



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000083768

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000286-36.2025.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante BANCO BRADESCO S/A, é apelado YURE GUSTAVO SANTIAGO FERNANDES (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 ao recurso. 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), FÁBIANA CALIL CANFOUR DE ALMEIDA E GUSTAVO SANTINI TEODORO.

São Paulo, 12 de fevereiro de 2026.

JOÃO JOSÉ CUSTODIO DA SILVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 1000286362025

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ENVIO DE DÉBITO PARA DOIS ESCRITÓRIOS DE COBRANÇA SIMULTANEAMENTE. CRIAÇÃO AUTOMÁTICA DE CONTRATO PARCELADO NÃO SOLICITADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. REPETIÇÃO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL. RECURSO DESPROVIDO.

1. A responsabilidade civil do fornecedor de serviços bancários é objetiva, nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, sendo desnecessária a comprovação de culpa.

2. A instituição financeira que encaminha simultaneamente o mesmo débito para dois escritórios de cobrança distintos, sem controle adequado das tratativas, e permite a criação automática de contrato de parcelamento após o consumidor já ter negociado pagamento à vista, age com manifesta falha na prestação de serviços.

3. A cobrança de valores relativos a contrato não solicitado pelo consumidor, especialmente após a quitação à vista da dívida por meio de outro acordo, configura cobrança indevida passível de repetição em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, não havendo engano justificável quando decorre de falha organizacional do próprio fornecedor.

Trata-se de apelação interposta contra a sentença (fls. 252-257) prolatada pela MMª. Juíza GILVANA MASTRANDÉA DE SOUZA, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos formulados pelo autor, determinando o cancelamento definitivo das cobranças relativas ao contrato de renegociação não solicitado e condenando o requerido à restituição em dobro dos valores efetivamente debitados da conta bancária do autor.

Sustentam as razões recursais (fls. 261-272) que: (1) não estão presentes os requisitos para a concessão da tutela antecipada confirmada em sentença, sendo excessiva a multa fixada; (2) houve renegociação à vista efetivada em 28/11/2024 e outra renegociação parcelada ativada em 26/11/2024 em razão do pagamento antecipado realizado pelo autor, bem como foi realizado estorno do valor de R\$ 81,00 em 08/01/2025 e cancelamento do contrato em 10/01/2025, não havendo qualquer irregularidade praticada pela instituição financeira ou falha na prestação de serviços; (3) não estão presentes os requisitos para a repetição em dobro, ausente má-fé; (4) a verba honorária arbitrada em R\$ 1.500,00 mostra-

se exorbitante e deve ser reduzida.

Foram oferecidas contrarrazões a fls. 282-292.

Breve, o relato.

1. Ausência de requisitos para confirmação da tutela antecipada em sentença.

A probabilidade do direito restou evidenciada pela própria confissão do apelante quanto ao envio simultâneo da mesma dívida para dois escritórios de cobrança distintos, gerando duplicidade de tratativas e criação automática de contrato não solicitado pelo consumidor. O perigo de dano decorre da continuidade de cobranças indevidas e do risco de negativação do nome do autor por débito inexistente, uma vez que a dívida original já havia sido quitada à vista.

O argumento de que não houve apresentação de prova inequívoca do direito não se sustenta diante do conjunto probatório dos autos. O apelante reconheceu em contestação a ocorrência de negociação de débito em 12/11/2024 no valor de R\$ 1.418,29 para pagamento à vista, quantia efetivamente quitada pelo autor em 28/11/2024. Paralelamente, admitiu que outro escritório de cobrança enviou boleto no valor de R\$ 81,00, pago em 26/11/2024, o que gerou automaticamente o contrato parcelado. Tais fatos tornam incontroversa a falha na prestação do serviço.

Quanto à multa fixada em R\$ 1.000,00 por cada ato de cobrança ou débito indevido, observa-se que se trata de valor compatível com a finalidade de conferir efetividade à determinação judicial, sem configurar enriquecimento sem causa. A multa cominatória tem natureza coercitiva e deve ser suficiente para desestimular o descumprimento da ordem judicial, guardando proporcionalidade com a capacidade econômica do devedor e a gravidade da conduta. No caso concreto, considerando que se trata de instituição financeira de grande porte e que as cobranças indevidas podem causar sérios transtornos ao consumidor, inclusive com risco de negativação, o valor fixado mostra-se razoável e proporcional.

Precedente em caso assemelhado: “CONTRATO BANCÁRIO. Empréstimo pessoal e conta corrente. Roubo de aparelho celular. Transações (empréstimos e transferências) realizadas por meliante a partir do dispositivo móvel. Parcial procedência. Recursos da autora e do banco corrêu. Falha na prestação do serviço por falta de medidas de

identificação de contratante, validação de assinatura digital e segurança do aplicativo. Fortuito interno (súmula 479 do STJ). [...] Tutela antecipada mantida em sentença. Multa fixada em patamar adequado (R\$ 1.000,00 por cobrança indevida). Impossibilidade de redução. Danos morais inexistentes. Alegações a respeito insuficientes e não demonstradas. Sucumbência irrisória dos réus que impõe responsabilidade da autora pelas verbas correlatas. Sentença correta. Apelação da autora desprovida e recurso do banco réu desprovido na parte conhecida. (TJSP; Apelação Cível 1002228-19.2022.8.26.0564; Relator (a): Guilherme Santini TeoTJSP; Apelaçãogador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de São Bernardo do Campo - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/01/2025; Data de Registro: 08/01/2025).

Tempestivo e preparado, o recurso merece trânsito, mas não provimento, devendo prevalecer o judicioso entendimento adotado na respeitável sentença.

2. Responsabilidade pela falha na prestação de serviços e permanência das cobranças indevidas.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é inequivocamente de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade do fornecedor de serviços bancários é objetiva, prescindindo da comprovação de culpa, conforme expressamente estabelecido pelo art. 14 do referido diploma legal.

A falha na prestação do serviço restou cabalmente demonstrada nos autos. O próprio apelante admite que encaminhou a mesma dívida para dois escritórios de cobrança simultaneamente, sem o devido controle sobre as tratativas realizadas. Enquanto o escritório Algar negociava pagamento à vista no valor de R\$ 1.418,29, o escritório Concilig encaminhava proposta de parcelamento, gerando confusão e cobrança indevida.

A argumentação defensiva de que o autor teria firmado dois contratos de renegociação não prospera. Em primeiro lugar, porque não há qualquer documento nos autos demonstrando que o autor efetivamente manifestou vontade de celebrar o acordo parcelado com o escritório Concilig. Em segundo lugar, porque o conjunto probatório demonstra que o autor manteve contatos reiterados via chat solicitando o cancelamento do acordo parcelado, afirmando expressamente que não o solicitou, conforme documentos de fls. 15-20.

O fato de o autor ter pago o boleto de R\$ 81,00 não configura manifestação

inequívoca de vontade de contratar o parcelamento. A alegação verossímil apresentada pelo autor de que acreditava tratar-se de pagamento de serviço de internet é plenamente compatível com a situação concreta, especialmente considerando que já havia negociado pagamento à vista da dívida com o banco. A responsabilidade pelo pagamento equivocado não pode ser atribuída exclusivamente ao consumidor quando a própria confusão decorreu de falha organizacional do fornecedor de serviços.

O apelante afirma em contestação que procedeu ao estorno do valor de R\$ 81,00 em 08/01/2025 e ao cancelamento do contrato em 10/01/2025. Entretanto, tal alegação foi especificamente impugnada pelo autor em réplica, que juntou extratos bancários demonstrando a permanência de lançamentos de cobrança relativos ao acordo parcelado não solicitado, conforme documentos de fls. 246-248.

O apelante limitou-se a impugnar genericamente os extratos apresentados, sem demonstrar documentalmente o efetivo cumprimento do cancelamento alegado e a cessação definitiva das cobranças. Nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil, competia ao requerido, como fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, comprovar que efetivamente realizou o cancelamento completo das cobranças e restituiu todos os valores debitados da conta do autor. O apelante não se desincumbiu adequadamente deste ônus probatório.

A situação evidenciada nos autos decorre de falha organizacional do próprio apelante, que permitiu a cobrança do mesmo débito por dois escritórios distintos, sem o devido controle sobre as tratativas realizadas por seus prepostos. Não se trata, portanto, de culpa exclusiva ou concorrente do consumidor, mas de vício na prestação do serviço que gerou cobranças indevidas.

Precedente: “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. GOLPE DA FALSA CENTRAL. RECURSO DESPROVIDO. [...] 3. A responsabilidade objetiva da instituição financeira decorre do risco da atividade, conforme artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e Súmula 479 do STJ. 4. O banco réu não demonstrou inexistência de defeito na prestação do serviço ou culpa exclusiva do consumidor. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1000988-55.2024.8.26.0004; Relator (a): Gilberto Franceschini; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional XII - Nossa Senhora do Ó - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/12/2025; Data de Registro: 17/12/2025).

3. Repetição do indébito em dobro.

O parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

No caso concreto, não se vislumbra a ocorrência de engano justificável. O apelante, ao disponibilizar a mesma dívida para cobrança por dois escritórios simultaneamente sem controle adequado, e permitir a criação automática de contrato de parcelamento após o consumidor já ter negociado pagamento à vista, agiu de forma manifestamente inadequada e negligente na organização de seus serviços.

A cobrança de valores relativos a contrato não solicitado pelo consumidor, especialmente após a quitação à vista da dívida por meio de outro acordo, configura cobrança indevida passível de repetição em dobro. A falha organizacional que gerou duplicidade de tratativas e confusão nas cobranças não pode ser caracterizada como engano justificável apto a afastar a aplicação da penalidade legal.

O autor comprovou o pagamento indevido de R\$ 81,00 através do comprovante de fls. 21, fazendo jus à restituição em dobro deste valor. Considerando que os extratos apresentados em réplica demonstram descontos adicionais na conta bancária do autor e que o apelante não comprovou documentalmente quais valores efetivamente foram restituídos, mostra-se acertada a determinação de que na fase de cumprimento de sentença seja apurado o valor total efetivamente debitado da conta do autor a título do contrato parcelado não solicitado, para fins de restituição em dobro, com dedução de eventuais valores já restituídos se comprovados documentalmente pelo apelante.

Precedentes: “APELAÇÃO CÍVEL. Prestação de Serviços. Cobrança indevida. Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito cumulada com Devolução em Dobro e Indenização por Danos Morais. Sentença de Improcedência. Mero aborrecimento. Inconformismo. Acolhimento em Parte. Relação de consumo. Inversão do ônus da prova. Empresa Requerida não comprovou fato impeditivo, modificativo ou extintivo do Direito da Autora. Dívida devidamente quitada. Cobrança indevida comprovada por documento. Necessidade de devolução em dobro do valor erroneamente exigido. Danos Morais incabíveis. Mero aborrecimento. Sentença reformada. RECURSO PROVIDO EM PARTE para se declarar a inexistência do débito mencionado na Inicial, bem como para condenar a Empresa Ré na devolução, em dobro, do valor indevidamente cobrado, totalizando o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

importe de R\$ 178,74 (cento e setenta e oito reais e setenta e quatro centavos). Por fim, ante a sucumbência recíproca, cada Parte deverá arcar com metade das custas e despesas processuais, compensados os honorários advocatícios.” (TJSP; Apelação Cível 0012725-57.2013.8.26.0554; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santo André - 5ª. Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2016; Data de Registro: 28/04/2016).

4. Manutenção da fixação equitativa dos honorários advocatícios.

A fixação de honorários advocatícios por equidade mostra-se adequada quando o valor da condenação depende de liquidação futura, conforme ocorre na hipótese dos autos. O montante de R\$ 1.500,00 observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo suficiente para remunerar adequadamente o trabalho desenvolvido pelo patrono do autor.

Importante ressaltar que a Tabela de Honorários da OAB/SP não vincula o julgador para efeito de arbitramento de honorários de sucumbência. A referida tabela constitui mera recomendação do Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil para a cobrança de honorários contratuais, não vinculando o magistrado, servindo apenas como parâmetro de referência para estimativa dos honorários.

Nesse sentido o entendimento pacificado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, *in verbis*: “PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. CUMPRIMENTO DE SENTENÇA. HONORÁRIOS. TABELA DA OAB. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. Segundo entendimento pacífico desta Corte, não há vinculação do magistrado aos valores estabelecidos pela tabela da OAB para a fixação dos honorários advocatícios. 2. Agravo interno desprovido.” (AgInt no REsp n. 2.126.164/SP, relator Ministro Moura Ribeiro, Terceira Turma, julgado em 26/8/2024, DJe de 28/8/2024.)

Neste Tribunal de Justiça: “DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO PESSOAL NÃO CONSIGNADO. JUROS REMUNERATÓRIOS. ABUSIVIDADE CONFIGURADA. READEQUAÇÃO AO DOBRO DA TAXA MÉDIA DE MERCADO DIVULGADA PELO BACEN. REPETIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES PAGOS A MAIOR. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS POR EQUIDADE. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO DO RÉU IMPROVIDO. [...] Considerando a baixa complexidade da causa e o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

trabalho desenvolvido, aplica-se o art. 85, §§ 2º e 8º, do CPC, fixando-se os honorários por equidade em R\$ 1.500,00, valor adequado e proporcional. [...]” (TJSP; Apelação Cível 1002517-69.2024.8.26.0082; Relator (a): Ricardo Hoffmann; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Boituva - 2ª Vara; Data do Julgamento: 22/01/2026; Data de Registro: 22/01/2026).

Termos em que se nega provimento ao recurso. Vencida a recorrente neste grau recursal e tendo sido fixados honorários advocatícios, ficam majorados em 5%, limitados a 20%, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, observada gratuidade, se o caso.

Fica expressamente advertido que eventuais embargos declaratórios só serão admitidos quando houver inequívoca demonstração de omissão, obscuridade, ou contradição no julgado, requisito que será rigorosamente analisado para evitar a utilização do recurso com intuito exclusivamente infringente, cuja natureza de mera contrariedade com o resultado do julgamento atrairá incidência da multa prevista no art. 1.026, § 2º, CPC.

Isso porque o acórdão se dedicou a listar e analisar todos os argumentos apresentados de maneira individualizada, justamente para evitar embargos procrastinatórios e imprimir cumprimento à garantia de duração razoável do processo.

A análise criteriosa também se aplicará a embargos que não observarem entendimento posicionamento decantado no E. STJ e alegarem necessidade de prequestionamento, já que não há qualquer exigência para que o acórdão impugnado faça expressa referência ao dispositivo de lei tido como violado.