



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000194966**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000569-64.2025.8.26.0177, da Comarca de Embu-Guaçu, em que é apelante HARRISON FERNANDES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NU PAGAMENTOS S.A - INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VII (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 J. M. RIBEIRO DE PAULA (Presidente sem voto), FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 10 de março de 2026.

**JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto 1000569642025**

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. BLOQUEIO E CANCELAMENTO UNILATERAL DE CONTA BANCÁRIA. AUSÊNCIA DE MOTIVAÇÃO ESPECÍFICA E COMPROVAÇÃO DE IRREGULARIDADE. ORIGEM LÍCITA DOS VALORES DEMONSTRADA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

1. O encerramento unilateral de conta de pagamento, ainda que amparado em normas regulamentares, exige a comunicação clara e pormenorizada dos motivos, em observância ao dever de informação e à boa-fé objetiva.
2. A apresentação de telas sistêmicas genéricas não supre o ônus probatório da instituição financeira, especialmente quando o consumidor comprova a origem legítima dos recursos por meio de contrato de prestação de serviços.
3. A privação súbita e injustificada de acesso a ativos financeiros caracteriza lesão a direito da personalidade apta a ensejar reparação imaterial.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença (fls. 709-712) prolatada pelo MM. Juiz de Direito, DR. ANDRÉ LIVINALLI WEDY, DA VARA ÚNICA DA COMARCA DE EMBU-GUAÇU, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados sob o fundamento de que a instituição financeira atuou no exercício regular de direito ao aplicar protocolos de segurança e conformidade, considerando válidas as comunicações enviadas e as cláusulas contratuais de rescisão unilateral.

Sustentam as razões recursais (fls. 715-727) que a respeitável sentença: (1) incorreu em equívoco ao indeferir a inversão do ônus da prova, desconsiderando a hipossuficiência técnica do consumidor; (2) deixou de apreciar a prova da origem lícita dos valores, o que afasta a suspeita de fraude e comprova a abusividade do bloqueio e cancelamento sem motivação específica e detalhada; (3) deve ser reformada para reconhecer o dano moral decorrente da privação de recursos essenciais e determinar a reativação da conta.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 731-743, nas quais a apelada arguiu, preliminarmente, a ofensa ao princípio da dialeticidade e, no mérito, defendeu a regularidade de sua conduta baseada em normas do Banco Central e no exercício da liberdade contratual.

Breve, o relato.

## **1. Preliminar de violação ao princípio da dialeticidade recursal**

Nas contrarrazões, a instituição financeira pleiteou o não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade.

No entanto, da leitura da peça recursal, depreende-se que a parte apelante atacou especificamente a sentença, expondo de forma clara as razões de fato e de direito pelas quais entende que a decisão deve ser reformada.

Não se cuida de cópia genérica de peças anteriores, mas de insurgência específica. Estando preenchido o requisito de admissibilidade, impõe-se a rejeição da preliminar. Precedente:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. CONTRATOS BANCÁRIOS. "GOLPE DA SELFIE". APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE. [...] 3. Rejeitada a preliminar de não conhecimento do recurso, pois a apelante impugnou especificamente os fundamentos da sentença, atendendo aos requisitos do art. 1.010, III, do CPC. [...]. (TJSP; Apelação Cível 1013004-28.2025.8.26.0482; Relator (a): Swarai Cervone de Oliveira; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma VI (Direito Privado 2); Foro de Presidente Prudente - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/12/2025; Data de Registro: 11/12/2025)”.

Assim, tempestivo e dispensado o preparo, conheço do recurso interposto (art. 1.010, § 3º, CPC), passando à análise de mérito na medida da impugnação (art. 1.013, caput, CPC).

## **2. Inversão do ônus da prova**

No que se refere à inversão do ônus da prova, mostra-se desnecessária a análise aprofundada da matéria, uma vez que o juízo de origem, ao proferir a sentença, realizou a efetiva apreciação do conjunto probatório produzido pela instituição financeira, inexistindo indeferimento expresso do referido encargo, ao contrário do que sustenta a parte recorrente.

Ressalte-se, ademais, que a sentença não julgou improcedente o pedido por ausência de comprovação do direito alegado pelo autor, mas porque a instituição financeira, por meio da documentação acostada aos autos, demonstrou a regularidade do cancelamento realizado.

A questão posta, portanto, não diz respeito à distribuição do ônus probatório,

mas à correta interpretação jurídica dos fatos devidamente demonstrados nos autos.

### **3. Regularidade do cancelamento da conta**

Embora a Resolução BCB nº 96/2021 autorize o encerramento de contas mediante comunicação prévia, tal prerrogativa não confere ao banco um poder arbitrário e imotivado. O dever de informação exige que o cliente seja cientificado dos motivos concretos da rescisão, permitindo-lhe, inclusive, o exercício do contraditório.

No caso em tela, as telas sistêmicas e os e-mails encaminhados em 28 e 29 de março de 2025 (fls. 214/227) limitaram-se a comunicar, de forma genérica, o bloqueio preventivo e o posterior cancelamento definitivo da conta, sem qualquer indicação específica da conduta imputada ao autor ou da natureza da suposta irregularidade.

Não há, nos autos, prova concreta, técnica ou documental que demonstre a ocorrência de fraude, ilícito financeiro ou violação contratual apta a justificar medida tão gravosa. Tal omissão compromete a transparência da relação contratual e impede o exercício do contraditório, revelando atuação abusiva da instituição financeira e caracterizando defeito na prestação do serviço, em manifesta violação aos deveres de informação, lealdade e boa-fé objetiva.

O simples monitoramento algorítmico não pode se sobrepor ao direito de propriedade do cidadão sobre seus recursos financeiros. A falha na prestação do serviço está na falta de transparência do procedimento administrativo de bloqueio, que deixou o consumidor sem qualquer orientação clara sobre como reaver seu capital. Ademais, conforme demonstrado às fls. 104/145, o autor realizou diversas e exaustivas tentativas de solução administrativa, recebendo apenas respostas demasiadamente vagas acerca do bloqueio da conta e do desbloqueio dos valores nela existentes. Precedentes:

(1) “AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. CONTRATO BANCÁRIO. BLOQUEIO DE CONTA E SALDO SEM JUSTIFICATIVA. INTERESSE DE AGIR CONFIGURADO. COMUNICAÇÃO INADEQUADA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. [...] Ocorrência do bloqueio da conta corrente como fato incontroverso. Ausência de comprovação acerca da notificação do autor com a antecedência mínima necessária e prevista em regulação do BACEN. Impossibilidade de resgate do saldo existente. Ausência de prova consistente acerca da fraude alegada. [...].

O protocolo de segurança não eximia a empresa ré de esclarecer a manutenção da negativa da liberação do valor retido. [...] (TJSP; Apelação Cível 1010181-88.2024.8.26.0006; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/10/2025; Data de Registro: 21/10/2025)”.

(2) “PROCESSO – Rejeição da alegação de nulidade da sentença, por cerceamento do direito de defesa, em razão do julgamento antecipado da lide. ATO ILÍCITO - Reconhecimento do ato ilícito e defeito de serviço da parte ré, consistente no bloqueio da conta corrente da autora, sem motivo justificado, uma vez que nenhuma fraude foi demonstrada, antes da efetivação da notificação prévia para o encerramento unilateral, privando, indevidamente, a correntista de movimentá-la livremente. [...] (TJSP; Apelação Cível 1020903-51.2024.8.26.0405; Relator (a): Rebello Pinho; Órgão Julgador: 20ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025)”.

Portanto, resta evidenciada a irregularidade do bloqueio, realizado sem motivação concreta, sem prova de fraude e sem comunicação adequada ao consumidor, em violação ao dever de transparência. Caracterizado o defeito na prestação do serviço, impõe-se a procedência do pedido de desbloqueio dos valores.

#### **4. Danos morais**

No caso em exame, o dano moral é patente, pois decorre da privação injustificada do acesso à conta bancária e aos recursos financeiros que integram o patrimônio do autor, situação que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano e atinge diretamente sua esfera de dignidade, segurança e tranquilidade, especialmente diante da ausência de justificativa clara para o bloqueio e da manutenção da restrição após os contatos do autor.

A jurisprudência deste Egrégio Tribunal de Justiça é firme no sentido de que o bloqueio indevido de conta bancária configura dano moral presumido. O abalo psicológico decorrente da imputação genérica de prática fraudulenta, aliada à imobilização de ativos por decisão unilateral fundada em algoritmo, é evidente e significativo. Ademais, conforme demonstrado às fls. 104/145, o autor buscou, de forma exaustiva, a solução administrativa do impasse, realizando diversas tentativas de contato com a instituição financeira, a qual se

limitou a apresentar respostas genéricas, sem fornecer qualquer esclarecimento ou solução efetiva.

A fixação da indenização deve pautar-se pelos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, considerando a capacidade econômica do ofensor e a finalidade educativa da condenação, de modo a desestimular a reiteração de condutas abusivas no mercado de consumo, sem promover o enriquecimento sem causa.

Diante desse cenário, impõe-se a fixação da indenização por danos morais no patamar de R\$ 5.000,00, valor que se mostra adequado e suficiente para compensar o abalo sofrido pelo autor e, ao mesmo tempo, cumprir a função pedagógica da condenação, sem ensejar enriquecimento indevido

Tal quantia mostra-se em plena consonância com os precedentes desta Corte em casos análogos, nos quais, diante do bloqueio indevido de conta bancária e da indevida restrição ao acesso do consumidor aos próprios recursos financeiros, tem-se adotado montante semelhante a título de indenização por danos morais, como medida justa e proporcional, à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como da capacidade econômica da instituição financeira. Precedentes:

(1) “APELAÇÃO CÍVEL – Serviços bancários – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano material e moral – Sentença de parcial procedência, que não acolheu o pedido de indenização por dano moral – Inconformismo do autor. [...] a parca documentação coligida aos autos é insuficiente para comprovar qualquer conduta desabonadora perpetrada pelo autor ou sequer da alegada suspeita de fraude – Bloqueio da conta que se mostrou indevido. Dano moral caracterizado. [...] da indenização no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em observância às circunstâncias do caso concreto. [...] (TJSP; Apelação Cível 1007452-80.2025.8.26.0224; Relator (a): Daniela Menegatti Milano; Órgão Julgador: 16ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/02/2026; Data de Registro: 19/02/2026)”,

(2) “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA BANCÁRIA. VIOLAÇÃO DA RESOLUÇÃO BACEN nº 4.753/2019. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] 2. Considerando as circunstâncias do caso concreto, a jurisprudência do TJSP em casos análogos, o período de bloqueio, o valor modesto retido, a conduta da instituição financeira, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, reduzo o valor fixado a título de danos morais para R\$ 5.000,00. [...]”. (TJSP; Apelação Cível



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

1036751-66.2024.8.26.0506; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 10ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/11/2025; Data de Registro: 13/11/2025).

Termos em que se provê o recurso para reformar a r. sentença e julgar procedentes os pedidos iniciais, determinando que a ré proceda à reativação da conta bancária do autor, bem como condenando-a ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária a partir deste arbitramento e juros de mora desde a citação, invertendo-se o ônus da sucumbência.

Inverte-se o ônus da sucumbência, fixando-se os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação atualizado.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem o posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que "o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado" (REsp nº 155.621/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira).