

Banco é condenado a devolver valor perdido por resgate antecipado

Os consumidores têm o direito de ter acesso antecipado à integridade das informações contratuais antes de adquirir produtos ou serviços, e cabe ao fornecedor garantir e provar o cumprimento dessa norma.

Com esse entendimento, a 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo manteve a condenação de um banco a restituir mais de R\$ 20 mil perdidos por um cliente ao resgatar investimentos em Certificados de Operações Estruturadas (COE) antes do vencimento dos títulos.

O colegiado decidiu ao analisar apelação da instituição financeira contra sentença da 3ª Vara Cível de Pindamonhangaba (SP) em ação declaratória de nulidade contratual.

O autor alegou que sua gerente, ao oferecer o investimento, garantiu que o dinheiro poderia ser resgatado sem perdas depois de seis meses. O cliente, contudo, ao tentar acessar o dinheiro depois do período, foi informado por outro funcionário do banco que não conseguiria recuperar todo o valor investido. Ainda segundo o autor, o empregado afirmou que os riscos da operação estavam no contrato assinado.

De acordo com o consumidor, ele só teve acesso ao Termo de Contratação, aos Termos de Resgate Antecipado e aos Documentos de Informações Essenciais (DIE) do investimento depois de ter ajuizado uma ação de exibição de documento contra o banco.

Já o banco, ao recorrer, argumentou que essa ação não implica a indisponibilidade prévia dos documentos, e que os termos do serviço, assinados digitalmente pelo autor, informavam a possibilidade de perdas em caso de resgate antecipado.

Assinatura sem lastro

O relator do recurso, desembargador Carlos Abrão, apontou irregulares na contratação do serviço: as assinaturas eletrônicas foram aceitas sem a devida confirmação da identidade do autor, contrariando o [artigo 4º da Lei 14.063/2020](#); e a cláusula relativa às perdas por resgate antecipado não estava destacada, violando o [artigo 54, parágrafo 4º](#), do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

“Diante disso, torna-se verossímil a alegação do consumidor de que não teve acesso prévio aos termos dos DIEs, os quais lhe foram disponibilizados apenas após o ajuizamento da ação de exibição de documentos. Tal circunstância compromete a transparência e a clareza exigidas na fase pré-contratual, violando o dever de informação consagrado no [artigo 6º, inciso III](#), do CDC”, escreveu.

“A disponibilização posterior dos termos contratuais comprometeu a transparência da relação jurídica, dificultando a compreensão pelo consumidor quanto aos riscos envolvidos, em afronta ao disposto no [artigo 46 do CDC](#), segundo o qual ‘os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo’.”

Os desembargadores Luis Fernando Camargo de Barros Vidal e Penna Machado participaram do julgamento. A votação foi unânime.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1002156-30.2024.8.26.0445

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-30/banco-tera-que-devolver-valor-perdido-por-resgate-antecipado/>



TJ-SP citou falta de transparência em contrato e ordenou restituição de valor