



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000364048

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006753-28.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante/apelado USS SOLUÇÕES GERENCIADA LTDA NA PESSOA DO REPRESENTANTE LEGAL, é apelada/apelante BEATRIZ FORTUNATO FERNANDES FARAH (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelada SEM PARAR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram parcial provimento ao recurso da ré e negaram provimento ao da autora. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43945.

Apelação nº 1006753-28.2024.8.26.0482.

Comarca: Presidente Prudente.

Apelantes reciprocamente apeladas: USS Soluções Gerenciadas S.A. e Beatriz Fortunato Fernandes Farah.

Apelada: Sem Parar Instituição de Pagamento Ltda.

Juiz prolator da sentença: Fabio Mendes Ferreira.

SEGURO DE VEÍCULO. “Serviço de assistência auto” contratado pela ré com a Sem Parar. Descumprimento contratual e declaração de rescisão do contrato que são incontroversos nesta fase recursal. Insurgência da corré com relação à sua condenação solidária a restituir os valores pagos em decorrência do contrato que é descabida. Relação de consumo. Ré que integra a cadeia de fornecimento e, portanto, deve responder solidariamente pela reparação dos danos suportados pela consumidora. Danos morais configurados. Peculiaridades do caso que evidenciam que a hipótese não é de mero descumprimento contratual. Indenização reduzida para R\$3.500,00 em atenção aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Recurso da ré parcialmente provido, desprovido o da autora.

Trata-se de pedido de rescisão de contrato cumulado com restituição de valores e indenização por danos morais, julgados parcialmente procedentes pela respeitável sentença de fls. 155/163, cujo relatório se adota, para (a) rescindir o contrato de assistência auto celebrado entre as partes, e (b) condenar as rés, solidariamente, (b.1) a restituírem os valores recebidos em decorrência do contrato, a ser apurado em liquidação de sentença, corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros de mora a partir da citação, (b.2) ao pagamento de indenização por dano material, no importe de R\$2.125,00, corrigido monetariamente desde o desembolso e acrescido de juros de mora a partir da citação, (b.3) ao

pagamento de indenização por danos morais, na quantia de R\$7.000,00, corrigida monetariamente e acrescida de juros de mora a partir de seu arbitramento, e (c) condenar as rés a arcarem com o pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformadas, apelam as partes.

A ré USS Soluções Gerenciadas, aduzindo que a autora não comprovou ter suportado danos morais; que não há qualquer prova de que a autora teria solicitado a assistência, somente documentos referentes a reclamação feita posteriormente ao evento; que o mero descumprimento contratual não é suficiente para configurar danos morais; que não há provas de que ela praticou ato ilícito ou mesmo conduta culposa passível de gerar para a autora danos morais; que, caso não afastada a indenização por danos morais, o valor indenizatório deve ser reduzido para R\$3.000,00; que não é cabível a sua condenação solidária a restituir valores pagos pela autora à Sem Parar, pois é mera prestadora de serviços da corré, atuando na prestação de assistências, não recebeu qualquer valor referente ao contrato, cujas mensalidades são pagas à corré, e não comercializa seguros ou auferir renda com a sua venda (fls. 182/194).

E a autora, adesivamente, sustentando que deve ser majorado o valor da indenização por danos morais para R\$35.000,00 (fls. 206/210)

Houve respostas (fls. 200/205 e 211/226).

A ré Sem Parar efetuou depósito do valor de R\$5.306,49, referente a condenação que lhe foi imposta (fls. 227/229 e 243/246).

É o essencial a ser relatado.

O apelo da ré é de ser parcialmente provido, ao passo que o da autora não comporta acolhimento.

A preliminar de não conhecimento dos recursos arguida pela ré Sem Para não comporta acolhimento, pois ambos os apelos interpostos atendem aos requisitos do artigo 1.010 do Código de Processo Civil, já que neles foram indicados fatos e fundamentos jurídicos que embasam os pedidos de reforma da sentença.

De um lado, a ré expôs argumentos no sentido de que foi equivocada sua responsabilização solidária pela devolução de valores que a autora pagou à Sem Parar, de que não se configuraram em prejuízo da autora danos morais e de que o valor indenizatório arbitrado pelos danos extrapatrimoniais é excessivo. De outro, a autora alegou circunstâncias que, segundo ela, justificariam a majoração da indenização por danos morais.

Assim, como as alegações deduzidas nos recursos interpostos são suficientes a impugnar os fundamentos da sentença, não há que se falar em inépcia.

Nesse sentido: *A jurisprudência do STJ privilegia a instrumentalidade das formas, adotando a orientação de que a mera circunstância de terem sido reiteradas, na apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial ou na contestação, não é suficiente para o não conhecimento do recurso, porquanto a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade. Todavia, é essencial que as razões recursais sejam capazes de infirmar os fundamentos da sentença (AgInt no AgInt no AREsp n. 2.132.111/SC, Rel. Min. Nancy Andrighi, 3ª Turma, j.12/12/2022).*

Superada a preliminar, passa-se à análise do mérito.

Narra a petição inicial que, em 22/01/2024, a autora firmou com a ré USS Soluções Gerenciadas contrato de “seguro de assistência auto sem parar” referente ao veículo Ford/Ka, e, em 31/01/2024, quando estava em Caraguatatuba retornava de viagem com seus três filhos (de 2, 4 e 6 anos) o automóvel parou de funcionar, diante do que imediatamente entrou em contato com a ré Sem Parar solicitando o reboque, mas lhe foi informado que deveria entrar em contato com a seguradora por meio de outro número. Ao ligar para a seguradora, lhe disseram que não foi localizado qualquer contrato no sistema e, posteriormente, que o serviço ainda não poderia ser utilizado, pois estava no período de carência. Sem conseguir utilizar o serviço, horas depois logrou contratar serviço de guincho particular e o veículo foi rebocado até Presidente Prudente. Alega que a relação entre as partes é de consumo, que houve descumprimento contratual pelas rés, pois o prazo de carência era de apenas 72 horas, que sofreu danos materiais com a contratação de guincho particular para o trajeto de 800 km, embora tivesse direito a utilizar 400 km pelo plano contratado, e que a conduta das rés gerou para ela danos morais. Pediu, assim, a rescisão do contrato, e a condenação das rés a devolverem o prêmio pago (R\$37,80) acrescido de outros que viessem a ser descontados, a indenizarem o prejuízo material experimentado (R\$2.125,00) e os danos morais sofridos (R\$35.000,00).

Os pedidos foram julgados parcialmente procedentes, mas, respeitada a convicção externada pelo Magistrado *a quo*, a causa comporta solução parcialmente diversa.

Nesta fase recursal, é incontroverso que a autora contratou, em 22/01/2024, “serviço de assistência auto”, cujo prazo de carência era de 72 horas e que, a despeito da vigência do seguro, ela não conseguiu utilizar os serviços contratados e precisou contratar guincho

particular para rebocar seu veículo de Caraguatatuba até Presidente Prudente.

Reconhecido o inadimplemento das rés, o contrato foi declarado rescindido pela respeitável sentença recorrida e, neste ponto, a ré USS se insurge apenas quanto ao reconhecimento de sua responsabilidade solidária pela restituição dos valores pagos pela autora em decorrência da contratação do seguro.

Em contestação e em razões de apelação a ré USS afirmou que ela *atua no ramo de prestação de serviços de intermediação de assistência 24, especializada na assessoria ao relacionamento com clientes e acionamento de prestadores de serviços às instituições financeiras, seguradoras, montadoras e similares, mediante a implantação e operação de assistência em geral, proporcionando a melhor experiência de atendimento aos consumidores finais* (fls. 137) (grifos não originais).

A partir dos esclarecimentos declinados pela própria USS, verifica-se que ela presta serviços para a corré exatamente no âmbito em que a autora teve problemas, pois, ao entrar em contato com a Sem Parar, foi informada que teria que ligar para a seguradora, mas a seguradora inicialmente não localizou seu contrato e, em seguida, informou que ainda estava em prazo de carência.

É inegável que a relação existente entre as partes é de consumo, do que fica evidente que a ré USS integra a cadeia de fornecimento, o que basta para o reconhecimento de que sua responsabilidade pela devolução de valores pagos pela autora em decorrência do contrato de seguro inadimplido, conforme dispõe os artigos 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, respondem solidariamente pelos prejuízos causados ao consumidor todos os fornecedores de produtos e serviços vinculados por meio de uma cadeia dirigida ao fornecimento de um bem ou serviço: *A cadeia de fornecimento 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 (Claudia Lima Marques, Contratos no Código de Defesa do Consumidor, RT, 5ª Ed., p. 401).*

Assim, foi corretamente imputada à ré USS a responsabilidade solidária pela devolução dos valores pagos pela contratação do seguro.

Vale ressaltar que a solidariedade passiva confere ao credor o direito de cobrar de qualquer um dos devedores a totalidade dos valores devidos, mas, *Se a dívida solidária interessar exclusivamente a um dos devedores, responderá este por toda ela para com aquele que pagar* (artigo 285 do Código de Processo Civil).

Isso significa que eventual discussão sobre a ré USS não ter auferido benefício econômico direto em decorrência da contratação do seguro pela autora não tem qualquer pertinência neste processo, pois diz respeito exclusivamente à relação existente entre as corrés e que, se o caso, deverão acertar-se entre si acerca de quem é a responsabilidade pelo ressarcimento dos prêmios do seguro.

No tocante aos danos morais, estes restaram devidamente configurados na hipótese.

A propósito, bem observou o Magistrado *a quo* que:

Em que pese se tratar de descumprimento contratual, situação que em tese não atinge o psiquismo da vítima a ponto de lhe causar danos de ordem imaterial, o caso em análise foi permeado de circunstâncias ímpares que configuram sim danos dessa natureza.

Com efeito, ao deixar de prestar o serviço regularmente contratado pela autora, os requeridos a relegaram à própria sorte quando ela se viu sozinha, com um veículo em pane, em local distante e estranho, na companhia de três filhos em tenra idade, causando evidente dano moral.

Tal fato é inadmissível e faz que o consumidor enfrente um verdadeiro calvário para ver problemas, por vezes absolutamente básicos, serem solucionados, tendo que, na imensa maioria das vezes, se socorrer ao Poder Judiciário (fls. 160).

Diversamente do quanto sustenta a ré USS, os documentos que instruíram a petição inicial comprovam satisfatoriamente os contatos realizados pela autora no dia 31/01/2024, seja por ligações telefônicas (fls. 33/34), seja por meio de WhatsApp (fls. 39/44).

Os prints de fls. 39/44, em especial, evidenciam que a autora já havia tentado contato direto com a seguradora, mas foi informada que seus dados não foram localizados, a despeito de já superado o prazo de carência. Mesmo diante de tal informação, lhe foi dito que o seguro já estava ativo e ela poderia utilizar o serviço, e ela precisou reiterar que não foi possível obter a prestação do serviço, mesmo depois de ter ligado 4 vezes para o número indicado.

Repisa-se que a autora estava em Caraguatatuba e precisava de guincho para ir até Presidente Prudente (o que está comprovado pela nota fiscal de fls. 35), ou seja, uma viagem de mais de 700

km e na companhia de três crianças de tenra idade, o que foi expressamente comunicado à Sem Parar (fls. 42) e mesmo assim não logrou obter a assistência que havia contratado.

A hipótese, portanto, não se confunde com o mero descumprimento contratual, pois a autora suportou, desnecessariamente, desgastes e transtornos excessivos em decorrência não só da falha na prestação de serviço de assistência automotiva em si, mas também, de não ter obtido atendimento adequado para a situação.

De acordo com os prints apresentados pela autora, o primeiro contato telefônico foi realizado com as rés 10h09 e continuou tentando obter solução para o problema por quatro horas (fls. 33 e 44), sem que tenha recebido neste ínterim atendimento adequado e obtido a prestação do serviço que, conforme lhe foi informado, já estava ativo e poderia ser usufruído.

Foi correta, portanto, a configuração de danos morais em prejuízo da autora.

A indenização por danos morais deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória. A primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio. A segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

É certo que a autora trouxe informações indicativas que as rés possuem expressiva capacidade financeira, contudo, a indenização por danos morais deve pautar-se nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, levando em consideração notadamente a ofensa sofrida pela vítima, a qual, no caso em apreço, não foi exacerbada a ponto de justificar a fixação da reparação em montante elevado.

Aliás, como bem ressaltado na sentença, *o valor postulado de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) é exagerado e desproporcional* (fls. 161).

Sopesando tais elementos e levando-se em conta as peculiaridades do caso concreto, incluindo grau de culpa das rés (que não prestaram o serviço contratado pela autora e não lhe forneceram atendimento adequado) e os prejuízos morais ocasionados à autora (que passou horas tentando obter a prestação do serviço de assistência sem efetiva solução, quando se encontrava em local muito distante de sua residência e junto com crianças pequenas, mas, ao final, logrou contratar o serviço de guincho de forma particular e fazer a viagem de retorno até sua residência), o valor da indenização por dano moral deve ser **reduzido para R\$3.500,00**, por ser montante adequado e suficiente para repreender as rés e ao mesmo tempo compensar a vítima pelos prejuízos experimentados, sem, contudo, gerar para ela enriquecimento sem causa.

Embora reduzido o valor indenizatório, este deverá ser corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora na forma indicada na sentença.

Além disso, considerando-se que, *Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca* (Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça), mantém-se inalterada a responsabilidade das

rés pelo pagamento integral das verbas sucumbenciais.

Por fim, não obstante no recurso adesivo a autora tenha ao final pedido a condenação *da apelada ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios no patamar máximo previsto no artigo 85, § 2º, do CPC* (fls. 210), não foram declinadas quaisquer razões que pudessem justificar a majoração da verba honorária, o que inviabiliza a apreciação de tal pretensão.

E, uma vez que apenas as rés foram condenadas ao pagamento de honorários advocatícios, é descabida na hipótese a majoração de que trata o artigo 85, §11, do Código de Processo Civil.

Por tais fundamentos, ***dá-se parcial provimento*** ao recurso da ré e ***nega-se provimento*** ao da autora.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator