



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000393452

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002462-86.2024.8.26.0222, da Comarca de Guariba, em que é apelante MBM PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR, é apelado NEUSA ORNELAS DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª 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 Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

VOTO Nº 28.179

Apelação nº 1002462-86.2024.8.26.0222

Comarca de Guariba – 2ª Vara Judicial

Apelante: MBM Previdência Complementar

Apelada: Neusa Ornellas Almeida

RESPONSABILIDADE CIVIL – Procedência de ação declaratória de inexistência de débito, c/c indenização por prejuízos morais - Descontos em conta bancária decorrentes de contratação de seguro de vida e acidentes pessoais – Autora que afirmava na exordial desconhecer qualquer débito ou relacionamento com a ré - Prova material da relação contratual entre as partes, feita através de áudio, sem impugnação fundada - Improcedência da ação - Sentença reformada - Recurso provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida a fls. 231/235, que julgou parcialmente procedente ação de procedimento comum, para condenar a ré à restituição de valores descontados em conta corrente, na forma simples, atualizados, com juros de mora desde cada desconto e em R\$ 5.000,00, a título indenizatório, mais custas processuais, fixados os honorários em 15% do valor da condenação.

Apela a ré, para reforma do julgado, com as seguintes alegações: (a) houve prova da contratação que ocorreu via call center, conforme gravação apresentada; (b) inviável a devolução de valor de prêmios, vez que durante o período de vigência de seguro a apelada estava coberta pelas garantias contratadas; (c) afastamento da condenação por danos morais, ou a redução do valor da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e contrariado.

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

O apelo comporta acolhimento.

A autora reclama de descontos não autorizados em sua conta corrente, efetuados pela ré, que alegava desconhecer. Daí ter requerido a declaração da inexistência de tal contratação, condenada a acionada à devolução dos valores, em dobro, a título de repetição de indébito, afirmando que o fato causou a ela transtornos de natureza imaterial.

A sentença baixada acolheu parcialmente os pedidos, respaldada na seguinte fundamentação:

“O processo em questão comporta o julgamento antecipado, nos termos do art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, haja vista que a questão controvertida nos autos é meramente de direito, mostrando-se, por outro lado, suficiente a prova documental produzida, para dirimir as questões de fato suscitadas, de modo que desnecessário se faz designar audiência de instrução e julgamento para a produção de novas provas.

No mérito, a ação é procedente em parte.

Verifica-se que o presente caso é uma típica relação de consumo, pois as partes enquadram-se nos conceitos de consumidor e

fornecedor de serviços ou produtos constantes nos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

O art. 6º do código consumerista dispõe que são direitos básicos do consumidor: "a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências".

Nesse sentido:

"A inversão do ônus da prova, como já decidiu a Terceira Turma, está no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor, ficando subordinada ao critério do juiz, quando for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência (art. 6º, VIII, do CDC). Isso quer dizer que não é automática a inversão do ônus da prova. Ela depende de circunstâncias concretas que serão apuradas pelo juiz no contexto da facilitação da defesa dos direitos do consumidor (...)" (REsp 332.869-RJ, Rei. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, julgado em 24/6/2002.).

Aplicável, pois, na presente situação.

Nessa esteira, cumpria a parte requerida a prova da regularidade da cobrança que pudesse referendar os descontos no benefício previdenciário da parte requerente, legitimidade do crédito e da responsabilidade da requerente pelo pagamento, não se desincumbindo de demonstrar os fatos que excluiriam o direito da parte autora, nos termos do art. 373, inciso II do Código de Processo Civil, já que não consta dos autos contrato assinado ou assinatura da demandante na apólice do seguro em questão.

Com efeito, finda a instrução processual, ela não se

desincumbiu de seu ônus, até porque permaneceu inerte, mesmo devidamente citada.

A abusividade está latente, mostrando efetivamente temerária a pretensão de adesão de pessoa idosa a serviços, mediante desconto em benefício previdenciário, por meio de ligação telefônica pouco clara, sem a chance da necessária reflexão sobre os termos contratados, sendo os benefícios decorrentes da adesão narrados de forma superficial, gerando manifesta possibilidade de confusão e prejuízo à consumidora idosa.

Desta forma, não há dúvidas de que o negócio jurídico referido pela ré na defesa foi celebrado trazendo manifestação de vontade viciada, manipulada e induzida por técnicas de telemarketing, focadas na exploração das condições de consumidor vulnerável, vedado pelo artigo 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor.

Novamente vale ressaltar que a gravação demonstra a abusividade da técnica utilizada pela atendente que vai lançando rapidamente informações, deixando nitidamente constrangida a consumidora que acaba aderindo, mas sem a segurança e a consciência necessárias para tal manifestação de vontade.

Destaca-se, ainda, que a velocidade de fala da representante do negócio dificulta ainda mais a compreensão.

Assim, estou convencido de que a contratação do serviço nitidamente se formalizou de forma escusa que não pode ser prestigiada, ao passo que a vontade, elemento essencial à contratação de qualquer negócio, deveria ser livre e consciente, o que não ocorreu, mostrando-se forçoso reconhecer que não serve para a finalidade de demonstrar o vínculo negocial passível de tornar lícitos os descontos

feitos na pensão da autora.

No ponto, interessante destacar que o consumidor só pode escolher livremente quando recebe a informação plena quanto ao negócio que lhe é oferecido, fato que, reitera-se, não ocorreu no presente caso.

Nestes termos, não havendo prova da contratação válida, impõe-se acolher o pedido de declaração de inexistência do negócio jurídico.

A requerente faz jus à restituição do valor indevidamente descontado, com correção monetária pelo índice da Tabela Prática do egrégio Tribunal de Justiça de São Paulo desde a data de cada desconto e juros de mora de 1% ao mês desde a citação, na forma do art. 405 do CC, art. 240, caput, do CPC e da Súmula n. 43 do STJ.

A devolução deve ser simples, considerando que não há elementos para atribuir conduta de má-fé à requerida, que seria imprescindível para a restituição em dobro (art. 42, parágrafo único, do CDC):

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO ANULATÓRIA DE CONTRATO DE RATIFICAÇÃO DE ESCRITURA PÚBLICA DE CONFISSÃO E ASSUNÇÃO DE DÍVIDA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, PATRIMONIAIS, LUCROS CESSANTES E DANOS EMERGENCIAIS. MÁ-FÉ DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NÃO DEMONSTRADA. REPETIÇÃO SIMPLES DO INDÉBITO. AUSÊNCIA DE EXIBIÇÃO INCIDENTAL DE DOCUMENTOS. ART. 359 DO CPC/73. PRESUNÇÃO RELATIVA DE VERACIDADE. AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. Esta eg. Corte tem

jurisprudência pacífica no sentido de que a devolução em dobro dos valores pagos indevidamente pelo consumidor somente deve ocorrer na forma simples, salvo quando demonstrada a má-fé da instituição financeira credora, o que não ocorreu no caso dos autos. 2. A presunção de veracidade de que trata o art. 359 do Código de Processo Civil de 1973 é relativa, podendo ser infirmada pelas demais provas dos autos, que devem ser avaliadas em conjunto pelo Juízo de origem. 3. Agravo interno a que se nega provimento. (AgInt no REsp 1205988/PB, Rel. Ministro LÁZARO GUIMARÃES (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TRF 5ª REGIÃO), QUARTA TURMA, julgado em 16/08/2018, DJe 20/09/2018).

No que diz respeito aos danos morais, com efeito, a autora teve que responder por situação que não deu causa, já que não contratou com a requerida, tampouco autorizou descontos em sua conta corrente, situação que gera, sim, angústia, aflição e desequilíbrio em seu bem estar.

Não bastasse, o ajuizamento desta ação para solucionar o problema, não pode ser considerado como fato normal no cotidiano de qualquer pessoa.

Assim, tendo-se em vista o caráter punitivo necessário para impedir que fatos como esses não tornem a ocorrer, sem que se ocasione o enriquecimento sem causa da parte autora, fixo a indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), quantia que se mostra razoável, pois além de quantificar e adequadamente compensar a requerente pelo ocorrido, atende a finalidade de desestimular e coibir a reiteração de condutas lesivas de mesma natureza, em vista das peculiaridades do presente caso”.

Pois bem.

Cuidou a ré em acostar aos autos link do áudio que comprova que a apelante contratou a apólice de seguro em questão (fls. 87/88), anuindo expressamente com o desconto de R\$ 69,90, relativo ao prêmio e teve ciência das coberturas contratadas, razão pela qual não há o que se falar em inexistência da contratação, tampouco na ilegalidade do desconto.

Ainda juntou referida apólice de seguros, através da proposta de nº 1842030, estipulada por MBM Previdência Complementar, com início de vigência em 2.9.2022, a qual previa cobertura para morte acidental, invalidez permanente por acidente, seguro funeral familiar (fls. 87).

Não impugnou a autora ao áudio trazido com a contestação, alegando ser apenas se tratar de gravação rápida de dois minutos (fls. 221).

Veja-se este precedente.

“Telefonia. Ação declaratória c.c. indenização por danos morais. Débito supostamente desconhecido. Gravação telefônica apresentada pela ré, comprovando a contratação de novo Plano, pela autora. Inversão do ônus probatório. Impossibilidade. Ausência de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

verossimilhança. Exigibilidade do débito demonstrada. Cerceamento de defesa incorrente. Acesso à mídia disponibilizado às partes. Degravação desnecessária. Improcedência da ação. Manutenção” (Ap. nº 10356206020178260002, 26ª Câmara de Direito Privado Des. Rel. Bonilha Filho, j. 4.5.2018)”.

Nestes termos, comprovada a efetiva contratação, a ação declaratória deve ser julgada improcedente, condenada a autora nas custas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa, ressalvada a gratuidade processual.

Por estas razões, meu voto dá provimento ao recurso.

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA
DESEMBARGADOR