



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000425616

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004844-20.2024.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante APARECIDA LENICE DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CLUBE CONECTAR DE SEGUROS E BENEFÍCIOS LTDA.

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 em parte 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, 30 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 28.412

Apelação nº 1004844-20.2024.8.26.0168

Comarca de Dracena – 3ª Vara

Apelante: Aparecida Lenice dos Santos Jesus

Apelada: Clube Conectar de Seguros e Benefícios Ltda.

RESPONSABILIDADE CIVIL – Acolhimento de ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por prejuízos morais – Desconto não consentido em conta corrente, por contratação de seguro – Restituição dos valores, com acréscimos legais - Pretensão de fixação de indenização por dano extrapatrimonial que deve ser acolhida, mas com redução do valor pleiteado, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida a fls. 221/226, que julgou parcialmente procedente ação de procedimento comum, para declarar inexigíveis débitos lançados em conta corrente, condenada a ré à restituição, em dobro, dos referidos valores, estabelecendo a sucumbência recíproca para os encargos processuais, na proporção de 30% para autora e 70% para a ré, arbitrados honorários em 10% do valor da condenação, ressalvada a gratuidade processual.

Apela a autora. Pede para que se acresça, à condenação,

indenização por danos morais sofridos em R\$ 10.000,00, pelos descontos indevidos. Sustenta que a fixação de valor tem em vista os constrangimentos sofridos, que independem de prova de prejuízo. Pede majoração da verba honorária advocatícia para 20%.

Recurso tempestivo, isento de recolhimento de preparo e contrariado.

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

O apelo comporta parcial acolhimento.

Não logrando a ré comprovar a contratação de seguro com a autora, a ação foi acolhida para devolução de valores descontados de conta corrente, mas não se acolheu pleito indenizatório complementar, por alegado abalo moral com aqueles descontos, com esta fundamentação:

“Ante a ausência de recolhimento dos honorários periciais, malgrado a ré tenha sido advertido sobre as consequências da inobservância de tal ônus processual (fls. 200, item V, alínea f, parte final), declaro preclusa a produção da prova pericial.

Promovo o julgamento antecipado do mérito, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, à vista que há maturidade processual para solucionar a controvérsia, com apoio na prova documental produzida, mesmo porque “o destinatário da prova é o juiz

e a finalidade dela é, exatamente, convencê-lo, vigendo no processo civil brasileiro, em termos de valoração da prova, o sistema da persuasão racional, expressamente adotado no artigo 371 do NCPC” (TJSP - Apelação Cível n. 1001651-25.2015.8.26.0002, 21ª Câmara de Direito Privado, j. 28/05/2019, rel. Desembargador Gilson Delgado Miranda).

O pedido inicial é parcialmente procedente.

Aqui, primeiro, convenço-me pela aplicação do regime jurídico do Código de Defesa do Consumidor à espécie, exatamente porque, na essência, a ré não é tipicamente uma associação, mas verdadeira prestadora de serviços.

Habitual e massivamente, é diagnosticado que a requerida (assim como tantas outras entidades com propósitos semelhantes) lança mão de cobranças em benefícios de aposentados, os quais alegam jamais ter celebrado qualquer tipo de negócio jurídico seja associativo, seja de prestação de serviços, comportamento que traduz prática abusiva e atrai a incidência do art. 14 do CDC.

Efetivamente, dentre as finalidades da ré, encontram-se a prestação de serviços e a assistência a seus associados, o que confirma a qualidade de fornecedora, nos termos do art. 3º do CDC. Como resultado, há verdadeira relação de consumo, sendo certo que o objeto da demanda é justamente a análise da contratação dos serviços pela parte autora.

A requerida alega que a associação ao clube de benefícios Verbin Seguros foi solicitada pela autora. Todavia, a gravação do contato telefônico – única prova da suposta contratação – é de duvidosa veracidade, quer seja i) porque o convite a aderir ao programa de

benefícios não foi feito de modo claro, mas, ao contrário, travestido de uma conversa sem propósito sobre a disponibilidade de vantagens para a autora no mercado, quer seja ii) porque a gravação em determinado momento (na confirmação do CPF, mais especificamente) é cindida e unida com outra gravação sobre outro clube de benefícios (Eagle Benefícios); ou, ainda, iii) porque a forma pela qual foi colhido o consentimento da autora foi confuso.

Em tais circunstâncias, o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre a parte autora e a ré, por ausência de manifestação volitiva livre e desimpedida (art. 104 do CC), é absolutamente necessário, pois não há negócio jurídico formado (plano existência) ante a não demonstração da higidez da aceitação por telefone.

Ausente adesão, inexistente o negócio jurídico, daí por que não se autorizam efeitos no caso concreto, que devem ser neutralizados. Materializando a consequência, impõe-se o retorno das partes ao estado anterior (status quo ante), com a devolução dos valores indevidamente debitados da conta corrente da autora.

Ao mesmo tempo, como não restou evidenciado qualquer engano justificável da ré, mas sim a desídia ao promover descontos não autorizados pela autora, a restituição deverá ocorrer, de modo solidário, pelo dobro do efetivo prejuízo, conforme estabelecido nos artigos 7º, parágrafo único, e 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor:

A respeito do tema, o Superior Tribunal de Justiça definiu, em sua Corte Especial, que a devolução em dobro é cabível “quando a

cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva” ou seja, independentemente da demonstração de má-fé pelo fornecedor, sendo esta a hipótese dos autos.

Em contrapartida, não identifico parâmetros objetivos para acolher a pretensão referente à indenização por dano moral. É certo que o dano moral indenizável é aquele que decorre de fatos que extrapolam os meros aborrecimentos a que estão sujeitos os cidadãos que convivem em sociedade, atingindo os direitos da personalidade.

Sérgio Cavalieri Filho esclarece que o dano moral somente resultará configurado quando a agressão alcançar o sentimento pessoal de dignidade, “que fugindo à normalidade, cause sofrimento, vexame e humilhação intensos, alteração do equilíbrio psicológico do indivíduo, duradoura perturbação emocional, tendo-se por paradigma não o homem frio e insensível, tampouco o de extrema sensibilidade, mas sim a sensibilidade ético-social comum” (Sérgio Cavalieri Filho, “Visão Constitucional do Dano Moral”, artigo publicado na “Cidadania e Justiça” nº 06, p. 206/211).

Avançando, malgrado a comprovação dos descontos indevidos, não identifico qualquer ofensa à personalidade da autora em razão da cobrança de quantia que não é elevada (R\$ 89,90), havendo apenas danos de natureza patrimonial, os quais serão reparados em dobro. Ainda sobre isso, a autora narrou a existência do dano moral de forma genérica, sem comprovar ter levado considerável tempo para resolver o impasse administrativamente (protocolos, atendimentos), inexistindo sequer indícios de possíveis tentativas para a solução extrajudicial do problema (acionamento administrativo, sac, procon,

núcleos conciliação), hábeis a subsidiarem a alegação de desvio produtivo do consumidor (tempo), Aliás, os documentos de fls. 30/35 não apontam para a autora como a reclamante, mas mostram que a resposta foi dada à "Regina da Encarnação" e que os fatos narrados não condizem com os da inicial.

Sigo, nessa parte, a orientação do eg. Tribunal de Justiça de São Paulo, cujos acórdãos restaram assim ementados:

Indenização Recebimento de notificação de débito Autora que recebeu em sua caixa de correio notificação de débito destinado à terceira pessoa Mero recebimento de carta de cobrança em nome de terceiro que não enseja dano moral passível de reparação Inaplicabilidade da teoria do "desvio produtivo" ou da "perda do tempo útil" Autora que não demonstrou que tivesse despendido grande tempo para resolver o caso administrativamente, não havendo nos autos indícios de tentativas reiteradas de solução administrativa da controvérsia - Indenização indevida Apelo da autora desprovido. Obrigação de fazer Banco de dados Determinado na sentença que o endereço da autora seja desvinculado do cadastro existente em nome de terceiro Órgão mantenedor do banco de dados que, embora não seja responsável pela exatidão do conteúdo da informação prestada pelo credor, tem obrigação de corrigir dados errados em seu cadastro, após ser informado da inexatidão Condenação de obrigação de fazer mantida Apelo da corré "Serasa" desprovido. (TJ-SP - AC: 1004162-41.2020.8.26.0577; Relator José Marcos Marrone; 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/02/2021) destaquei.

Se é verdade que o evento objeto da inicial trouxe aborrecimentos e transtornos à parte autora, também é correto dizer que não houve, necessariamente, conflitos emocionais ou dificuldades psicológicas (ou notícias delas) capazes a gerar compensação por danos morais.

Noutras palavras, o estresse experimentado não ancora a proteção aos direitos da personalidade, inexistindo conexão com prejuízos moral”

Pois bem.

A autora invoca, como prejuízo moral, que houve sofrimento suportado, por se tratar de descontos perpetrados em verba caráter alimentar, tornando ainda mais pobre pessoa idosa que já sobrevive com menos do mínimo necessário, o que fere a dignidade da pessoa humana, sem tecer maiores considerações sobre o efetivo dano.

Realmente a questão aqui não é daquelas que consubstancia prejuízo moral relevante, com grave ofensa a atributo de personalidade e nem se interessou a autora em demonstrar em juízo as suas queixas (fls. 232).

Por isso que, excepcionalmente, aqui se defere a indenização por dano moral, em que pese, em princípio, não haver maior demonstração neste sentido.

Os argumentos são bem superficiais para autorizar a concessão da condenação no valor pleiteado de R\$ 10.000,00, dada a pequena repercussão do alegado prejuízo, fundando-se muito mais a petição inicial no intuito de punir a ré do que de demonstrar efetivo prejuízo com o desconto ocorrido, no total de R\$ 269,70.

Afigura-se mais razoável o arbitramento da indenização para quatro mil reais (R\$ 4.000,00), observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, corrigidos desta data e com juros de mora desde a data do desconto.

No mais, fica mantida a r. sentença, por seus próprios e jurídicos fundamentos, com a sucumbência integral da ré, arbitrada a verba de honorários advocatícios em mil e trezentos reais, por apreciação equitativa.

Por estas razões, meu voto dá parcial provimento ao apelo.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Desembargador Relator

Assinado eletronicamente