



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000277815

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002937-97.2024.8.26.0236, da Comarca de Ibitinga, em que é apelante/apelada TEREZINHA DE FÁTIMA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes MBM SEGURADORA S/A e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos dos réus e deram provimento em parte ao recurso da autora. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1002937-97.2024.8.26.0236.

Apelantes/Apelados: Terezinha de Fátima da Silva, MBM Seguradora S/A e Banco Bradesco S/A.

Ação: Declaratória de Inexistência de Débito c/c Repetição do Indébito e Indenização por Danos Materiais e Morais.

Origem: 2ª Vara Cível de Ibitinga.

Juiz de 1ª instância: Dr. Wellington Barizon.

Voto nº 14.701.

PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE AD CAUSAM. Abuso na contratação de previdência privada. Instituição financeira depositária que permitiu descontos com lastro em contrato abusivo. Banco que integra a cadeia de fornecedores. Falha na segurança do serviço que se identifica na espécie. Responsabilidade objetiva. Art. 25, § 1º, do CDC c.c. Súm. 479 do STJ. Irretorquível pertinência subjetiva. Preliminar repelida. Recurso do banco desprovido.

CONSUMIDOR. NEGÓCIO JURÍDICO INEXISTENTE. DANO MORAL. Contrato obtido mediante contato telefônico no qual é impossível à parte aderente sequer entender os termos do negócio, tampouco anuir aos pagamentos. Irregularidade dos descontos evidenciadas, a atingir conta em que depositado benefício previdenciário. Impositiva restituição em dobro. A má-fé, elementar subjetiva não prevista no tipo do art. 42, par. ún., do CDC, cede à verificação concreta da eventual presença de engano justificável, parâmetro modulado pela boa-fé objetiva. Corte Especial do STJ que, em sede embargos de divergência, abandonou de vez a ideia da má-fé do fornecedor como elemento indispensável à repetição dobrada. Observância, entretanto, da modulação imposta, a reservar o dobro apenas para valores pagos ou descontados indevidamente a partir de 30.03.2021, o que aqui ocorre. Hipótese de dano moral *in re ipsa*, graduado pela teoria do desvio produtivo. Desnecessidade de prova. Decorrência direta da quebra da confiança e da justa expectativa da consumidora exposta (equiparada) de não ver comprometida a sua aposentadoria, verba dotada de tónus alimentar. Teoria do risco proveito. Liquidação em R\$ 5.000,00. Razoabilidade, de acordo com os critérios regularmente adotados

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

por esta Câmara para casos análogos. Responsabilidade extracontratual. Termos iniciais distintos para os juros de mora: descontos sem causa (prejuízo material) e inexistente contratação (dano moral). Matéria de ordem pública. Recursos dos réus desprovidos, provido em parte o da autora.

A r. sentença de fls. 304/309, cujo relatório se adota, julgou parcialmente o pedido para: a) declarar a inexistência do negócio jurídico e, por consequência, do débito, devendo a parte requerida tomar providências para cessação dos descontos; b) determinar aos réus, solidariamente, a restituição em dobro os valores indevidamente descontados; c) condená-los solidariamente ao pagamento de indenização de R\$ 3.000,00 a título de dano moral.

Apelam as partes.

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático para: a) majorar a verba reparatória, a estimá-la em R\$ 10.00,00; b) aumentar honorários para, no mínimo, R\$ 2.000,00 (fls. 312/331).

Por seu turno, assevera a MBM: a) ter comprovado a contratação, via *call center*; b) ser válida a manifestação de vontade efetuada por esse meio, tendo a autora confirmado a aquisição do seguro e autorizado expressamente os descontos relativos aos prêmios; c) comprovada a adesão, é impossível a devolução de valores; d) inexistiram danos morais, cujo montante não observou a razoabilidade (fls. 363/374).

O Bradesco, de outra banda, aduz: a) não ter a autora provado a ilegalidade da contratação; b) é parte ilegítima passiva; c) as transações foram realizadas com dados da conta e respectiva senha da autora; d) inexistiu ilícito de sua parte; e) impossível declarar a inexistência do débito ou sua restituição em dobro; f) com relação à restituição, a correção e os juros só devem ser contados a partir da citação válida e, quanto ao dano moral, da data de seu arbitramento; g) não há dano moral e, em caso de sua

eventual manutenção, seu valor deve ser reduzido; h) há locupletamento ilícito por parte da autora (fls. 379/404).

Tempestivas, com preparo as das rés (fls. 375/376 e 405/406) e processada com gratuidade a da autora (fls. 65), vieram aos autos contrarrazões (fls. 445/456, 457/463 e 464/475).

É a síntese do necessário.

Prima facie, a despeito da planilha de fls. 476 e da certidão de fls. 477, correto o montante recolhido a título de preparo pela MGM, porquanto, nos termos da Lei nº 11.608/2003, com as alterações da Lei nº 17.785/2023, o preparo da apelação corresponde a 4% do valor atualizado da condenação.

Ressalte-se, *prima facie*, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora, ainda que equiparada.¹

Com efeito, não se controverte que a autora, já aposentada, sofreu descontos diretos em sua conta mantida junto ao Bradesco, desde abril de 2023 (fls. 40), relativos a uma previdência complementar não contratada com a ré MBM, no valor de R\$ 89,90 mensais.

À guisa de prova da contratação, a MBM apresentou *link* do áudio do contato telefônico de sua funcionária com a autora, de dois minutos e três segundos de duração (fls. 180).

Ocorre que essa gravação não comprova anuência da autora ao negócio, tampouco sua ciência a respeito dos seus termos. A atendente “despeja” inúmeras informações, de forma extremamente rápida, a não permitir que a autora pense ou autorize nada; ela não respondeu que autorizava a aquisição do seguro ou os descontos relativos aos prêmios.

¹ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII, c.c. 29.

Se essa é forma pela qual a MBM obtém a adesão a seus contratos, ela é absolutamente abusiva² e não se presta a provar nenhuma manifestação de vontade válida.

É impossível à parte interlocutora sequer compreender o que é dito de forma tão veloz, muito menos anuir a qualquer negócio oneroso.

Como bem salientou o MM. Juízo monocrático, a gravação telefônica trazida não cumpre o dever de informação adequada, *pois é impossível à parte autora a compreensão correta sobre as características, obrigações e direitos decorrentes das cláusulas contratuais, devendo ser ressaltada, ainda, a fragilidade inerente do consumidor (CDC, art. 39, IV) (fls. 306).*

Conclui-se, portanto, que a demandante nada contratou com a ré, daí a inexistência/inexigibilidade da relação jurídica e, conseqüentemente, dos débitos operados na sua conta bancária, como bem reconhecido na origem.

Diante disso, configurada está a abusividade dos descontos, que autoriza a devolução em dobro do que se debitou sem causa, sendo evidente que ela foi permitida a partir da ocorrência de **injustificável engano**/proceder do polo fornecedor.

Isto porque, a versar a disputa sobre relação de consumo, a *má-fé* – **elementar subjetiva não prevista** no tipo do art. 42, par. ún., da Lei nº 8.078/90³ – cede à verificação concreta da eventual presença de *engano justificável*.

O Código de Defesa do Consumidor não tolera – **e não pode tolerar** – *enganos injustificáveis* do fornecedor.

² CDC, art. 51, IV, última figura, e XV.

³ CDC, art. 42, par. ún.: *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.*

Pensar-se o contrário implicaria nítida violação à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva, que visa a impedir condutas que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade⁴ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.⁵

Anote-se, a propósito, que a Lei nº 8.078/90 adotou um critério mais benéfico à parte graduada pela vulnerabilidade⁶; daí por que o STJ, em sede de embargos de divergência e pela voz da sua Corte Especial, abandonou de vez a ideia da má-fé do fornecedor como elemento indispensável à repetição dobrada:

*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.*⁷

Há inúmeros precedentes desta Colenda 28ª Câmara de Direito Privado nesse sentido, dentre eles: AC 1029837-35.2021.8.26.0071, rel. Marcelo Lopes Theodósio, j. 03.08.2022; AC 1056282-03.2021.8.26.0100, rel. Dimas Rubens Fonseca, j. 23.06.2022; AC 1005799-59.2021.8.26.0361, rel. Berenice Marcondes Cesar, j. 26.04.2022; AC 1001482-93.2020.8.26.0218, rel. Angela Lopes, j. 22.03.2022.

De rigor, portanto, a repetição dobrada de valores pagos/descontados indevidamente a partir de 30.03.2021, o que abrange a hipótese *sub examine* (fls. 40 e 188/189).

Em relação aos danos extrapatrimoniais, claro está o episódio que ultrapassa o limite do aceitável⁸, a caracterizar o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de

⁴ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

⁵ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

⁶ CDC, art. 4º, I.

⁷ STJ, EAREsp 676.608/RS, rel. Min. Og Fernandes, j. 21.10.2020.

⁸ CC, art. 187.

dignidade e aos direitos básicos do polo consumidor, a quem o Estado deve defender⁹, reprimindo todos os abusos praticados no mercado¹⁰, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.¹¹

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹², que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais¹³. O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁴ – da quebra da confiança e da justa expectativa da consumidora exposta (equiparada¹⁵) de não ser submetida a tamanho imbróglio (**desconto indevido em conta bancária destinada ao recebimento de benefício previdenciário – fls. 40**), sendo

⁹ CF, art. 5º, XXXII.

¹⁰ CDC, art. 4º, II e VI.

¹¹ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

¹² CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

¹³ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁴ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁵ CDC, art. 29.

obrigada a percorrer cansativa trilha para tentar sanar problema a que não deu causa¹⁶, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁷, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.¹⁸

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*¹⁹, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²⁰

No que tange à liquidação, considerando o porte econômico da ré e a gravidade do abuso imposto, a verba indenizatória comporta elevação para R\$ 5.000,00, que não representa *quantum* irrisório nem exorbitante; contudo, sem nenhuma relevância no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (item 6 – fls. 20) apresenta caráter apenas estimatório.²¹

Registre-se que este montante se encontra dentro dos critérios eleitos com regularidade por esta Egrégia 28ª Câmara de Direito Privado em casos análogos.²²

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata

¹⁶ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁷ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

¹⁸ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

¹⁹ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²⁰ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²¹ STJ, Súm. 326.

²² TJSP, AC 1001339-26.2019.8.26.0417, rel. Dimas Rubens Fonseca, j. 04.03.2022; AC 1001482-93.2020.8.26.0218, rel. Angela Lopes, j. 22.03.2022; AC 1001859-67.2020.8.26.0411, rel. Cesar Luiz de Almeida, j. 19.08.2021; AC 1000843-45.2018.8.26.0477, rel. Sergio Alfieri, j. 18.03.2021.

medida do que se conhece como teoria do desestímulo²³, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.²⁴

No mais, não colhe a preliminar do banco, pois a análise da pertinência subjetiva – diante da teoria da asserção – reclama tão-só um exame meramente hipotético da relação substancial da demanda²⁵; logo, se a causa de pedir imputa ao banco certa responsabilidade pelo ocorrido, sua legitimidade passiva *ad causam* exsurge irretorquível.

Nesse cenário, figura a instituição financeira como parte na cadeia de fornecedores²⁶, a não lhe socorrer tese de ilegitimidade passiva.

Não bastasse, deixou o banco de fornecer a segurança devida ao serviço prestado²⁷, ao permitir descontos em conta da sua cliente, com lastro em contrato fraudulento, devendo responder pelo risco da sua atividade, quadro a lhe acarretar responsabilidade objetiva pelos danos impingidos ao consumidor.²⁸

Em casos análogos, não foi outra a diretriz adotada por esta Corte Bandeirante:

*SEGURO DE VIDA – Pretensões de restituição de valores em dobro e de indenização de dano moral julgadas parcialmente procedentes – Descontos indevidos na conta bancária da autora – Prêmios relativos a contratação fraudulenta de seguro de vida – **Legitimidade passiva do Bradesco que deve ser reconhecida**, bem assim sua responsabilidade solidária pelos danos causados à*

²³ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

²⁴ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

²⁵ 1º TacCiv/SP, Apel. 660.565-4, rel. Roberto Bedaque, j. 01.02.1996.

²⁶ CDC, art. 25, § 1º.

²⁷ CDC, art. 14.

²⁸ STJ, Súm. 479.

*autora, nos termos fixados na sentença – Dano moral caracterizado – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 – Apelação da autora provida, não provida a do réu Bradesco (g.n.).*²⁹

*Recursos de Apelação. Contrato de seguro. Direito do Consumidor. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e repetição do indébito. Sentença que afastou a ilegitimidade passiva da instituição financeira e julgou parcialmente procedente o feito, concedendo a repetição do indébito dos valores descontados indevidamente, mas negou a indenização a título de danos morais. Apelos formulados pela Autora e pela instituição financeira Corrê. Descontos de prêmio de seguro não contratados em conta corrente da requerente. **Ilegitimidade passiva do banco que deve ser afastada.** Relação de consumo. Responsabilidade objetiva e solidária dos integrantes da cadeia de consumo. Súmula 479 do STJ. Requisição de prova pericial formulada pela Autora ao longo da instrução processual. Alegação de assinatura falsa. Instituição financeira que declinou da produção de perícia grafotécnica. Seguradora que declinou do pagamento dos honorários periciais que lhe incumbia, pugnando pelo julgamento antecipado da lide. Seguradora que afirma nos Autos não possuir o contrato original que comprova a relação jurídica entre as partes. Não comprovada a contratação do seguro e a autorização para débito automático. Falta de cautela do banco em lançar débito automático sem autorização do cliente. Descontos indevidos. Pleito da instituição financeira Corrê, pugnando pelo afastamento da repetição do indébito, disposta no art. 42, parágrafo único, do CDC que deve ser negado. Autora que recorre, pugnando pelo arbitramento de indenização a título de danos morais. Dano moral configurado por*

²⁹ TJSP, AC 1001528-81.2019.8.26.0553, rel. Sá Duarte, j. 15.02.2022.

prática abusiva em razão dos descontos praticados sem lastro contratual e autorização de débito. Desrespeito ao consumidor que demanda a fixação de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil) reais. Precedentes deste Tribunal. Sentença reformada. Sucumbência invertida. Súmula 326 do STJ. Honorários Majorados. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. RECURSO DA CORRÉ DESPROVIDO (g.n.).³⁰

De outra banda, a disciplina da correção monetária³¹ fica mantida (data do desembolso para o prejuízo material e do arbitramento³² para o dano moral), visto que nesta instância tão-só se adequou a expressão numérica do decreto condenatório; ao passo que os juros de mora, legais³³, tratando-se de responsabilidade extracontratual³⁴, têm diferentes termos iniciais: a) de cada indevido desconto para a recomposição material; b) da inexistente contratação para a compensação moral (vigência da apólice em 10.04.2023 – fls. 189).

Uma observação, no entanto, há de ser feita: é que *a matéria relativa aos juros de mora e à correção monetária é de ordem pública, pelo que a alteração do termo inicial de ofício no julgamento de recurso de apelação pelo tribunal na fase de conhecimento do processo não configura reformatio in pejus³⁵, ou seja, sua análise independe de pedido expresso na inicial ou de recurso voluntário da parte.*³⁶

Sucumbentes nas suas pretensões³⁷, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária

³⁰ TJSP, AC 1001320-38.2018.8.26.0584, rel. L. G. Costa Wagner, j. 17.12.2021.

³¹ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

³² STJ, Súm. 362.

³³ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

³⁴ CC, art. 398 c.c. STJ, Súm. 54.

³⁵ STJ, AgRg no AREsp 455.281/RS, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 10.06.2014.

³⁶ STJ, AgRg no REsp 1.427.958/SC, rel. Min. Benedito Gonçalves, j. 27.05.2014.

³⁷ STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

devida solidariamente³⁸ pelos réus para 20% da condenação.

Ex positis, pelo meu voto:

a) NEGA-SE PROVIMENTO aos recursos dos réus;

b) DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora para majorar as verbas indenizatória e honorária.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁹, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

³⁸ CPC, art. 87, § 2º.

³⁹ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.