



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417898

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000923-52.2024.8.26.0233, da Comarca de Ibaté, em que é apelante/apelado GESSY MENDES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante BANCO BMG S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso do réu e deram provimento parcial ao recurso do autor. V.U.** , de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3.127

APEL. Nº.: 1000923-52.2024.8.26.0233

FORO: Ibaté

APTES./APDOS.: Gessy Mendes de Almeida (A) e Banco BMG S/A (R)

CONTRATO BANCÁRIO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral - Seguro “Papcard Pgto Mensal - 24 meses” oferecido por via telefônica – Ofensa ao dever de informação (art. 6º, III, CDC) – Falta de clareza e oportunidade de contrariedade – Inexistência da contratação, com determinação de devolução dos valores descontados na forma dobrada – Modulação dos efeitos do EAREsp nº 676.608/RS - Cobrança feita diretamente em fatura do cartão de crédito consignado – Dano moral não configurado – Hipótese que não se enquadra em dano “in re ipsa” – Ausência de ofensa aos direitos da personalidade – Verba honorária – Readequação – Recurso do réu não provido – Recurso do autor parcialmente provido.

Trata-se de recursos de apelação interpostos pelas partes contra a r. sentença de fls. 219/227, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na inicial, para declarar a nulidade da contratação do seguro “Papcard Pgto Mensal 24 meses”, reconhecer a inexistência dos débitos dela decorrentes e condenar o banco réu a restituir os valores indevidamente descontados do autor, na forma dobrada.

Apela o autor em busca da condenação do réu ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$20.000,00, e da majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 20% sobre o valor da causa (fls. 230/242).

Sustenta o réu, por sua vez, a regularidade da contratação do seguro “Papcard”, ofertado e contratado por via eletrônica, conforme comprovado por gravação anexada aos autos. Além disso, a questão já foi decidida por ocasião do julgamento da ação nº 1000727-82.2024.8.26.0233. Por fim, defende a inexistência de ato ilícito, bem como culpa ou má-fé, descabendo a restituição de valores na forma dobrada. Subsidiariamente, postula que a restituição se dê na forma simples (fls. 246/256).

Recursos tempestivos, contrariados e somente o do banco regularmente preparado, em razão do autor ser isento do dispêndio.

É o relatório.

Preliminarmente, os pleitos deduzidos na mencionada ação nº 1000727-82.2024.8.26.0233 foram julgados parcialmente procedentes, em 11 de dezembro de 2024, tão somente para se determinar que o banco réu, aqui apelante, *“proceda ao cancelamento do cartão de crédito com reserva de margem consignável de titularidade da parte autora, contrato nº16710164, sem prejuízo do pagamento do saldo devedor por liquidação imediata do valor total ou por descontos consignados*

na RMC do benefício da requerente, conforme disposto no art. 17-A, § 1º, da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28/2008” (fls. 399/404 dos referidos autos). Ausente, assim, o alegado *bis in idem* na condenação ora em apreço.

No **mérito**, extrai-se da petição inicial que o autor apelante não autorizou, em 24 de maio de 2021, o desconto do valor de R\$19,90, sob a rubrica “*papcard pagto mensal – 24 meses*”, na fatura de seu cartão de crédito consignado (fls. 03 e 90).

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, já que o réu apelante se enquadra no conceito de fornecedor/prestador de serviço, nos termos do artigo 3º de referido diploma legal.

Nesse sentido, com a inversão do ônus da prova, cabia ao demandado, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do demandante, ônus do qual não se desincumbiu.

Da análise minuciosa dos autos, constata-se que o réu apelante fundamenta a regularidade da adesão discutida na demanda em uma **gravação telefônica** que, supostamente, evidenciaria a anuência do autor apelante ao indigitado contrato de seguro.

Como é cediço, cabe à prestadora de serviços assegurar ao

consumidor a apresentação de **informações claras, corretas e precisas**, conforme determina o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor.

“A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

Todavia, não foi isso o que efetivamente ocorreu no caso em análise. A oitiva da mídia de áudio colacionada a fls. 181, com duração de 3 minutos e 25 segundos, revela que o autor apelante, de fato, recebeu uma ligação da parte contrária. Entretanto, o funcionário interlocutor realizou uma **leitura rápida** dos benefícios do seguro, limitando-se a induzir o autor apelante à simples confirmação de dados pessoais que já possuía, **sem se preocupar em explicar os termos contratuais de forma transparente e compreensível**, restringindo-se a obter o consentimento do consumidor de maneira superficial.

Ressalta-se que, apesar de o autor apelante ter externado um

consentimento formal durante a ligação, esse consentimento se deu sem que houvesse prévia e adequada informação.

Essa conduta, claramente omissa e inadequada, não atende aos requisitos de transparência e clareza exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Portanto, não há como reconhecer a validade da contratação impugnada, uma vez que o autor apelante não teve a oportunidade de compreender plenamente os termos e as consequências do contrato que supostamente teria celebrado.

Tal prática, além de violar o princípio da boa-fé objetiva, consagrado no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, revela flagrante afronta ao dever de informação clara e adequada, configurando uma dinâmica de contratação abusiva, em evidente prejuízo à parte vulnerável da relação jurídica.

Destarte, diante da ausência de comprovação nos autos

quanto ao interesse e à plena ciência do autor apelante acerca da contratação do seguro ofertado pelo réu apelante, impunha-se mesmo a declaração de **inexistência dos débitos**, além da consequente determinação de **restituição** do montante indevidamente descontado do autor apelante, como bem decidiu o i. Magistrado sentenciante:

“Não tendo o réu apresentado contrato físico, por escrito, dando conta do negócio celebrado, com definição detalhada de todos os direitos e deveres inerentes a cada parte contratante, não é possível a ele realizar o chamado “contrato fonado”.

Observe-se que a ligação apresentada pela ré já se inicia com pedido de confirmação de dados e não esclarecimento acerca do que se trata a ligação. Após confirmação dos dados apresenta informações sem interrupção, no meio das quais o interlocutor precisa estar demasiadamente atento para perceber que se trata de contratação onerosa. O requerente é capturado em situação de descuido. O representante da ré apresenta longas informações, a ponto de que em certo momento sequer é possível lembrar qual o valor da contratação. Após, só indaga-se ao réu se ele confirma a contratação, desligando em seguida. A vontade, na hipótese, está completamente viciada, não é livre e informada, não servindo para confirmar a contratação.

Neste contexto, entendo que a conduta do réu viola a boa-fé objetiva, não havendo engano justificável no que concerne à suposta contratação.

Assim, o acolhimento do pedido do autor é medida de rigor,

sendo devida a restituição em dobro do valor descontado.”
(fls. 219/227).

Da análise do referido áudio, como observado pelo Juízo “a quo”, ressoa nítida a falta de prestação de informações adequadas ao autor, havendo o preposto do banco apelante exposto os supostos benefícios da contratação e colhido, ao final, de maneira açodada, sem qualquer manifestação positiva do autor, em afronta ao disposto pelo artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, que reza ser direito básico do consumidor *“a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”*.

Verifica-se, dessa forma, a ocorrência de insanável vício de consentimento na contratação efetivada, a ensejar, de modo inafastável, a declaração de inexistência da contratação trazida a debate.

Quanto à restituição do indébito na forma **dobrada**, (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), já decidiu a Corte Especial do E. Superior Tribunal de Justiça que esta será *“cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* e, ainda, que *“o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito (...) [deve ser]*

aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão [30.03.2021]”
(EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. OG FERNANDES, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021).

Assim, em observância ao mencionado paradigma e à modulação dos efeitos lá estabelecida, considerando que o desconto indevido ocorreu em 24 de maio de 2021, correta a determinação de **devolução em dobro** do valor descontado, uma vez que o débito ocorreu após o marco de referência fixado em 30 de março de 2021.

Por outro lado, em relação ao **dano moral**, destaca-se que embora a cobrança indevida da quantia pelo banco apelante possa ter causado certo desconforto ao autor apelante, **inexiste** dano moral passível de reparação decorrente da prestação do serviço defeituoso, visto que o fato não trouxe maiores desdobramentos além do prejuízo material já reparado, ressaltando-se que o dano moral, *in casu*, não é *in re ipsa* e, seguramente, não houve prova alguma da sua ocorrência.

Soma-se ao fato de que o único valor descontado foi de pequena monta (R\$19,90, fls. 03), representando 1,4% do benefício mensal do autor apelante (R\$1.412,00, fls. 22), donde se infere que a situação irregular não afetou o poder de compra do demandante, nem sua capacidade de sustento digno, muito menos provocou sofrimento, vergonha ou humilhação. Logo, ainda que indevida a cobrança, o desconto da quantia diretamente da fatura do cartão de crédito consignado do autor apelante não caracteriza, por si só, ofensa anormal à personalidade.

Com efeito, os bens jurídicos cuja ofensa caracteriza o dano moral são os denominados direitos da personalidade, como os que se extraem, em rol exemplificativo, dos artigos 11 a 21 do Código Civil (v.g. integridade física e psicológica, vida, liberdade de pensamento, privacidade, honra, imagem, nome).

Tais bens não têm, *per si*, conteúdo patrimonial, porém equivoca-se quem associa o dano moral a qualquer prejuízo economicamente incalculável ou usa o instituto como forma de punir ou impor melhoria de qualidade do serviço oferecido por suposto ofensor, quando não evidenciada lesão a direitos da personalidade.

Deveras, todo evento danoso importa, para quem o sofre, em algum desconforto ou dissabor de ordem não patrimonial; contudo estes não são e não devem ser objeto de preocupação do Direito, mas tão somente aqueles extremamente significativos e tormentosos.

A propósito, o E. Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“(...) o aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade — notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos —, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar (...)”. (AgRg no REsp n. 1.269.246/RS, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, Quarta Turma, julgado em 20.05.2014).

E, frisa-se, a situação em evidência não se enquadra na hipótese de dano moral *in re ipsa*, consoante precedente do C. Superior Tribunal de

Justiça. Confira-se:

“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCONTO INDEVIDO. VALOR ÍNFINITO. DANO MORAL INEXISTENTE. MERO ABORRECIMENTO. CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE SUPERIOR. RECURSO DESPROVIDO. 1.

Esta Corte Superior entende que 'a caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral' (AgInt nos EDcl no AREsp 1.669.683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020). 2. O Tribunal de origem concluiu que o desconto indevido de R\$ 70,00 (setenta reais) no benefício previdenciário da agravante não acarretou danos morais, considerando que foi determinada a restituição do valor, que a instituição financeira também foi vítima de fraude e que não houve inscrição do nome da agravante em cadastros de proteção ao crédito, de modo que ficou configurado mero aborrecimento. 3. 'A jurisprudência

desta Corte entende que, quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de mero aborrecimento ou dissabor, mormente quando a falha na prestação de serviços, embora tenha acarretado aborrecimentos, não gerou maiores danos ao recorrente, como ocorreu na presente hipótese' (AgInt no AREsp 1.354.773/MS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 02/04/2019, DJe de 24/04/2019). 4. Agravo interno desprovido.” (AgInt nos EDcl no REsp n. 1.948.000/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 23/5/2022).

Espelhando a postura em tela, deste C. Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau e demais células decisórias em casos análogos ao dos autos, colhem-se v. arestos sintetizados nas ementas transcritas a seguir.

“Ação de obrigação de fazer – Alegação de contratação indevida de cartão RMC – Conexão com outras ações semelhantes – Sentença de procedência – Recurso de ambas as partes. Recurso do réu. 1. Contrato do

*cartão RMC devidamente assinado e sem qualquer vício, alterando-se a sentença a fim de manter válida a contratação. 2. **Contratação de seguro PAPCARD não comprovada.** 3. Contratação de seguro prestamista não comprovada. 4. Pagamento não integral das faturas do cartão. 5. **Danos morais afastados, reformando-se a sentença neste ponto.** 6. Danos materiais deverão observar o disposto na sentença. Recurso da parte autora. 1. Qualquer repetição de indébito deverá ocorrer de forma simples, ante a não demonstração de ausência de boa-fé da instituição financeira. 2. Ausência de prova do pedido de cancelamento do cartão na via administrativa. 3. Demais pedidos já solucionados. Recurso do réu parcialmente provido e recurso da autora improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1018968-18.2024.8.26.0100; Relator (a): Ricardo Pereira Junior; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (Direito Privado 2); Foro Central Cível - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/02/2025; Data de Registro: 11/02/2025).*

*“APELAÇÃO - **"Papcard Pgto Mensal - 24 meses"** - Relação de consumo - Contrato de seguro celebrado por contato telefônico - Gravação telefônica na qual a autora teria consentido com a avença - Meio que não se presta à finalidade pretendida, tampouco se sobrepõe à negativa da demandante - Esclarecimentos simplórios sobre*

*os termos e as condições do contrato, bem como acerca da modalidade de operação ofertada diante da hipervulnerabilidade da consumidora idosa - Circunstâncias fático-jurídicas exigiam do banco maior cautela na fase pré-contratual, bem como no momento da formação da avença - Boa-fé objetiva e deveres anexos - Não observância - Contrato inválido e ineficaz - Não juntada, pelo réu, da respectiva apólice - Inexigibilidade dos lançamentos que lhe decorreram - **Restituição do indébito - Entendimento do STJ consolidado no EAREsp 676608/RS - Devolução dobrada das parcelas adimplidas posteriormente ao dia 30/03/2021 - Dano moral - Inocorrência - Mero dessabor impassível de configurar violação inaceitável a direito de personalidade da autora - Sucumbência recíproca - Redimensionamento - Recurso provido parcialmente para afastar a condenação ao pagamento da indenização por dano moral, carrear às partes metade das custas, despesas processuais e fixar os honorários sucumbenciais em quinze por cento do valor atualizado da causa, cabendo cinquenta por cento ao patrono de cada litigante, vedada a compensação desta verba e observada a gratuidade de justiça da autora.**" (TJSP; Apelação Cível 1001120-56.2024.8.26.0637; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025).*

“APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. AUTORA NEGA A CONTRATAÇÃO DO 'PAPCARD PAGTO MENSAL – 24 MESES' COBRADO NAS FATURAS DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL. CONTRATO DE ADESÃO A TAL SERVIÇO NÃO JUNTADO. BANCO RÉU QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO. ARTIGO 373, II, DO CPC. COBRANÇA INDEVIDA. INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO RECONHECIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. SÚMULA 479 DO C.STJ. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE, EM DOBRO - ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO DO CDC (EARESP Nº 664.888, STJ, CORTE ESPECIAL, RELATOR MINISTRO HERMAN BENJAMIN, J 21/10/2020). DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS, TENDO EM VISTA QUE SE TRATA DE RELAÇÃO CONTRATUAL E NÃO HOUVE A DEMONSTRAÇÃO DE ELEMENTOS QUE CONFIGUREM LESÃO AO FORO ÍNTIMO DO CONTRATANTE, AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE, À DIGNIDADE, À INTIMIDADE OU À IMAGEM DA AUTORA, BEM COMO NÃO HÁ COMPROVAÇÃO DE QUE A COBRANÇA DA RUBRICA QUESTIONADA NAS FATURAS DO SEU CARTÃO DE CRÉDITO COM RMC TENHA COMPROMETIDO SUA SUBSISTÊNCIA. SENTENÇA EM PARTE REFORMADA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1049256-46.2024.8.26.0100; Relator (a): Júlio César Franco; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

05/02/2025; Data de Registro: 05/02/2025).

Portanto, não havendo nos autos qualquer evidência concreta do sofrimento de dano de caráter extrapatrimonial, não se verifica, no presente caso, o direito à referida indenização.

Em relação aos **honorários advocatícios**, considerando que o valor da causa inclui montantes não reconhecidos e que o valor da condenação resultaria em verba insuficiente, recorre-se à equidade, em atenção ao disposto no § 8º, do artigo 85, do Código de Processo Civil.

Assim, em face dos critérios trazidos pelo § 2º do já citado

artigo 85 do estatuto processual, cuidando-se de causa de baixa complexidade, **majora-se** o valor da verba honorária devida pelo réu apelante ao patrono do autor apelante para **R\$1.000,00 (um mil reais)**, valor que reflete de forma adequada a relevância do trabalho desempenhado, inclusive nesta esfera recursal.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso do réu e **dá-se parcial provimento** ao apelo do autor, nos termos da fundamentação supra.

Consideram-se prequestionadas todas as matérias constitucionais e infraconstitucionais deduzidas nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração exclusivamente para este fim.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no artigo 1.026, § 2º do Código de Processo Civil.

PEDRO FERRONATO
Relator