



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0001277589

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000181-23.2025.8.26.0320, da Comarca de Limeira, em que são apelantes BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A e RCB PORTFÓLIOS LTDA., é apelado LUIZ DE ALMEIDA LEITE (JUSTIÇA GRATUITA).

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: **Negaram provimento aos recursos. 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), GUSTAVO SANTINI TEODORO E MARCIA REZENDE BARBOSA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cível nº 1000181-23.2025.8.26.0320

Apelantes: BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A e RCB PORTFOLIOS LTDA

Apelado: LUIZ DE ALMEIDA LEITE

Voto nº 0070

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Financiamento de veículo automotor. Ação julgada parcialmente procedente contra instituição financeira e assessoria de cobrança por falhas em renegociação de dívida. Consumidor que pagou a entrada de acordo a empresa credenciada do banco, mas a instituição não emitiu os boletos subsequentes e manteve negativação indevida no cadastro de inadimplentes, permitindo o prosseguimento de cobranças vexatórias. Alegação de ilegitimidade passiva e fortuito externo (golpe do boleto falso) afastada, reconhecendo-se a responsabilidade solidária dos fornecedores pela falha na prestação do serviço (fortuito interno, súmula 479/STJ). Dano moral configurado pela negativação injusta (*in re ipsa*) e por ofensa ao tempo útil do consumidor (Teoria do Desvio Produtivo). Condenação solidária por danos morais e obrigação de emissão dos boletos mantida, assim como a condenação em regresso na lide secundária. Honorários advocatícios majorados em grau recursal. RECURSOS DESPROVIDOS.

Vistos.

Trata-se de recursos de apelação interpostos por BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A e RCB PORTFOLIOS LTDA em face da respeitável sentença de fls. 265/271, aclarada pela decisão de fls. 280/281, que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais ajuizada por LUIZ DE ALMEIDA LEITE, julgou parcialmente procedentes os pedidos da ação principal e procedente a denunciação da lide.

Na r. sentença, cujo relatório se adota neste aresto, o Douto Magistrado de primeiro grau, iniciou a fundamentação afastando as preliminares arguidas. Rejeitou a ilegitimidade passiva de ambos os réus, sob o fundamento da teoria da asserção e da responsabilidade solidária na cadeia de consumo, destacando que o Banco Bradesco Financiamentos S/A figura como credor original e a RCB Portfolios LTDA como sua preposta na negociação. Afastou também a preliminar de falta de interesse de agir, por entender que o acesso à justiça constitui garantia fundamental não condicionada ao prévio esgotamento da via administrativa, e que a resistência manifestada nas contestações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

confirmava o interesse processual. Igualmente, rechaçou a preliminar de inépcia da inicial, por considerar que a ausência de comprovante de residência não configura requisito essencial e não acarretou prejuízo à defesa, e, por fim, rejeitou a impugnação ao valor da causa, por estar em conformidade com o artigo 292, inciso V, do Código de Processo Civil. No mérito, o nobre julgador reconheceu a existência de relação de consumo, nos termos da súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, com a consequente aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da responsabilidade objetiva do fornecedor. Considerou válido o acordo celebrado entre o autor e a empresa de cobrança, reputando a assinatura digital e o pagamento da entrada como atos inequívocos de aceitação. Afastou a tese de "golpe do boleto falso" ao constatar que a beneficiária do pagamento, RCB Portfolios LTDA, constava como empresa credenciada pelo banco, e considerou que a alegação de "falta de assinatura" não se sustentava diante das provas. Caracterizou a desorganização e a falta de comunicação entre o banco e suas assessorias como fortuito interno, inerente ao risco da atividade, que não exclui a responsabilidade. Diante disso, concluiu pela configuração de grave falha na prestação do serviço, consistente na não emissão dos boletos subsequentes, na manutenção da negativação do nome do autor e na continuidade indevida das cobranças. No tocante aos danos morais, entendeu que a situação vivenciada pelo autor ultrapassou o mero dissabor, configurando uma verdadeira "via crucis" que justificava a reparação, inclusive sob a ótica da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Por conseguinte, o dispositivo da sentença condenou os réus, BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A e RCB PORTFÓLIOS LTDA, solidariamente, na obrigação de fazer consistente em emitir e enviar ao autor os boletos referentes às 18 (dezoito) parcelas de R\$ 1.596,01 (mil, quinhentos e noventa e seis reais e um centavo) restantes do acordo, sem a incidência de encargos de mora, sob pena de multa diária de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), e determinou a baixa de qualquer apontamento restritivo de crédito em nome do autor relacionado ao contrato. Outrossim, condenou os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), com correção monetária e juros de mora a partir da publicação da sentença. Julgou, ainda, procedente a denunciação da lide para condenar a denunciada RCB PORTFÓLIOS LTDA a ressarcir o denunciante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A em 50% (cinquenta por cento) do valor que este dispender para o cumprimento da condenação na lide principal. Por fim, em razão da sucumbência, condenou os réus ao pagamento solidário das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor total da condenação na lide principal, e condenou a denunciada ao pagamento de honorários em favor do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

patrono do denunciante, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação regressiva.

Sustenta o apelante BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A, em suas razões recursais de fls. 285/309, em sede preliminar, o processamento do recurso com efeito suspensivo e a sua ilegitimidade passiva, reiterando a tese de que o evento danoso decorreu de estelionato praticado por terceiro (golpe do boleto falso), configurando culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que romperia o nexo de causalidade. No mérito, pugna pela reforma da sentença, insistindo na inexistência de falha na prestação de seus serviços e na caracterização de fortuito externo. Impugna a imposição de multa cominatória, classificando-a como excessiva e desproporcional. Argumenta pela inexistência de dano moral a ser indenizado e, subsidiariamente, pleiteia a redução do *quantum* arbitrado para patamares razoáveis, a fim de evitar o enriquecimento sem causa do apelado. Ao final, requer o provimento do recurso para julgar a ação totalmente improcedente.

Por sua vez, a apelante RCB PORTFOLIOS LTDA, em seu recurso de fls. 316/324, argui, preliminarmente, sua ilegitimidade passiva, ao argumento de que atuou como mera mandatária do banco credor. No mérito, aduz que o acordo não foi efetivado por culpa exclusiva do apelado, que teria deixado de assiná-lo, o que legitimaria a continuidade das cobranças. Pugna pelo afastamento de sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. Insurge-se, ainda, contra a procedência da denunciação da lide, sustentando a ausência de fundamento para o direito de regresso, porquanto teria agido estritamente nos limites do mandato que lhe foi conferido pelo Banco Bradesco. Pede a reforma da sentença para que os pedidos iniciais sejam julgados improcedentes em relação a si.

Em contrarrazões de fls. 330/346 e fls. 347/358, o apelado LUIZ DE ALMEIDA LEITE defende a manutenção integral da respeitável sentença. Repele as preliminares arguidas, reforçando a legitimidade passiva e a responsabilidade solidária de ambas as apelantes como integrantes da cadeia de consumo. Reitera a validade do acordo, a flagrante falha na prestação dos serviços e a configuração dos danos morais, inclusive sob a ótica do desvio produtivo do consumidor. Sustenta que o valor da indenização foi fixado de forma razoável e proporcional. Ao final, pugna pelo desprovimento de ambos os recursos e pela majoração dos honorários advocatícios em sede recursal.

É o relatório.

Fundamento e decido.

A controvérsia diz respeito à responsabilidade civil das instituições financeiras e de suas empresas de cobrança por falhas na implementação de acordo de renegociação de dívida e pelos danos subsequentes, como a manutenção de negativação de crédito e a continuidade de cobranças indevidas, bem como à análise sobre a adequação do valor arbitrado a título de danos morais e a pertinência da condenação em regresso em lide secundária.

De início, anoto que os recursos são tempestivos, foram devidamente preparados (fls. 310/311 e 325) e preenchem os demais pressupostos de admissibilidade, razão pela qual deles conheço. O pedido de concessão de efeito suspensivo formulado pelo Banco Bradesco Financiamentos S/A confunde-se com o próprio mérito recursal e com ele será analisado.

As questões preliminares de ilegitimidade passiva, arguidas por ambas as apelantes, foram corretamente rechaçadas pelo juízo de primeiro grau.

A relação jurídica em tela é inequivocamente de consumo, nos termos da Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça, aplicando-se, portanto, o regime da responsabilidade solidária de todos os integrantes da cadeia de fornecimento, conforme dispõem os artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, a legitimidade das partes, à luz da teoria da asserção, é aferida *in status assertionis*, ou seja, com base nas alegações formuladas na petição inicial. O apelado imputou a ambas as apelantes condutas que, em tese, teriam lhe causado os danos cuja reparação pleiteia. O Banco Bradesco Financiamentos S/A figura como credor original do contrato de financiamento, e a RCB PORTFOLIOS LTDA, conforme ela própria admite e os documentos dos autos evidenciam, atuou como sua preposta na negociação do acordo de quitação, sendo empresa credenciada para tal finalidade.

A tentativa da RCB de se qualificar como "mera mandatária" e do Banco Bradesco de atribuir a culpa a terceiros não prosperam para fins de exclusão de sua pertinência subjetiva para a lide, tratando-se, em verdade, de matéria afeta ao mérito da responsabilidade, que com ele será analisada. Desse modo, afastos as preliminares de ilegitimidade passiva.

No mérito, os recursos não comportam provimento.

O ponto fulcral da controvérsia reside na validade do acordo de renegociação celebrado em novembro de 2024 e na subsequente falha das apelantes em dar-lhe o devido cumprimento.

O conjunto probatório é robusto e não deixa margem para dúvidas. O apelado, diante do inadimplemento contratual e da iminência de sofrer a busca e apreensão de seu veículo, buscou a regularização do débito. Foi direcionado, em meio a um emaranhado de empresas de cobrança que se apresentavam em nome do banco, a negociar com a RCB PORTFOLIOS LTDA. O instrumento de acordo foi formalizado (fls. 20/29), o autor promoveu a sua assinatura eletrônica (fls. 26/27) e, ato contínuo e mais significativo, realizou o pagamento da parcela de entrada no valor de R\$ 7.740,43 (fls. 30/31).

A tese defensiva da apelante RCB, de que o acordo não foi implementado por "falta de assinatura", beira a má-fé processual. O pagamento da entrada acordada é ato jurídico que, por excelência, demonstra a aceitação inequívoca dos termos da negociação, suprimindo qualquer suposto vício formal. Tal conduta, de aderir ao pactuado, cria para a outra parte, sob a égide do princípio da boa-fé objetiva previsto no artigo 422 do Código Civil, a legítima expectativa de que o contrato será cumprido. Alegar posteriormente a invalidade do acordo por um formalismo que a própria parte ré ignorou ao aceitar o recebimento do valor constitui comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*), vedado em nosso ordenamento jurídico.

Igualmente frágil é a tese do apelante Banco Bradesco de que o ocorrido seria um "golpe do boleto falso", caracterizando fortuito externo.

Como bem salientado na r. sentença, o pagamento foi destinado à RCB PORTFOLIOS LTDA, empresa que consta na lista de credenciadas do próprio banco (fl. 55) e que atuou ativamente no processo como sua preposta. A desorganização, a falha de comunicação e a falta de integração dos sistemas entre a instituição financeira e suas diversas assessorias de cobrança configuram fortuito interno, ou seja, um risco inerente à própria atividade empresarial. O consumidor não pode ser penalizado pela complexa e, neste caso, ineficiente estrutura de cobrança montada pelo fornecedor. A responsabilidade do fornecedor por vícios na prestação de seus serviços é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, e o fortuito interno não é causa excludente de responsabilidade.

Uma vez reconhecida a validade do acordo e a efetivação do

pagamento inicial pelo consumidor, a conduta subsequente das apelantes revela uma sucessão de falhas graves. A não emissão dos boletos para as parcelas vincendas, a manutenção indevida do nome do apelado nos cadastros restritivos de crédito (fls. 93 e 243/245) e a persistência das cobranças por outras empresas, inclusive com o envio de notificação extrajudicial posterior ao pacto (fls. 201), caracterizam um descumprimento contratual e uma falha manifesta na prestação do serviço.

Destarte, a condenação na obrigação de fazer, consistente em dar cumprimento ao acordo por meio da emissão dos boletos das parcelas restantes, expurgados de quaisquer encargos moratórios, visto que a mora foi causada exclusivamente pelas apelantes, era medida de rigor. A multa cominatória fixada em R\$ 200,00 por dia, limitada a R\$ 10.000,00, mostra-se razoável e proporcional, servindo como meio coercitivo para garantir a efetividade da tutela jurisdicional, sem, contudo, ensejar enriquecimento sem causa do apelado.

No que tange ao dano moral, sua configuração é inconteste. A situação vivenciada pelo apelado extrapolou, e muito, os limites do mero aborrecimento ou dissabor do cotidiano. A manutenção indevida de seu nome em cadastros de inadimplentes, por si só, já configura dano moral na modalidade *in re ipsa*, ou seja, presumido, que independe de prova do efetivo prejuízo. Some-se a isso a angústia de ser alvo de cobranças vexatórias, a ameaça constante de perda de seu bem em uma ação de busca e apreensão que deveria ter sido suspensa, e a frustração de ver seus esforços para regularizar a dívida serem completamente ignorados.

Ademais, aplica-se ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual o tempo despendido pelo consumidor para resolver um problema criado exclusivamente pelo fornecedor constitui um dano indenizável. O apelado foi forçado a despender seu tempo e energia em inúmeros contatos telefônicos, registro de boletim de ocorrência e, por fim, no ajuizamento da presente demanda para ter um direito seu, já pactuado, devidamente reconhecido e cumprido. Esse tempo vital, desviado de suas atividades profissionais, familiares e de lazer, representa uma perda que merece ser compensada.

Neste sentido, importante trazer à baila o seguinte precedente desta Corte Bandeirante:

CONTRATO BANCÁRIO – ACORDO – RENEGOCIAÇÃO – Ação de

obrigação de fazer e não fazer c/c indenização por danos morais e materiais, com pedido de tutela antecipada – Mercado Pago que celebrou acordo com a autora para quitação da dívida e pagamento em parcela única mediante desconto – Autora que adimpliu integralmente a obrigação contratual, mas teve a quitação frustrada por desconto de valores pelo Mercado Livre – Sentença que julgou procedentes os pedidos formulados pela autora – GRUPO ECONÔMICO – Mercado Pago e Mercado Livre que constituem sociedades empresárias do mesmo conglomerado – Atuação conjunta de pessoas do grupo que viola a boa-fé objetiva – BOA-FÉ OBJETIVA – VIOLAÇÃO – Pessoas do grupo econômico que incorrem na vedação do comportamento contraditório ("nemo potest venire contra factum proprium") – Inteligência do art. 422 do CC – Enunciado nº 412 JDC/CJF – FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO – EFICÁCIA EXTERNA – VIOLAÇÃO – Apesar de fazer parte do mesmo grupo econômico, o Mercado Livre, enquanto terceiro em relação às partes contratantes, violou os termos do acordo licitamente celebrado entre a autora e o Mercado Pago – Atuação do Mercado Livre (terceiro) que impediu a consumação dos efeitos do contrato entabulado entre as partes – Comportamento ilícito – Tutela externa do contrato – Violação da função social do contrato da perspectiva da sua eficácia externa – Inteligência do art. 421 do CC – Enunciado nº 21 JDC/CJF – RESPONSABILIDADE OBJETIVA – Mercado Livre e Mercado Pago respondem objetivamente, com base na teoria do risco do negócio – Art. 927, par. ún., do CC – QUITAÇÃO DO ACORDO – EFEITO VINCULANTE DA PROPOSTA – O pacto deve ser considerado quitado, uma vez que todos os termos previstos na proposta foram cumpridos – Efeitos prometidos pelo preposto do Mercado Pago devem ser honrados: extinção da cobrança, desbloqueio da conta e levantamento da negativação do nome da autora – Inteligência do art. 427 do CC – DANOS MORAIS – Configuração – Angústia e desespero suportados pela autora – Desvio produtivo e tempo perdido – Incerteza jurídica – Manutenção indevida da negativação do nome da autora por 06 (seis) meses – Necessidade de deferimento de tutela antecipada para o cancelamento da restrição do nome – DANOS MORAIS – REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO – Não cabimento – Manutenção do "quantum" indenizatório a título de danos morais fixado em sentença – Precedentes do TJSP – Sentença mantida e ratificada, nos termos do art. 252 do RITJSP – Recurso não provido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJSP; Apelação Cível 1024468-36.2022.8.26.0100; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional V - São Miguel Paulista - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/05/2025; Data de Registro: 16/05/2025)

No tocante ao *quantum* indenizatório, o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), fixado pelo juízo *a quo*, revela-se adequado e em conformidade com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. A quantia atende à dupla finalidade do instituto: compensar o ofendido pelos transtornos e abalos sofridos e, ao mesmo tempo, impor uma sanção de caráter pedagógico e punitivo às ofensoras, desestimulando a reiteração de condutas semelhantes, sem, todavia, gerar enriquecimento indevido. Leva-se em conta a gravidade da falha, a reiteração das condutas lesivas, o porte econômico das apelantes e a extensão do sofrimento imposto ao consumidor.

Por fim, no que concerne à lide secundária, a procedência da denunciação da lide, com a condenação da RCB PORTFOLIOS LTDA a ressarcir 50% dos valores pagos pelo Banco Bradesco, também deve ser mantida. Embora a responsabilidade perante o consumidor seja solidária, na relação interna entre os fornecedores, é justo que os prejuízos sejam distribuídos conforme a participação de cada um no evento danoso. A RCB, ao participar ativamente da negociação e falhar em sua operacionalização, concorreu diretamente para o dano. O Banco Bradesco, por sua vez, como mandante e gestor da carteira, tem o dever de fiscalizar e responder pela atuação de suas prepostas. A divisão equitativa da responsabilidade em 50% para cada um, na esfera regressiva, mostra-se, portanto, justa e razoável.

Ante a manutenção do resultado da sentença, impõe-se a majoração dos honorários advocatícios em favor do patrono do apelado, em observância ao disposto no artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil. Assim, majoro os honorários sucumbenciais da lide principal de 10% para 15% (quinze por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, voto no sentido de **NEGAR PROVIMENTO** aos recursos de apelação interpostos por BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S/A e RCB PORTFOLIOS LTDA.

Saliento, por fim, objetivando minimizar a utilização indevida da via declaratória, que a demonstração pontual e objetiva da omissão, obscuridade ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

contradição no julgado constitui ônus da parte embargante, cuja falha poderá resultar na aplicação das penalidades legais em face da protelação indevida do processo e da tipificação da natureza infringente do recurso. O mesmo raciocínio se aplica aos embargos fundamentados na necessidade de prequestionamento, diante do entendimento consolidado no Eg. Superior Tribunal de Justiça de que não há necessidade de 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).

São Paulo, 3 de dezembro de 2025.

FABIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica