



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000329437**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1020034-21.2020.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante SUELEN GOMES DE SOUZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ITAÚ UNIBANCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 22ª 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 ALBERTO GOSSON (Presidente) E EDGARD ROSA.

São Paulo, 30 de abril de 2021.

**ROBERTO MAC CRACKEN**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 36767**

**Apelação nº 1020034-21.2020.8.26.0602**

**Comarca de Sorocaba**

**Apelante: Suelen Gomes de Souza**

**Apelado: Itaú Unibanco S.A.**

Apelação. Encerramento unilateral de conta. Fragmentos de imagens extraídas de telas de sistemas internos não configuram prova hábil a demonstrar a data efetiva de encerramento da conta. Notificação extrajudicial específica que não foi apresentada. Ônus de demonstrar a data de encerramento do qual a ré não se desincumbiu. Conta bancária encerrada antes do recebimento da notificação prévia. Dano moral configurado. Arbitramento em R\$4.000,00.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face da r. sentença de fls. 94/98 que julgou improcedente a ação, condenando a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios então arbitrados em 10% do valor da causa.

Irresignada, apela a autora. Aduz que o encerramento da conta se deu sem que sido realizado aviso prévio. Alega que a r. sentença aceitou como válido documento produzido unilateralmente pela parte ré, o qual não condiz com a realidade. Argumenta que o encerramento ocorreu quase um mês antes do recebimento da notificação, de modo que a conduta do banco ensejou a caracterização de dano moral. Requer que a indenização seja fixada em R\$20.000,00.

Contrarrazões a fls. 126/134, aduzindo, em suma, que o recurso não ataca especificamente os fundamentos da r. sentença; no mérito, aduz que o encerramento de conta é prerrogativa do banco, que não pode ser obrigado a manter-se contratado; que, no caso, houve aviso prévio ao encerramento, descabendo



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qualquer indenização, uma vez que o Banco agiu em exercício regular de direito.

Recurso devidamente processado.

**É o relatório**, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença recorrida.

Com o devido respeito, o recurso merece parcial provimento.

Por proêmio, afasta-se a preliminar de que o apelo não ataca especificamente os fundamentos da r. sentença.

Vê-se que a apelada expôs, de maneira clara e objetiva, seu inconformismo quanto à r. decisão da Douta Primeira Instância, de modo que não há que se falar em violação à dialeticidade recursal, uma vez que o recurso ora em análise atende aos requisitos do artigo 1.010, do CPC.

No mérito, razão assiste à parte autora.

Em primeiro lugar, é relevante destacar que o encerramento unilateral de conta corrente deve ser precedido por notificação prévia à parte interessada, nos termos da Resolução 2.025, do Banco Central do Brasil, a saber:

Art. 12. Cabe à instituição financeira esclarecer ao depositante acerca das condições exigidas para a rescisão do contrato de conta de depósitos à vista por iniciativa de qualquer das partes, devendo ser incluídas na ficha-proposta as seguintes disposições mínimas:

I - comunicação prévia, por escrito, da intenção de rescindir o contrato;

No caso em tela, é importante registrar que o encerramento da conta é fato incontroverso, divergindo as partes apenas quanto à data de sua ocorrência.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Isso porque, a fls. 58, há demonstração cabal de que a notificação extrajudicial acerca do cancelamento foi efetivada na data de 16 de junho de 2020, controvertendo as partes apenas acerca da efetiva data de encerramento – se anterior ou posterior à de notificação.

A parte autora afirma que o encerramento se deu em 22 de maio de 2020, ao passo que a ré alega que o mesmo apenas se efetivou em 29 de junho de 2020.

Com o devido respeito, em plena observância às normas do Código de Defesa do Consumidor, o ônus da prova relativa à data de efetivo encerramento da conta incumbia à parte ré, nos termos de seu artigo 6º, VIII, deste Diploma Legal.

Destaca-se que, *in casu*, a inversão é medida que se impõe, pois a narrativa da autora é verossímil, uma vez que alega que sua conta já estava “bloqueada” antes mesmo do recebimento da missiva.

Reforça tal verossimilhança o fato de que a presente ação foi proposta no dia 16 de junho de 2020, às 13h25, ou seja, na mesma data do recebimento da notificação extrajudicial de fls. 58.

Parece pouco crível que a autora, caso não experimentasse nenhum bloqueio anterior de sua conta bancária, tenha conseguido, em tão exíguo prazo, contratar advogado, providenciar documentos e meios para o protocolo da presente ação.

Logo, é patente a verossimilhança de suas alegações.

Assim, uma vez confirmada a aplicabilidade da regra de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, competia ao fornecedor trazer aos autos elementos que pudessem evidenciar, de forma cabal, a data efetiva de encerramento da conta da apelante, uma vez que este é o ponto controvertido na presente contenda.

Registre-se que a parte apelada não se desincumbiu deste ônus, uma vez que a fls. 40 juntou apenas fragmentos de imagens retiradas de suas



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

telas de sistema interno, as quais, com o devido respeito, não podem ser admitidas enquanto prova hábil ao fim que pretendia a parte ré.

Nesse sentido:

Ação de indenização. Danos morais. Negativação. Sentença de improcedência. Prestação de serviços não contratados pelo autor. Tela de sistema interno que não tem o condão de, por si só, caracterizar fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito invocado na inicial, mormente por se tratar de mero indício, dotado de evidente parcialidade. Negativação indevida. Dano moral devido pelo só fato da coisa, "in re ipsa". Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Juros de mora e correção monetária a fluir desde o arbitramento da condenação. Apelo provido em parte.

(TJ-SP, 1027369-19.2018.8.26.0002, rel. Des. Soares Levada, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 26.7.2019).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. Apontamento no cadastro de maus pagadores. Prova da contratação que constitui ônus da ré. Telas do sistema interno da empresa que foram unilateralmente produzidas e não são aptas a comprovar a contratação. Fortuito interno. Responsabilidade objetiva. Recurso provido.

(TJ-SP, apelação nº 1023048-22.2016.8.26.0224, rel. Des. Milton Carvalho, 38ª Câmara de Direito Privado,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

j. 27.9.2017)

Além disso, a notificação extrajudicial de fls. 59/60 – documento que seria capaz de solucionar efetivamente a controvérsia acerca da data de encerramento da conta –, com o devido respeito, é completamente genérica, não indicando qualquer data ou informação relativa à parte autora, sendo, ao que parece, um mero modelo institucional do Banco apelado que sequer foi preenchido.

Desse modo, com o devido respeito, a Instituição Financeira apelante não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, motivo pelo qual, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC, presume-se verdadeira as alegações deduzidas pela parte autora no sentido de que o encerramento antecedeu a notificação.

Portanto, uma vez encerrada a conta da apelante sem a imprescindível notificação prévia, nos termos da Resolução 2.025, do BACEN, supracitada, resta configurada a ocorrência de dano moral. Nesse sentido:

CONTA CORRENTE. LIMITE DO CHEQUE ESPECIAL ENCERRADO POR ATO UNILATERAL DO BANCO. RESILIÇÃO DO CONTRATO. NÃO OBSTANTE HAJA A POSSIBILIDADE DE QUALQUER DOS CONTRATANTES RESILIR UNILATERALMENTE A AVENÇA COM ENCAMINHAMENTO DE AVISO PRÉVIO À OUTRA PARTE, NOS TERMOS DOS ARTIGOS 472 A 475 DO CÓDIGO CIVIL, NA HIPÓTESE DOS AUTOS, NÃO HOUE A COMPROVAÇÃO DE PRÉVIA NOTIFICAÇÃO DO AUTOR. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL CONFIGURADA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. IMPOSSIBILIDADE DE MAJORAÇÃO ANTE AS PECULIARIDADES



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DO CASO CONCRETO, AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE-RAZOABILIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO PARA 20% (VINTE POR CENTO) DO VALOR ATUALIZADO DA CONDENAÇÃO PRINCIPAL. RECURSO DO REQUERIDO NÃO PROVIDO. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-SP, apelação nº 1056311-29.2016.8.26.0100, rel. Des. Alberto Gosson, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 29.6.2017).

CONTRATO BANCÁRIO - CONTA CORRENTE - RESILIÇÃO UNILATERAL - POSSIBILIDADE - FALTA DE PRÉVIA NOTIFICAÇÃO - DANO MORAL CONFIGURADO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(TJ-SP, apelação nº 1020027-31.2017.8.26.0506, rel. Des. Matheus Fontes, 22ª Câmara de Direito Privado, j. 3.4.2020).

Registre-se que, mesmo que a data de encerramento fosse aquela arguida pela parte apelada, o que se admite por mera hipótese argumentativa, com todas as vênias, o encerramento ainda assim teria sido irregular, ensejando o direito da parte autora à indenização por dano moral.

Isso porque, pelo teor da cláusula 9 do contrato bancário de conta corrente (fls. 38), é facultado ao banco denunciar o contrato a fim de encerrar a conta, todavia, há previsão expressa de que, se assim proceder, havendo “serviços ou operações de crédito” que não possa ser desvinculados da conta imediatamente, a



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

conta entrará em “regime de encerramento” pelo prazo de trinta dias.

A fls. 59/60 a Instituição Financeira juntou modelo de notificação, supostamente enviado à parte – o qual, reforça-se, não está preenchido com os dados relativos à operação de encerramento, sendo, portanto, modelo genérico –, no qual consta expressamente que “*informamos que a partir de <<dd/mm/aaaa>> a conta entrará em regime de encerramento pelo prazo de 30 dias corridos, a partir do qual a conta será efetivamente encerrada*”.

Apesar de não ter sido informada a data em que a conta entrou em “regime de encerramento”, o documento juntado a fls. 40 informa que a conta da autora foi cadastrada no “R. E.” na data de 29.5.2020, ao passo que o encerramento efetivo, segundo aquele documento, ocorreu em 29.6.2020.

Ora, com o devido respeito, dois pontos chamam a atenção no caso: i. o fato de a conta da autora ter sido incluída em regime de encerramento antes mesmo de sua notificação; ii. o fato de a cláusula 9 do contrato e a notificação supostamente encaminhada informarem que o regime de encerramento duraria 30 dias, sendo que a autora foi notificada apenas no dia 16 de junho de 2020 e a ré alega que a conta foi encerrada no dia 29 de junho do mesmo ano (ou seja, apenas 13 dias depois do recebimento da missiva).

Logo, com todas as vênias, ainda que a alegação da parte ré prosperasse no sentido de que apenas realizou restrições na conta da autora a partir de 29 de junho de 2020 – o que, reitera-se, não é o caso dos autos – tal cenário não a eximiria da responsabilidade de indenizar o dano moral advindo do exíguo prazo concedido à autora para adotar as providências necessárias ao encerramento de sua conta, até mesmo porque que referido expediente de encerramento havia sido iniciado antes mesmo de sua notificação.

Desse modo, evidente a ocorrência de dano moral *in casu*.

Uma vez apurada a ocorrência do dano moral, é necessário partir para sua quantificação.

Registre-se, mais uma vez, que a condenação merece ser





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

imposta levando-se em conta todos os atos e fatos descritos no presente processo, bem como eventuais condutas do autor do dano visando a sua respectiva reparação ou sua minimização, pois, desta forma, não ensejará a possibilidade de enriquecimento sem causa de uma das partes em detrimento da outra, bem como em efetiva observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Nesse sentido:

“... - O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.<sup>1</sup>

“... 2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o *quantum* reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa...”.<sup>2</sup>

“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão)

Desse modo, no caso específico em discussão, levando em consideração os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, mensura-se como adequado o arbitramento da indenização a título de dano moral no valor

<sup>1</sup> STJ – REsp nº 698772/MG.

<sup>2</sup> STJ - REsp 797836/MG.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

R\$4.000,00 (quatro mil reais), o qual está alicerçado nas peculiaridades do caso e nos princípios supramencionados.

Registre-se que referido valor deve ser corrigido desde a publicação do presente acórdão, bem como acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a incidir desde a citação da ré, nos termos do artigo 405, do Código Civil.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se provimento parcial ao recurso, para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$4.000,00 (quatro mil reais). Em razão do ora decidido, o ônus sucumbencial é invertido e os honorários advocatícios são fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC.

**Roberto Mac Cracken**

**Relator**