



Estado de Goiás

Poder Judiciário

Comarca de Goiânia

1ª UPJ dos Juizados Especiais Cíveis

Gabinete do 1º Juizado Especial Cível

e-mail UPJ: 1upj.juizadoscivgyn@tjgo.jus.br

Processo: 5356285-59.2026.8.09.0051

Promovente: Vitoria Luiza Silva Oliveira

Promovido: Nubank Solucoes Financeiras Ltda

PROJETO DE SENTENÇA/MANDADO^[1]

Trata-se de **Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais**, proposta por **Vitória Luiza Silva Oliveira** em face de **Nubank Soluções Financeiras Ltda.**, partes devidamente qualificadas nos autos.

A **Promovente** relata que mantinha conta bancária junto à Promovida e que, após receber uma transferência via Pix no valor de R\$ 400,00, o remetente teria sido informado de que a conta destinatária era fraudulenta.

Afirma que, sem aviso prévio, justificativa concreta ou oportunidade de esclarecimento, a Promovida bloqueou unilateralmente a conta, impedindo o acesso e a movimentação dos recursos nela existentes.

Sustenta que jamais praticou qualquer ato ilícito e que não foi formalmente comunicada acerca de irregularidade capaz de justificar a restrição.

Acrescenta que buscou solucionar a questão pela via administrativa, inclusive mediante reclamação registrada perante o Procon Goiás, sob o protocolo nº 2025.12/00012888560, mas não obteve resposta efetiva.

Alega que o bloqueio injustificado, a ausência de informações e a impossibilidade de acesso à conta ultrapassaram os meros dissabores cotidianos, causando-lhe angústia, insegurança e perda de tempo útil.

Ao final, requereu, em sede de tutela de urgência, o imediato desbloqueio da conta, a apresentação dos extratos bancários e dos documentos que embasaram a restrição, sob pena de multa diária. No mérito, postulou a declaração de ilegalidade do bloqueio, o restabelecimento do acesso à conta e a condenação da Promovida ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 30.000,00.

Em contestação (mov. 16), a **Promovida** sustentou a regularidade de sua conduta. Afirmou que, após o monitoramento das operações realizadas na conta, identificou comportamento transacional que acionou seus mecanismos internos de segurança e compliance, circunstância que justificou o bloqueio temporário para investigação. Acrescentou que a conta teria sido objeto de contestações de recebimentos por meio do Mecanismo Especial de Devolução e que, concluídas as verificações, optou pelo encerramento definitivo do vínculo contratual.

Aduziu que a Promovente foi informada acerca da restrição e do encerramento dos serviços, além de ter sido orientada a indicar outra conta de sua titularidade para a transferência de eventual saldo remanescente. Defendeu que o procedimento encontra respaldo nas cláusulas contratuais, na regulamentação do Banco Central e nas normas de prevenção à fraude e à lavagem de dinheiro.

Valor: R\$ 30.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: RAIANE MENDES BARBOSA - Data: 26/08/2026 07:44:14



Argumentou que as instituições financeiras possuem o dever de monitorar movimentações suspeitas e podem encerrar contas quando constatadas irregularidades graves. Sustentou, por isso, a inexistência de falha na prestação do serviço e de ato ilícito. Impugnou a pretensão indenizatória, afirmando que não houve lesão aos direitos da personalidade da Promovente e que os fatos narrados não ultrapassaram o mero aborrecimento.

Ao final, requereu a improcedência dos pedidos iniciais ou, subsidiariamente, a redução de eventual indenização.

A Promovente apresentou impugnação à contestação em mov. 20.

É o relatório.

O processo se encontra apto a receber julgamento, uma vez que perfeitamente aplicável, neste caso, o disposto no inciso I, do artigo 355, do Código de Processo Civil, sendo o conjunto probatório suficiente para prolação da sentença.

A matéria discutida constitui relação de consumo, conforme preceituado nos arts. 2º e 3º do CDC, tendo o consumidor o direito a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação e/ou quando for ele hipossuficiente (art. 6º, VIII, do CDC), consoante efetuado na decisão que recebeu a inicial.

No presente caso, a controvérsia gira em torno da regularidade do bloqueio (mov. 01, arq. 05) e do posterior encerramento unilateral da conta de pagamento mantida pela Promovente junto à Promovida, sob a justificativa de identificação de movimentação suspeita, bem como da configuração de falha na prestação do serviço capaz de gerar o dever de indenizar por danos morais.

A Promovida reconhece que promoveu o congelamento da conta da Promovente em 13/12/2024, após receber contestação referente a uma transferência via Pix, no valor de R\$ 1.300,00, realizada em 04/12/2024. Sustenta que a medida decorreu do acionamento de seus mecanismos de segurança e que, após a análise interna, optou pelo encerramento definitivo da relação contratual.

As instituições financeiras e de pagamento não apenas podem, como devem adotar mecanismos destinados à prevenção de fraudes, à identificação de movimentações atípicas e à proteção da integridade do sistema financeiro. A constatação de indícios de irregularidade pode justificar o bloqueio cautelar e temporário da conta, desde que a medida seja devidamente fundamentada, limitada ao período necessário à apuração e acompanhada de informações claras ao consumidor.

Do mesmo modo, não se pode impor à Promovida a manutenção indefinida de vínculo contratual que não mais deseja preservar. Os contratos bancários não possuem caráter perpétuo, sendo admissível a sua rescisão unilateral, desde que observados os deveres legais e regulamentares aplicáveis, especialmente a comunicação ao titular e a adoção das providências necessárias para o encerramento regular da conta.

Com efeito, o art. 12 da Resolução BCB nº 96/2021 estabelece que, para o encerramento de conta de pagamento, devem ser adotadas, entre outras providências, a comunicação entre as partes acerca da intenção de rescindir o contrato e a transferência de eventual saldo remanescente para conta indicada pelo titular.

Nesse contexto, não há fundamento para determinar a reativação da conta da Promovente, pois tal providência obrigaria a Promovida a restabelecer negócio jurídico bilateral que não pretende manter, em afronta à liberdade contratual. A possibilidade de encerramento da conta, contudo, não afasta a necessidade de que a instituição observe os deveres de informação, transparência, boa-fé e cooperação inerentes à relação de consumo.



No caso concreto, embora a Promovida tenha indicado a existência de uma transação contestada e juntado extratos da conta, não comprovou que prestou à Promovente, de forma contemporânea ao bloqueio, informações claras, suficientes e adequadas acerca da medida adotada, do procedimento instaurado e das providências que poderiam ser tomadas para a solução da restrição.

A comunicação apresentada pela Promovida consiste em resposta encaminhada pela Ouvidoria em 23/12/2025, após a reclamação administrativa registrada pela Promovente no Procon Goiás (mov. 01, arq. 02). O documento foi produzido aproximadamente um ano depois do congelamento realizado em 13/12/2024 e, por isso, não demonstra que a Promovente tenha sido informada oportunamente sobre o bloqueio ou sobre o resultado da apuração interna.

Além disso, a Promovida não apresentou documento capaz de demonstrar, de maneira individualizada, a conclusão do procedimento que teria confirmado a irregularidade atribuída à conta da Promovente. A mera indicação de que uma transferência foi contestada não comprova, por si só, a participação da Promovente em fraude, tampouco autoriza a manutenção da restrição por período indeterminado sem a prestação de informações adequadas.

Embora a Promovida alegue ter comunicado a Promovente acerca da operação e do encerramento da conta, não juntou comprovante idôneo do efetivo envio ou recebimento dessa comunicação à época dos fatos.

Não há nos autos qualquer aviso de recebimento, correspondência eletrônica com confirmação de entrega ou outro suporte documental idôneo que ateste a ciência prévia da consumidora sobre a extinção do vínculo contratual, em violação às exigências do art. 5º, inciso I, da Resolução nº 4.753/2019 do Banco Central do Brasil. Também não demonstrou ter informado, em tempo razoável, a conclusão da análise, o encerramento definitivo da conta ou as medidas necessárias para a transferência de eventual saldo remanescente.

A adoção inicial de medidas preventivas de segurança, portanto, poderia encontrar justificativa na atividade desenvolvida pela Promovida. **A falha na prestação do serviço decorre, no entanto, da forma como a restrição foi conduzida, especialmente da ausência de comunicação adequada, da falta de demonstração do resultado da apuração e da prolongada indefinição quanto à situação da conta.**

O art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor o direito à informação adequada e clara sobre os serviços contratados. O art. 14 do mesmo diploma legal, por sua vez, estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados em razão de defeitos relativos à prestação do serviço ou de informações insuficientes sobre sua fruição.

Incumbia à Promovida demonstrar a regularidade do procedimento adotado e a inexistência da falha alegada, por se tratar de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da Promovente, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Desse ônus, contudo, não se desincumbiu satisfatoriamente.

Quanto aos danos morais, a situação examinada não se resume ao simples encerramento de uma conta ou a um transtorno cotidiano. A Promovente permaneceu por período expressivo sem informações claras sobre a restrição imposta, precisou buscar os canais administrativos de atendimento e registrar reclamação perante o órgão de proteção ao consumidor, sem que a questão fosse solucionada de maneira adequada.

A privação injustificada do acesso regular ao serviço financeiro, associada à ausência prolongada de esclarecimentos e à imputação indireta de suspeita de fraude, ultrapassa o mero dissabor. A conduta é capaz de gerar insegurança, angústia e sensação de impotência, atingindo a tranquilidade e a dignidade da consumidora.

Nesse sentido:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. BLOQUEIO



E ENCERRAMENTO DE CONTA BANCÁRIA. DESINTERESSE COMERCIAL. ATO ILÍCITO NÃO CONFIGURADO. REATIVAÇÃO DA CONTA. IMPOSSIBILIDADE. LIBERDADE DE CONTRATAR. **COMUNICAÇÃO PRÉVIA NÃO COMPROVADA. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. [...]** 4.1 De início, observa-se que, quanto ao pedido de reativação da conta, não há como determinar que o réu seja obrigado a manter negócio jurídico bilateral que não deseja e que não é de seu interesse, como é o caso. Isso porque, o encerramento da conta é ato facultativo amparado pela Circular do BACEN n.º 3.978/2020. Ademais, como vêm entendendo as Turmas Recursais, "... fugiria da lógica contratual que a instituição bancária contratada fosse impedida de distratar sem que houvesse anuência do correntista contratante, eis que, como cediço, não há contratos perpétuos, situação que se aplica, inclusive, em situações inversas, nas quais o consumidor pretende a rescisão do contrato" (TJGO, RI n.º 5188250.44.2023.8.09.0051, Relator Dr. Fernando Ribeiro Montefusco, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, publicado em 18/08/2023), razões pelas quais, nesse particular, entendo que a sentença merece reforma. **4.2 Entretanto, quanto ao dano moral, entendo que não há reparo, uma vez que, embora as instituições financeiras possam encerrar unilateralmente uma conta, é necessário que o cliente seja previamente notificado, nos moldes do art. 12 da Resolução n.º 2.025/93, com a redação dada pela Resolução n.º 2.747/00, do Banco Central do Brasil (BACEN), o que não ocorreu na situação em análise. 4.3** Constata-se que o documento juntado na mov. n.º 11, arq. n.º 03, é um print que não traz as informações mínimas de que o recorrente tenha realmente encaminhado um e-mail para o autor, pois falta-lhe a indicação do endereço eletrônico do destinatário e do remetente, bem como o serviço de webmail utilizado (Gmail, Outlook, Yahoo etc.), motivo pelo qual a **condenação ao pagamento pelo dano moral é devida, sendo o quantum fixado adequado e proporcional.** 5. Ante ao exposto, CONHEÇO do recurso e DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO, reformando a sentença para, tão somente, julgar improcedente o pedido de reativação da conta bancária objeto da lide. 6. Deixo de condenar o recorrente em custas e honorários, diante do provimento recursal (art. 55, caput, in fine, da Lei n.º 9.099/95). 7. Adverte-se que eventuais embargos de declaração com caráter protelatório, em nítido propósito de rediscutir o mérito da controvérsia, ensejará na multa prevista no art. 1.026, § 2º do Código de Processo Civil. (TJGO - Recurso Inominado n.º 5551776-09.2023.8.09.0051, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. Fernando César Rodrigues Salgado, Data de Publicação: 19/03/2024) - grifei

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO CIVIL, BANCÁRIO E CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ENCERRAMENTO UNILATERAL DE CONTA CORRENTE. LIBERDADE CONTRATUAL. AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO PRÉVIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO VALOR DA INDENIZAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. [...] 4. No presente caso, cinge a controvérsia em torno da possibilidade de encerramento de conta bancária unilateralmente pela instituição financeira, sem justo motivo. 5. É de se assentar que as relações das instituições financeiras com os usuários dos seus serviços são reguladas pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 3º, § 2º da Lei 8.078/90). 6. Consoante previsão do artigo 5º da Resolução 4.753/2020 do Banco Central, é facultado à instituição financeira a resolução unilateral do contrato, observado o procedimento de comunicação prévia ao correntista, informando o prazo para adoção de providências de encerramento (incisos I a IV alínea "a"). 7. No caso, houve o bloqueio de saldo da conta do recorrido (R\$ 100,00), injustificadamente, de modo que ficou impedido de realizar transações, configurando patente falha na prestação do serviço. Ressalta-se que não há comprovação da notificação do encerramento de conta realizada pelo banco recorrente, tampouco resultado do procedimento administrativo que ensejou o bloqueio dos serviços, ônus que incumbia à instituição bancária (art. 373, II, CPC). **8. Reconhecida a prática de ato ilícito pela falha da prestação do serviço bancário, consubstanciada no bloqueio indevido da conta bancária e de valores, sem a notificação do consumidor, o que enseja a reparação por danos materiais (ressarcimento do valor bloqueado na bancária do demandante), bem como de dano moral, porquanto a conduta da**



instituição financeira revela fator mais que suficiente para repercutir na esfera de direitos da personalidade do cliente. [...] 10. RECURSO CONHECIDO EM PARTE, sentença reformada para afastar a condenação relativa a obrigação de fazer, mantendo-se o encerramento levado a termo pelo Banco, e reduzir o valor da indenização a título de dano moral para R\$ 3.000,00 (três mil reais). 11. Sem custas e honorários advocatícios, nos termos do artigo 55, Lei nº 9.099/95. (TJGO - Recurso Inominado nº 5032893-72.2024.8.09.0007, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, Rel. Dr. Élcio Vicente da Silva, Data de Publicação: 24/06/2024) - destaquei

Configurado o dever de indenizar, para fixação do *quantum* a ser indenizado, há de se levar em conta que o conceito de ressarcimento abrange duas forças: uma de caráter punitivo, visando castigar o causador do dano, pela ofensa que praticou; outra, de caráter compensatório, que proporcionará à vítima algum bem em contrapartida ao mal sofrido, levando-se em conta os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade (STJ - AgInt nos EDcl no REsp n. 2.027.679/MG, Terceira Turma, Relatora Ministra Daniela Teixeira, julgado em 14/04/2025, DJEN de 23/04/2025), além da posição social do ofensor e do ofendido, a intensidade do ânimo de ofender, a gravidade, a repercussão da ofensa.

Por essas razões, o pedido de restabelecimento da conta deve ser rejeitado, **mas merece acolhimento a pretensão de reparação pelos danos morais decorrentes da falha na prestação do serviço**.

Ante o exposto, sugiro **JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais** para:

a) CONDENAR a Promovida ao pagamento da quantia de **R\$ 3.000,00 (três mil reais)** a título de indenização por danos morais, acrescido de correção monetária pelo IPCA à partir desta sentença e juros de mora mensais pela taxa SELIC, deduzido o IPCA, desde a citação;

b) JULGAR IMPROCEDENTE o pedido de reativação da conta;

c) DECLARAR EXTINTO o feito com julgamento de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Nos Juizados Especiais Cíveis a regra é a isenção de custas, taxas e despesas, conforme disposto no art. 54, *caput*, da Lei 9.099/95. Portanto, a apreciação do pedido de gratuidade de justiça se dará em caso de eventual interposição de Recurso Inominado, improcedência dos Embargos à Execução e/ou condenação em litigância de má-fé (art. 55, parágrafo único, da Lei 9.099/95 c/c art. 81, do CPC).

Sem condenação em custas e honorários advocatícios, nos termos dos artigos 54 e 55, *caput*, da Lei 9.099/95.

Fica a parte promovida desde já intimada e ciente, nos termos do artigo 52, inciso III e IV, da Lei 9.099/95, de que **deverá cumprir a obrigação de pagar no prazo de 15 (quinze) dias subsequentes ao trânsito em julgado da sentença, independentemente de nova intimação**, sob pena de incidir a multa do artigo 523, § 1º, primeira figura, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Submeto este projeto de sentença à MMª. Juíza de Direito deste Juizado Especial Cível para apreciação e eventual homologação.

MATEUS MIRANDA BRAGA
Juiz Leigo



HOMOLOGAÇÃO

Examinei os presentes autos, avaliei os fundamentos apresentados acima e aprovo a conclusão externada pela juíza leiga, razão pela qual **homologo o projeto de sentença**, para que surta seus efeitos jurídicos, nos termos do artigo 40 da Lei 9.099/95.

Advirto as partes que a interposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais, poderá ser sancionada com multa, conforme previsão na lei processual.

Transitado em julgado e decorrido o prazo para pagamento voluntário sem manifestação das Partes, archive-se.

Intimem-se.

Goiânia, data da assinatura no sistema.

Fabíola Fernanda Feitosa de Medeiros Pitangui

Juíza de Direito

(assinado digitalmente)

[1] Confiro a esta sentença força de carta, mandado, ofício e/ou alvará judicial, nos termos do art. 136, do Código de Normas e Procedimentos do Foro Judicial da CGJ/GO: "Fica autorizada a adoção do despacho-mandado pelos magistrados, o qual consiste na prolação de ato decisório cujo teor sirva automaticamente de instrumento de citação, intimação, ofício ou alvará judicial, com exceção do alvará de soltura, por incompatibilidade com a Resolução n.º 417/2021 do Conselho Nacional de Justiça e com o Código de Processo Penal."

Valor: R\$ 30.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento do Juizado Especial Cível
GOIÂNIA - 1ª UPJ JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: 1º, 2º, 3º, 4º E 5º
Usuário: RAIANE MENDES BARBOSA - Data: 26/08/2026 07:44:14

