

BOA-FÉ OBJETIVA E COBRANÇA BANCÁRIA INDEVIDA

OBJECTIVE GOOD FAITH AND UNDUE BANK CHARGES

Paulo Vitor Faria da Encarnação

Mestre em Direito Processual pela Universidade Federal do Espírito Santo (UFES). Advogado, sócio do escritório Santos Faria Sociedade de Advogados (Vila Velha/ES). Atua nas áreas de Direito Processual Civil, Direito Civil e Direito do Consumidor, com linhas de pesquisa voltadas ao processo civil contemporâneo, tutela jurisdicional, precedentes judiciais e técnica de fundamentação das decisões. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1263-1435>. E-mail: paulo@santosfaria.com.br

Resumo: O artigo analisa a boa-fé objetiva e a tutela da confiança como critérios normativos centrais para a repressão das cobranças indevidas nas relações de consumo bancárias, a partir da jurisprudência recente envolvendo consórcios, financiamentos, empréstimos consignados, descontos não autorizados e negativas irregulares. Sustenta-se que o eixo decisório se deslocou da interpretação literal das cláusulas para a avaliação da coerência entre o discurso contratual e a execução do vínculo, especialmente em contextos de acentuada assimetria informacional e frustração de expectativas legítimas do consumidor. Examina-se a articulação entre dever de informação, prevenção do superendividamento, repetição de indébito, dano moral e limites recursais, demonstrando-se que a boa-fé objetiva opera como standard de distribuição de riscos, de racionalização das respostas indenizatórias e de qualificação da atuação jurisdicional e advocatícia no contencioso bancário.

Palavras-chave: Boa-fé objetiva. Confiança legítima. Dever de informação. Cobrança bancária indevida. Repetição de indébito.

Abstract: This article analyzes objective good faith and the protection of trust as central normative criteria for the repression of undue charges in banking consumer relations, based on recent case law involving consortiums, financing, payroll loans, unauthorized discounts, and irregular credit denials. It argues that the focus of decision-making has shifted from the literal interpretation of clauses to the assessment of consistency between the contractual discourse and the execution of the agreement, especially in contexts of marked informational asymmetry and frustration of legitimate consumer expectations. The articulation between the duty to inform, prevention of over-indebtedness, repetition of undue payments, moral damages, and appeal limits is examined, demonstrating that objective good faith operates as a standard for risk distribution, rationalization of compensation responses, and qualification of judicial and legal action in banking litigation.

Keywords: Objective good faith. Legitimate trust. Duty to inform. Undue bank charges. Repetition of undue payments.

Sumário: Introdução – **1** Boa-fé objetiva, dever de informação e tutela da confiança nas relações de consumo bancárias – **2** Contratos bancários, consórcios e equilíbrio contratual – **3** Cobrança indevida, repetição de indébito e dano moral nas relações bancárias – **4** Tutela jurisdicional efetiva e limites recursais na proteção do consumidor bancário – Considerações finais – Referências

Introdução

As relações de consumo bancárias constituem espaço privilegiado de concretização da boa-fé objetiva, sobretudo em razão da complexidade técnica dos produtos financeiros e da acentuada assimetria informacional que estrutura essas contratações de massa. Nesse contexto, os conflitos jurídicos deixam de gravitar em torno da mera literalidade das cláusulas contratuais e passam a exigir a análise da coerência entre o comportamento do fornecedor, as informações prestadas e a execução concreta do contrato.

A boa-fé objetiva, compreendida como standard normativo de conduta, deixa de operar como cláusula geral abstrata e assume função concreta de integração, controle e limitação do exercício de posições jurídicas. Ela impõe deveres positivos de informação, cooperação e proteção da confiança legitimamente criada, especialmente em contratos bancários de longa duração, como consórcios, financiamentos e empréstimos consignados, nos quais o consumidor organiza sua vida econômica a partir das representações fornecidas pela própria instituição financeira.

A experiência jurisprudencial recente evidencia que cobranças indevidas, descontos não autorizados e negativas irregulares não se apresentam como meras falhas operacionais, mas como manifestações de ruptura entre o discurso contratual e a prática executiva do vínculo. A resposta jurisdicional orientada pela boa-fé objetiva e pela tutela da confiança redefine, assim, os critérios de responsabilização civil, de repetição de indébito e de configuração do dano moral, conferindo maior densidade normativa ao princípio da boa-fé e maior racionalidade ao contencioso bancário.

1 Boa-fé objetiva, dever de informação e tutela da confiança nas relações de consumo bancárias

1.1 Conteúdo normativo da boa-fé objetiva e do dever de informação no CDC e no Código Civil

A boa-fé objetiva opera como cláusula geral de conduta, impondo deveres concretos às instituições financeiras,¹ tais como informar adequadamente, evitar

¹ A relação entre o cliente e o banco é de natureza contratual. V. ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Edward Elgar Publishing, 2022,

surpresas contratuais, cooperar na execução do vínculo e não frustrar expectativas legitimamente criadas no consumidor. No âmbito das relações bancárias, tais deveres assumem relevo especial, pois incidem sobre contratos de adesão celebrados em ambiente de acentuada assimetria técnica e informacional, nos quais o conteúdo negocial é previamente estruturado pelo fornecedor e apenas aceito pelo cliente, sem efetiva possibilidade de negociação ou compreensão plena das variáveis econômicas envolvidas.

Nesse cenário, a boa-fé objetiva desempenha função simultaneamente integrativa e limitadora.² De um lado, integra o contrato com deveres que, embora não constem expressamente das cláusulas, decorrem da lealdade negocial e da confiança despertada no momento da contratação. De outro, atua como limite ao exercício de posições jurídicas formalmente previstas, impedindo que sejam manejadas de forma oportunista ou contraditória em prejuízo do consumidor. A instituição financeira, assim, não pode escudar-se na literalidade do instrumento contratual para legitimar condutas que desbordem da expectativa de correção e previsibilidade que ela própria fomentou, sob pena de violar o núcleo ético-jurídico da boa-fé objetiva.

O dever de informação,³ por sua vez, concretiza a boa-fé na dimensão comunicativa da relação contratual, impondo ao banco o ônus de expor, de forma clara, ostensiva e efetivamente compreensível, os encargos incidentes, os critérios de cálculo adotados, os riscos assumidos e as consequências econômicas relevantes do negócio celebrado. Não se mostra suficiente, para tanto, a simples inserção de cláusulas genéricas ou redigidas em linguagem técnica inacessível, pois a transparência exigida pelo sistema de proteção do consumidor é material, e não meramente formal, devendo permitir que o consumidor compreenda, em termos práticos, o impacto da contratação sobre sua esfera patrimonial e sua capacidade de adimplemento.

cap. 22, (s.p.). A função otimizadora do comportamento contratual é obtida por dois modos diversos: de um lado, pela imposição de deveres de cooperação e de proteção dos recíprocos interesses, deveres instrumentais de conduta, pois visam o exato processamento da relação obrigacional, a satisfação dos interesses globais envolvidos, auxiliando na realização positiva do fim contratual e na proteção à pessoa e aos bens da contraparte. De outro, pela utilização do princípio da boa-fé como cânone de interpretação e integração do contrato consoante à função econômico-social que concretamente é chamado a realizar. V. MARTINS-COSTA, Judith. A boa-fé como modelo (uma aplicação da teoria dos modelos no direito privado). *Revista da Faculdade de Direito da UFRGS*, Porto Alegre, n. 24, 2003, p. 357.

² As decisões do tribunal demonstraram que a relação entre o banco e o cliente, em sua maioria, é regulamentada por termos contratuais implícitos. V. ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. *et al. Principles of Commercial Law*. Edward Elgar Publishing, 2022, cap. 22, (s.p.).

³ O dever de informar é princípio fundamental na Lei nº 8.078, e, junto ao princípio da transparência estampado no caput do art. 4º, traz uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado. V. NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015. t. 7, p. 677.

A omissão, a ambiguidade ou a comunicação deficiente desses elementos caracteriza falha na prestação do serviço e rompe o núcleo normativo da boa-fé objetiva, deslocando o debate da esfera abstrata da autonomia privada para o plano concreto da responsabilidade civil.⁴ Nessas hipóteses, a intervenção judicial não se limita à correção pontual de uma cláusula isolada, podendo alcançar a revisão das prestações, a invalidação de cobranças indevidas e a imposição de deveres reparatórios, precisamente porque se reconhece que a assimetria informacional foi instrumentalizada de modo a comprometer a confiança legítima do consumidor e a higidez material da relação contratual.

1.2 Tutela da confiança legítima do consumidor frente à atuação de instituições financeiras

A tutela da confiança legítima emerge quando o comportamento do fornecedor, considerado de forma global e continuada, induz o consumidor a acreditar na regularidade da execução contratual, estabilizando expectativas a partir de uma conduta reiterada, coerente e previsível ao longo do tempo. Em relações bancárias de execução prolongada, essa confiança não se forma instantaneamente, mas se consolida progressivamente,⁵ à medida que o consumidor cumpre suas obrigações com base em informações oficiais fornecidas pela própria instituição financeira, organizando sua vida econômica segundo a representação contratual que lhe foi apresentada.

Situações em que o consumidor realiza pagamentos sucessivos conforme boletos, extratos e comunicações emitidos pelo banco, sem qualquer ressalva quanto à existência de diferenças futuras ou saldos residuais, geram expectativa razoável de adimplemento integral do contrato nos moldes praticados. Uma vez consolidada essa expectativa, torna-se incompatível com a boa-fé a exigência posterior de valores não sinalizados de forma clara, adequada e tempestiva, sob pena de se esvaziar a segurança das relações jurídicas e comprometer a previsibilidade que deve orientar os contratos de massa.⁶

⁴ Nesses casos, recorre-se, retoricamente, à boa-fé, o que inclusive é desnecessário, pois a integração do contrato, pela imposição de um dever informativo, decorre da própria Lei Consumerista, que expressamente comina o dever de informar do fornecedor ao consumidor. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 387.

⁵ Quando o dinheiro é depositado em uma conta bancária, os bancos retêm esse dinheiro até que o cliente esteja pronto para solicitar o valor equivalente. V. ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Edward Elgar Publishing, 2022, cap. 22, (s.p.).

⁶ A determinação da cláusula geral da boa-fé objetiva não há de ser procedida ao modo da aplicação de um princípio geral, mas tendo em vista – na relação contratual – a concreta *fattispecie* contratual e as

Nesses casos, a confiança não se constrói apenas a partir da leitura inicial do instrumento contratual, mas sobretudo do comportamento subsequente do fornecedor. Ao emitir boletos, receber pagamentos, fornecer extratos e manter-se silente quanto a eventuais inconsistências ou diferenças relevantes, a instituição financeira contribui decisivamente para que o consumidor presuma a correção dos cálculos, a suficiência das prestações e a inexistência de saldo pendente. A cobrança extemporânea de valores significativos, após anos de cumprimento pontual, revela ruptura da coerência comportamental e afronta direta à expectativa legítima criada,⁷ justificando a incidência de categorias como o *venire contra factum proprium*⁸ e a responsabilização pela frustração da confiança.

Do mesmo modo, a tutela da confiança é violada quando condições anunciadas no momento da contratação – tais como carência, parcelas fixas, ausência de encargos adicionais ou quitação ao final de determinado período – não se confirmam na prática. Isso ocorre, por exemplo, quando o banco altera unilateralmente a forma de cálculo, introduz encargos não adequadamente esclarecidos ou vincula o consumidor a obrigações cuja dimensão econômica não foi clara e previamente exposta.⁹ A ruptura entre o discurso negocial e a execução do contrato, nessas hipóteses, não se reduz a um simples descumprimento pontual, mas traduz violação qualificada da boa-fé objetiva, pois instrumentaliza a vulnerabilidade informacional do consumidor em benefício exclusivo do fornecedor.¹⁰

Nessa perspectiva, a tutela da confiança exige do julgador uma análise que transcenda a literalidade das cláusulas contratuais e se volte para o percurso relacional estabelecido entre as partes.¹¹ Torna-se necessário examinar o que foi

circunstâncias de direito e de fato que a circundam V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 138.

⁷ Quando uma conta é encerrada, o saldo da conta é pagável sem exigência. V. ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Edward Elgar Publishing, 2022, cap. 22, (s.p.).

⁸ O compromisso público assumido pelo credor gera no devedor a justa expectativa de que a conduta anunciada será efetivamente observada, preenchidas as condições objetivas do ajuste. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 358.

⁹ O direito à informação visa assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado. [...]. O princípio da transparência, corolário da boa-fé objetiva, autoriza a revisão das cláusulas que se tornem excessivamente onerosas ou desproporcionais, bem como a invalidação de práticas que explorem a vulnerabilidade informacional do consumidor. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 72-75.

¹⁰ O princípio da boa-fé objetiva, no âmbito do direito obrigacional, [atua] como limite ao exercício de posições jurídicas quando exercidas em contradição com a conduta anteriormente adotada pelo próprio titular. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 466.

¹¹ A determinação da cláusula geral da boa-fé objetiva não há de ser procedida ao modo da aplicação de um princípio geral, mas tendo em vista – na relação contratual – a concreta *fattispecie* contratual e as circunstâncias de direito e de fato que a circundam. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 138.

prometido, de que forma o contrato foi executado, quais mensagens foram efetivamente transmitidas ao consumidor e como essas mensagens moldaram suas decisões de pagamento, permanência no vínculo e organização financeira. Quando se constata que o consumidor agiu de forma diligente, confiando em informações oficiais do próprio fornecedor, e que a frustração decorre de alteração posterior, omissão relevante ou informação insuficiente, impõe-se a recomposição judicial do equilíbrio contratual, por meio da revisão de cobranças, do afastamento de saldos residuais e, conforme o caso, da indenização pelos prejuízos causados.¹²

2 Contratos bancários, consórcios e equilíbrio contratual

2.1 Contratos de consórcio: natureza jurídica, regime legal e dever de transparência

Os contratos de consórcio ocupam posição central no contencioso bancário contemporâneo, pois conjugam longa duração, regime jurídico específico e elevada assimetria informacional entre administradora e consorciado. Diferentemente de contratos bancários de execução imediata, o consórcio projeta seus efeitos econômicos ao longo de todo o ciclo do grupo, de modo que a previsibilidade das prestações, dos critérios de contemplação e dos mecanismos de reajuste assume relevância normativa própria. Nesse contexto, o dever de transparência não se apresenta como adendo periférico, mas como verdadeira condição de legitimidade do negócio,¹³ especialmente no que toca à forma de formação do grupo, às hipóteses de contemplação, à sistemática de reajustes, ao rateio de eventuais diferenças e à possibilidade de cobrança de saldo complementar.

A natureza jurídica peculiar do consórcio – estruturado a partir de lógica cooperativa de autofinanciamento entre participantes, sob gestão concentrada da

¹² O princípio da boa-fé objetiva, no âmbito do direito obrigacional, [é] fonte de criação de especiais deveres de conduta exigíveis em cada caso, de acordo com a natureza da relação jurídica e com a finalidade perseguida pelas partes. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 466-467. Também sobre a boa-fé objetiva na relação de consumo: A noção de boa-fé objetiva, como novo princípio a guiar a conduta dos contratantes nos contratos cativos, significa uma nova e importante limitação ao exercício de direitos subjetivos. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 108. E a violação da boa-fé objetiva pode conduzir à paralisação do exercício do direito, à modulação de seus efeitos ou à responsabilidade indenizatória pelos danos causados pela frustração da confiança. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 286-287.

¹³ O banco tem o dever de fornecer uma conta aos clientes [...] conforme o cliente solicitar, ou periodicamente. V. ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Edward Elgar Publishing, 2022, cap. 22, (s.p.).

administradora – reforça essa exigência de transparência qualificada. Quanto mais complexa a engenharia financeira subjacente ao plano ofertado, maior é o ônus imposto à administradora de informar de maneira clara, destacada e compreensível para o aderente médio. Não se mostra suficiente, nesse cenário, a mera remissão genérica a regulamentos extensos ou a cláusulas redigidas em linguagem técnica inacessível. Exige-se que a administradora explicita, de forma inteligível, os efeitos práticos da opção por determinado plano, os riscos de variação das parcelas ao longo do tempo e o modo pelo qual eventuais diferenças serão rateadas entre os consorciados durante a execução do contrato.

A jurisprudência¹⁴ tem, por isso, construído distinção dogmaticamente relevante entre duas situações distintas. De um lado, reconhece-se a validade e a força obrigatória do contrato quando a documentação evidencia informação clara, acessível e coerente quanto às condições especiais do plano escolhido, afastando-se alegações posteriores de erro substancial ou de violação ao dever de informar. Nessas hipóteses, entende-se que o consorciado exerceu opção consciente, não sendo juridicamente admissível a invalidação do ajuste apenas em razão do descontentamento superveniente com os efeitos econômicos da escolha realizada. A preservação do *pacta sunt servanda*, aqui, decorre justamente do atendimento substancial ao dever de transparência.

De outro lado, quando a rescisão do vínculo decorre de conduta omissiva, contraditória ou irregular da administradora – seja pela falha em esclarecer adequadamente a modalidade contratada, seja pelo descumprimento do próprio regime legal do consórcio, seja pela execução do contrato em desconformidade com a informação prestada –, a jurisprudência¹⁵ afasta a lógica da mera desistência voluntária do consorciado. Nessas circunstâncias, admite-se a restituição imediata das parcelas pagas, com correção desde o desembolso, exatamente porque o

¹⁴ Inexistindo, nos autos, prova de que o consumidor tenha sido induzido a erro no momento da contratação, mas sim demonstração de que tinha plena ciência dos termos da avença, redigidos de forma clara, não é possível a invalidação de contrato de cartão de crédito com previsão de descontos de valores mínimos das faturas de consumo em folha pagamentos, ou a limitação dos encargos expressamente pactuados, mediante equiparação àqueles aplicáveis a contratos de empréstimo consignado. V. TJMG, Apelação Cível nº 1.0000.20.055728-8/001, rel. Des. Márcio Idalmo Santos Miranda, 9ª Câmara Cível, j. 12/8/2020, publ. 17/8/2020.

¹⁵ Caracterizada a falha na prestação do serviço, consistente na ausência de informações claras e adequadas ao consumidor acerca das condições do contrato de consórcio, impõe-se a resolução do ajuste, com a restituição das parcelas pagas, devidamente corrigidas desde cada desembolso, sob pena de se cancelar vantagem manifestamente excessiva em favor da administradora. V. TJMG, Apelação Cível nº 1.0000.24.252897-4/001, rel. Des. Habib Felipe Jabour, 12ª Câmara Cível, j. 27/6/2024, publ. 28/6/2024. Na doutrina: O princípio da boa-fé objetiva atua como limite ao exercício de posições jurídicas quando exercidas em contradição com a conduta anteriormente adotada pelo próprio titular, sobretudo quando esta conduta foi apta a gerar no outro contratante uma confiança legítima quanto ao modo de execução do vínculo. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 466-467.

equilíbrio contratual não pode servir de escudo para legitimar falhas estruturais do fornecedor nem para perpetuar assimetrias informacionais abusivas.

Essa distinção evidencia que o equilíbrio contratual, em matéria de consórcio, não se confunde com neutralidade judicial diante da conduta da administradora. Ele é preservado quando a administradora cumpre, de modo rigoroso e contínuo, o dever de transparência e executa o contrato dentro das balizas legais e contratuais legitimamente aceitas. Por outro lado, é restaurado pela intervenção jurisdicional quando a confiança do consorciado é rompida por omissões relevantes, ambiguidades informacionais ou práticas que desbordam do programa contratual apresentado no momento da adesão. A longa duração do vínculo, longe de autorizar a cristalização de desequilíbrios abusivos, impõe vigilância redobrada para que a boa-fé objetiva e a tutela da confiança se projetem sobre toda a execução do consórcio, do ingresso ao encerramento do grupo.

2.2 Financiamentos e consignados: divergência entre o contratado e o executado e práticas abusivas

Nos financiamentos e empréstimos consignados, o foco decisório recai sobre a coerência entre a proposta apresentada ao consumidor e a execução concreta do contrato, de modo que o exame judicial ultrapassa a análise isolada das cláusulas formais para verificar se a realidade da contratação correspondeu, em termos substanciais, àquilo que foi prometido no momento da adesão. Em um cenário de contratação massificada, frequentemente intermediada por correspondentes bancários, plataformas digitais ou canais remotos de atendimento, essa coerência converte-se no principal parâmetro de aferição da lealdade e da transparência da atuação da instituição financeira.¹⁶

A importância desse critério decorre da própria estrutura desses contratos, nos quais o consumidor raramente dispõe de condições técnicas para compreender, de forma plena, os impactos econômicos de refinanciamentos, portabilidades simuladas ou renegociações sucessivas. A assimetria informacional, nesse contexto, não é apenas circunstancial, mas estrutural, o que impõe ao fornecedor dever reforçado de explicitar as consequências jurídicas e financeiras de cada operação. Quando a instituição financeira se vale dessa assimetria para redesenhar a dívida em termos progressivamente mais onerosos, sem a devida ciência

¹⁶ A noção de boa-fé objetiva, como novo princípio a guiar a conduta dos contratantes nos contratos cativos, significa uma nova e importante limitação ao exercício de direitos subjetivos. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 108.

do consumidor, verifica-se desvio relevante do padrão de conduta imposto pela boa-fé objetiva.¹⁷

A indução do consumidor a refinanciamentos sucessivos, sem esclarecimento adequado acerca do aumento do prazo, da elevação do Custo Efetivo Total, da incorporação de encargos pretéritos ou da perda de condições mais vantajosas anteriormente pactuadas, evidencia estratégia de “rolagem” de dívidas que, embora formalmente apresentada como benefício imediato, pode aprofundar o superendividamento e neutralizar qualquer expectativa razoável de quitação. A aparência de vantagem, nesses casos, funciona como mecanismo de captação do consentimento, enquanto a realidade econômica da operação permanece obscurecida.¹⁸

Do mesmo modo, a divergência injustificada entre os valores prometidos e aqueles efetivamente cobrados – seja por descontos superiores aos divulgados, seja pela inclusão de seguros, tarifas ou serviços acessórios não claramente aceitos – tem sido corretamente enquadrada como prática abusiva. Esse descompasso entre o discurso negocial e a execução contratual não se reduz a falha operacional pontual, mas revela comprometimento da integridade informacional do contrato, pois o consumidor passa a suportar encargos que não integraram, de modo consciente, sua decisão de contratar.

Nessas situações, a violação do dever de informação compromete a própria higidez da manifestação de vontade. O consentimento deixa de ser livre e esclarecido quando fundado em quadro econômico incompleto, fragmentado ou distorcido, afastando a ideia de verdadeira autonomia privada e aproximando a relação de um exercício assimétrico de poder econômico. Por essa razão, a resposta jurisdicional não se limita à correção aritmética de um detalhe da avença, podendo alcançar a declaração de inexistência de parcelas, a recomposição das condições originalmente veiculadas na proposta ou, conforme a intensidade da lesão à confiança e o impacto concreto na esfera patrimonial e existencial do consumidor, a condenação em danos materiais e morais.¹⁹

¹⁷ Os denominados deveres anexos, instrumentais, secundários ou acessórios revelam-se como uma das faces de atuação ou operatividade do princípio da boa-fé objetiva, notadamente os deveres de esclarecimento, informação e consideração para com os legítimos interesses do parceiro contratual. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 444.

¹⁸ O direito à informação visa assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas, manifestando o que vem sendo denominado de consentimento informado. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 72-73.

¹⁹ A violação do dever de agir com correção e lealdade pode comprometer a própria validade do consentimento, quando este se forma a partir de informação insuficiente ou distorcida. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 286.

Desse modo, o equilíbrio contratual nos financiamentos e consignados não se constrói pela aceitação formal de cláusulas padronizadas, mas pela correspondência substancial entre o que foi prometido e o que foi efetivamente executado. A intervenção judicial, quando constatada a divergência injustificada ou a prática abusiva, não representa ingerência indevida na autonomia privada, mas instrumento necessário para recompor a confiança rompida, conter o uso oportunista da assimetria informacional e preservar a segurança jurídica material das relações de consumo bancárias.²⁰

2.3 Saldo residual, erro de cálculo e vedação ao *venire contra factum proprium*

A cobrança de saldo residual decorrente de erro de cálculo imputável à instituição financeira ilustra, de forma paradigmática, a aplicação da vedação ao comportamento contraditório, pois evidencia a tensão estrutural entre a tecnicidade dos cálculos bancários e a confiança que o consumidor deposita nos boletos, extratos e comunicações oficiais emitidos pelo próprio credor. Ao emitir cobranças sucessivas, receber os pagamentos correspondentes e manter-se silente quanto a qualquer irregularidade por período prolongado, a instituição financeira projeta mensagem objetiva de correção da execução contratual, induzindo o consumidor a formar convicção legítima de que o financiamento está sendo amortizado de forma adequada e que, ao final, estará integralmente quitado.²¹

Essa confiança não se constrói a partir de presunção subjetiva do consumidor, mas de dados objetivos fornecidos pelo próprio fornecedor,²² que detém o controle exclusivo dos sistemas de cálculo, da metodologia de amortização e da atualização dos encargos. O cumprimento pontual das prestações tal como exigidas, aliado à ausência de ressalvas ou advertências sobre a existência de diferenças futuras, consolida expectativa razoável de encerramento regular do contrato, incorporando essa expectativa ao conteúdo material da relação jurídica.²³

²⁰ A boa-fé objetiva, no âmbito do direito obrigacional, é fonte de criação de especiais deveres de conduta exigíveis em cada caso, de acordo com a natureza da relação jurídica e com a finalidade perseguida pelas partes. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 466.

²¹ Não prevalece o exercício formal do direito quando o seu titular, por comportamento anterior, criou no outro contratante a confiança legítima de que não o exerceria daquele modo. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 466-467.

²² O dinheiro, quando depositado em um banco, deixa de ser propriedade do titular; passa a ser propriedade do banqueiro. V. *Foley v. Hill (1848) apud ADEYEMO, F. The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Edward Elgar Publishing, 2022, cap. 22, (s.p.).

²³ A confiança não resulta de um estado psicológico subjetivo, mas de dados objetivos extraídos do comportamento exteriorizado pelas partes na relação obrigacional. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 159.

Quando, após anos de adimplemento, o credor passa a exigir diferenças significativas sob o argumento de erro de cálculo pretérito, instala-se contradição manifesta entre a conduta anterior – que criou, alimentou e se beneficiou da aparência de quitação – e a pretensão superveniente, que busca desconstituí-la em favor exclusivo da instituição financeira. A vedação ao *venire contra factum proprium* incide justamente para obstar esse movimento, ao considerar juridicamente inadmissível que aquele que contribuiu decisivamente para a formação da confiança volte-se contra ela para exigir valores que deixou de cobrar no momento oportuno.²⁴

Nesses casos, entende-se que eventual prejuízo deve ser suportado por quem lhe deu causa, sobretudo quando o consumidor agiu de boa-fé, pagou integralmente os valores que lhe foram apresentados e não dispõe de meios técnicos para auditar cálculos complexos, usualmente estruturados em sistemas internos, fórmulas matemáticas e índices financeiros inacessíveis ao aderente médio. A transferência integral do erro ao mutuário, além de injusta, representaria verdadeira inversão do risco da atividade econômica, deslocando-o da esfera de quem detém o domínio técnico para a parte vulnerável da relação.²⁵

A solução contrária comprometeria a segurança das relações jurídicas, pois permitiria que contratos de longa duração permanecessem indefinidamente abertos à rediscussão de saldos, bastando ao credor alegar falhas em seus próprios controles internos para reativar obrigações que, do ponto de vista do consumidor, já se encontravam superadas. A previsibilidade, elemento essencial à estabilidade do tráfego jurídico e ao planejamento financeiro do consumidor, restaria esvaziada se a execução reiterada do contrato não produzisse efeitos estabilizadores mínimos.²⁶

A responsabilização da instituição financeira por seus erros de cálculo, com o afastamento da cobrança residual e a preservação da confiança legitimamente criada, afirma, assim, duplo compromisso normativo. De um lado, reafirma a centralidade da boa-fé objetiva, exigindo coerência entre a conduta pretérita do credor e a pretensão por ele deduzida posteriormente. De outro, reforça a segurança jurídica material, impedindo que relações aparentemente encerradas sejam reabertas com fundamento em falhas unilaterais de quem detém o controle técnico e informacional da operação, em prejuízo da parte mais vulnerável da relação contratual.

²⁴ O *venire contra factum proprium* configura-se quando há contradição desleal entre a conduta anterior do agente, apta a gerar confiança, e o comportamento posterior que a frustra sem justa causa. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 467.

²⁵ A boa-fé objetiva funciona como critério de distribuição dos riscos do contrato, impedindo que o prejuízo decorrente de falha imputável a uma das partes seja transferido à outra. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 286.

²⁶ A segurança jurídica reclama que a execução reiterada do contrato produza efeitos de estabilização das expectativas legitimamente formadas no tráfego jurídico. V. MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 138.

3 Cobrança indevida, repetição de indébito e dano moral nas relações bancárias

3.1 Critérios para restituição simples e em dobro nas cobranças indevidas

A repressão à cobrança indevida no âmbito das relações bancárias passou por nítido processo de racionalização, com a consolidação de critérios mais objetivos para distinguir as hipóteses de restituição simples daquelas em que se impõe a devolução em dobro. Esse movimento afasta tanto soluções automáticas quanto respostas excessivamente subjetivas, buscando alinhar a tutela do consumidor aos parâmetros normativos da boa-fé objetiva e da proporcionalidade.²⁷

A restituição em dobro não se funda na mera constatação da indevida exigência de valores, mas na verificação de que a cobrança decorreu de conduta incompatível com os deveres de lealdade, transparência e correção impostos ao fornecedor. Trata-se, portanto, de critério material, centrado na análise da conduta do banco, e não de sanção automática vinculada à simples existência de pagamento indevido. A boa-fé objetiva assume, nesse contexto, função delimitadora: quando ausente engano justificável, a cobrança revela desvio relevante do padrão de conduta exigido, legitimando resposta jurisdicional mais gravosa.²⁸

Essa lógica se revela especialmente clara nas hipóteses de cobrança reiterada, opaca ou desprovida de base contratual válida. A exigência continuada de valores não contratados, a inclusão de tarifas e serviços acessórios sem consentimento esclarecido, bem como a manutenção de cobranças mesmo após reclamações do consumidor, indicam atuação sistemática que transcende o erro pontual e se aproxima de prática abusiva estrutural. Nesses casos, a restituição em dobro cumpre função não apenas compensatória, mas também sancionatória e pedagógica, desestimulando a repetição de condutas incompatíveis com o modelo de proteção do consumidor.²⁹

²⁷ A repetição do indébito prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC não constitui sanção automática, mas resposta jurídica qualificada à cobrança indevida realizada em desconformidade com a boa-fé objetiva. V. NUNES, Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015. t. 1, p. 535.

²⁸ O critério decisivo para a devolução em dobro não é a existência do pagamento indevido em si, mas a ausência de engano justificável por parte do fornecedor. V. NUNES, Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015. t. 1, p. 536. No mesmo sentido: A cobrança reiterada de valores não contratados revela comportamento incompatível com os deveres de lealdade e correção exigidos pelo sistema do Código de Defesa do Consumidor. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 408.

²⁹ 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. V. NUNES, Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015. t. 7, p. 640.

A função pedagógica da restituição em dobro ganha relevo particular em ambientes de contratação massificada, nos quais pequenas cobranças indevidas, se replicadas em larga escala, podem gerar ganhos expressivos ao fornecedor e prejuízos difusos aos consumidores. A resposta jurisdicional agravada atua, assim, como mecanismo de correção de incentivos econômicos, sinalizando que a exploração da assimetria informacional e da dificuldade de reação individual do consumidor não será tolerada pelo ordenamento.³⁰

Em sentido oposto, a restituição simples permanece como resposta adequada nas hipóteses em que a cobrança indevida decorre de equívoco isolado, erro justificável ou interpretação razoável, ainda que posteriormente afastada, das cláusulas contratuais. Nessas situações, não se identifica violação qualificada da boa-fé objetiva, mas falha pontual que pode ser corrigida sem a necessidade de sanção agravada. A adoção da restituição simples preserva a proporcionalidade da resposta jurisdicional e evita a banalização da devolução em dobro como mecanismo automático.³¹

Essa distinção reforça a ideia de que a repetição do indébito não se presta a punir o erro em si, mas a reprovar condutas que instrumentalizam a vulnerabilidade do consumidor ou se afastam de forma relevante do padrão de correção exigido. A análise do contexto fático – frequência da cobrança, clareza da informação, reação do fornecedor diante da contestação e impacto sobre o consumidor – torna-se, assim, indispensável para a adequada subsunção do caso concreto ao regime da restituição simples ou em dobro.³²

Desse modo, os critérios atualmente consolidados permitem compreender a repetição do indébito como instrumento de tutela material da boa-fé e do equilíbrio contratual. Ao calibrar a resposta jurisdicional conforme a gravidade da conduta do fornecedor, o sistema evita tanto a impunidade de práticas abusivas quanto a adoção de soluções desproporcionais, preservando a coerência do regime de proteção do consumidor nas relações bancárias.³³

³⁰ A função da devolução em dobro é também pedagógica, pois visa desestimular práticas reiteradas de cobrança indevida no mercado de consumo. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 482.

³¹ O erro isolado e justificável, quando comprovado, afasta a incidência da repetição em dobro, impondo apenas a restituição simples do valor indevidamente cobrado. V. NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 329.

³² A análise do caso concreto, considerada a conduta do fornecedor e o impacto da cobrança sobre o consumidor, é indispensável para a correta aplicação do art. 42 do CDC. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 410.

³³ A repetição do indébito, corretamente aplicada, constitui instrumento de tutela material da boa-fé e do equilíbrio contratual nas relações de consumo. V. NUNES, Rizzatto. *O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial*. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 541.

3.2 Cobrança indevida em conta de benefício previdenciário e repercussões sobre o dano moral

A incidência de cobranças indevidas sobre contas destinadas ao recebimento de benefícios previdenciários assume gravidade acentuada no sistema de proteção do consumidor, pois atinge diretamente verbas de caráter alimentar e compromete o mínimo existencial do titular do benefício, frequentemente inserido em contexto de hipervulnerabilidade econômica, etária ou informacional. Nessas hipóteses, a ausência de comprovação clara, específica e inequívoca da contratação – seja de tarifas bancárias, seguros, títulos de capitalização ou serviços acessórios – conduz, como regra, ao reconhecimento da ilicitude da cobrança, uma vez que não se admite que a instituição financeira se beneficie da opacidade informacional ou da dificuldade de reação do consumidor para reduzir, de forma unilateral, rendimentos destinados à sua subsistência.³⁴

A vinculação da conta bancária ao recebimento de benefício previdenciário qualifica juridicamente a conduta do fornecedor, pois qualquer desconto indevido repercute de maneira imediata e sensível na capacidade do consumidor de custear despesas essenciais, como alimentação, medicamentos, moradia e transporte. Trata-se de contexto no qual a margem de absorção de prejuízos é mínima ou inexistente, razão pela qual a jurisprudência³⁵ tem reconhecido que a cobrança indevida pode extrapolar o plano do mero ilícito contratual e alcançar a esfera extrapatrimonial, configurando dano moral quando demonstrado impacto relevante sobre a dignidade do beneficiário.³⁶

Não é incomum, nesse cenário, o reconhecimento do dano moral quando os descontos indevidos se mostram reiterados, prolongados no tempo ou acompanhados de resistência infundada da instituição financeira em cessar a cobrança, mesmo após reclamação do consumidor. A gravidade também se acentua quando a cobrança indevida se articula com outros efeitos negativos, como a necessidade de contrair empréstimos para suprir despesas básicas, a angústia decorrente da imprevisibilidade da renda mensal ou a posterior inscrição em cadastros

³⁴ A proteção especial conferida ao consumidor em situação de vulnerabilidade acentuada justifica a repressão rigorosa das práticas que afetem verbas de natureza alimentar. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 287.

³⁵ O desconto indevido em benefício previdenciário de natureza alimentar caracteriza ato ilícito (CC, art. 186) e enseja indenização por dano moral, por atingir diretamente a subsistência e a dignidade do segurado. V. TJMG, Apelação Cível nº 1.0000.21.216815-6/001, rel. Des. Fernando Lins, 16ª Câmara Cível, j. 9/3/2022, publ. 10/3/2022.

³⁶ O desconto indevido em conta destinada ao recebimento de proventos previdenciários extrapola o mero inadimplemento contratual, podendo atingir a dignidade do consumidor. V. NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 412.

restritivos, situações em que o abalo ultrapassa claramente o limite do mero dissabor cotidiano.³⁷

Todavia, a mesma jurisprudência³⁸ revela preocupação em evitar soluções automáticas que equiparem toda e qualquer cobrança indevida em conta previdenciária à configuração necessária de dano moral. Quando a cobrança ilícita se apresenta de forma pontual, sem reiteração, não vem acompanhada de negativação, protesto ou exposição vexatória, e tampouco se comprova prejuízo concreto à esfera existencial do consumidor, tem-se limitado a resposta jurisdicional à repetição do indébito – simples ou, conforme a conduta do fornecedor, em dobro –, afastando-se a indenização por danos morais.³⁹

Essa orientação evidencia que, mesmo em contextos de hipervulnerabilidade, a responsabilidade civil por dano moral não prescinde da análise concreta do impacto da conduta sobre a dignidade do consumidor. A natureza alimentar da verba constitui fator relevante de ponderação, mas não opera como presunção absoluta de dano extrapatrimonial. Exige-se, portanto, a demonstração de que a cobrança indevida produziu efeitos que ultrapassaram a esfera patrimonial e afetaram, de modo significativo, a tranquilidade, a segurança ou a dignidade do beneficiário.⁴⁰

Dessa forma, a tutela jurisdicional das cobranças indevidas em contas previdenciárias revela-se estruturada por um modelo de calibragem, que busca conciliar rigor na repressão a práticas abusivas com contenção na banalização do dano moral. A centralidade da análise casuística permite diferenciar falhas pontuais de condutas estruturalmente lesivas, assegurando proteção efetiva ao consumidor

³⁷ A reiteração da cobrança indevida, sobretudo quando mantida apesar de reclamação do consumidor, revela gravidade suficiente para caracterizar dano moral. V. NUNES, Rizzatto. *O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial*. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 543.

³⁸ A cobrança de taxas bancárias sem a devida contratação configura cobrança indevida, sendo cabível a repetição de indébito nos termos do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, a mera cobrança indevida, sem prova de abalo moral significativo, não é suficiente para ensejar indenização por danos morais, conforme entendimento sumulado. [...] Tese de julgamento: 1. A cobrança indevida de taxas bancárias não contratadas autoriza a restituição simples dos valores pagos. 2. A reparação por danos morais não é devida em razão de simples cobrança indevida, se ausente prova de efetivo abalo moral. V. Tribunal de Justiça do Estado do Pará. Apelação Cível nº 0005005-45.2019.8.14.0107. Relatora: Des. Margui Gaspar Bittencourt. 2ª Turma de Direito Privado. Julgado em 29 out. 2024. Publicado em 06 nov. 2024; A jurisprudência do STJ não admite a configuração de dano moral por cobrança indevida sem inscrição em cadastros restritivos ou prova de efetivo abalo aos direitos da personalidade, tratando-se, em tais hipóteses, de mero aborrecimento, passível de reparação apenas na esfera patrimonial, mediante repetição do indébito. V. STJ, AgInt no AREsp 1.262.485/RS, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, 3ª Turma, j. 19/3/2018, *DJe* 26/3/2018.

³⁹ Não se pode admitir a banalização do dano moral, impondo-se a análise das circunstâncias concretas do caso. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 489.

⁴⁰ A caracterização do dano moral exige a verificação de efetiva lesão a direitos da personalidade, não se presumindo automaticamente. V. NUNES, Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015. t. 1, p. 562.

hipervulnerável sem comprometer a coerência e a racionalidade do sistema reparatório nas relações de consumo bancárias.⁴¹

3.3 Negativação e protesto indevidos: parâmetros para configuração e quantificação do dano moral

A negativação ou o protesto fundados em débito inexistente configuram ofensa direta à honra e à credibilidade do consumidor, pois atingem de modo imediato sua reputação perante o mercado e restringem o acesso a crédito, serviços financeiros e operações básicas da vida econômica. Diferentemente de outras modalidades de cobrança indevida, a inscrição irregular em cadastros restritivos ou o protesto injustificado projetam efeitos externos automáticos, irradiando desconfiança sobre a solvabilidade do consumidor e comprometendo sua inserção regular no tráfego negocial.⁴²

Nessas hipóteses, a irregularidade da cobrança, quando associada à ausência de comprovação da contratação ou da origem legítima do débito, tem sido considerada suficiente para ensejar indenização por danos morais, dispensando a demonstração de prejuízo específico.⁴³ A razão dessa orientação reside no fato de que o abalo não decorre de consequências eventuais ou mediatas, mas da própria prática ilícita da negativação ou do protesto indevidos, que, por sua natureza, atingem a esfera extrapatrimonial do indivíduo. Trata-se de reconhecimento do dano moral *in re ipsa*, fundado na gravidade objetiva da conduta e na intensidade dos efeitos que ela produz independentemente de prova adicional.⁴⁴

A lógica subjacente a esse entendimento é a de que não se pode impor ao consumidor o ônus de demonstrar, caso a caso, os reflexos concretos de uma anotação desabonadora em seu nome, sob pena de esvaziar a tutela da dignidade e da confiança que sustenta o funcionamento do mercado contemporâneo.

⁴¹ A solução adequada deve conciliar a proteção efetiva do consumidor com a preservação da racionalidade do sistema de responsabilidade civil. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 291.

⁴² A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros restritivos de crédito atinge diretamente sua honra objetiva, pois o apresenta ao mercado como inadimplente sem causa legítima. V. NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 451.

⁴³ Uma recusa indevida de pagamento pode, na verdade, causar prejuízos ao público, independentemente de se tratar de comerciantes ou particulares. V. Kpohraror v. Woolwich Building Society *apud* ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Edward Elgar Publishing, 2022, cap. 22, (s.p.).

⁴⁴ O dano moral, nesses casos, decorre do próprio fato da inscrição indevida, prescindindo de prova específica do prejuízo, por se tratar de lesão evidente aos direitos da personalidade. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 424.

A exigência de prova específica do prejuízo converteria a proteção em obstáculo praticamente intransponível, sobretudo em contextos de contratação massificada, nos quais a restrição de crédito repercute de forma difusa e contínua sobre múltiplos aspectos da vida cotidiana do consumidor.⁴⁵

Ao reconhecer o dano moral como *in re ipsa* nessas situações, a jurisprudência⁴⁶ afirma que a simples permanência do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes ou a lavratura de protesto sem lastro contratual legítimo já representa violação intolerável à sua esfera extrapatrimonial. Essa compreensão reforça a função preventiva e pedagógica da responsabilidade civil, ao sinalizar às instituições financeiras que a utilização de mecanismos de coerção creditícia exige rigor absoluto na verificação da legitimidade do débito e observância estrita dos deveres de cautela e boa-fé.⁴⁷

A quantificação do dano moral, por sua vez, deve observar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a evitar tanto a banalização da indenização quanto o seu esvaziamento simbólico. A fixação do *quantum* indenizatório demanda apreciação cuidadosa de fatores como a gravidade objetiva da ofensa, a duração da negativação ou do protesto, a eventual reiteração da conduta, a amplitude da publicidade negativa e a condição econômica das partes envolvidas.⁴⁸ O valor arbitrado deve ser suficiente para compensar o abalo sofrido e desestimular práticas semelhantes, sem, contudo, configurar enriquecimento sem causa do consumidor ou imposição desproporcional ao fornecedor.

Nesse contexto, a atuação das instâncias superiores na revisão do valor fixado a título de dano moral é marcada por autocontenção. A intervenção revisora é admitida apenas em hipóteses excepcionais, quando o montante se revela manifestamente irrisório ou excessivo em relação aos parâmetros usualmente adotados em casos análogos. Essa limitação preserva o papel das instâncias ordinárias na valoração das circunstâncias fáticas e assegura maior previsibilidade

⁴⁵ Exigir do consumidor a prova concreta do prejuízo decorrente da negativação indevida equivaleria a esvaziar a tutela da dignidade e da confiança que fundamentam o sistema de proteção do consumidor. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 497.

⁴⁶ Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral configura-se *in re ipsa*, ou seja, prescinde de prova. V. STJ, AgRg no AREsp 294.866/RS, rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 4/6/2013, *DJe* 10/6/2013.

⁴⁷ A responsabilidade civil, nesses casos, cumpre também função preventiva, ao desestimular condutas abusivas que se valem do poder econômico do fornecedor para constranger o consumidor. V. NUNES, Rizzato. *O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial*. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 548.

⁴⁸ A fixação do valor do dano moral deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, evitando tanto a banalização da indenização quanto o enriquecimento sem causa. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 430.

e estabilidade às decisões, ao mesmo tempo em que mantém espaço mínimo de controle para correção de distorções evidentes.⁴⁹

Dessa forma, o tratamento jurisprudencial⁵⁰ da negatização e do protesto indevidos revela esforço consistente de racionalização da tutela indenizatória: reconhece-se a gravidade intrínseca da conduta e a necessidade de reparação do dano moral *in re ipsa*, mas submete-se a quantificação a critérios objetivos e a limites recursais claros, garantindo que a responsabilidade civil cumpra sua função compensatória e pedagógica sem degenerar em aleatoriedade ou excessos incompatíveis com a segurança jurídica nas relações de consumo bancárias.⁵¹

4 Tutela jurisdicional efetiva e limites recursais na proteção do consumidor bancário

4.1 Tutela de urgência, tutela provisória e vedação ao reexame fático-probatório em recurso especial

A tutela provisória desempenha papel relevante na contenção imediata de cobranças ilegais e de seus efeitos mais gravosos, como descontos indevidos em folha de pagamento ou conta salário e a iminência de negatização do nome do consumidor. Em relações de consumo bancárias marcadas por execução continuada e potencial dano reiterado, a demora natural do processo pode esvaziar por completo a utilidade da futura decisão de mérito, tornando inócua a tutela jurisdicional se não houver intervenção tempestiva. Nesses contextos, medidas como a suspensão de débitos, a determinação de abstenção de inscrição em cadastros restritivos e o restabelecimento de limites de crédito revelam-se essenciais para preservar o equilíbrio mínimo da relação e impedir a consolidação de prejuízos de difícil ou impossível reparação.⁵²

⁴⁹ A revisão do quantum indenizatório em instâncias extraordinárias somente se justifica quando o valor fixado se mostra manifestamente irrisório ou excessivo. V. NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 459.

⁵⁰ Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura *in re ipsa*, ou seja, prescinde de prova, visto que é presumido e decorre da própria ilicitude do fato. [...] O valor estabelecido pelas instâncias ordinárias a título de indenização por danos morais pode ser revisto em recurso especial apenas nas hipóteses em que a quantia se revelar irrisória ou exorbitante, em afronta aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. V. STJ, AgInt no AREsp 1.281.519/SP, rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 19/6/2018, *DJe* 22/6/2018.

⁵¹ A indenização por dano moral deve cumprir função compensatória e pedagógica, sem perder de vista a segurança jurídica e a estabilidade das relações de consumo. V. MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 501.

⁵² A tutela provisória visa assegurar a utilidade do provimento final, impedindo que o tempo do processo comprometa de modo irreversível a realização do direito material. V. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART,

A centralidade da tutela provisória decorre, portanto, de sua função instrumental de preservação da utilidade do processo. Ao neutralizar provisoriamente os efeitos mais lesivos da conduta questionada, a medida de urgência impede que o consumidor seja compelido a suportar, durante todo o trâmite da demanda, consequências econômicas e existenciais que podem comprometer sua subsistência, sua credibilidade no mercado e sua capacidade de reorganização financeira. A tutela provisória não antecipa o mérito, mas assegura que ele possa ser julgado em condições minimamente equitativas, sem que o decurso do tempo funcione como fator de agravamento do ilícito.⁵³

Contudo, a natureza precária e mutável dessas decisões – fundadas em cognição sumária, juízo de probabilidade e perigo de dano, e sempre sujeitas a revogação ou modificação – impõe limites relevantes à sua discussão em sede de recurso especial. A jurisprudência⁵⁴ consolidou a compreensão de que, em regra, não cabe impugnação extraordinária de provimentos de urgência,⁵⁵ tanto em razão de sua provisoriedade quanto pela vedação ao reexame do conjunto fático-probatório. O Superior Tribunal de Justiça, nesse desenho institucional, não se presta a reavaliar, caso a caso, a presença da probabilidade do direito ou do perigo de dano, reservando essa análise às instâncias ordinárias, que detêm contato direto com a prova produzida e com a realidade concreta da relação bancária subjacente.⁵⁶

Essa limitação recursal não representa fragilização da tutela do consumidor, mas opção consciente por modelo que privilegia a racionalidade do sistema e a estabilidade das decisões interlocutórias. A reapreciação ampla de tutelas provisórias em instâncias superiores comprometeria a celeridade processual e converteria o recurso especial em instrumento de revisão casuística, em descompasso com

Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimentos diferenciados*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 197.

⁵³ A tutela de urgência não antecipa o julgamento definitivo do mérito, mas apenas assegura que este possa ser proferido em condições adequadas de efetividade. V. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 201.

⁵⁴ A jurisprudência deste Tribunal Superior é pacífica no sentido de que é incabível, em recurso especial, o exame acerca da presença ou não dos pressupostos autorizadores da concessão da liminar, referentes ao *periculum in mora* e ao *fumus boni iuris*, porquanto é imprescindível, para tanto, o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, providência vedada em virtude do óbice da Súmula 7/STJ. V. STJ, EDcl no REsp 1.815.518/MG, rel. Min. Assusete Magalhães, 2ª Turma, j. 12/11/2019, *DJe* 19/11/2019.

⁵⁵ As decisões concessivas ou denegatórias de tutela provisória, por sua natureza precária e mutável, não se prestam ao controle por recurso especial. V. NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1279.

⁵⁶ O recurso especial não se destina ao reexame do conjunto fático-probatório, cabendo-lhe apenas a uniformização da interpretação do direito federal. V. NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 2042.

sua função constitucional de uniformização da interpretação do direito federal.⁵⁷ A vedação ao reexame probatório, nesse sentido, atua como filtro de contenção, preservando o espaço decisório das instâncias de origem.

Esse cenário reforça, de modo significativo, a importância de atuação qualificada já no primeiro e no segundo graus de jurisdição. É nessas instâncias que se define o padrão probatório exigido para a concessão ou o indeferimento das medidas de urgência, bem como o grau de sensibilidade do julgador às situações de vulnerabilidade do consumidor bancário. A decisão sobre a tutela provisória, embora formalmente precária, tende a produzir efeitos concretos ao longo de todo o processo, razão pela qual exige fundamentação consistente, instrução documental adequada e argumentação capaz de demonstrar, com clareza, tanto o risco concreto quanto a plausibilidade jurídica da pretensão.⁵⁸

Em especial nos casos de descontos abusivos, ameaça iminente de negatização ou suspensão de serviços essenciais, a forma como juízos e tribunais locais interpretam e aplicam os requisitos da tutela provisória tende a ser, na prática, determinante para a efetividade da proteção do consumidor. A impossibilidade de ampla revisão em instâncias superiores impõe às partes – e especialmente à advocacia – o ônus de estruturar, desde o início, peças técnicas robustas, capazes de evidenciar a urgência da medida e a incompatibilidade da conduta do fornecedor com os deveres de boa-fé, transparência e lealdade contratual.

Dessa forma, a tutela provisória revela-se elemento estratégico da proteção jurisdicional do consumidor bancário, não apenas por sua função imediata de contenção do dano, mas também por sua inserção no desenho mais amplo do sistema recursal. A efetividade da tutela, nesse contexto, depende menos da multiplicação de vias recursais e mais da qualidade da cognição inicial, da sensibilidade das instâncias ordinárias e da correta compreensão dos limites institucionais do controle exercido pelos tribunais superiores.⁵⁹

⁵⁷ A vedação ao reexame de provas funciona como instrumento de racionalização do sistema recursal e de preservação da estabilidade das decisões das instâncias ordinárias. V. DIDIER JR., Fredie; BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. *Curso de direito processual civil*. Salvador: Juspodivm, 2016. v. 3, p. 438.

⁵⁸ A concessão da tutela de urgência depende de demonstração adequada da probabilidade do direito e do perigo de dano, ônus que recai sobre o requerente. V. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 205.

⁵⁹ A efetividade da tutela jurisdicional está diretamente relacionada à adequada atuação das instâncias ordinárias, às quais incumbe a análise concreta das circunstâncias do caso. V. DIDIER JR., Fredie. *Curso de direito processual civil*. Salvador: Juspodivm, 2016. v. 1, p. 112.

4.2 Limites do STJ na revisão de danos morais e requisitos do dissídio jurisprudencial

No âmbito da revisão de danos morais, a atuação do Superior Tribunal de Justiça é estruturalmente limitada pela própria natureza do recurso especial, que não se presta a funcionar como terceira instância revisora de fatos e provas, mas como Corte vocacionada à uniformização da interpretação do direito federal infraconstitucional. A fixação do *quantum* indenizatório envolve juízo de equidade, valoração das circunstâncias do caso concreto e apreciação da intensidade do abalo sofrido, atividades que se inserem, por definição, no espaço decisório das instâncias ordinárias.⁶⁰

Por essa razão, consolidou-se o entendimento de que a intervenção do STJ sobre o valor arbitrado a título de dano moral somente é admissível em hipóteses excepcionais, quando a quantia fixada se revela manifestamente irrisória ou claramente excessiva em relação aos parâmetros usualmente praticados em casos análogos. Trata-se de situações-limite, nas quais a desproporção é evidente a ponto de comprometer a própria função compensatória e pedagógica da indenização, seja por esvaziá-la de significado, seja por convertê-la em fonte de desequilíbrio injustificado.⁶¹

Essa autocontenção decorre, de um lado, do óbice ao reexame do conjunto fático-probatório, que impede a rediscussão minuciosa do contexto empírico que fundamentou a decisão das instâncias de origem; de outro, da necessidade de preservar um espaço legítimo de discricionariedade técnica do julgador ordinário na avaliação da gravidade do dano, da extensão da lesão e das circunstâncias específicas da conduta do fornecedor. O modelo adotado pelo STJ, portanto, não

⁶⁰ O recurso especial não se presta ao reexame de fatos e provas, nem pode funcionar como terceira instância, destinando-se precipuamente à uniformização da interpretação do direito federal. V. NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 2042.

⁶¹ Somente em hipóteses excepcionais, quando irrisório ou exorbitante o valor da indenização por danos morais arbitrado na origem, a jurisprudência desta Corte permite o afastamento do óbice da Súmula n. 7 do STJ para possibilitar sua revisão. No caso, a quantia arbitrada na origem é razoável, não ensejando a intervenção desta Corte. [...]. A divergência jurisprudencial deve ser comprovada, cabendo a quem recorre demonstrar as circunstâncias que identificam ou assemelham os casos confrontados, com indicação da similitude fática e jurídica entre eles. Indispensável a transcrição de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de bem caracterizar a interpretação legal divergente. O desrespeito a esses requisitos legais e regimentais impede o conhecimento do Recurso Especial, com base na alínea c do inciso III do art. 105 da Constituição Federal. V. Superior Tribunal de Justiça. AgInt no AREsp nº 1.214.839/SC. Relator: Min. Antonio Carlos Ferreira. 4ª Turma. Julgado em 06 mar. 2019. Publicado em 08 mar. 2019. Na doutrina: A alteração do valor arbitrado a título de dano moral, em sede de recurso especial, somente é possível quando o montante se mostra manifestamente irrisório ou exorbitante. V. NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 2058.

elimina o controle sobre a quantificação do dano moral, mas o restringe à correção de distorções extremas, mantendo, como regra, os valores que se situam em faixa considerada razoável, ainda que a Corte pudesse, em tese, optar por quantia diversa se estivesse a julgar originariamente a causa.⁶²

Paralelamente, o reconhecimento de dissídio jurisprudencial⁶³ impõe rigor técnico elevado, compatível com a função uniformizadora do recurso especial. Não basta apontar decisões que tenham alcançado conclusões distintas; é indispensável demonstrar, de forma analítica, a similitude fática e jurídica entre os casos confrontados. Exige-se a transcrição de trechos relevantes do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, bem como a construção de cotejo analítico capaz de evidenciar que situações substancialmente equivalentes receberam interpretações divergentes da mesma norma federal.⁶⁴

A mera colagem de ementas, desacompanhada da análise das premissas de fato e dos fundamentos jurídicos que sustentam cada decisão, tem sido reiteradamente rechaçada pelo STJ, justamente porque inviabiliza a identificação de divergência interpretativa qualificada. Essa prática formalmente insuficiente esvazia a própria razão de ser do dissídio jurisprudencial,⁶⁵ que não se destina a corrigir inconformismos pontuais, mas a sanar discrepâncias relevantes na aplicação do direito federal em hipóteses equivalentes.⁶⁶

Esse conjunto de exigências eleva significativamente o grau de sofisticação argumentativa imposto à advocacia que atua em demandas de consumo bancário perante o STJ. A viabilidade recursal deixa de depender da intensidade do inconformismo com a decisão recorrida e passa a exigir seleção criteriosa de paradigmas, reconstrução cuidadosa do quadro fático de cada precedente e explicitação

⁶² A vedação ao reexame do conjunto fático-probatório constitui limite estrutural do recurso especial e impede a rediscussão das circunstâncias concretas apreciadas pelas instâncias ordinárias. V. DIDIER JR., Fredie; BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. *Curso de direito processual civil*. Salvador: Juspodivm, 2016. v. 3, p. 438.

⁶³ Indispensável a transcrição de trechos do relatório e do voto dos acórdãos recorrido e paradigma, realizando-se o cotejo analítico entre ambos, com o intuito de bem caracterizar a alegada divergência jurisprudencial, não se oferecendo, como bastante, a mera transcrição de ementas ou votos. V. STJ, Resp 1.808.348/PR, rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, j. 26/3/2019, *DJe* 11/4/2019.

⁶⁴ O dissídio jurisprudencial deve ser demonstrado por meio de cotejo analítico entre os acórdãos confrontados, com a indicação precisa da similitude fática e jurídica. V. NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 2091.

⁶⁵ É entendimento pacífico desta Corte que a parte deve proceder ao cotejo analítico entre os arestos confrontados e transcrever os trechos dos acórdãos que configurem o dissídio jurisprudencial, sendo insuficiente, para tanto, a mera transcrição de ementas. V. STJ, AgRg no Resp 1.134.526/SP, rel. Min. Laurita Vaz, 5ª Turma, j. 7/4/2011, *DJe* 25/4/2011.

⁶⁶ A simples transcrição de ementas não é suficiente para a caracterização do dissídio jurisprudencial, exigindo-se a demonstração analítica da divergência. V. DIDIER JR., Fredie. *Curso de direito processual civil*. Salvador: Juspodivm, 2016. v. 3, p. 452.

precisa das convergências e diferenças relevantes. Em termos práticos, o sucesso do recurso especial está condicionado à capacidade de demonstrar, com técnica refinada, que a decisão impugnada destoa de forma qualificada da jurisprudência⁶⁷ consolidada, seja quanto ao padrão de quantificação do dano moral, seja quanto à interpretação das normas que regem a responsabilidade civil nas relações bancárias.

Dessa forma, os limites impostos à revisão do dano moral e ao reconhecimento do dissídio jurisprudencial⁶⁸ não fragilizam a tutela do consumidor, mas delineiam com clareza o espaço institucional de atuação do STJ. A efetividade da proteção jurisdicional, nesse cenário, depende menos da ampliação das hipóteses de revisão extraordinária e mais da qualidade da cognição realizada nas instâncias ordinárias e da técnica recursal empregada, em consonância com a função constitucional do Tribunal Superior como Corte de precedentes e não de reexame fático.⁶⁹

4.3 Execução e cumprimento de decisões em matéria de consumo bancário: efetividade e segurança jurídica

Na fase de cumprimento de sentença, surgem novas controvérsias relacionadas à extensão da restituição, aos critérios de atualização e à forma de devolução dos valores devidos, justamente porque decisões genéricas ou insuficientemente detalhadas tendem a deixar margem a leituras divergentes por parte das instituições financeiras e dos próprios órgãos de execução. Questões como o termo inicial da correção monetária, a incidência de juros, a forma de compensação dos valores – abatimento em contratos ainda em curso ou pagamento direto ao consumidor – e o tratamento de parcelas já consumidas em contexto alimentar assumem relevo prático decisivo e, se não forem enfrentadas com precisão no

⁶⁷ Nos termos da jurisprudência desta Corte Superior, “a mera transcrição de ementa não é suficiente para demonstrar o dissídio jurisprudencial, devendo o agravante confrontar trechos da decisão recorrida e do acórdão paradigma, explicitando, com clareza suficiente, as circunstâncias fáticas e jurídicas que identificam ou assemelham os casos em confronto”. V. TSE, AgR-AREspE 0600147-35, rel. Min. Sérgio Banhos, j. 30/3/2023, *DJe* 17/4/2023.

⁶⁸ Não cabe ao Superior Tribunal de Justiça o reexame do conjunto fático-probatório dos autos, tampouco a reapreciação das circunstâncias específicas do caso concreto, porquanto sua atuação está adstrita à uniformização da interpretação do direito federal. V. STJ, AgInt no AREsp 2.517.892/MA, rel. Min. Francisco Falcão, 2ª Turma, j. 12/8/2024, *DJe* 15/8/2024.

⁶⁹ O Superior Tribunal de Justiça exerce função eminentemente normativa, voltada à formação e estabilização de precedentes, e não à reapreciação da prova. V. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Recurso especial*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 87.

título judicial, deslocam o foco do processo para disputas acessórias que retardam a efetiva recomposição do equilíbrio contratual.⁷⁰

A jurisprudência⁷¹ tem enfatizado que a efetividade da tutela consumerista exige comandos claros, determinados e exequíveis, capazes de produzir resultados práticos imediatos sem reabrir debates já superados pela coisa julgada. A fase executiva não pode converter-se em nova arena de rediscussão do mérito, sob pena de esvaziamento da autoridade da decisão judicial e de prolongamento indevido do litígio. Nesse sentido, decisões que reconhecem a ilicitude de cobranças ou a abusividade de encargos devem, sempre que possível, explicitar critérios objetivos para o recálculo das prestações, delimitar com precisão o período atingido, definir a modalidade de restituição aplicável – simples ou em dobro – e indicar, de forma expressa, a base de incidência de juros e correção monetária, evitando comandos excessivamente abertos que dependam de interpretação unilateral do fornecedor.⁷²

A ausência dessa precisão favorece comportamentos estratégicos na fase de cumprimento, em especial em contratos bancários de massa, nos quais pequenas indefinições técnicas podem ser replicadas em larga escala. A complexidade operacional dos sistemas bancários, longe de justificar a indeterminação do título, impõe maior rigor na formulação do comando judicial, sob pena de permitir que a assimetria técnica seja novamente instrumentalizada para resistir ao cumprimento do julgado.⁷³ A tutela jurisdicional efetiva, nesse estágio, não se confunde com amplitude decisória, mas com capacidade de traduzir a condenação em obrigações concretas, mensuráveis e passíveis de execução imediata.

Ao mesmo tempo, a busca pela efetividade não autoriza a ampliação indevida do alcance da sentença. A harmonização entre efetividade e segurança jurídica

⁷⁰ A liquidação e o cumprimento da sentença devem limitar-se a tornar certo e exigível o comando nela contido, não se prestando à rediscussão do mérito já decidido. V. ASSIS, Araken de. *Cumprimento de sentença*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 71.

⁷¹ É possível a cobrança dos valores indevidamente recebidos pela parte autora, em virtude de antecipação dos efeitos da tutela, posteriormente revogada, nos termos da jurisprudência desta Corte Superior de Justiça, firmada no julgamento do Tema n. 692/STJ e reafirmada no exame da Pet n. 12.482/DF. [...] Com efeito, a obrigação de indenizar o dano causado pela execução de tutela antecipada posteriormente revogada é consequência natural da improcedência do pedido, decorrência ex lege da sentença, cujo valor exato será posteriormente apurado em liquidação nos próprios autos. V. Superior Tribunal de Justiça. AgInt no REsp nº 1.790.445/RS. Relator: Min. Mauro Campbell Marques. 2ª Turma. Julgado em 30 set. 2024. Publicado em 03 out. 2024.

⁷² A sentença deve conter comando suficientemente determinado, pois a indeterminação excessiva transfere para a fase executiva controvérsias que deveriam ter sido solucionadas no processo de conhecimento. V. MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil: tutela dos direitos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 489.

⁷³ A execução não pode converter-se em nova oportunidade de discussão do direito reconhecido, sob pena de violação da autoridade da coisa julgada. V. NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1424.

exige respeito estrito ao núcleo da coisa julgada, vedando que a liquidação ou o cumprimento sejam utilizados como meios indiretos de alterar o conteúdo material da decisão.⁷⁴ A liquidação deve cumprir função instrumental de precisão quantitativa, e não de inovação qualitativa, cabendo ao julgador manter fidelidade ao que foi efetivamente decidido na fase de conhecimento, ainda que o título contenha comandos genéricos que demandem concretização técnica.

Nesse ponto, revela-se essencial a postura ativa e técnica do magistrado na condução da fase executiva, equilibrando dois vetores normativos complementares: de um lado, a necessidade de assegurar que o consumidor obtenha, em tempo razoável, a recomposição integral do prejuízo reconhecido; de outro, a preservação da previsibilidade e da estabilidade das relações jurídicas, impedindo que o cumprimento da decisão se converta em fonte de insegurança ou surpresa para qualquer das partes. A execução bem-sucedida não é aquela que amplia a condenação, mas aquela que a realiza fielmente, com precisão e eficiência.⁷⁵

Assim, a efetividade da tutela consumerista em matéria bancária completa-se na fase de cumprimento de sentença, quando a decisão judicial se transforma em resultado prático concreto. A qualidade do comando decisório, a clareza dos critérios de cálculo e a observância rigorosa dos limites da coisa julgada constituem elementos indispensáveis para que a proteção do consumidor não se esgote na declaração do direito, mas se projete na sua realização efetiva, sem comprometer a segurança jurídica que deve orientar o sistema como um todo.⁷⁶

Considerações finais

A análise desenvolvida demonstra que a boa-fé objetiva e a tutela da confiança consolidaram-se como eixos estruturantes da repressão à cobrança indevida nas relações de consumo bancárias, permitindo a superação de modelos decisórios excessivamente formalistas e a centralização do controle judicial na coerência entre a promessa contratual e a execução efetiva do vínculo.

⁷⁴ A liquidação tem função meramente instrumental, destinada a quantificar o que já foi decidido, sendo vedada qualquer inovação qualitativa. V. DIDIER JR., Fredie; BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. *Curso de direito processual civil*. Salvador: Juspodivm, 2016. v. 3, p. 397.

⁷⁵ O juiz deve conduzir o cumprimento da sentença de forma ativa, assegurando a efetividade do provimento sem extrapolar os limites objetivos da coisa julgada. V. THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de direito processual civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2017. v. II, p. 703.

⁷⁶ A efetividade da tutela jurisdicional somente se completa quando a decisão judicial se traduz em resultado prático concreto, obtido em conformidade com a coisa julgada. V. MARINONI, Luiz Guilherme. *Tutela jurisdicional efetiva*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 312.

Ao articular dever de informação, adequada distribuição de riscos, critérios diferenciados de repetição de indébito e parâmetros racionais para a configuração e a quantificação do dano moral, a jurisprudência recente contribui para respostas indenizatórias mais previsíveis e proporcionais, ao mesmo tempo em que inibe o uso oportunista da assimetria informacional pelas instituições financeiras.

Esse movimento fornece à advocacia e ao Judiciário um quadro normativo mais estável para a formulação de teses e decisões, reforçando a exigência de comandos sentenciais claros e exequíveis e reduzindo a reabertura artificial de litígios sob o pretexto de dificuldades técnicas ou de releituras tardias do conteúdo contratual. Em última análise, a consolidação dessas diretrizes aponta para um modelo de contratação bancária orientado por transparência, correção e confiança, no qual eficiência econômica e responsabilidade jurídica se apresentam como dimensões complementares da legitimidade das práticas de mercado.

Referências

- ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2022. cap. 22, (s.p.).
- ASSIS, Araken de. *Cumprimento de sentença*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- DIDIER JR., Fredie. *Curso de direito processual civil*. Salvador: Juspodivm, 2016. v. 1.
- DIDIER JR., Fredie; BRAGA, Paula Sarno; OLIVEIRA, Rafael Alexandria de. *Curso de direito processual civil*. Salvador: Juspodivm, 2016. v. 3.
- FOLEY v. HILL (1848) *apud* ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2022. cap. 22, (s.p.).
- KPOHRAROR v. WOOLWICH BUILDING SOCIETY *apud* ADEYEMO, F. *The Banker Customer Relationship*. In: AUSTEN-BAKER, R. et al. *Principles of Commercial Law*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2022. cap. 22, (s.p.).
- MARINONI, Luiz Guilherme. *Tutela jurisdicional efetiva*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. *Novo curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimentos diferenciados*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.
- MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- MARQUES, Cláudia Lima. *Manual de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

- MARTINS-COSTA, Judith. A boa-fé como modelo (uma aplicação da teoria dos modelos no direito privado). *Revista da Faculdade de Direito da UFRGS*, Porto Alegre, n. 24, p. 347–380, 2003.
- MARTINS-COSTA, Judith. *A boa-fé no direito privado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.
- NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. *Código de Processo Civil comentado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015. t. 1.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2015. t. 7.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2018.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial*. São Paulo: Saraiva, 2010.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). AgInt no AREsp nº 1.214.839/SC. Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira. 4ª Turma. Julgado em 6 mar. 2019. *DJe* 8 mar. 2019.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). AgInt no AREsp nº 1.262.485/RS. Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze. 3ª Turma. Julgado em 19 mar. 2018. *DJe* 26 mar. 2018.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). AgInt no AREsp nº 1.281.519/SP. Rel. Min. Luis Felipe Salomão. 4ª Turma. Julgado em 19 jun. 2018. *DJe* 22 jun. 2018.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). AgInt no REsp nº 1.790.445/RS. Rel. Min. Mauro Campbell Marques. 2ª Turma. Julgado em 30 set. 2024. *DJe* 3 out. 2024.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). AgInt no AREsp nº 2.517.892/MA. Rel. Min. Francisco Falcão. 2ª Turma. Julgado em 12 ago. 2024. *DJe* 15 ago. 2024.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). AgRg no AREsp nº 294.866/RS. Rel. Min. Luis Felipe Salomão. 4ª Turma. Julgado em 4 jun. 2013. *DJe* 10 jun. 2013.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). EDcl no REsp nº 1.815.518/MG. Rel. Min. Assusete Magalhães. 2ª Turma. Julgado em 12 nov. 2019. *DJe* 19 nov. 2019.
- SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). REsp nº 1.808.348/PR. Rel. Min. Herman Benjamin. 2ª Turma. Julgado em 26 mar. 2019. *DJe* 11 abr. 2019.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (TJMG). *Apelação Cível nº 1.0000.20.055728-8/001*. Rel. Des. Márcio Idalmo Santos Miranda. 9ª Câmara Cível. Julgado em 12 ago. 2020. Publicado em 17 ago. 2020.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (TJMG). *Apelação Cível nº 1.0000.21.216815-6/001*. Rel. Des. Fernando Lins. 16ª Câmara Cível. Julgado em 9 mar. 2022. Publicado em 10 mar. 2022.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (TJMG). *Apelação Cível nº 1.0000.24.252897-4/001*. Rel. Des. Habib Felipe Jabour. 12ª Câmara Cível. Julgado em 27 jun. 2024. Publicado em 28 jun. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ (TJPA). *Apelação Cível nº 0005005-45.2019.8.14.0107*. Rel. Des. Margui Gaspar Bittencourt. 2ª Turma de Direito Privado. Julgado em 29 out. 2024. Publicado em 6 nov. 2024.

TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL (TSE). AgR-AREspE nº 0600147-35. Rel. Min. Sérgio Banhos. Julgado em 30 mar. 2023. *DJe* 17 abr. 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Curso de direito processual civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2017. v. II.

Recebido em: 27.12.2025

Aprovado em: 24.01.2026

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2025 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

ENCARNAÇÃO, Paulo Vitor Faria da. Boa-fé objetiva e cobrança bancária indevida. *Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil*, Belo Horizonte, v. 34, n. 4, p. 93-120, ut./dez. 2025. DOI: 10.33242/rbdc.2025.04.005.
