



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000007549

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004240-02.2023.8.26.0457, da Comarca de Pirassununga, em que é apelante JOSÉ CARLOS CUSTODIO DE LIMA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado 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 ACHILE ALESINA (Presidente sem voto), ELÓI ESTEVÃO TROLY E RODOLFO PELLIZARI.

São Paulo, 9 de janeiro de 2025.

MENDES PEREIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36042

Apelação nº 1004240-02.2023.8.26.0457

Apelante: José Carlos Custódio de Lima

Apelado: Banco BMG S/A.

Comarca: Pirassununga

15ª Câmara de Direito Privado

APELAÇÃO - “Papcard Pgto Mensal - 24 meses” - Relação de consumo - Contrato de seguro celebrado por contato telefônico - Gravação telefônica na qual o autor teria consentido com a avença - Meio que não se presta à finalidade pretendida, tampouco se sobrepõe à negativa do demandante - Esclarecimentos simplórios sobre os termos e as condições do contrato, bem como acerca da modalidade de operação ofertada diante da hipervulnerabilidade do consumidor idoso - Circunstâncias fático-jurídicas exigiam do banco maior cautela na fase pré-contratual, bem como no momento da formação da avença - Boa-fé objetiva e deveres anexos - Não observância - Contrato inválido e ineficaz - Inexigibilidade dos lançamentos que lhe decorreram - Restituição do indébito - Entendimento do STJ consolidado no EAREsp 676608/RS - Devolução dobrada das parcelas adimplidas posteriormente ao dia 30/03/2021 e, de forma simples, para as anteriores a essa data - Dano moral - Inocorrência - Mero dessabor impassível de configurar violação inaceitável a direito de personalidade da autora - Sentença reformada em parte - Sucumbência recíproca - Redimensionamento - Recurso provido parcialmente.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 205-208, cujo relatório é adotado, que julgou improcedentes os pedidos declaratório e condenatório, bem como condenou a parte autora a arcar com as custas, despesas processuais e verba honorária fixada em 10% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.

Busca o vencido, ora apelante, a reforma integral do julgado (fls. 211-223). Alegou ter sido ludibriado a contratar por meio de contato telefônico do réu. Defendeu a ausência de comprovação da idoneidade do áudio apresentado com a contestação. Não se extrairia consentimento válido dessa gravação. Sustentou o descumprimento do dever de informação. Aventou ter sido obstado o seu poder de negociação. Disse que, por tratar-se de pessoa idosa, não tinha plena ciência do serviço contratado, de modo que “apenas confirmou o que a atendente falava”. Acrescentou não ter sido apresentado instrumento contratual que materializasse o negócio jurídico impugnado. Requereu a declaração de inexigibilidade dos descontos derivados do contrato, a repetição do indébito e a indenização por danos morais.

O apelado em sua contrariedade sustenta a manutenção do julgado (fls. 227-233). Reafirmou a regularidade da contratação e questionou os pleitos de repetição do indébito e reparação de ordem moral.

É o relatório.

O recurso prospera parcialmente.

Por meio dessa demanda pretende o autor a declaração de inexigibilidade de lançamentos efetuados em seu benefício previdenciário, sob a rubrica “Papcard Pgto Mensal - 24 meses”, serviço que não teria sido validamente contratado, além da repetição, em dobro, do indébito e de indenização por dano moral.

Inconteste que o requerente aderiu a cartão de crédito consignado administrado pelo réu, no qual se contratou o serviço “Papcard Pgto Mensal - 24 meses”, tido por inválido pelo demandante devido à ausência de aceitação válida, a inquinando também os lançamentos derivados dessa avença.

Com efeito, extrai-se dos autos que o banco não demonstrou a regularidade da contratação impugnada pelo requerente.

A aceitação do autor, que teria se exteriorizado mediante ligação telefônica travada entre as partes, não se presta à finalidade pretendida por inválida. Isso porque o réu deixou de prestar, prévia e adequadamente, informações suficientes da modalidade de operação oferecida, bem como os termos e condições contratuais que passariam a reger o negócio, dever inafastável, e que ganha maior relevo nos autos, diante a hipervulnerabilidade do requerente por idoso. Ou seja, não foram detalhadas ao demandante as disposições contratuais mais relevantes do serviço, a exemplo de encargos remuneratórios e moratórios etc. Tal ônus competia ao banco, que não se portou com a cautela exigida às especificidades do caso, tampouco se utilizou de canais de atendimento idôneos à finalidade pretendida.

Insta salientar que os contratantes devem se comportar em conformidade com a boa-fé objetiva e seus deveres anexos, inclusive na fase pré-contratual (art. 422 do CC), o que impõe ao fornecedor, ao ofertar produtos e serviços no mercado de consumo, padrão de comportamento ético, honesto e responsável com os fins a que se destinam. A assimetria inerente à relação de consumo impõe maior lisura e cautela no proceder daqueles que detêm os meios de produção e objetivam o lucro, notadamente porque sua atuação cria um estado de confiança no consumidor, assim como pode dar ensejo à frustração da sua legítima confiança.

Exsurge, pois, a importância e a finalidade do dever de informação qualificado que não se contenta com meras ilações padronizadas e omissas em pontos cruciais a todos negócios jurídicos onerosos, a exemplo dos encargos moratórios. A oferta deve trazer com clareza, precisão e adequação as informações atinentes ao produto/serviço e os contornos em que a relação jurídica será formada. Há que se considerar as vulnerabilidades daqueles para os quais se destina, pois, cumprido a contento o dever de informação, diminui - e muito - essa relação assimétrica entre consumidor e fornecedor.

Daí a falha na prestação do serviço ora reconhecida, já que, na hipótese, descumprido o dever de informação imposto ao réu por se mostrar insuficiente a mera leitura veloz de “script” ao autor idoso, por ligação telefônica, sem mencionar pontos relevantes ao contrato oneroso.

O negócio jurídico para ser válido requer, dentre outros requisitos, manifestação de vontade do aderente ao produto/serviço ofertado de modo a produzir e vincular seus signatários aos efeitos desejados. Na hipótese, a adesão do autor ao

“Papcard” descrito na inicial não restou comprovada, reiterando, por oportuno, a inidoneidade do contato telefônico travado entre as partes para tanto.

Verifica-se, pois, que o réu não se desincumbiu do ônus que lhe competia (art. 373, inc. II, do CPC), razão pela qual o seguro, celebrado à revelia do autor, não o vincula por inexistente manifestação de vontade válida que o legitime. Há que considerar a teoria do risco da atividade, na medida em que os descontos efetuados decorreram de falha no serviço imputado ao requerido, mais precisamente, a negligência do banco em adotar mecanismos seguros de atendimento e de vendas aos seus correntistas, observadas as singularidades inerentes dos que compõe a sua carteira.

Por esta razão, reafirma-se a responsabilidade objetiva do banco no caso em comento (art. 14 do CDC¹), sendo certo que, em relação ao pedido de restituição dobrada do indébito, cabe observar o recente entendimento do C. STJ no EAREsp 676608/RS. Logo, cabível a devolução dobrada das parcelas adimplidas posteriormente ao dia 30/03/2021 e, de forma simples, para as anteriores a essa data. Tais débitos serão corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, a partir do primeiro desembolso indevido (Súmula 43 do STJ), com incidência de juros moratórios de 1% (art. 397 do CC e Súmula 53 do STJ), contados de cada desconto indevido.

A propósito:

“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITOS, RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - Contrato de "Seguro PAPCARD" - Contratação impugnada - Celebração por meio telefônico em que a consumidora não teve informação adequada do serviço - Invalidade - Declaração de inexigibilidade de débitos dele decorrentes - Repetição, simples, de valores comprovadamente descontados - Inaplicabilidade da dobra do art. 42, parágrafo único, do CDC (ausente má-fé) - Indenização Descabimento - Dano moral não demonstrado - Mero aborrecimento que não superou a esfera patrimonial - Inexistência de repercussão no benefício previdenciário - Dever de indenizar não caracterizado - Sentença reformada - Parcial procedência da demanda - Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1009938-84.2022.8.26.0566; Relator (a): Vicentini Barroso; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2023; Data de Registro: 10/08/2023).

Noutro giro, não se entrevê que o autor tenha experimentado dano moral que ensejasse indenização patrimonial. Isso porque, ainda que ilícitos, esses descontos não deram azo a situações concretas que pudessem configurar violação inaceitável a direito de personalidade, a exemplo de endividamento, inscrição de nome no rol de inadimplentes, necessidade de auxílio financeiro de terceiros para custeio de necessidades básicas etc. Saliente-se que o valor desembolsado mensalmente pelo serviço não contratado importou em 2 % dos proventos do requerente, incapaz, portanto, de vulnerar o seu mínimo existencial. Assim, cuidando-se de mero aborrecimento decorrente de inadimplemento contratual, inviável a condenação do requerido no pagamento de indenização por dano moral.

A inversão parcial do julgamento deu azo à sucumbência recíproca, dado que os contendores tiveram parte importante de suas pretensões afastadas. O autor

¹ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

teve rejeitado o pedido de indenização por dano moral, enquanto o réu, além de dar causa ao ajuizamento da demanda, restou vencido em relação à declaração de inexigibilidade do débito e restituição do valor descontado indevidamente. Logo, a repartição da condenação nas verbas de sucumbência é medida que se impõe, utilizando-se o valor da causa como parâmetro, haja vista a condenação em valor irrisório. Desta forma, fixa-se a verba honorária em 20% do valor atualizado da causa (R\$ 20.199,60), sendo 50% devidos ao patrono do autor e 50% ao patrono do réu, já observada a atuação na esfera recursal.

Em suma, a r. sentença deve ser reformada em parte para: (i) declarar a inexistência do contrato “Papcard Pgto Mensal - 24 meses” em relação ao autor e a inexigibilidade dos débitos que lhe decorreram; (ii) condenar o réu à devolução dobrada das parcelas adimplidas posteriormente ao dia 30/03/2021 e, de forma simples, para as anteriores a essa data, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a partir do primeiro desembolso, e juros moratórios de 1% (um por cento), contados de cada desconto indevido; e (iii) condenar as partes, em razão da sucumbência recíproca, ao pagamento de metade das custas e despesas processuais, bem com adimplir com a verba honorária, fixada em 20% do valor atualizado da causa (R\$ 20.199,60, fl. 14), sendo 50% devidos ao patrono do autor e 50% ao patrono do réu, observada a gratuidade de justiça deferida ao demandante.

Ante o exposto, dá-se provimento parcial ao recurso, nos termos da fundamentação supra.

MENDES PEREIRA
Relator