



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000418167

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005699-89.2023.8.26.0408, da Comarca de Ourinhos, em que é apelante SUDACRED SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR E A EMPRESA DE PEQUENO PORTE LTDA, é apelada MARILENE DE SOUZA LEITE (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº1005699-89.2023.8.26.0408

Comarca: Ourinhos - 2ª Vara Cível do Foro de Ourinhos

Apelante: Marilene de Souza Leite

Apelada: Sudacred - Sociedade de Credito ao Microempreendedor e a Empresa de Pequeno Porte Ltda

Juíza de origem: Alessandra Mendes Spalding

VOTO Nº 6138

APELAÇÃO – Prestação de Serviços – Seguradora – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais – Sentença de procedência.

Insurgência recursal da ré – Alegação de regularidade na contratação – Descabimento – Gravação acostada, em que o atendente utiliza palavras rápidas (às vezes incompreensíveis), que não demonstra ter sido dada adequada ciência à autora dos detalhes do serviço ofertado – Autora que, na gravação, diz expressamente que não pretende contratar com a ré - Atendente que, de forma maliciosa, mesmo assim, formaliza o contrato, não obstante negativa evidente da autora -Ausência de comprovação de que a ré tenha enviado à autora os documentos básicos do referido seguro, como a apólice ou contrato supostamente firmado – Estratégia frequente e especialmente prejudicial aos idosos como a apelante – Desconto indevido na conta corrente da autora – Ocorrência que supera o mero aborrecimento do cotidiano – Dano moral arbitrado em R\$ 10.000,00, que, circunstancialmente, atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando dolo exacerbado no momento da abordagem – Fato que destoa de feitos outros em que esta Câmara concede indenização de menor valor - Dano Material – EAREsp n. 664.888/RS e n. 676.608/RS, além do dolo detectado – Aplicabilidade do art. 42, do CDC, que impõe devolução em dobro.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se apelação interposta contra a sentença de fls. 80/87, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido inicial.

Fê-lo, a ilustre magistrada, por compreender que o desconto é indevido, sendo necessária a devolução em dobro dos débitos e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Apela a ré, sustentando que a apelada contratou a apólice de seguros, via call center, tendo sido acostada a gravação nos autos. Alega que a referida gravação comprova sem sombra de dúvidas que apelada contratou o seguro e estava ciente da parcela no montante de R\$ 78,23 (setenta e oito reais e vinte e três centavos) que seria descontada mensalmente, conforme ligação telefônica. Enfatiza que as informações foram repassadas de modo claro, inclusive com pedido de confirmação. Defende a ilegalidade de repetição do indébito, vez que não há cobrança indevida. Subsidiariamente, defende a necessidade de devolução na forma simples. Impugnou a condenação por danos morais, pois o mero aborrecimento não é capaz de gerar abalo moral indenizável, pois se trata de toda a situação cotidiana que todo o indivíduo enfrenta. Solicita a minoração dos danos. Requer o provimento do recurso (fls. 90/101).

O apelo foi contrariado a fls.107/115.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente preparado e processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débitos, na qual a autora alega não ter contratado os serviços junto à

ré SUDACRED, de modo que indevidos os descontos realizados na sua conta corrente.

Pois bem, a situação narrada nos autos retrata típica relação de consumo, incidindo as normas da Lei nº 8.078/90, com aplicação dos preceitos inerentes ao sistema de proteção do consumidor, em especial a inversão do ônus probatório, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC.

Na hipótese, estão presentes os requisitos para a inversão do ônus da prova, pois, além de se tratar de relação de consumo, notórias são as dificuldades da autora em fazer prova de suas alegações frente às empresas rés que se encontram em posição de superioridade técnica e econômica, sendo patente a hipossuficiência.

A rigor, se a seguradora imputa a existência de um débito ao consumidor, parece razoável que a ela se imponha o ônus de provar o crédito que alega.

Logo, cabia à ré a prova de que a autora tenha manifestado interesse na contratação do serviço.

Ainda que a veracidade da gravação não esteja em xeque, seu conteúdo não atende às diretrizes impostas pelo Código de Defesa do Consumidor quanto ao direito à informação (art. 6º, III).

Trata-se muito mais de um monólogo do que de um diálogo, no qual a representante da ré liga para a autora, e dispara, com palavras rápidas, às vezes até incompreensíveis, a confirmar os dados pessoais dela - que antecipadamente já eram de seu conhecimento - e, por fim, agradece pelas confirmações.

A estratégia é frequente e especialmente prejudicial aos idosos como a apelante. Evidente, pois, que ela não tinha adequada ciência do serviço que estaria contratando.

Além disso, a forma dolosa com que se houve a atendente salta aos olhos; realmente, a autora disse, e por mais de uma vez, que não queria contratar com a ré, e a atendente, ignorando por completo tal manifestação de vontade, formalizou o contrato e impôs à consumidora um débito que, desde o início e de forma expressa não era de sua vontade contrair.

E mais: a ré não comprova nos autos ter enviado à apelante os documentos básicos do referido seguro, como a apólice ou contrato supostamente firmado.

Consectário lógico, os descontos devem mesmo ser considerados inexigíveis.

Nesse cenário, tenho que é inegável que a indevida supressão (ainda que de baixo valor) de parte de benefício previdenciário, verba de natureza alimentar, é bastante para ocorrência de dano moral indenizável, pois, em regra, e aqui não é diferente, trata-se de pessoas com poucos recursos à disposição.

Essa situação, sem dúvida, causa efetiva angústia e natural sofrimento, muito longe dos meros aborrecimentos cotidianos, de modo que a indenização é de rigor. nesse sentido, precedente desta C. Câmara: "APELAÇÃO. Seguro. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Declaração de inexistência do negócio jurídico entre as partes, determinada a devolução dos valores descontados indevidamente da autora. Danos morais configurados. Fixação em R\$ 3.000,00. Irresignação da autora. Pretensão à fixação dos danos morais nos termos da inicial. Majoração para o montante de R\$ 5.000,00, em consonância ao princípio da razoabilidade e proporcionalidade, bem

como ao entendimento dominante desta Câmara e Tribunal. Sentença reformada para majoração dos danos morais. Recurso parcialmente provido" (Relator Des. RODRIGUES TORRES -Apelação Cível nº 1001422-26.2022.8.26.0356).

No caso dos autos, considerando o dolo na contratação, a indenização deve ser mantida em R\$10.000,00, destoando o caso de outros que têm sido julgados por esta Câmara.

De outra banda, no que tange aos descontos indevidos, em se tratando de relação de consumo, o artigo 42, parágrafo único, do CDC, estabelece que “consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

Aqui, mais uma vez, é importante a incidência do proceder doloso.

E, ainda que assim não fosse, o STJ, nos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial, números 664.888/RS e n. 676.608/RS, manifestou entendimento no sentido de que a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva independentemente da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a referida cobrança.

Dessa forma, decidiu-se que somente estaria afastado o direito à devolução em dobro em caso de a cobrança indevida decorrer de erro justificável (engano). Não sendo este justificável, é desnecessária a prova do dolo ou má-fé, decorrendo a obrigação de devolução em dobro da própria conduta ilícita.

Como os descontos indevidos ocorreram após a publicação do v. Acórdão do STJ, ocorrida em 30/03/2021, resta necessária, então, a devolução em dobro dos valores descontados indevidamente.

Observo que “na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca” (Súmula 326 do STJ).

É o quanto basta

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso, elevando-se a verba honorária para 20% sobre o valor das condenações.**

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator