

## Banco é condenado a indenizar cliente por cobrança indevida

O juiz Mário Roberto Negreiros Velloso, da 2ª Vara Cível de São Vicente (SP), condenou um banco a indenizar por danos morais uma consumidora que sofreu uma cobrança indevida. A indenização foi fixada em R\$ 10 mil.

Conforme os autos, a mulher pagou corretamente uma fatura de cartão de crédito no valor de R\$ 3.097,94. Ocorre que, por falha de processamento da própria instituição financeira, o pagamento não foi computado.

Assim que notou o engano, a autora da ação procurou o banco e foi orientada a pagar apenas o valor referente à fatura seguinte enquanto o problema de processamento do pagamento era solucionado. Porém, mês após mês o débito foi mantido na fatura e acabou gerando uma dívida de R\$ 27.757,83, além da inclusão do nome da consumidora em serviços de proteção ao crédito.

Ela, então, ajuizou uma ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de indenização por danos morais. Ao analisar o caso, o juiz deu razão à consumidora.

O julgador destacou que de nada adiantou a cliente ter ligado inúmeras vezes para o banco para resolver a situação, pois ela não obteve sucesso.

“Assim, negar o dano moral à autora seria incentivar a inércia e negligência das instituições bancárias em não resolverem os problemas de seus clientes na esfera administrativa, tendo o consumidor de se socorrer do Poder Judiciário para não amargar os efeitos deletérios de cobranças indevidas.”

A autora foi representada pelo advogado **Fabricio Posocco**, do escritório Posocco & Advogados Associados.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 1002806-93.2025.8.26.0590**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-29/banco-e-condenado-a-indenizar-cliente-por-cobranca-indevida/>



*Erro do banco impediu que o pagamento da fatura fosse processado corretamente*