



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000435892

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004262-54.2023.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante/apelada ELIZABETH ALCANTARA MESSIAS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante MBM SEGURADORA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO DA REQUERIDA e DERAM PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA para majorar o valor da indenização por danos morais para o patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido desde o julgamento deste recurso pelo IPCA e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (primeiro desconto), nos termos das Súmulas nº 54 e nº 362 do E. STJ, até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024). V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente), MARRONE SAMPAIO E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ANA MARIA BALDY

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004262-54.2023.8.26.0168

Apte/Apda : Elizabeth Alcantara Messias (Justiça Gratuita).

Advogada : Gracielle Ramos Regagnan (Fls: 23).

Apdo/Apte : Mbm Seguradora S/A.

Advogado : Fabrício Barce Christofoli (Fls: 47).

Comarca: Dracena

Voto nº 20860

SSS

APELAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E DANOS MORAIS.

Sentença de parcial procedência, declarando a inexigibilidade do valor descontado da conta bancária da autora, condenando a ré a restituir à autora as quantias descontadas, em dobro; bem como condenou a seguradora ré a pagar indenização por danos morais de R\$ 4.000,00. **Inconformismo de ambas as partes. Ré alega que a autora contratou o seguro de vida via ligação telefônica.** Contratação de seguro não comprovada. Seguradora que sequer apresentou mídia com a suposta ligação. Contrato adesivo, no qual não consta a assinatura da autora, e proposta também sem qualquer anuência da autora, insuficientes para demonstrar a contratação do seguro. Abusividade verificada. Restituição dos valores descontados, mantida. Autora que pede a majoração dos danos morais. Valor do dano moral fixado que merece ser majorado para R\$ 5.000,00, quantia que se mostra razoável e suficiente para ressarcir a consumidora e está em consonância com os precedentes desta Colenda Câmara, sobre o qual deverão incidir juros de mora de 1% ao mês do evento danoso (primeiro desconto) e correção monetária desde o julgamento deste recurso. **RECURSO DA REQUERIDA DESPROVIDO e RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO para majorar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.**

Trata-se de ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. repetição de indébito e indenização por danos morais, proposta por ELIZABETH ALCANTARA DE MESSIAS contra MBM SEGURADORA S.A., julgada parcialmente procedente para: **a)** declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes e a inexigibilidade dos débitos descontados da conta corrente da autora; **b)** condenar a ré a

restituir, em dobro, o valor dos descontos indevidos referente ao seguro, com correção monetária desde cada cobrança indevida, e juros de mora de 1% ao mês, desde a citação; e, c) condenar a ré, no pagamento de indenização por dano moral à requerente, no valor de R\$ 4.000,00, com incidência de correção monetária a partir do arbitramento (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês desde o primeiro desconto indevido (artigo 398 do Código Civil e Súmula nº 54 do STJ). Por fim, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte contrária, fixados em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Recorre a autora (fls. 338/344), pleiteando a majoração da indenização por danos morais para o patamar de R\$ 20.000,00, sob o fundamento de que os descontos não contratados geraram sentimentos de angústia e humilhação, diante do descaso e da incerteza de que seus valores seriam restituídos, cujos abalos emocionais superam os meros aborrecimentos do cotidiano. Alega que a condenação por dano moral objetiva a reparação do dano bem como impingir sanção ao ofensor, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem. Acrescenta que o valor fixado na r. sentença não se mostra razoável para devida recomposição, eis que a recorrente teve sua tranquilidade abalada e sofrido prejuízos na sua honra subjetiva, sofrendo esse desconforto por culpa objetiva da parte ré, devendo o *quantum* ser majorado.

Apela, também, a seguradora ré (fls. 345/353), sustentando que no caso em comento, houve a oferta do produto por telefone, tendo havido a aceitação da contratação do seguro pela apelada, conforme a gravação da ligação telefônica, alegando que juntou a cópia da gravação aos autos. Afirma que durante o período em que a apelada efetuava o pagamento do prêmio, possuía toda cobertura contratada, de modo que a devolução dos valores determinada não merece prosperar. Quanto aos danos morais, aduz que os fatos narrados nos autos não geraram danos extrapatrimoniais a serem indenizados, citando precedentes. Subsidiariamente, requer que seja afastada a repetição em dobro, e pede a redução do *quantum* fixado.

Contrarrazões (fls. 359/367 e fls. 368/374).

É o relatório.

Denota-se dos autos, que a autora afirmou na exordial que passou a sofrer descontos em seu benefício previdenciário, que totalizam a importância de R\$ 62,86, desconhecendo o motivo de tal valor estar sendo debitado de seu benefício, já que nunca autorizou, fez contrato de adesão, se filiou, ou sequer ouviu falar no nome da empresa ré (fl. 3), motivo pelo qual propôs a presente demanda.

A seguradora ré, por sua vez, afirma que a autora fez a contratação do seguro por telefone no dia 03/06/2020, confirmando todos os seus *dados pessoais, como prenome e sobrenome, endereço residencial, data de nascimento, CPF, bem como teve conhecimento das coberturas contratados, dos valores dos benefícios e do valor do prêmio mensal* (fl. 318), afirmando, ainda, que não há como se negar que os dados constantes no certificado individual pertencem à autora, acrescentando ao final que, para comprovar tal fato, traria aos autos um *link* com a suposta gravação da ligação.

Contudo, como bem pontuou a r. sentença, a requerida não juntou qualquer mídia ou link acerca da suposta ligação em que a autora teria contratado/autorizado os descontos relativos ao seguro. Assim, a seguradora não se desincumbiu do ônus probatório que lhe competia, pois não comprovou que os descontos foram autorizados.

Consigne-se que é possível e admissível a contratação remota de seguro de vida. O artigo 4º, §§1º e 2º, da Resolução nº 294, de 2013, do Conselho Nacional de Seguros Privados dispõe que:

Art. 4º Fica autorizada a emissão de bilhetes, de apólices, de certificados individuais, de contratos coletivos e de endossos com a utilização de meios remotos. (NR) (Caput alterado pela Resolução CNSP nº 359, de 2017).

§1º A utilização de meios remotos na emissão de que trata o caput deverá garantir ao contratante a possibilidade de impressão do documento e, a qualquer tempo, o fornecimento de sua versão física mediante solicitação verbal do contratante à sociedade/EAPC.

§2º Equipara-se à solicitação verbal do contratante, a que se refere o parágrafo anterior, a manifestação efetuada com a utilização de meios remotos."

A modalidade da contratação também é contemplada no art. 49 da Lei 8.078/90:

O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Todavia, **no caso em comento**, a seguradora ré sequer apresentou o suposto áudio com a gravação da ligação de contratação do seguro, e sem a devida confirmação de que a informação foi prestada ao consumidor de maneira clara e adequada sobre o produto, como preceitua o artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, resta demonstrada a nítida prática abusiva por parte dela.

Ademais, o simples fato da requerida já dispor de todos os dados da autora, tendo informado os dados bancários, endereço e data de nascimento da apelada, de forma alguma confirma a contratação do seguro, especialmente porque os dados podem ter sido auferidos de diversas formas pela ré, que não através da suposta contratação. Não se pode falar, nesse contexto, de confirmação da contratação.

Dessa forma, a requerida não comprovou a contratação do serviço, assim como não demonstrou que adotou as cautelas necessárias a consolidação da suposta contratação, com a verificação da autenticidade das informações apresentadas, ônus que lhe incumbia.

Nesse sentido, já decidiu esta C. Câmara em caso análogo:

“SEGURO – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – RESTITUIÇÃO DE VALORES – DANOS MORAIS – Não comprovada a celebração do negócio jurídico – Devida a restituição dos valores descontados indevidamente – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA, para declarar a nulidade do contrato e condenar a Requerida à restituição dos valores descontados indevidamente (com correção monetária desde os desembolsos e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação) e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – Excessivo o valor da indenização por danos morais – RECURSO DA REQUERIDA PARCIALMENTE PROVIDO, para condená-la ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 7.000,00” (TJSP; Apelação Cível 1015440-88.2022.8.26.0344; Relator (a): Flavio

Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 24/07/2024; Data de Registro: 24/07/2024)

Desse modo, ausente qualquer mídia com a hipotética gravação de conversa telefônica, e não constando nenhum *link* vinculado a ela, na contestação ou nas demais manifestações da parte ré, impõe-se sua condenação. Destaca-se, ainda, que não houve a juntada de contrato assinado ou qualquer outra documentação hábil a demonstrar que a autora, efetivamente, solicitou a contratação do seguro. E cabia à parte requerida exibir o instrumento, contudo, limitou-se a apresentar apólice preenchida com os dados da autora e desprovida de qualquer assinatura.

No mais, não se olvida que, geralmente, a prova incumbe ao autor, contudo, não há como imputar à requerente o ônus de comprovar que não realizou a contratação do seguro, sob pena de lhe atribuir o ônus de produzir prova negativa, a já conhecida “prova diabólica”.

Destarte, cabia à parte requerida comprovar, de forma cabal, a contratação do seguro, o que não o fez. Tem-se, pois, que a ré não se desincumbiu do ônus de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, consoante previsto no artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil. Assim, ante a ausência de comprovação da origem dos descontos impugnados pela demandante, de rigor a declaração de inexistência do negócio jurídico.

Ademais, o dano material sofrido pela parte autora restou comprovado diante dos descontos indevidos em sua conta bancária (fls. 25). Assim, quanto à restituição do valor descontado indevidamente, o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do EAREsp nº 676.608-RS, fixou a tese de que “*A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva*”¹.

¹ EAREsp n. 676.608/RS, relator Ministro Og Fernandes, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021.

Todavia, na mesma decisão, modulou os efeitos para que esse entendimento fosse aplicado, apenas, a partir da publicação do Acórdão, o que ocorreu em 30/03/2021. **No caso dos autos**, como o desconto indevido ocorreu em 2023, ou seja, após a publicação do Acórdão citado, impõe-se a restituição de forma dobrada do valor descontado da conta bancária da autora, nos termos definidos na r. sentença.

No que diz respeito ao pedido de indenização por dano moral, acompanhando o entendimento desta C. Câmara, entendo que a situação vivenciada pela autora, que teve a incidência de descontos indevidos em sua conta corrente, na qual recebe seu benefício, não pode ser classificada como mero aborrecimento, uma vez que gerou constrangimentos e abalo psicológico, além de exigir esforços para sanar erro a que não deu causa. Portanto, devida a indenização pelos danos morais sofridos.

Quanto ao valor da indenização, tem-se que este deve ser fixado de modo que a sanção imposta tenha duplo caráter, qual seja, ressarcitório e punitivo. Na função ressarcitória, considera-se a pessoa, vítima do ato lesivo, e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu. Na função punitiva, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido a falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer. Da análise conjunta das duas funções é que se extrai o valor da reparação. Ou seja, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede e, de certa forma, desestímule o causador desse mal, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade, sem, contudo, gerar o enriquecimento sem causa da parte lesada.

Sendo assim, razoável a majoração da indenização para o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor suficiente para compensar a consumidora pelos danos morais sofridos, proporcional à reprovabilidade da conduta e sem causar o enriquecimento sem causa da autora.

E nesse sentido, a jurisprudência desta Colenda Câmara:

Consumidor e processual. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por dano moral julgada

parcialmente procedente. Pretensão à reforma da sentença manifestada pela autora. Desconto indevido de prêmios de seguro em conta corrente destinada ao recebimento de pensão previdenciária. Situação que não pode ser classificada como mero aborrecimento, gerando, sim, dano moral. Quantum indenizatório majorado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mais razoável e adequado às particularidades do caso concreto, na esteira de precedentes deste órgão colegiado. RECURSO PROVIDO EM PARTE.
(TJSP; Apelação Cível 1000474-79.2023.8.26.0411; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pacaembu - 1ª Vara; Data do Julgamento: 15/08/2023; Data de Registro: 15/08/2023) - grifei

SEGURO – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – RESTITUIÇÃO DE VALORES – DANOS MORAIS – Não comprovada a celebração do contrato – Cobrança indevida de valor – Cabível a restituição da quantia indevidamente paga (em dobro) – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação à contratação do seguro, e para condenar a Requerida à restituição (em dobro) dos valores descontados (com correção monetária e juros moratórios de 1%, ambos desde cada desconto indevido), e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (com correção monetária desde a sentença e juros moratórios de 1% desde o primeiro desconto) – Razoável o valor da indenização por danos morais – RECURSO DO AUTOR IMPROVIDO E DECLARADO (DE OFÍCIO) que sobre o valor a ser restituído incidem correção monetária e juros moratórios de 1% ao mês desde cada desconto indevido, e que sobre o valor da indenização por danos morais (R\$ 5.000,00) incidem juros moratórios de 1% ao mês, desde o primeiro desconto, além de correção monetária desde a sentença
(TJSP; Apelação Cível 1001161-66.2022.8.26.0128; Relator (a): Flavio Abramovici; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cardoso - Vara Única; Data do Julgamento: 25/07/2023; Data de Registro: 25/07/2023)

RESPONSABILIDADE CIVIL EXTRA CONTRATUAL – SEGURO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Cobrança indevida de 'seguro', com débito automático em conta corrente – Contratação não comprovada – Danos morais configurados – Indenização devida – Majoração – Necessidade – Honorários de sucumbência – Adequação - Admissibilidade – Repetição dobrada, conforme entendimento da c. Corte Superior - Ação parcialmente procedente – Recurso parcialmente provido.
(TJSP; Apelação Cível 1003017-12.2022.8.26.0566; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Carlos - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/04/2023; Data de Registro: 03/04/2023). - Grifei

Ademais, o valor da condenação relativa aos danos morais deverá ser corrigido desde o julgamento deste recurso pelo IPCA e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (primeiro desconto), nos termos das Súmulas nº 54² e

² Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça: Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.

nº 362³ do E. STJ, até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

Também em relação aos danos materiais deve ser observada a Lei 14.905/2024.

Considerando que restou negado provimento ao recurso da ré, majoro os honorários do patrono da autora para 20% do valor atualizado da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

De toda forma, para viabilizar eventual acesso às vias extraordinária e especial, considero prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando o pacífico entendimento do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que, tratando-se de pré-questionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida (EDROMS 18205 / SP, Ministro FELIX FISCHER, DJ 08.05.2006 p. 240).

Do exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DA REQUERIDA e DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DA AUTORA** para majorar o valor da indenização por danos morais para o patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido desde o julgamento deste recurso pelo IPCA e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (primeiro desconto), nos termos das Súmulas nº 54⁴ e nº 362⁵ do E. STJ, até 29/08/2024 e, a partir de 30/08/2024 pela Taxa Selic deduzido o IPCA (Lei 14.905/2024).

ANA MARIA BALDY
Relatora

³ Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.

⁴ Súmula nº 54 do Superior Tribunal de Justiça: Os juros moratórios fluem a partir do evento danoso, em caso de responsabilidade extracontratual.

⁵ Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça: A correção monetária do valor da indenização do dano moral incide desde a data do arbitramento.