



Cobrança indevida no cartão após pedido de cancelamento de compra realizada pela internet

Órgão julgador
2ª Turma Recursal

Relatora
Juíza de Direito Maira
Salete Meneghetti

Comarca
Pinhalzinho

Data do julgamento
12 de maio de 2026

Número do processo
5000563-
39.2025.8.24.0049

Fonte
Informativo da
Jurisprudência
Catarinense - Edição n.
164, de 20 de junho de
2026

Fatos

Uma pessoa realizou uma compra pela internet, mas decidiu desistir do negócio e solicitou o cancelamento dentro do prazo de sete dias permitido por lei. Apesar de o cancelamento ter sido feito corretamente e dentro do tempo previsto, as cobranças continuaram sendo lançadas nas faturas do seu cartão de crédito. O consumidor, então, buscou a justiça para interromper as cobranças e receber de volta o que já tinha pagado.

Questões jurídicas

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina analisou:

- Se a permanência das cobranças no cartão de crédito depois do cancelamento da compra feito no prazo legal é considerada uma falha das empresas na prestação do serviço;
- Se o consumidor tem o direito de receber de volta, em dobro, o dinheiro que foi cobrado de forma injusta;
- Se a atitude das empresas ao manter as cobranças feriu o dever de agir com honestidade e transparência com o cliente.

Resumo do julgamento

O Tribunal manteve a decisão que obrigou as empresas a devolverem em dobro o dinheiro cobrado de forma indevida. Entendeu que o cliente exerceu seu direito de se arrepender da compra dentro do prazo e, por isso, as





INFORMAÇÃO À SOCIEDADE

empresas não poderiam mais realizar qualquer cobrança.

Destacou que manter as cobranças no cartão de crédito após o pedido de cancelamento é uma falha grave e desrespeita a obrigação de agir corretamente com o consumidor.

Decidiu que a devolução deve ser em dobro porque as empresas não agiram com o cuidado e a honestidade esperados. Dessa forma, foi desnecessário provar que as empresas tiveram a intenção de enganar o cliente.