



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000057095**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012378-11.2023.8.26.0019, da Comarca de Americana, em que é apelante BANCO C6 S/A, é apelado U.S.B CONFECÇÕES LTDA EPP.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROBERTO MAC CRACKEN (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 28 de janeiro de 2025.

**PAULO TOLEDO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação Cível nº 1012378-11.2023.8.26.0019**  
Comarca: Americana (1ª Vara Cível)  
Juíza: Fabiana Calil Canfour de Almeida  
Apelante: Banco C6 S.A.  
Apelada: USB Confeções Ltda. EPP

**Voto nº 1909**

DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO. ÚNICA COMPRA. LANÇAMENTO EM DUPLICIDADE. PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO RÉU.

I. CASO EM EXAME: trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada procedente pela sentença de primeiro grau, a fim de declarar inexistente o lançamento em duplicidade, bem como determinar a restituição em dobro dos valores indevidamente cobrados e condenar o banco réu a uma indenização de 7 mil reais, pelos danos morais sofridos. A instituição financeira apela, alegando a inexistência de ato ilícito que lhe possa ser atribuído. Subsidiariamente, persegue o afastamento da restituição em dobro e da indenização por danos morais. Pugna, ainda, pela redução da multa cominatória.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) averiguar se houve falha na prestação de serviços bancários que justifique a responsabilidade civil da instituição financeira ré; e (ii) analisar a forma de restituição e se houve danos morais indenizáveis.

III. RAZÕES DE DECIDIR: o banco falhou ao promover lançamento em duplicidade, em razão de uma única compra efetuada pelo autor. Restituição que deve ocorrer em dobro, em face da tese contida no EAREsp n. 676.608/RS. Danos morais igualmente configurados na hipótese. Requerente que, ademais, teve que se valer do Poder Judiciário a fim de impedir a cobrança indevida. Quanto indenizatório, contudo, que comporta redução, porquanto não revelados outros gravames a direito da personalidade do autor. Multa cominatória, por outro lado, fixada em patamar adequado.

IV. DISPOSITIVO: recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação declaratória e indenizatória, julgada procedente pela r. sentença de fls. 167/170, cujo relatório adota-se, a qual, reconhecendo a prestação de serviço defeituoso pelo banco requerido, declarou inexistente a compra de R\$ 2.000,00 efetuada no cartão de crédito do autor,

determinando, por conseguinte, a devolução, em dobro, da aludida quantia, e fixando, a título de danos morais, indenização equivalente a R\$ 7.000,00.

Inconformada, apela a instituição financeira ré. Alega, em suma, que, para fins de cancelamento de um lançamento, faz-se necessária a observância de procedimento próprio. Sustenta, ainda, que a operação de compra é efetuada pelo estabelecimento comercial contratado, não havendo, pois, qualquer ingerência sua quanto aos lançamentos por ele realizados na fatura do cartão de crédito do cliente. Pontua que, apenas quando referido estabelecimento se recusa a solucionar o problema, é deflagrado, pela instituição financeira, procedimento administrativo pertinente. Consigna que, após ter o autor aberto contestação junto à bandeira do cartão, sem que tenha o estabelecimento comercial se manifestado no prazo de 90 dias, foi realizado o estorno da compra em questão, o que afasta qualquer prática ilícita de sua parte. Subsidiariamente, aponta para a ausência de má-fé, não havendo que se falar em restituição em dobro. Entende, também, pela não configuração, na hipótese, dos alegados danos morais, contentando-se, ao menos, com a redução do quanto indenizatório. Suscita, ainda, a desproporcionalidade da multa imposta pelo Juízo *a quo*. Busca, por fim, a atribuição de efeito suspensivo ao recurso interposto (fls. 173/182).

Recurso tempestivo, preparado (fls. 183/184) e respondido (fls. 188/202).

### **É o relatório.**

Inicialmente, cumpre observar que resta prejudicado o pleito de processamento com efeito suspensivo constante no recurso do banco réu, pois não formulado na oportunidade própria e agora já não encontra sentido apreciá-lo quando se realiza o julgamento da apelação.

E, nesse aspecto, de se rechaçar, desde logo, a alegação do banco réu, no sentido de que a multa cominatória aplicada é desarrazoada, até porque, pelo que foi noticiado pelo banco réu, já tratou ele de dar cumprimento à determinação judicial proferida, em sede de antecipação de tutela (fls. 57/58 e 62/63).

Seja como for, como se sabe, compete às partes a plena observância das determinações judiciais, funcionando as astreintes como fator desestimulador à sua inobservância, não podendo, assim, corresponder a valores irrisórios. Também não se desconhece que a penalidade não deve se prestar ao enriquecimento da parte adversa.

Contudo, o quanto estabelecido pelo Juízo *a quo* era mesmo adequado e proporcional à hipótese dos autos, porquanto fixada multa mensal de apenas R\$ 200,00, a cada inserção indevida.

De seu turno, é certo que, uma vez firmado o contrato de prestação de serviços bancários no âmbito das relações de consumo, não há dúvidas de que a instituição financeira assumiu responsabilidade objetiva perante a parte autora pelos danos porventura causados no cumprimento do seu objeto social, conforme estabelece o art. 14, *caput*, do CDC.

E, na hipótese dos autos, ao contrário do que alega a instituição financeira ré, restou evidenciada a falha na prestação de seus serviços bancários, ao cobrar do ora apelado, duas vezes, por uma única transação de compra efetuada por meio do cartão de crédito por ela emitido.

Deveras, logrou o autor comprovar suas alegações, por meio do “print” de fls. 03, bem como das respostas enviadas pela central de atendimento do banco réu, exibidas às fls. 04/08 e por ele não impugnadas, no sentido de que, embora tenha o estabelecimento comercial processado, tão somente, uma única compra no valor de R\$ 2.000,00, em 13/04/2023, às 10h36min, já que a tentativa de compra efetuada às 10h34min fora desfeita, passou o requerente a ser cobrado, pela instituição bancária, por ambas (fls. 36/45).

Das supracitadas respostas, verifica-se, ainda, que houve, em verdade, recusa final do ora apelante quanto à suspensão das cobranças indevidas e devolução dos valores contestados.

Vale observar que, conforme admite o próprio banco réu, em

sua contestação, a operação intitulada “charge back”, efetuada na mesma data da compra impugnada, isto é, em 13/04/2023 (fls. 62 e 112), correspondia, tão somente, a um “crédito provisório” e suspensão de cobrança até o encerramento da disputa (fl. 112), a qual, como mencionado, concluiu pela manutenção da cobrança na fatura do cartão do autor, o que denota que ele continuou sendo cobrado indevidamente, vendo-se, então, obrigado a propor a presente demanda, em 25/09/2023, a fim de impedir as cobranças indevidas, o que só veio a ocorrer, como também confessa o banco requerido, em outubro de 2023 (fl. 113), ou seja, à época da determinação judicial de fls. 57/58.

Nesse diapasão, evidente que, ao autorizar, em razão de uma única compra efetuada pelo autor, o lançamento da respectiva despesa, mas em duplicidade e sem que tenha o estabelecimento comercial sido sequer favorecido pelo valor excedente, incidiu a instituição financeira ré em inequívoca falha na prestação de seus serviços bancários.

Como igualmente destacou o Juízo *a quo*: “(...) *A existência da duplicidade é fato incontroverso nestes autos, a autora bem demonstrou que ao efetivar uma compra, ela foi lançada duas vezes. A autora agiu em pronta diligência para verificar o que havia ocorrido, contatando a empresa que lhe vendeu o produto e obtendo a informação de que se verificara o desfazimento de um dos lançamentos, portanto, o vendedor não recebeu em duplicidade. Também, em ato contínuo, a autora contestou a duplicidade da compra perante o banco requerido, para obter muito tempo depois a resposta negativa, fundamentada no excesso do prazo de 60 dias para contestar. A justificativa entretanto, não convence, uma vez fácil a constatação pelo sistema informatizado do banco da inexistência da transferência do numerário referente a segunda compra ao estabelecimento vendedor, o que autorizaria o cancelamento dos abatimentos até mesmo por iniciativa do administrador do cartão, independentemente de requerimento ou de prazo. Logo assim é que o próprio banco informou nos autos que efetivou o estorno somente em 03.10.2023, ou seja, seis meses após a compra, constatando ainda que com demora, a veracidade do argumento da empresa autora. Ademais, os fatos narrados eram de conhecimento do banco requerido, que foi comunicado com tempo hábil para*

*cancelar as compras e não efetivação do negócio, manteve-se inerte, sob a alegação de que checaria a compra, imputando a autora o risco deste negócio. Revela a prova de maneira incontestável, que não foi a autora responsável pela duplicidade da compra efetivada em seu cartão. Esta circunstância era verificável pelo sistema eletrônico do banco diante da movimentação com dois minutos de diferença, que seria incompatível com a venda realizada, A falha é evidente e merece ser reconhecida, com afastamento da excludente da culpa exclusiva de terceiros para cancelamento da compra no cartão de crédito da requerente, que foram indicadas na inicial.” (fls. 168/169).*

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL EM RELAÇÃO AO BANCO LITISCONSORTE PASSIVO. APELAÇÃO DA AUTORA, BUSCANDO A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA PELA REPETIÇÃO DO INDÉBITO. RELAÇÃO DE CONSUMO. COBRANÇA EM DUPLICIDADE RECONHECIDA. PRESENTE A SOLIDARIEDADE ENTRE AS FORNECEDORAS NA CADEIA DE CONSUMO. ENTIDADE FINANCEIRA QUE DISPONIBILIZA DE MEIO DE PAGAMENTO EM PARCERIA COM A CORRÊ. REPETIÇÃO DE INDÉBITO PELO BANCO APELADO – PEDIDO DE RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES SOMENTE DEDUZIDO NAS RAZÕES DO RECURSO. INOVAÇÃO RECURSAL NÃO ADMITIDA. SENTENÇA REFORMADA PARA CONDENAR SOLIDARIAMENTE O BANCO APELADO À REPETIÇÃO SIMPLES DOS VALORES DESCONTADOS EM DUPLICIDADE E INVERSÃO DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. RECURSO CONHECIDO PARCIALMENTE E, NESTA PARTE, PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1008349-94.2022.8.26.0004; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2024; Data de Registro: 06/02/2024).*

*“DIREITO DO CONSUMIDOR – CONTRATO BANCÁRIO – CARTÃO DE CRÉDITO - Alegação de compra duplicada – Sentença de parcial procedência – Recursos de ambas as partes – O conjunto probatório acostado aos autos demonstrou, de forma inequívoca, que os valores discutidos na demanda foram indevidamente cobrados da autora-apelante - Falha na prestação do serviço da instituição financeira caracterizada – Devolução em dobro mantida – Dano moral caracterizado e respectiva indenização mantida nos termos do aresto – No que se refere ao pleito da autora-apelante de condenação do réu-apelante a título de danos materiais, a d. Magistrada reconheceu, acertadamente, que os prejuízos descritos na exordial foram considerados no arbitramento dos danos morais e que os valores indicados como*

*danos materiais carecem de comprovação específica nos autos – Erro material corrigido sem alteração do julgado - Recurso da autora-apelante parcialmente provido - Improvido o recurso do réu-apelante.”* (TJSP; Apelação Cível 1011691-53.2021.8.26.0100; Relator (a): Pedro Ferronato; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro Regional II - Santo Amaro - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2024; Data de Registro: 10/12/2024).

Destarte, comprovada a falha na prestação dos serviços bancários pelo ora apelante e em face de sua responsabilidade objetiva, nos termos do art. 14, do CDC, era mesmo o caso de se acolher a pretensão inicial, a fim de que o banco réu restitua ao autor os valores dele indevidamente cobrados.

Nesse passo, tendo em vista que a cobrança indevida deriva de lançamento efetuado em 13/04/2023, a devolução, como bem decidiu a Magistrada singular, deve ocorrer em dobro.

Isso porque, após a data de 30/03/2021, não é mais necessária a comprovação da má-fé como requisito para a repetição do indébito em dobro, bastando que a conduta do fornecedor seja contrária à boa-fé objetiva, sendo irrelevante a natureza do elemento volitivo (dolo ou culpa), em razão do entendimento prolatado pelo C. STJ no EAREsp n. 676.608/RS (publicado na data supra referida), pela fixação da tese “13. *Fixação das seguintes teses. Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva. (...)*” e pela modulação dos seus efeitos, contida no mesmo acórdão “11. *Assim, proponho modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja empregado aos indébitos de natureza contratual não pública pagos após a data da publicação do acórdão. (...)*”.

E a falha em referência, ensejada pela falta de cuidado na realização das transações por parte da instituição financeira, embora não configure má-fé, viola o princípio da boa-fé objetiva, o qual exige do fornecedor a prestação de serviços seguros e eficientes.

Não há dúvidas, ainda, de que, por conta da ineficiência em tela, suportou a parte autora relevante prejuízo, sendo cobrada, por diversos meses, do valor de R\$ 200,00, quantia não insignificante.

Não se descarta, ademais, que o autor buscou, administrativamente, a solução da contenda, mas sem sucesso, como já explorado, de modo que se viu obrigado a se socorrer ao Poder Judiciário, a fim de recuperar o prejuízo suportado e evitar novas cobranças.

Forçoso concluir que a falha em questão causa intranquilidade que extrapola a esfera dos meros aborrecimentos, justificando a imposição de sanção reparatória, inclusive para que o banco requerido seja mais diligente em situações semelhantes.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito.

E, na hipótese dos autos, porquanto não haja notícia de qualquer cobrança vexatória ou outros gravames ao autor, tem-se que a indenização fixada pelo Juízo *a quo*, equivalente a R\$ 7.000,00 (sete mil reais), revela-se mesmo demasiada, sendo a quantia de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) mais razoável e proporcional ao evento narrado nos autos, de modo que, nesse tanto, comporta o recurso do réu parcial acolhimento.

No mais, em que pese o parcial provimento do apelo interposto, não há que se falar em alteração dos ônus sucumbenciais, em face do que





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dispõe a Súmula 326, do C. STJ.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Posto isso, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo banco réu, nos termos da fundamentação.

**PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO**

**Relator**