



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000308067

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002149-58.2023.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S.A., é apelada SOLANGE DE GOES GREGÓRIO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 30 de março de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO nº 1002149-58.2023.8.26.0482

COMARCA DE PRESIDENTE PRUDENTE – 5ª VARA CÍVEL

APELANTE: ZURICH MINAS BRASIL SEGURO

APELADA: SOLANGE DE GOES GREGÓRIO

INTERESSADA: TELEFONICA BRASIL S/A

JUIZ PROLATOR: SÉRGIO ELORZA BARBOSA DE MORAES

VOTO nº 11380

APELAÇÃO – SEGURO “VIVO HOMEASSIST” E “VIVO SEGURO CELULAR DANOS” – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANOS MORAIS – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA – Insurgência da corrê Zurich – Alegação de existência de contratação regular – Afirmação de disponibilização de dados bancários pela autora – Autora que teve valores lançados em fatura de conta de telefonia – Réu que não logrou êxito em comprovar a contratação e consequente legitimidade da cobrança e descontos – Restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor) – Danos morais configurados – Consequências que extrapolam o mero aborrecimento – Montante arbitrado em primeiro grau em R\$ 2.600,00 que se mostra razoável e adequado às especificidades do caso concreto – Sentença mantida pelos seus fundamentos – Majorada verba honorária sucumbencial em desfavor do réu – Recurso não provido.

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. repetição de indébito e danos morais, ajuizada por Solange de Goes Gregório em face de Telefonica Brasil S/A e Zurich Minas Brasil Seguro, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 195/199, cujo relatório se adota, para: **“o fim de reconhecer indevidos e inexigíveis os descontos que as requeridas incluíram em fatura de plano de telefonia referente a seguros não contratados. Em consequência condeno a requerida**

TELEFÔNICA BRASIL S/A a devolver o valor de R\$ 280,00 (duzentos e oitenta reais) referente a seguro VIVO HOMEASSIST não contratado, bem como a empresa ZURICH MINAS BRASIL SEGUROS S/A a devolver o valor de R\$ 201,18 (duzentos e um reais e dezoito centavos) referente a seguro VIVO SEGURO CELULAR DANOS não contrato, devendo as requeridas providenciarem a devolução dos valores indevidamente descontados, já fixados no dobro, com correção monetária a partir do ajuizamento e juros de mora a partir da citação. Outrossim, condeno solidariamente as requeridas a indenizarem a autora pelos danos morais em valor que arbitro em R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscentos reais), valor a ser corrigido e com juros de mora a partir desta decisão. Pelo princípio da causalidade e com fundamento no § único do artigo 86 do Código de Processo Civil, as requeridas, solidariamente, arcarão com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) com fundamento no § 8º do artigo 85 do Código de Processo Civil.”.

Inconformada, recorre a corré Zurich (fls. 202/210), buscando a reforma da r. sentença, insistindo na regularidade da contratação do seguro e ausência de ilicitude ao argumento de que **“comprovou nos autos, o pagamento mensal do prêmio realizado mediante débito automático em sua conta corrente. Ou seja, esta Seguradora deveria ao menos conhecer os dados bancários da apelada, sendo tal fato somente possível com a disponibilização pela própria! (...) não é possível que esta Seguradora detenha os dados bancários da apelada, sem que este tenha efetivamente os informados! Dessa forma, verifica-se que houve contratação do seguro de maneira regular sem qualquer vício, não conferindo assim, qualquer conduta ilícita desta Seguradora!”** (fls. 205/206), batendo-se contra a repetição do indébito, asseverando a inexistência de comprovação do dano moral, postulando, alternativamente redução do valor dos danos morais fixados.

Recurso tempestivo, preparado (fls. 248/249), com contrarrazões (fls. 253/258), sem manifestação de oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos nas razões recursais, pelo meu voto, nego provimento ao recurso.

Cuida-se de ação declaratória cumulada com indenização por danos morais e repetição de indébito, relativa a seguro, julgada parcialmente procedente, para o fim de declarar o débito inexigível, condenando-se os réus a restituir o valor indevidamente descontado, em dobro, acolhendo o pedido de indenização por danos morais, fixados no patamar de R\$ 2.600,00.

Extraí-se dos autos que foram lançados débitos mensais em nome da autora sem o seu conhecimento, relativo à suposta contratação de seguro, de modo a indicar que a consumidora fora vítima de fraude perpetrada por terceiro que se utilizou de seu nome para tanto.

Sobreveio, então, a r. sentença de fls. 195/198, no seguinte sentido:

“A preliminar de ilegitimidade passiva da empresa TELEFÔNICA não comporta ser acolhida, ainda que tenha atuado como estipulante do contrato de seguro celebrado com a ZURICH, admite que foi ela quem inseriu os descontos na fatura, envolvendo a seguradora.

A empresa de telefonia vendeu o seguro para o cliente consumidor, participando da cadeia de fornecimento de serviços. Assim, responde pela ação, devendo, pois, comprovar que atuou no contrato apenas como estipulante e apresentar dados de que o consumidor concordou com o seguro.

Na espécie em tela, a autora deparou com inclusão na fatura de plano de telefonia móvel, de dois seguros, um denominado VIVO HOMEASSIST no importe de R\$ 20,00 (vinte reais) que tudo indica se destina para a própria Telefônica como prestação de serviços ao cliente. E outro desconto no valor de R\$ 14,37 (quatorze reais e trinta e sete centavos) a título de VIVO SEGURO CELULAR DANOS que é destinada á seguradora ZURICH.

A autora nega a relação contratual; que não aderiu aos contratos de seguro e não autorizou a inclusão dos débitos nas faturas de telefonia.

A relação é de consumo, de modo que se inverte o ônus da prova, cabendo as requeridas a apresentação de provas no sentido de

demonstrar que houve adesão ou autorização por parte da autora.

É certo que nenhuma das requeridas apresentou dados concretos de a autora concordara expressamente com a contratação dos seguros, concordando que o valor do prêmio fosse incluído na fatura de telefonia.

Verifica-se, portanto, que os prêmios dos seguros vinham sendo pago, sem comprovação de que houve adesão expressa por parte da segurada.

No mais, segundo o preconizado no Código de Defesa do Consumidor acerca da inversão do ônus da prova em relação de consumo, que é aqui o caso, caberia à parte requerida provar que a parte autora adquiriu o seguro descrito na inicial, o que, em não fazendo, demonstra a fragilidade com que opera.

Este tipo de contrato exige manifestação volitiva inconteste.

Não se pode aceitar que este tipo de contrato possa ser contratado por descuido, erro ou acidente. Aí a situação revelaria falta de segurança do sistema e responsabilização das requeridas.

No mais, independentemente da aplicação do código consumerista, é inviável exigir da requerente a prova de uma não contratação, de modo que o ônus era todo das requeridas.

Assim sendo, de rigor a declaração de inexistência e inexigibilidade do débito, com a consequente devolução dos valores descontados em conta de telefonia.

Compete a requerida TELEFÔNICA devolver os valores descontados a título de seguro VIVO HOMEASSIST, no importe de R\$ 20,00 (vinte reais) por mês.

No caso, ficou comprovado pelo menos 7 (sete) descontos, de modo que a Telefônica deve devolver R\$ 140,00 (cento e quarenta reais).

A seguradora ZURICH admite que houve 7 (sete) descontos no importe de R\$14,37, cada um e que o seguro já foi cancelado desde abril de 2023. Assim, o montante a ser devolvido pela ZURICH é de R\$ 100,59 (cem reais e cinquenta e nove centavos).

A devolução tem que ser no dobro consoante teses fixadas recentemente no STJ:

1. 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.

2. A repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do lapso prescricional (10 anos, artigo 205 do Código Civil) a exemplo do que decidido e sumulado (Súmula 412/STJ) no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de medida de tarifas de água e esgoto.

3. Modular os efeitos da presente decisão para que o entendimento aqui fixado seja aplicado aos indébitos não-decorrentes da prestação de serviço público a partir da publicação do acórdão. (EAREsp 676.608 (paradigma); EAREsp 664.888; EAREsp 600.663; EREsp 1.413.542; EAREsp 676.608; EAREsp 622.697).

No que se refere aos danos morais, o pedido comporta parcial acolhimento.

Considerando que as requeridas implementaram descontos em faturas de telefonia exigindo pagamentos da autora, sem a devida autorização, fica caracterizado ato ilícito.

A autora sofreu diminuição de sua renda de natureza alimentar, suportando situação de desgaste acentuado, de modo que assiste razão quando pleiteia reconhecimento do dano moral indenizável.

Deve ser reconhecido o desgaste suportado pela autora ao ter que encetar diligências variadas para descobrir a razão dos descontos, com a inegável perda de tempo daí decorrente.

A natureza alimentar, sabidamente de valor reduzido, fica comprometida com estes descontos indevidos, colocando o aposentado em situação de insegurança e desgaste emocional que autorizam reconhecimento do dano moral.

Sopesando as circunstâncias do caso, a intensidade da lesão, descontos em torno de duzentos e cinquenta reais e a necessidade de atribuir efeito compensatório à reparação de dano moral, cabível indenização, que arbitro em R\$ 2.600,00 (dois mil e seiscientos reais), valor que se mostra adequado e proporcional ao prejuízo causado no campo extrapatrimonial.

As requeridas respondem solidariamente quanto aos danos

morais.”.

Pois bem.

Ab initio, cumpre observar que tratam os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e os réus na condição de consumidor e fornecedor, nos termos dos artigos 2º, 3º e 17 do Código de Defesa do Consumidor. Portanto, presente a condição de hipossuficiência de uma das partes, reputo preenchidos os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

E, a respeito da cadeia de fornecimento, ensina Cláudia Lima Marques que: ***“(...) é um fenômeno econômico de organização do modo de produção e distribuição, do modo de fornecimento de serviços complexos, envolvendo grande número de atores que unem esforços e atividades para uma finalidade comum, qual seja, a de poder oferecer no mercado produtos e serviços para os consumidores”*** (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 5ª Ed., Ed. RT, p. 401).

No mérito, o referido artigo 14 do diploma consumerista prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

Na hipótese, tendo a autora negado a contratação do seguro e autorização de inclusão dos débitos nas faturas de telefonia, cabia aos requeridos a demonstração da efetiva adesão e autorização, fato que não lograram êxito em comprovar. Isso porque não apresentaram a proposta de adesão e autorização de lançamento dos valores nas faturas de telefonia ou qualquer outro documento assinado pela requerente, capaz de comprovar a manifestação de vontade no sentido de contratar o seguro ora impugnado e seu respectivo lançamento nas faturas de telefonia.

E o lançamento dos valores de seguro nas faturas de telefonia

da demandante a título de prêmio do seguro sem respaldo de prévia contratação legítima demonstra evidente falha, visto ser dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo.

Ora, deixou a corré Zurich de se desincumbir, portanto, do ônus probatório que lhe incumbia, a fim de comprovar a licitude dos lançamentos dos débitos nas faturas de telefonia da autora, vez que somente poderia proceder o lançamento dos débitos com a devida autorização da autora, caracterizando falha no serviço prestado o que o responsabiliza pelos danos sofridos pela autora.

Nesse sentido:

APELAÇÃO. SEGURO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA (PRÊMIO DE SEGURO), CUMULADA COM INDENIZAÇÃO PARA REPARAÇÃO DOS DANOS MORAIS. COBRANÇA EM CONTA TELEFÔNICA. 1. Ação julgada procedente. Inconformismo da ré não acolhido. Seguro descontado na conta de telefone. Não comprovação da contratação. Débitos declarados inexigíveis. Ônus da prova que competia à requerida, credora, do que não se desincumbiu. Circunstância que supera mero aborrecimento cotidiano. 2. Relação de consumo. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Indenização arbitrada com observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade. 4. Recurso da ré não provido. Sentença mantida.” (TJSP; Apelação Cível 1011681-38.2023.8.26.0100; Relator (a): Paulo Alonso; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023).

Caracterizada a responsabilidade da Seguradora ré, de rigor que seja esta compelida a restituir os valores cobrados indevidamente. Diante da má prestação dos serviços, a hipótese é de restituição em dobro do indébito, nos termos do art. 42 do CDC.

Com efeito, o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor prevê que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, tendo a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça estabelecido que, para contratos a partir de 30.03.2021, a repetição em dobro dispensa a natureza do elemento volitivo (**STJ - REsp 1.823.218, CORTE ESPECIAL, Rel. Paulo de Tarso Sanseverino, Publicado em 14/05/2021**).

Por fim, faz-se necessário averiguar a existência de danos morais indenizáveis.

Observo que o dano moral é devido, porquanto não se cuida de mero aborrecimento. A autora teve lançado em sua fatura de telefonia valores correspondentes à contratação jamais firmada com as requeridas, circunstâncias estas que ultrapassam o mero dissabor.

Nestes termos:

“INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS MATERIAIS E MORAIS – Não comprovada a celebração do contrato de seguro – Débito inexigível – Cobrança indevida – Cabível a restituição (simples) dos valores pagos – Não caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PARCIAL PRODECEDÊNCIA, para declarar a inexistência do débito e para condenar a Requerida à restituição (simples) da quantia cobrada (com correção monetária desde a data de cada desconto e juros moratórios desde a citação) – Cabível a restituição (em dobro) dos valores pagos – Caracterizado o dano moral – RECURSO DA AUTORA PROVIDO, PARA CONDENAR A REQUERIDA A RESTITUIR EM DOBRO A QUANTIA COBRADA, E AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO VALOR DE R\$ 6.000,00” (TJSP; Apelação Cível 1002121-15.2021.8.26.0077; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 21/07/2022; Data de Registro: 22/07/2022).

Dito isso, passa-se à análise do *quantum* arbitrado.

Ora, na respectiva fixação, recomenda a doutrina que o juiz atente para as condições das partes, de modo a possibilitar, de forma

equilibrada, uma compensação razoável pelo sofrimento havido e, ao mesmo tempo, traduzir uma sanção ao ofensor, tendo em vista especialmente o grau de culpa, de modo a influenciá-lo a não mais repetir o comportamento. Observa Carlos Roberto Gonçalves que ***“em geral, mede-se a indenização pela extensão do dano e não pelo grau da culpa. No caso do dano moral, entretanto, o grau da culpa também é levado em consideração, justamente com a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima”***.

E por outro lado, segundo a lição de Carlos Alberto Bittar, ***“a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante”***.

Com efeito, o arbitramento deve ser realizado à luz das finalidades compensatória, punitiva e preventiva do instituto, devendo levar em conta ainda os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e os parâmetros consagrados na jurisprudência.

Acerca do tema, sempre importante e atual o ensinamento do Des. Cezar Peluso, em acórdão publicado na RT 706/67: ***“A indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa.”***

No mesmo sentido: ***“a indenização por dano moral deve atender a uma relação de proporcionalidade, não podendo ser insignificante a ponto de não cumprir com sua função penalizante, nem ser excessiva a ponto de desbordar da função compensatória para a qual foi predisposta.”*** (STJ REsp nº 318379-MG Rel. Min. Nancy Andrighi j. 20/09/01).

Desse modo, tenho que o montante fixado pelo juízo (R\$ 2.600,00) deve ser prestigiado, pois se mostra suficiente para mitigar o

sofrimento da autora no caso concreto, motivando as requeridas a adotarem postura diversa em situações semelhantes, afastado o risco de enriquecimento indevido da reclamante, não cabendo acolhimento pedido de redução formulado pela apelante.

Assim a hipótese é de manutenção da r. sentença pelos seus próprios e jurídicos fundamentos.

Finalmente, de rigor a majoração dos honorários sucumbenciais arbitrados, em desfavor da corrê Zurich, nos termos do art. 85, §11, do CPC, razão pela qual fica majorada para R\$2.000,00 (dois mil reais).

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.

Nestes termos, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS
Relator