

## Encerramento unilateral de conta sem aviso gera dever de indenizar

O encerramento unilateral de uma conta bancária com saldo, sem a prévia comunicação ao consumidor, gera dever de indenizar. Com esse entendimento, o Núcleo de Justiça 4.0 em 2º Grau — Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo decidiu que um banco deve pagar R\$ 5 mil em indenização por danos morais a uma mulher.

A consumidora foi surpreendida com o bloqueio de sua conta, que tinha R\$ 1,2 mil de saldo. Ela não conseguiu reaver o dinheiro e ajuizou uma ação pedindo a devolução do valor e indenização por danos morais. O juízo de primeira instância determinou o ressarcimento do dinheiro, mas rejeitou o pedido de indenização.

Ela recorreu ao TJ-SP. O banco, nessa etapa, alegou que o bloqueio foi feito porque a mulher entrou em contato e informou que seu celular tinha sido roubado. Porém, ela desmentiu a versão nos autos e mostrou as conversas com a instituição financeira, em que a justificativa era encerramento de contrato por desinteresse comercial.

A desembargadora Mara Trippo Kimura, relatora da matéria, citou a [Resolução 4753/2019 do Banco Central](#), que diz que uma conta pode ser finalizada unilateralmente, desde que o consumidor seja comunicado. Esse não foi o caso.

“Além de não informar com clareza o motivo do cancelamento (a generalidade é tão gritante que equivale à falta de informação), em desrespeito, pois, às determinações do Bacen e ao artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, a requerida ainda manteve o saldo bloqueado por meses. De fato, o valor retido só foi depositado judicialmente em 24/06/2024 (fls. 228), quando a conta foi bloqueada em 30/08/2023, como afirmado pelo réu (fls. 47). Essa demora foi totalmente desarrazoada e, igualmente, em descompasso com a Resolução nº 47513/2019 que, como exposto, prevê, para a conclusão do processo de encerramento, prazo máximo de 30 dias. Daí que a conduta da financeira, em manifesta falha no serviço prestado, não se limitou à esfera patrimonial. Evidente, no caso, a configuração de danos morais indenizáveis”, escreveu a magistrada.

O advogado **Tiago Oliveira** atuou em defesa da consumidora.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão  
AC 1018366-80.2023.8.26.0223**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-fev-10/encerramento-unilateral-de-conta-bancaria-gera-dever-de-indenizar/>

