



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339201

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000552-85.2024.8.26.0137, da Comarca de Cerquilha, em que é apelante LAZARA MATILDE SERAFIM DE CAMPOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2) 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 Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000552-85.2024.8.26.0137

Apelante: Lazara Matilde Serafim de Campos

Apelado: Banco Bmg S/A

Comarca: Cerquilha

Voto nº 7919

DIREITO DO CONSUMIDOR E BANCÁRIO. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO DE SEGURO PRESTAMISTA POR MEIO TELEFÔNICO. AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO INFORMADO. NULIDADE DA CONTRATAÇÃO. RESTITUIÇÃO NA FORMA DO EARESP DE Nº 676.608/RS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. A autora sustenta que não contratou seguro prestamista vinculado ao seu cartão de benefícios consignado, a asseverar que a instituição financeira realizou a cobrança sem seu consentimento expresso e informado, motivo pelo qual busca a declaração de nulidade da contratação, a restituição dos valores descontados e a condenação da ré ao pagamento de danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) verificar se houve contratação válida do seguro prestamista por meio de ligação telefônica; (ii) definir se a ausência de informações claras caracteriza prática abusiva e enseja a nulidade do contrato; e (iii) estabelecer se a cobrança indevida do seguro impõe a restituição dos valores pagos e a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

A contratação por meio telefônico de produtos financeiros exige consentimento informado e inequívoco do consumidor, conforme dispõe o artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor. A ausência de informações claras sobre os termos do contrato impede a manifestação válida da vontade do contratante.

O áudio apresentado pela instituição financeira não comprova a adesão voluntária da consumidora, pois a explanação sobre o seguro ocorreu de maneira mais rápida que o habitual e ainda de forma confusa, a impossibilitar a compreensão integral das cláusulas e condições contratuais. Tal conduta afronta o artigo 6º, inciso III, do CDC, que exige transparência e clareza nas relações de consumo.

A prática de vincular o seguro ao cartão de benefícios consignado, sem consentimento expresso do consumidor, configura venda casada, vedada pelo artigo 39, inciso I, do CDC, e caracteriza falha na prestação do serviço.

Diante da nulidade da contratação, os valores cobrados indevidamente devem ser restituídos ao consumidor. Para cobranças realizadas após 30/03/2021, aplica-se a restituição em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, conforme entendimento fixado pelo Superior Tribunal de Justiça.

A falha na prestação do serviço bancário, que resultou na oneração indevida do consumidor e na necessidade de dispêndio de tempo útil para a solução do problema, bem caracteriza dano moral indenizável, conforme jurisprudência consolidada. O montante indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo fixado em R\$ 5.000,00.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento:

A contratação de seguro prestamista por meio telefônico exige consentimento informado e inequívoco do consumidor, sob pena de nulidade.

A ausência de informações claras e adequadas sobre o serviço contratado configura prática abusiva e viola os direitos do consumidor previstos no artigo 6º, inciso III, do CDC.

A cobrança indevida de seguro prestamista caracteriza venda casada e falha na prestação do serviço, impondo a restituição dos valores pagos e a indenização por danos morais.

A restituição em dobro do indébito, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, aplica-se às cobranças indevidas realizadas após 30/03/2021, independentemente da demonstração de dolo ou má-fé do fornecedor.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, inciso III; 39, inciso I; 42, parágrafo único; 46. CC, art. 138. CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula nº 297; STJ, Súmulas nº 43, 54 e 362; STJ, EREsp nº 676.608/RS; STJ, REsp 1.895.982/SP; Apelação Cível nº 1114473-07.2022.8.26.0100, TJSP; Apelação Cível nº 1005091-69.2023.8.26.0189, TJSP; Apelação Cível nº 1043990-63.2020.8.26.0506, TJSP.

Vistos.

A autora apela da r. Sentença cujo relatório se adota (fls. 293/296),

da qual constou o seguinte dispositivo: “Ante o exposto, resolvo o mérito da causa (art.487, I, CPC) e JULGO IMPROCEDENTE o pedido deduzido na inicial. Considerando a sucumbência, condeno a parte autora em custas e despesas processuais e em honorários em 10% do valor atualizado da condenação, tudo tendo em vista o tempo de duração da demanda, a desnecessidade de produção de provas, a simplicidade da causa e o trabalho desempenhado (art. 85, §2º, CPC)”.

A apelante sustenta em suas razões recursais que foi irregular a contratação por meio telefônico, e por isto cabe a devolução de valores, além de indenização por danos morais, dado que não houve documento assinado, sendo que o áudio apresentado pela instituição financeira não demonstra claramente se se trata da apelante, e mesmo nele, somente o atendente bancário fala, não cabendo, assim, liberdade de contratação ao caso. Aplica-se a norma consumerista ao caso, considerando-se a fragilidade da própria autora (fls. 299/311).

O recurso foi interposto sem recolhimento do preparo, ante a gratuidade concedida a fls. 88, sendo tempestivo e havendo cumprido com os requisitos de admissibilidade.

Vieram contrarrazões a fls. 315/323, nas quais a instituição financeira pede a manutenção do r. julgado recorrido.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e materiais. Narra a apelante haver contratado empréstimo com a instituição financeira, constatando a cobrança de seguro não contratado, o que acaba por aumentar o saldo devedor.

Para a análise da matéria, não se ignora que a Súmula nº 297 do E.

Superior Tribunal de Justiça impõe a aplicação o Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, o que, todavia, não assegura, por si só, a procedência da pretensão autoral.

Fixadas estas premissas, o recurso comporta provimento.

A controvérsia devolvida a este Tribunal diz respeito à apuração de eventuais abusividades na contratação do seguro prestamista, cuja mensalidade é lançada no cartão de benefícios consignado do autor.

Delimitada a controvérsia, a parte autora imputa à ré a prática de abusividades na contratação do seguro prestamista vinculado ao seu cartão de benefícios consignado, consubstanciada na prática de venda casada, conduta expressamente vedada pelo artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, além da ausência de informações claras e adequadas sobre o serviço supostamente contratado.

A instituição financeira trouxe ao feito o áudio da ligação telefônica na qual teria ocorrido a contratação, a sustentar que a gravação comprovaria, de forma inequívoca, que o autor autorizou a adesão ao serviço, sendo devidamente informado sobre seus termos e consequências.

Na gravação, em primeiro momento, a preposta da instituição financeira informa que não celebrou contrato de cartão de crédito. Após ser informada de que havia crédito disponível, isso despertou o interesse da consumidora na proposta.

Diante do interesse manifestado pela apelante, a atendente ressaltou reiteradamente que não haveria qualquer alteração no valor do desconto mensal já realizado habitualmente, pois este correspondia à margem de 5% consignada para o pagamento mínimo da fatura.

Mais à frente, a atendente iniciou uma série de confirmações, as quais, pelo contexto da conversa, referiam-se ao saque a ser realizado, levando o autor a responder afirmativamente.

Entretanto, no momento em que a correspondente passa a tratar do seguro prestamista, há uma alteração abrupta na condução da conversa, sem que a consumidora seja devidamente informada de que as confirmações acerca do saque já haviam se encerrado.

A preposta inicia a exposição das informações relativas ao seguro a partir dos 9 minutos e 43 segundos, momento em que sua fala torna-se absolutamente incognoscível devido à excessiva velocidade com que os termos são lidos, a impedir a compreensão clara das cláusulas e as condições do serviço oferecido.

A contratação em tal forma não se harmoniza com o dever de informação que os fornecedores devem observar em sua atuação no mercado de consumo, conforme preceitua o artigo 6º, inciso III, do CDC.

E o induzimento ao aceite da contratação, por meio de repetição de frase, acaba sendo suporte fático da prática abusiva descrita pelo artigo 39, inciso IV, do CDC, que veda ao fornecedor de produtos e serviços “prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”.

A excessiva velocidade da proposta de seguro e o tom imperativo para a adesão aos produtos ou serviços não pode prevalecer sobre direitos da parte hipossuficiente da relação jurídica, de modo que a contratação do produto, devendo mesmo ser considerada nula, na forma do artigo 46 do CDC, segundo o qual “os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.”

Neste sentido já se manifestou este E. Tribunal:

“AÇÃO DECLARATÓRIA COM PEDIDO DE INEDNIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CARTÃO DE CRÉDITO. RMC. SEGURO DENOMINADO "PAPCARD PAGTO MENSAL – 24 MESES". NULIDADE DA CONTRATAÇÃO. RESTITUIÇÃO DETERMINADA. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a abusividade da contratação e, conseqüentemente, a nulidade da contratação e a inexigibilidade dos descontos. Autora que alegou desconhecimento da contratação do produto denominado "PAPCARD PAGTO MENSAL – 24 MESES", o qual estava sendo cobrado em sua fatura de cartão de crédito. E, embora o banco réu tenha juntado a gravação da conversa telefônica, meio para a contratação daquele produto, aquela prova que não demonstrou a validade do negócio jurídico. Correspondente do banco réu que contatou a autora, após confirmar seus dados pessoais, passou a expor o que se supõe serem os benefícios do produto e as condições de contratação de forma incompreensível, até mesmo para os ouvidos mais atentos. A duração da ligação foi de tão somente 2 minutos e 29 segundos. Prática abusiva do banco réu ao ofertar o produto, apelando ao emocional da autora. Informações passadas à autora de forma incompreensível. Violação do artigo 46 do CDC. Segundo, reconhece-se a necessidade de restituição dos valores descontados de forma dobrada. Descontos que se iniciaram em 26/04/2022. Cobranças após 30/03/2021 que se aplica a conclusão de que para devolução em dobro (art. 42 CDC) bastará uma conduta contrária à boa-fé

objetiva, independente da natureza volitiva (dolo ou má-fé). Conduta verificada na presente. Terceiro, reconhece-se a existência de danos morais. Ineficiência no atendimento oferecido à consumidora. Conduta abusiva do banco réu. A partir dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e atento aos objetivos da compensação da vítima e inibição do ofensor, fixa-se o valor da reparação por danos morais em R\$ 2.000,00, parâmetro razoável e admitido por esta Turma julgadora em caso semelhante. E quarto, afasta-se a condenação da autora nas penas de litigância de má-fé. Autora que na inicial já sustentava a prática abusiva da parte ré, a qual na instrução processual restou caracterizada. Ação julgada parcialmente procedente em segundo grau. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO”

Apelação Cível 1114473-07.2022.8.26.0100; Relator (a): Alexandre David Malfatti; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 30ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/11/2024; Data de Registro: 12/11/2024)

No mesmo sentido: Apelação Cível 1005091-69.2023.8.26.0189; Relator (a): Francisco Giaquinto; Órgão Julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Foro de Fernandópolis - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/05/2024; Data de Registro: 10/05/2024.

Verificada a falha na prestação do serviço por parte da ré, impõe-se a análise quanto à existência de danos extrapatrimoniais suportados pelo autor.

Maria Helena Diniz, ao tratar dos danos morais em sua obra, afirma que: “Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação

sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima." DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101.

Tomando estes parâmetros doutrinários, a conduta da instituição financeira foi contrária às práticas comerciais mais comezinhas, pois impôs unilateralmente a contratação de seguro, com o objetivo de remunerar-se pelos juros rotativos do cartão, sem que houvesse necessidade da prestação do serviço, tampouco anuência do consumidor.

Nessa linha, a apelante é pessoa de condição modesta, tanto que litiga sob o benefício da gratuidade de justiça, sendo certo que a falha na prestação de serviços do réu - que resultou no aumento indevido de sua fatura do cartão - não apenas lhe causou prejuízos financeiros, mas também implicou a perda de seu tempo útil e sofrimentos que extrapolam o mero aborrecimento, configurando violação ao seu patrimônio imaterial.

Além disso, a jurisprudência reconhece que o desvio produtivo do tempo útil do consumidor constitui dano indenizável, pois impõe ao indivíduo o ônus de despender esforços para solucionar problemas que não deu causa, sendo certo que o tempo desperdiçado na tentativa de resolução extrajudicial da controvérsia, e posteriormente na propositura da presente ação, configura um impacto suficiente para ultrapassar o mero dissabor, sendo apto a ensejar reparação por danos morais.

Deste modo, configurados os danos morais, é preciso identificar, dentro da razoabilidade e proporcionalidade, a quantia capaz de desestimular o comportamento ilícito, bem como compensar a ofendida pelo ocorrido, inclusive o tempo útil perdido.

Não obstante o dano suportado pela apelante, a condenação no

montante de R\$ 10.000,00, conforme postulado na petição inicial, revela-se desproporcional e resultaria em enriquecimento sem causa, especialmente considerando que a demanda foi ajuizada sob o benefício da gratuidade da justiça e que os descontos impugnados possuem valor reduzido, razões pelas quais arbitro a indenização em R\$ 5.000,00.

A quantia atenderá as funções compensatória (principal) e inibitória (secundária), concretizando-se o direito básico do consumidor, para neutralizar os efeitos negativos da longa jornada percorrida pelo autor e de todos os transtornos experimentados.

Está afinado com a melhor doutrina de Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, “a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.” (“Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência”, editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, p. 1708).

Neste sentido, já se manifestou esta E. Turma IV:

APELAÇÃO CÍVEL – CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação por danos morais. Fraude em empréstimo consignado. Sentença de procedência. Insurgência do réu. Relação de consumo. Autora que descobriu a existência de empréstimo consignado pretérito ao tentar realizar novo empréstimo e ser informada de que não possuía margem consignável.

Impugnação de autenticidade da assinatura do contrato. Ônus de quem produziu o documento. Inteligência do art. 429, II, do Código de Processo Civil. Réu que requereu o cancelamento de perícia grafotécnica por não ter concordado com os honorários periciais, não tendo se desincumbido suficientemente do seu ônus probatório (Tema 1061, STJ). Presunção de inautenticidade verificada. Falha na segurança e fortuito interno configurados. Danos morais corretamente fixados no valor de R\$5.000,00, que se mostra razoável e proporcional à hipótese dos autos. Juros moratórios corretamente fixados por se tratar de responsabilidade extracontratual, para a qual o termo inicial é o evento danoso (Súmula 54 do C. STJ). Recurso desprovido. (destaques meus).
Apelação Cível 1043990-63.2020.8.26.0506; Relator (a): Rosana Santiso; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 2); Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 17/10/2024; Data de Registro: 17/10/2024).

Frise-se que o fato do montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica em sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Sobre a restituição simples ou em dobro, anote-se que a Corte Especial do C. STJ, firmou por meio dos embargos de divergência nº 676.608/RS, as seguintes teses e modulou seus efeitos:

Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).

Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.

Assim, a orientação do C. STJ firmou-se no sentido de que, a partir do julgamento ocorrido em 30.03.2021, para que seja admitida a repetição do indébito em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, deve restar demonstrada a violação à boa-fé objetiva, independentemente da existência de culpa ou dolo da instituição bancária.

No presente caso, verifica-se que os descontos indevidos tiveram início após o referido marco temporal, sendo certo, contudo, que o valor do seguro foi lançado na fatura do cartão de crédito da apelante, cujo pagamento mínimo é descontado diretamente de seu benefício previdenciário, destinando-se parte desse montante à quitação do seguro.

Dessa forma, caso tenham ocorrido descontos posteriores ao marco temporal de 30/03/2021, os valores correspondentes ao seguro deverão ser restituídos

em dobro. Para os descontos efetuados antes desse marco, a restituição deverá ocorrer de forma simples, conforme apuração a ser realizada em eventual liquidação de sentença.

Por fim, deixo de determinar a expedição de ofício ao NUMOPEDE e ao Tribunal de Ética da OAB, uma vez que não vislumbro a ocorrência de advocacia predatória, sem prejuízo da parte diligenciar diretamente a tais órgãos, caso remanesça interesse nisso.

Ante o exposto, pelo meu voto, DOU PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos da fundamentação acima delineada, para: (i) declarar a inexigibilidade e a inexistência do contrato de seguro; (ii) condenar a instituição financeira ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais; e (iii) determinar a restituição dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, na forma estabelecida na fundamentação.

O termo inicial da correção monetária referente aos danos materiais deve ser a data do efetivo desembolso, a teor da Súmula nº 43 do C. STJ, enquanto o termo inicial dos juros de mora corresponde à data do evento danoso.

Acerca dos danos morais, o termo inicial da correção monetária deve ser feito a partir deste arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, enquanto marco inicial do cálculo dos juros de mora também é o evento danoso, conforme dispõem o artigo 398 do Código Civil e a Súmula nº 54 do STJ, correspondente à data em que ocorreu o primeiro desconto indevido.

A atualização e a remuneração por juros serão feitas pela SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do provimento do recurso, inverte-se o ônus de sucumbência, impondo-se à parte ré o ônus integral das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, os quais majoro para 15% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do Código de Processo Civil.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

Domingos de Siqueira Frascino
Relator