicação hábil à correntista, privando-lhe de qualquer acesso às movimentações bancárias. Agir abusivo do banco réu que gerou situação vexatória e constrangedora, ultrapassando o mero dissabor. Dano moral existente. Indenização fixada em R\$ 10.000,00. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.

### VOTO Nº 22260

Trata-se de apelação interposta contra a r.

2

sentença de fls. 54/58 que nos autos de ação de indenização por danos morais, julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas e das despesas processuais, corrigidas do desembolso. Diante da revelia não houve condenação em honorários de sucumbência.

Opostos embargos de declaração pela requerente (fls. 60/61), restaram rejeitados (fl. 62).

Irresignada, apela a autora narrando que *"em 30 de abril de 2020, a apelante compareceu na agência bancária da instituição financeira \_\_\_\_\_ S.A., ora apelado, noticiando que sua conta corrente nº \_\_, agência \_ apresentava o erro de código 408. Sem entender o significado desse código, a apelante se dirigiu ao atendimento, sendo-lhe informada que sua conta estava bloqueada. Sem conseguir maiores informações em razão da ausência de gerência no estabelecimento, esta teve de retornar para sua residência sem saber os motivos do erro apresentado na tela"* (fls. 65/66).

*"Frustrada com a não obtenção de informações,*



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*realizou diversas ligações ao banco, onde, apenas em 03 de maio de 2020, às 11h24min, a gerente do requerido informou à apelante que a conta estava sendo encerrada por falta de interesse comercial"* (fl. 66).

*Afirma que "não foi notificada previamente sobre tal fato, apenas foi notificada no momento em que teve ciência de bloqueio da sua conta, tendo que se dirigir até a instituição financeira do apelado por mais de uma vez, além de realizar diversas ligações telefônicas para entender o que estava acontecendo"* (fl. 66).

Alega que em razão dos fatos narrados sofreu

3

*situação caracterizadora de dano moral, pois "foi constrangida em ter sua conta bloqueada inesperadamente, tendo seu pagamento de salário bloqueado, impedindo-a de cumprir com suas obrigações financeiras, tendo que arcar com juros e correções monetárias, além de cobranças de seus credores, frisando o descaso do apelado em fornecer prévia e posteriores informações sobre o bloqueio de encerramento da conta"* (fl. 67).

Pugna pelo provimento do recurso para que a ação seja julgada totalmente procedente, invertendo-se os ônus sucumbenciais, fls. 64/76.

Recurso tempestivo, isento de preparo e regularmente processado, sem contrarrazões.

É o relatório.

Com a devida vênia, adoto o relatório da sentença de fls. 54/58:

"Trata-se de ação de obrigação de fazer que tramitou pelo rito comum movida por \_\_\_\_\_ em face de BANCO ITAU S.A., visando obter manutenção do regular funcionamento de conta bancária e indenização



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

por danos morais. Alega a requerente que, em 30/04/2020, foi abruptamente surpreendida por uma situação de humilhação que atingiu sua esfera mais sensível face mensagem exibida no caixa eletrônico que não conseguiria consumir operações pelo erro de código 408. Sustentou que em contato com a instituição ré, em 03/05/2020, foi informada que a conta encontrava-se sendo encerrada por falta de interesse comercial, devendo a mesma apresentar seus documentos pessoais na agência bancária para saque de eventual saldo. Requereu deferimento de tutela antecipada, bem como a reativação e o desbloqueio da conta e indenização

4

moral em valor de R\$10.450,00.

O pedido de antecipação de tutela foi indeferido (fls.34/35).

Regularmente citada (fls. 41), a parte requerida deixou transcorrer o prazo in albis sem apresentar defesa (fls.53).

A fls.46/52 houve degravação da mídia apresentada pela autora.

É o relatório".

Sobreveio, então, o r. decisório monocrático que desacolheu a pretensão inicial e julgou o feito integralmente improcedente, o que deflagrou o presente inconformismo.

Respeitado o entendimento esposado pelo I. Julgador da instância de piso, a r. sentença comporta reforma.

Em primeiro lugar, qualifica-se a relação havida entre as partes como de consumo, enquadrando-se os litigantes nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, em consonância aos artigos 2º, 3º e 17 da Lei nº 8.078/1990:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

5

Convém esclarecer que é a vulnerabilidade reconhecida no inciso I do artigo 4º da Lei 8.078/90 que justifica a proteção do consumidor em questão de prova. Incide, na hipótese, a inversão do ônus da prova disposta no artigo 6º, VIII do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

A questão primeira que se coloca em análise versa sobre a possibilidade de o réu rescindir o contrato de conta corrente mantido entre as partes, de forma unilateral pelo banco e sem justificativa a ensejar o ato.

E, no caso, o referido procedimento de encerramento unilateral da conta corrente ocorreu de forma irregular, gerando danos à autora.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Oportuno mencionar que, o réu, apesar de devidamente citado (fl. 41), não contestou a ação, devendo arcar, portanto, com a imputação dos efeitos da revelia, nos termos do artigo 344 do Código de Processo Civil, uma vez que a prova dos autos ampara as alegações da parte autora.

Com efeito, além da revelia que torna verdadeiras as afirmações expostas na inicial, mostrou-se incontroverso nos autos que a autora teve sua conta encerrada unilateralmente sem prévia comunicação, senão vejamos.

No dia 30/04/2020, o banco réu deu início ao procedimento de encerramento unilateral da conta. A comunicação à autora foi feita via telefone por desinteresse comercial (fl. 49).

Conforme áudio depositado em Cartório pela parte autora, verifica-se que a sentença subverte a realidade dos fatos e claudica na própria confissão do gerente do banco réu, que informou à autora: *"Eu verifiquei a conta da senhora, ela está em processo de encerramento por iniciativa do banco né. O motivo desse encerramento é falta de interesse comercial em manter a conta aqui com o banco e aí **você também vai receber uma carta do banco formalizando essa decisão. Se você tiver algum valor disponível para retirada, você pode comparecer em qualquer agência para poder solicitar a retirada do valor. [...] não tem acesso a conta né, a gente vai verificar se tem algum valor disponível e vai, é..., disponibilizar para a senhora"*** (fl. 49) grifos apostos.

O que remanesce do contexto, ao contrário do referido na sentença, é que o requerido bloqueou todos os acessos da parte demandante a sua conta corrente (fls. 25 e 49/50), o que gerou deterioração da imagem da autora e transtornos plenamente evitáveis caso o banco réu cumprisse com o procedimento de encerramento unilateral da conta na



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

forma prevista pelo artigo 12 da Resolução nº 2.025/1993 do Banco Central do Brasil, o que não fez.

Isso porque o regulamento do BACEN exige a prévia notificação acerca da rescisão unilateral do contrato bancário, para permitir que o correntista adote as medidas necessárias para se precaver de eventuais danos.

Por outro lado, apesar dessa irregularidade no procedimento, não se vislumbra a impossibilidade do encerramento unilateral posto em causa pelo banco réu. Trata-se de conta corrente que,

7

embora de trato continuado, pelas suas características mercantis está sujeita a análise da permanência do interesse comercial de ambas na persistência da contratação.

Dito de outra forma, não se vislumbra, no presente caso, afronta ao artigo 39, inciso IX do Código de Defesa do Consumidor.

Assim já decidiu o Colendo Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. ADMISSIBILIDADE. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. ART. 535 DO CPC. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTRATO DE CONTA-CORRENTE. NOTIFICAÇÃO PRÉVIA E CONFIGURAÇÃO DO DANO. REVERSÃO DO JULGADO.

IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ

1. Não há falar em negativa de prestação jurisdicional se o tribunal de origem motiva adequadamente sua decisão, solucionando a controvérsia com a aplicação do direito que entende cabível à hipótese, apenas não no sentido pretendido pela parte.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

2. Rever as conclusões do acórdão recorrido acerca da ausência de comprovação da prévia notificação e configuração do dano moral demandaria o reexame de matéria fático-probatória, o que é vedado em sede de recurso especial, nos termos da Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça.

3. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 48.434/RS, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, j. 24/04/2014, DJe 02/05/2014).

Instituição financeira. Conta-corrente. Encerramento da conta-corrente. Art. 39, IX-A, do Código de Defesa do Consumidor.

8

1. O banco pode encerrar conta-corrente mediante notificação ao correntista, nos termos previstos no contrato, não se aplicando ao caso a vedação do art.

39, IX-A, do Código de Defesa do Consumidor.

2. Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 567.587/MA, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, Terceira Turma, j. 28/06/2004, DJ 11/10/2004, p. 318).

É o que se extrai do Agravo em Recurso Especial nº 1.071.685/PR, relatado pela Ministra Maria Isabel Gallotti, que, por decisão monocrática publicada em 07/06/2017, firmou o seguinte entendimento:

(...)

É de se observar que a decisão proferida pelo Tribunal local está em consonância com a jurisprudência desta Corte, a qual se orienta no sentido de que "é possível a rescisão do contrato de conta-corrente por parte do banco, desde que o consumidor seja notificado" (AgRg no Ag 829.628/RJ, Rel. Ministro FERNANDO GONÇALVES, QUARTA TURMA, unânime, DJU de 22.10.2007). Confira-se, ainda:



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(...)

(AgRg no AREsp 48.434/RS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, unânime, DJe de 2.5.2014)

Conforme se verifica, a instituição financeira está obrigada apenas à prévia comunicação de que a conta corrente será encerrada ou não renovada, não sendo necessário apresentar qualquer justificativa, mesmo que a movimentação tenha ocorrido por longo lapso de tempo.

Assim sendo, estando o acórdão recorrido em sintonia com a jurisprudência desta Corte, aplica-se, no ponto, o enunciado n. 83 da Súmula do Superior Tribunal de Justiça.

9

No mais, permanecem vigentes as diretrizes estabelecidas pelo BACEN para o procedimento de encerramento unilateral da conta, fundadas na boa-fé esperada dos contratantes, cuja inobservância redundaria a procedência parcial da ação sob julgamento.

O banco réu, no presente caso, não poderia manter ativa a conta corrente de titularidade da autora, tendo em vista inexistir compulsoriedade na manutenção do vínculo negocial. Sendo admitida a possibilidade de encerramento unilateral da conta, não devem ser providos os pedidos de restauração ao estado anterior, na medida em que assim não seja do interesse dos contratantes.

A propósito, confira-se:

“EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO. ACOLHIMENTO DOS EMBARGOS PARA INTEGRAR O ACÓRDÃO, A FIM DE QUE O BANCO NÃO SEJA COMPELIDO A MANTER ATIVA A CONTA CORRENTE DA AUTORA, UMA VEZ QUE ESTE ATO SE ENCONTRA DENTRO DO SEU DIREITO DE RESILIÇÃO CONTRATUAL. O DEVER DO BANCO DE CUMPRIR OS REQUISITOS



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

PARA O ENCERRAMENTO DA CONTA, TAMBÉM ENGLOBA SEU DIREITO DE ENCERRÁ-LA; OU SEJA, AS MESMAS RAZÕES PARA O ACOLHIMENTO DA DEMANDA COMPENSATÓRIA SÃO SUFICIENTES PARA O PROVIMENTO DO RECURSO, NESSE PONTO, A FIM DE AFASTAR A OBRIGAÇÃO DE MANUTENÇÃO DA CONTA, IMPOSTA PELA R. SENTENÇA. EMBARGOS ACOLHIDOS” (TJSP 22ª Câmara de Direito Privado Embargos de Declaração nº 1021985-83.2015.8.26.0001/50000 Rel. Des. Alberto Gosson julgado em 09/02/2017).

Do julgado, destaca-se:

10

“[...] em que pese o dever do banco de cumprir as regras necessárias para o encerramento unilateral das contas de seus correntistas, não se pode exigir que a instituição financeira mantenha relação contratual com pessoa com a qual não deseja.

O fato de a conta ter sido encerrada sem a devida notificação prévia foi devidamente apreciado e em virtude disso o correntista foi indenizado. Contudo, não pode prevalecer a obrigação de manutenção do contrato. O dever do banco de cumprir os requisitos para o encerramento da conta, também engloba seu direito de encerrá-la; ou seja, as mesmas razões para o acolhimento da demanda compensatória são suficientes para o provimento do recurso, nesse ponto, a fim de afastar a obrigação de manutenção da conta, imposta pela r. sentença”.

Há danos morais indenizáveis. A autora teve sua conta encerrada, de forma unilateral e sem comunicação em tempo hábil à correntista, o que lhe causou transtornos que superam circunstância de mero dissabor.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda que tenha havido notificação verbal, não se pode perder de vista que o banco não cumpriu o prazo hábil de 30 dias para que a autora pudesse migrar para outra instituição financeira.

Ao revés, conforme conversa colhida via estenotipia (fls. 49/50), percebe-se que foram encerradas todas as ferramentas de utilização da conta, portanto, ainda que seja possível o encerramento unilateral da conta, não se pode olvidar que houve violação ao prazo mínimo concedido.

Portanto, não há dúvida que houve excesso do exercício regular do direito, configurando, assim, a ocorrência de danos

morais.

Neste sentido, é a jurisprudência desta Corte:

Responsabilidade Civil Encerramento de conta corrente  
Notificação prévia Danos morais 1. Não demonstrada a notificação do autor, é indevido o encerramento unilateral da conta corrente, restando configurada a falha na prestação de serviços do réu. 2. Danos materiais. Cumpre ao réu efetuar a restituição integral dos valores aplicados em título de capitalização, uma vez que não foi oportunizada outra forma de pagamento ao autor. 3. Danos morais. Autor que suportou angústia diante do encerramento irregular de sua conta corrente, com cancelamento de contratos vinculados e bloqueio/retenção de valores. 4. Não requer alteração a fixação do quantum indenizatório que considera as condições econômicas e sociais das partes, bem como a intensidade do dano e os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Ação parcialmente procedente. Recurso desprovido.

(TJSP - 21ª Câmara de Direito Privado - Apelação nº 1012750-09.2017.8.26.0006 - Rel. Des. Itamar Gaino - julgado em 06.07.2020).



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória - Pedido fundamentado no irregular encerramento da conta corrente do autor - Possibilidade de encerramento imotivado da conta bancária, desde que previamente notificado o cliente - Notificação não realizada - Dano moral configurado Inconformismo com relação ao valor da indenização (R\$ 10.000,00) - Montante fixado de acordo com critérios de razoabilidade e proporcionalidade - Condenação mantida - Recurso não provido.

(TJSP - 16ª Câmara de Direito Privado - Apelação nº 1097388-13.2019.8.26.0100 - Rel. Des. Miguel Petroni

12

Neto - julgado em 02.07.2020).

RESPONSABILIDADE CIVIL ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE, SEM PRÉVIO AVISO AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE LICITUDE DA CONDUTA DO BANCO CORRENTISTA IMPEDIDA DE MOVIMENTAR CONTA QUE APRESENTAVA SALDO DANO MORAL CONFIGURADO INDENIZAÇÃO ARBITRADA, PRUDENTEMENTE, EM R\$ 10.000,00

HONORÁRIOS DE ADVOGADO ARBITRADOS EM 15% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO DENTRO DA MARGEM LEGAL MANUTENÇÃO PREQUESTIONAMENTO AUSÊNCIA DE MENÇÃO DOS DISPOSITIVOS DE LEI QUE NÃO TERIAM SIDO VENTILADOS IMPOSSIBILIDADE DESNECESSIDADE DE MENÇÃO EXPRESSA DOS DISPOSITIVOS LEGAIS TIDOS POR VIOLADOS - SENTENÇA PROCEDENTE NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO.

(TJSP 15ª Câmara de Direito Privado Apelação nº 0038895-96.2011.8.26.0114 Relª Desª Lucila Toledo julgado em 27/06/2017).

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Encerramento de



PODER JUDICIÁRIO  
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta corrente e cancelamento do limite de cheque especial Empresa individual - Ausência de comunicação prévia - Falha na prestação de serviços Hipótese em que o encerramento da conta impediu a movimentação financeira da Autora - Danos morais caracterizados Manutenção do montante indenizatório Recurso não provido.

(TJSP 19ª Câmara de Direito Privado Apelação nº 1002436-56.2016.8.26.0291 Rel. Des. Mario de Oliveira julgado em 07/08/2017).

Cumpre-se, pois, o arbitramento do montante

13

indenizatório.

A indenização deve ser fixada de maneira equitativa e moderada, observando as peculiaridades de cada caso, para que não se tenha a dor como instrumento de captação de vantagem.

É bem por isto que se fixa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), levando-se em conta o caráter inibitório ao causador do dano e compensatório para a vítima, além dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Assim, acolhem-se as razões recursais para julgar parcialmente procedente a ação com o fim de condenar o réu ao pagamento dos danos morais causados à autora no valor de 10.000,00, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde a data do arbitramento e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, condeno o réu ao pagamento de metade das custas judiciais e de honorários advocatícios, que arbitro em 20% sobre o valor da condenação. De outro lado, condeno a autora ao pagamento da outra metade das custas judiciais.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Deixo de condenar a suplicante em honorários advocatícios face à revelia da parte ré.

Pelo exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

**HELIO FARIA**  
**Relator**