



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000325007

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1000802-70.2024.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante TEREZINHA DE LOURDES PEREIRA CLEMENTE (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados VIZAPREV CORRETORA DE SEGUROS DE VIDA LTDA e BANCO BRADESCO S/A.

ACORDAM, em sessão da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), VIANNA COTRIM E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1000802-70.2024.8.26.0541

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Terezinha de Lourdes Pereira Clemente

Apelados: Vizaprev Corretora de Seguros de Vida Ltda e Banco Bradesco S/A

Comarca: Santa Fé do Sul

Juiz: José Guilherme Urnau Romera

Voto nº 31459

Seguro. Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Aplicação do CDC. Desconto indevido na conta da autora. Ônus das rés comprovarem a regularidade dos contratos que fundamentam as cobranças realizadas. No caso em questão, não se desincumbiram desse ônus, conforme estabelecido no art. 373, II, do CPC, uma vez que a gravação telefônica é genérica e não tem a clareza nas informações prestadas durante a suposta contratação não presencial e não serve como meio de prova a demonstrar autorização neste tipo de ajuste. Inteligência do art. 3º, III, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008. Desconto por contrato inexistente que não constitui erro justificável. Restituição em dobro, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC. Danos morais caracterizados. Quantum indenizatório fixado em R\$ 5.000,00 por atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além de condizer com as peculiaridades do caso concreto. Multa por litigância de má-fé aplicada à autora afastada. Sentença reformada. Apelo provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Terezinha de Lourdes Pereira Clemente, em razão da r. sentença (fls. 209/215), que julgou improcedentes os pedidos iniciais. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da causa atualizado.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Inconformada, apela a autora (fls. 218/234), alegando, em síntese, que: o que se discute em lide é a não anuência do apelante ao que se refere a alegada contratação de empréstimo consignado por parte da apelada, uma vez que ela não o contratou; não houve juntada de documentos com a assinatura da parte autora aceitando a alegada contratação, portanto, estando encoberta pelo instituto da preclusão; o réu deveria providenciar a juntada das vias originais do suposto contrato celebrado, o que não fez, apresentando diversas “desculpas”, sem nenhuma justificativa formal para que não possua o instrumento; as notícias de fraude e descontos indevidos/sem contratação tem sido constantes na mídia em geral, através de Televisão, Sites da Internet, enfim, na mídia geral; faz jus à indenização por danos morais, tendo em vista que os descontos não podem ser considerados mero aborrecimento; é caso de devolução em dobro, comprovada a má-fé no caso concreto, em vista o artigo 42, parágrafo único do CDC; o mero exercício de um direito, totalmente desprovido de dolo, não há que se falar em condenação da parte apelante em multa por litigância de má-fé. Assim, pugna pela reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, sem recolhimento da respectiva taxa de preparo, tendo em vista que a autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 62/63) e objeto de contrarrazões (fls. 240/249 e 250/263).

Houve oposição à realização do julgamento virtual (fls. 269).

É o relatório.

Alega a autora que percebeu descontos indevidos na conta bancária onde recebe seu benefício previdenciário. Afirma que, ao analisar seus extratos bancários, identificou descontos mensais



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

indevidos no valor de R\$ 64,00, respectivamente nos meses de maio, julho e outubro de 2023. Declara que o negócio jurídico foi realizado sem seu consentimento. Pugna pela restituição em dobro do valor descontado, bem como indenização por danos morais.

O MM. Juízo da origem julgou o pedido inicial improcedente.

A sentença de primeiro grau atribuiu à autora a prática de má-fé, fundamentando-se no suposto caráter inverossímil da ocorrência de descontos oriundos de diferentes empresas. Contudo, não se pode presumir a má-fé apenas pela multiplicidade de ações ajuizadas, especialmente quando a autora, como neste caso, apresenta elementos indiciários aptos a corroborar a irregularidade dos descontos realizados.

Nos termos do artigo 80 do Código de Processo Civil, considera-se litigância de má-fé a conduta de quem altera a verdade dos fatos, usa o processo para obter objetivo ilegal ou, de outro modo, age de forma temerária.

No presente caso, não se verifica comportamento doloso ou temerário por parte da autora. Os extratos bancários colacionados aos autos demonstram os descontos não autorizados, indicando, em tese, a procedência de sua insurgência.

Portanto, afasta-se a penalidade por litigância de má-fé aplicada à autora.

Pois bem. A autora demonstrou descontos em sua conta corrente, da ordem de R\$ 69,90, ocorridos nos meses de maio, junho e outubro de 2023 (fls. 33, 35 e 39). Os descontos foram promovidos pela ré, contudo, a autora afirma nunca ter realizado contrato com a ré.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Com efeito, a lei consumerista se aplica ao presente caso, haja vista que os serviços prestados pelas rés têm a autora como destinatária final.

Nesse sentido, ante a hipossuficiência da autora, cabível a inversão do ônus da prova, consoante inteligência do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

No mais, conforme a jurisprudência, é ônus do réu comprovar a regularidade dos contratos que fundamentam as cobranças realizadas.

No caso em questão, o réu não se desincumbiu desse ônus, uma vez que a gravação telefônica entre preposto do réu e a autora, juntada por meio do *hiperlink* de fls. 154, por si só, não acarreta verossimilhança suficiente para demonstrar a autenticidade de relação jurídica entre as partes do presente feito.

Observa-se da referida gravação, que possui pouco mais de um minuto, que o preposto do réu possui fala muito acelerada, não deixa suficientemente claros os termos da contratação, pois em curto tempo apresenta muitas informações, sem espaço para a parte autora refletir sobre a proposta.

Além de não ser suficientemente compreensíveis as coberturas e demais informações relatadas, ressalta-se também que a suposta autora, durante a ligação telefônica, limita-se a informar alguns dados pessoais, bem como a responder “sim”, o que reforça a tese de que não houve manifestação válida de consentimento por falta de compreensão adequada do quanto exposto no telefonema.

É notório que o suposto contrato objeto de gravação telefônica não se presta a comprovar a higidez da contratação *sub judice*, além de inexistir elementos hábeis a provar que a autora



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

tenha de fato anuído ao instrumento contratual, não tendo a ré juntado documentação relacionada à referida contratação ou qualquer outro indício de autenticidade da gravação telefônica impugnada.

Ainda, cumpre destacar que o artigo 3º, inciso III, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008, já vigente à época da contratação, estipula a não aceitação de autorização, fornecida por beneficiários do INSS, por meio de telefone ou gravação de voz, para realização de descontos em conta:

INSTRUÇÃO NORMATIVA INSS/PRES Nº 28, DE 16 DE MAIO DE 2008: Estabelece critérios e procedimentos operacionais relativos à consignação de descontos para pagamento de empréstimos e cartão de crédito, contraídos nos benefícios da Previdência Social.

(...)

Art. 3º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito concedidos por instituições financeiras, desde que:

(...)

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência.

Outrossim, mesmo após oportunizado pelo MM. Juízo de origem, para as partes manifestarem as provas que pretendiam produzir, as rés quedaram-se inertes, conforme certidão de fls. 208, da origem, não cuidando de requerer produção de prova pericial para confirmar que a voz na gravação é da autora.

A ausência de prova da contratação do seguro,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

somada à comprovação dos descontos indevidos nos extratos bancários apresentados pela autora, leva à conclusão de que os descontos realizados foram ilícitos.

Com efeito, considerando que o valor foi retirado da conta no banco réu, fica evidente que a responsabilidade pelos danos causados recai também sobre ele, uma vez que ele detém o controle das contas de seus correntistas, devendo verificar com mais cautela as solicitações para os descontos em suas contas bancárias.

Por inexistente a contratação, é de rigor a restituição dobrada dos valores descontados. Restituição na modalidade dobrada, eis que a hipótese de descontos indevidos não é de erro escusável, fazendo incidir a sanção prevista no art. 42 do CDC.

A jurisprudência tem reconhecido que a simples cobrança indevida, sem a devida comprovação da relação contratual, pode ensejar a reparação por danos morais, especialmente quando a parte autora é vulnerável e os descontos afetam sua subsistência.

Caracterizado o dano moral, por se tratar de descontos efetuados em conta cujo titular percebe, a título de benefício previdenciário, menos de dois salários-mínimos (fls. 42/61).

Cediço que o arbitramento da indenização por dano moral deve ser realizado de forma prudente, com vistas à compensação pelo dano sofrido, com o qual deve guardar estreita proporção (art. 944 do CC) sem que o valor estabelecido gere para a vítima enriquecimento sem causa.

No caso, conquanto a autora entenda que o valor da indenização não deva ser inferior a R\$ 10.000,00, a fim de desestimular a ré a repetir o ato, os danos morais sofridos por ela



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

não justificam o montante pleiteado, sob pena de configurar o seu enriquecimento imotivado.

Posto isso, a extensão do dano e as peculiaridades do caso concreto, em especial que as cobranças foram feitas somente três vezes (fls. 33, 35 e 39) justificam o arbitramento da indenização por dano moral em R\$ 5.000,00. Tal valor condiz com critérios de razoabilidade e proporcionalidade, não comportando majoração.

Assim, deve ser reformada a r. sentença, para condenar as rés, solidariamente, ao pagamento à autora de indenização de danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, o qual deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJSP a contar da data deste arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros moratórios de 1% ao mês a partir da ocorrência do evento danoso, qual seja, do desconto indevido, nos termos da Súmula nº 54 do STJ, bem como condenar as rés, solidariamente, à devolução em dobro do valor descontado indevidamente da conta da autora, com correção monetária e juros legais, contados do desembolso até a data da efetiva restituição.

Destarte, ante a sucumbência, arcarão as rés com o pagamento das custas, despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator