



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300248

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004349-88.2024.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que é apelante/apelado VALDOMIRO BORGES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO DO BRASIL S/A e Apelado EGONCRED - SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 11ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MARCO FÁBIO MORSELLO (Presidente sem voto), JOSÉ WILSON GONÇALVES E WALTER FONSECA.

São Paulo, 27 de março de 2025.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1004349-88.2024.8.26.0066

Comarca: Barretos – 2ª Vara Cível

Apte/Apdo: Valdomiro Borges

Apte/Apdo: Banco do Brasil S/A

**Apelado: Sudacred – Sociedade de Crédito ao Microempreendedor
e à Empresa de Pequeno Porte Ltda**

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Luiz Fernando Silva Oliveira

VOTO Nº 1.682

APELAÇÕES – SEGURO PESSOAL CONTRATADO POR TELEFONE – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Sentença de procedência, que declarou a inexistência do contrato, a inexigibilidade dos valores dele decorrentes, devolução simples dos valores descontados e condenação solidária dos réus a indenizar por danos morais em R\$ 1.000,00 – Inconformismo do autor e do banco réu – PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA – Em que pese o contrato ter sido celebrado entre o autor a instituição de crédito corré, o banco procedeu aos descontos em conta do autor sem autorização ou ciência do consumidor – Telefonema da seguradora oferecendo contratação do seguro, ademais, em que o autor foi informado que se tratava de “empresa conveniada com o Banco do Brasil” – MÉRITO – CONFIGURAÇÃO DE PRÁTICA ABUSIVA – Seguradora que não prestou informações claras e precisas sobre o serviço que estava sendo oferecido, tampouco sobre os termos e os encargos da contratação – Ademais, a preposta da seguradora procedeu à contratação, mesmo o autor tendo respondido por três vezes que não tinha interesse no serviço, além de demonstrar, por suas respostas, que não compreendeu que, mesmo assim, a preposta da seguradora faria a contratação do seguro – De rigor a declaração de inexistência do contrato, e inexigibilidade dos valores dele decorrentes – Inteligência do art. 31, do Código de Defesa do Consumidor - FORMA DE RESITUIÇÃO SIMPLES dos valores cobrados indevidamente - Os descontos oriundos de negócio jurídico ao qual o consumidor não aderiu livre e espontaneamente não caracterizam afronta à boa-fé objetiva, ainda que considerada sua condição de vulnerável, já que a instituição bancária, conquanto responda pelos riscos de sua atividade lucrativa, foi manipulada na empreitada criminoso, para cuja

concretização concorreu somente de modo involuntário – DANOS MORAIS – O tratamento dispensado ao autor pela preposta da seguradora demonstra que o autor foi induzido a erro, sem compreender, em razão da inexistência de informações claras, que o seguro seria contratado por telefone, o que caracteriza ofensa à esfera moral do autor e implica na manutenção da condenação em indenizar por danos morais, mas no valor fixado na r. sentença que se mostra proporcional e razoável diante da extensão dos transtornos causados – JUROS DE MORA da restituição desde o evento danoso (súmula 54, do C. STJ), conforme fixado na r. sentença – RECURSOS DO AUTOR RECURSO DO BANCO RÉU NÃO PROVIDOS, alterada a forma de cálculo dos juros para que a partir da citação passem a incidir pela taxa SELIC, excluída a correção monetária que será computada pelo IPCA, mantidos, porém, os termos iniciais previstos na r. sentença para os juros de mora e correção monetária sobre a indenização por danos materiais e iguais encargos sobre a indenização por danos morais

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais movida por VALDOMIRO BORGES em face de BANCO DO BRASIL S/A e SUDACRED – SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR E À EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA. Narra o autor que o Banco do Brasil permitiu que a empresa corré recebesse valores mediante descontos mensais em sua conta bancária, em virtude de produto ou serviço que não autorizou e não contratou. Requer a declaração de inexigibilidade da contratação que ensejou a cobrança, com a devolução em dobro dos valores descontados indevidamente, e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000.00 a ser paga por cada uma das rés.

Sobreveio r. sentença de fls. 308/315, julgando procedente a demanda, para o fim de declarar a nulidade do contrato e inexigibilidade dos descontos, restituição simples dos valores descontados

indevidamente e condenação solidária dos réus ao pagamento de indenização de R\$ 1.000,00 a título de danos morais.

Apela o autor (fls. 318/326) alegando, em suma, que deve haver a majoração do *quantum* indenizatório para R\$ 10.000,00 a ser pago por cada um dos réus, na medida em que em nenhum momento foi autorizado o desconto de valor em sua conta, causando transtornos e humilhações. Aponta que os juros de mora devem fluir a partir do evento danoso, tanto para os danos morais, como para os materiais. Argumenta que a devolução dos valores descontados indevidamente deve ocorrer em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Pugna pela reforma da r. sentença nos pontos mencionados.

Recurso tempestivo e isento de preparo em virtude da concessão da gratuidade de justiça deferida em 1º grau (fl. 29).

Contrarrazões pela ré Sudacred (fls. 330/341) e pelo réu Banco do Brasil (fls. 369/384).

Apela também o réu Banco do Brasil (fls. 342/363) aduzindo, preliminarmente, ilegitimidade passiva e falta de interesse de agir, pois não cometeu ato ilícito na medida em que os contratos impugnados foram celebrados entre o autor e a corré. No mérito, argumenta que não teve qualquer participação na contratação, razão pela qual não deve ser responsabilizado. Assevera que agiu em exercício regular de direito, havendo excludente de responsabilidade, não devendo ressarcir ao autor. Aponta que não é cabível a revisão contratual, pois observadas todas as formalidades. Acrescenta inexistir hipótese de dano moral indenizável e, caso se entenda pela sua existência, que o seu valor deve ser reduzido.

Por fim, argumenta não ser cabível a condenação em repetição do indébito. Pleiteia o acolhimento das preliminares arguidas, e, no mérito, a reforma da r. sentença.

Contrarrazões pelo autor às fls. 386/392.

Não houve oposição ao julgamento virtual, nos termos da Resolução de nº 772/2017 do Órgão Especial do Tribunal de Justiça de São Paulo.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais, em que o autor afirma que foi surpreendido com previsão de descontos mensais de R\$ 78,64 em sua conta bancária no Banco do Brasil em virtude de contrato de seguro que não realizou e não autorizou com a ré Sudacred (fl. 46).

Inicialmente, **afasto a preliminar de ilegitimidade passiva arguida pelo Banco do Brasil**. Isso porque, apesar do contrato de seguro impugnado ter sido celebrado entre o autor e a instituição de crédito corré Sudacred, os descontos indevidos foram realizados em conta de titularidade do autor de responsabilidade do banco.

Ademais, a representante da seguradora afirmou em ligação telefônica em que oferecido o seguro, de forma clara, que se tratava da empresa conveniada com o Banco do Brasil, o que permitia entender que o referido Banco teria participação na contratação do seguro.

Além disso, em nenhum momento o autor autorizou a

instituição bancária a proceder aos descontos, sendo que os descontos decorreram unicamente de comunicação da instituição de crédito responsável pelo seguro, sem que o consumidor pudesse ter ciência do ocorrido. Nesse sentido, julgado deste E. Tribunal de Justiça:

“SEGURO. Apelação. Ação de repetição de indébito cumulada com indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Preliminar de ilegitimidade passiva. Banco que alega ilegitimidade passiva por não ter participado da suposta relação jurídica entre autora e seguradora. Irrelevância. Desconto supostamente indevido que foi realizado em conta da autora, de responsabilidade do banco. Mérito. Cobrança de seguro não contratado pela autora. Pagamento em débito automático em conta do banco. Autora que provou os descontos realizados, com o nome da seguradora. Seguradora que não provou a existência de contratação do serviço de seguro. Ônus da seguradora ré, que dele não se desincumbiu, nos termos do artigo 6º, VIII do CDC. Banco réu que não obteve autorização da autora para a realização dos débitos em conta, tendo recebido informações apenas da seguradora. Defeito no serviço prestado, motivo qual responde objetivamente pelos danos causados. Empresas rés que devem proceder ao ressarcimento dos valores cobrados indevidamente da autora, de maneira solidária. Alegação por parte da seguradora, de fato exclusivo de terceiro, que não pode ser analisada por consistir em inovação em sede recursal, vedada pelo artigo 1.014 do CPC. Não cabimento da repetição em dobro, ante a ausência de prova de má-fé da requerida. Danos morais. Indenização indevida, ante a ausência do dano. Pequeno transtorno que não justifica o pagamento de indenização. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1007144-78.2017.8.26.0077; Relator: Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/04/2019; Data de Registro: 17/04/2019)

Por sua vez, por se confundir com o mérito, a preliminar de falta de interesse de agir será analisada juntamente com este.

A lide encerra relação de consumo, pois o autor figurou, ainda que como *bystander* – exposto à prática comercial de maneira indesejada –, na última etapa da cadeia de produção e distribuição do

serviço de crédito regularmente fornecido pela parte requerida, nos termos dos artigos 2º, 3º, § 2º, e 17 do Código de Defesa do Consumidor e enunciado da Súmula nº 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.

No caso dos autos, o autor figura como beneficiários de contrato de seguro de pessoas celebrado com a corré Sudacred, com data de adesão 18/03/2002 e data de emissão 03/06/2024, em que se previu o pagamento de prêmio mensal de R\$ 78,64 (fl. 46).

Ocorre, contudo, que **a contratação ocorreu pela via telefônica, tendo o autor recebido telefonema da corré oferecendo o serviço** (*link da conversa telefônica à fl. 45*).

De acordo com a ligação telefônica, a funcionária da ré Sudacred informou que a empresa era conveniada do Banco do Brasil (00:15), oferecendo-lhe o “benefício” do seguro de vida, comunicando a existência de “*capitais disponibilizados de R\$ 35.000,00 por morte natural, R\$ 70.000,00 por morte acidental e R\$ 35.000,00 por invalidez total ou parcial por acidente*” (00:22 a 00:40).

Ao questionar se o autor teria interesse em realizar a contratação, **o autor respondeu negativamente (00:51), mas logo em seguida a vendedora procedeu à confirmação dos dados do autor para efetivar a contratação, e, indagando novamente o autor sobre interesse na contratação, o consumidor manteve sua resposta negativa (01:00 a 02:00).**

De maneira contraditória, a vendedora informou o autor que este não teria optado pela melhora no pacote, mas procedeu à confirmação da contratação sem as supostas vantagens, mesmo o

autor tendo se manifestando novamente seu desinteresse na contratação (02:00 em diante).

Assim, verifica-se que a contratação não foi apresentada de maneira clara ao consumidor, de modo que o autor sequer teve conhecimento do que estava contratando, tampouco dos termos da contratação e dos encargos que recairiam contra ele.

Convém destacar que o autor por três vezes respondeu de maneira negativa seu desinteresse na contratação de qualquer serviço, mas mesmo ciente das respostas a preposta da ré Sudacred procedeu à efetivação da contratação. Conforme fundamento pelo Juízo a quo quando da prolação da r. sentença de fls. 3018/315:

“As informações repassadas ao consumidor foram insuficientes para que fossem capazes de assegurar ao autor o direito de conhecer o produto ou o serviço que estava adquirindo. A preposta da parte ré limitou-se a lançar, de forma solta, uma série de benefícios que seriam oferecidos para a parte autora e a confirmar a identidade da mesma, mas em nenhum momento explicou por quem seriam prestados tais serviços e quais os benefícios decorrentes da contratação.” (fl. 310)

O art. 31, do Código de Defesa do Consumidor consagra o dever do fornecedor de informação, ao estabelecer que *“a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”*.

Na hipótese dos autos houve flagrante violação ao dever de informação por ambas as rés. Primeiro pela ré Sudacred, que não

esclareceu o serviço que era oferecido ao consumidor, procedendo à confirmação da contratação sem qualquer concordância do autor. Em seguida pelo Banco do Brasil, que autorizou descontos na conta bancária do autor, sem solicitar autorização deste, ou ao menos dar ciência do início dos descontos.

Confira-se julgado deste E. Tribunal de Justiça em caso similar:

“APELAÇÃO. SEGURO DE DANO. Ação condenatória de indenização securitária. Roubo em estabelecimento lotérico. Limitação em razão de cláusulas contratuais. Sentença de procedência. Insurgência da ré. - Código de Defesa do Consumidor. Incidência, uma vez que a contratante é destinatária final dos serviços, conforme a teoria finalista mitigada. Vulnerabilidade técnica da segurada. - Contrato de seguro para danos patrimoniais em estabelecimento lotérico. Celebração por telefone, sem informação suficiente acerca dos limites indenizatórios e das cláusulas excludentes do direito da segurada. Ausência de prova pela apelante de envio à contratante da apólice de seguro. Falha na prestação dos serviços e afronta do dever de informar. Indenização que deve corresponder à totalidade dos prejuízos sofridos. Diferença devida calculada pela apelada com dedução da franquía (15%). Inteligência dos arts. 757, 759 e 765 do Código Civil, e do art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor e art. 373, II, do Código de Processo Civil. RECURSO DESPROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1009822-40.2022.8.26.0223; Relatora: Claudia Menge; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/02/2024; Data de Registro: 27/02/2024)

“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos materiais e morais. Sentença de procedência. Código de Defesa do Consumidor. Contrato de adesão. Contratação de seguro realizada por telefone. Descontos de prêmio de seguro em conta bancária. Dever de informação não observado. Art. 6º, III, e art. 31 do CDC. Prática abusiva evidenciada. Danos morais configurados. Caso que ultrapassa a noção do mero aborrecimento. Quantum indenizatório fixado em patamar adequado ao caso. Sentença mantida. Recursos não providos.” (TJSP; Apelação Cível 1004668-91.2021.8.26.0541; Relator: Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de

Direito Privado; Foro de Santa Fé do Sul - 2ª Vara; Data do Julgamento: 28/08/2023; Data de Registro: 28/08/2023)

Nesse contexto, **de rigor a manutenção da declaração de inexistência do contrato de seguro em questão, bem como de inexigibilidade dos valores dele decorrentes.**

No mais, **a restituição dos valores descontados indevidamente deve ocorrer de maneira simples.**

As instituições bancárias e financeiras respondem objetivamente pelos danos causados por falha na prestação de serviços, nos quais se compreendem aqueles decorrentes de fraudes e delitos perpetrados por terceiros, consoante o disposto no art. 14 do CDC e verbete da Súmula nº 479 do C. STJ, ressalvadas a inexistência de defeito e a culpa exclusiva do consumidor, ou de terceiros.

Por outro lado, o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, traz as circunstâncias que devem estar caracterizadas para se tornar exigível a penalidade de ressarcimento em dobro. O consumidor deve ter sido cobrado por quantia indevida na via extrajudicial sem engano escusável por parte de quem a cobrou e efetivamente pago por ela, não bastando a cobrança de *per se*.

A repetição em dobro na seara consumerista tem cabimento quando a cobrança indevida constituir comportamento contrário à boa-fé objetiva, independentemente do elemento volitivo do fornecedor (STJ. Corte Especial. EAREsp 1.501.756-SC, Rel. Min. Herman Benjamin, julgado em 21/2/2024 (Info 803)).

Por boa-fé objetiva se entende o dever de lealdade e confiança

entre fornecedores e consumidores, haja ou não relação contratual formalizada, com vistas ao atendimento equânime das expectativas e interesses envolvidos.

Logo, não se perquire sobre a ocorrência de culpa, dolo ou má-fé, mas de fatos que demonstrem a violação da regra de conduta imposta aos contratantes.

Nesse sentido, os descontos oriundos de negócio jurídico ao qual o autor não aderiu livre e espontaneamente não caracterizam afronta à boa-fé objetiva, ainda que considerada sua condição de vulnerável, já que a instituição bancária, conquanto responda pelos riscos de sua atividade lucrativa, foi manipulada em empreitada criminosa, para cuja concretização concorreu tão só de modo involuntário.

Por sua vez, o dano moral, que decorre da lesão a atributos da personalidade, e não da mera violação contratual, devendo haver antijuridicidade significativa e anormal que ofenda valores fundamentais, apta a repercutir na esfera de dignidade da vítima, situação não delineada nos autos.

Neste caso concreto, o tratamento dispensado pela seguradora demonstra que o autor foi induzido a erro, sem compreender, em razão da inexistência de informações claras, que o seguro seria contratado por telefone.

E disso decorre, uma vez constatado o erro a que foi induzido, inegável dano moral ao autor que, em tese, poderia, ao menos, sentir-se iludido, ou enganado.

Ainda, embora o prêmio mensal do seguro tivesse pequeno valor, não se pode desconsiderar a afirmação do autor de que os descontos causaram prejuízo para o custeio das despesas necessários ao seu sustento.

Porém, a repercussão econômica do fato, de pequena monta, faz reconhecer que correta a r. sentença em fixar a indenização em R\$ 1.000,00, por se tratar de quantia proporcional e razoável diante da extensão dos transtornos causados.

Quanto aos juros de mora incidentes sobre os valores a serem restituídos pelo réu, em se tratando de ato ilícito decorrente de responsabilidade extracontratual por contrato fraudulento, **o seu termo inicial é a data do evento danoso** (súmula 54, STJ), como, ademais, fixado na r. sentença.

Os juros de mora sobre a indenização por danos morais incidem a partir da citação, e a correção monetária a partir da fixação (art. 405 do Código Civil e Súmula 426, do C. Superior Tribunal de Justiça), razão pela qual, também nesse ponto, a r. sentença não comporta alteração.

Vale ressaltar, de forma a evitar a oposição de embargos de declaração destinados meramente ao prequestionamento e de modo a viabilizar o acesso às vias extraordinária e especial, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia por este Colegiado, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, cenário ademais incapaz de negativamente influir na

conclusão adotada, competindo às partes observar o disposto no artigo 1.026, §2º do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos do autor e do banco réu, alterada, de ofício, a forma de cálculo dos juros para que a partir da citação passem a incidir pela taxa SELIC, excluída a correção monetária que será computada pelo IPCA, mantendo, quanto aos juros e correção monetária devidos entre o evento danoso e a citação, os indícios fixados na r. sentença.

JOSÉ MARCELO TOSSI SILVA

Relator

Assinatura Eletrônica