



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436449

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003074-98.2024.8.26.0068, da Comarca de Barueri, em que é apelante REGINALDO CARNEIRO MUNIZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PERSEGURE S/A CONSULTORIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.740.

Apelação nº 1003074-98.2024.8.26.0068.

Comarca: Barueri - 1ª Vara Cível.

Apelante: Reginaldo Carneiro Muniz.

Apelado: Persegue Sociedade Anônima Consultoria.

Juiz (a): Bruno Paes Straforini.

APELAÇÃO CÍVEL – Prestação de serviços – Rastreamento, monitoramento e recuperação veicular com assistências de guincho, chaveiro, troca de pneus e “pane seca” – Ação de reparação de danos material e moral – Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) – Aplicabilidade – Veículo furtado e não recuperado – Hipótese na qual não há a cláusula penal mencionada pelo autor/consumidor em seu recurso - Existência, ainda, de disposições claras e expressas no contrato, a demonstrar não se tratar de contrato de seguro, e de obrigação de meio contratada, não de fim (cláusulas 1.1 e 1.2) – Ré, ainda, que comprovou ter enviado equipe de apoio às imediações do ocorrido e efetuado buscas tendentes à localização do bem, cumprindo assim de forma regular os termos contratados – Ação julgada improcedente – Sentença mantida – Recurso do autor não provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 344/346, que julgou improcedente a ação de reparação de danos material e moral movida por **Reginaldo Carneiro Muniz** contra **Persegue Sociedade Anônima Consultoria**, e extinguiu o processo com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil. Em virtude do princípio da sucumbência, impôs ao autor o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios da parte adversa fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa atualizado.

Em suas razões recursais, busca o autor a reforma da sentença. Diz que celebrou com a ré (ora apelada) contrato de rastreamento, monitoramento e recuperação veicular, com determinadas assistências inclusas (guincho, chaveiro, troca de pneus e

pane seca) no intuito de proteger seu veículo marca Hyundai, modelo HR HDB, ano/modelo 2008/2009, de cor branca e placas EDC-8C90. Ocorre que referido automóvel foi furtado enquanto estava estacionado na frente da sua residência, no dia 15.07.23. Teve ciência do ocorrido na manhã do dia seguinte, ao perceber por meio do rastreador que o veículo estava em movimento (enquanto deveria estar estacionado). Embora tenha realizado regular registro da ocorrência junto à autoridade policial competente e comunicado imediatamente à ré o ocorrido, o bem não foi recuperado.

Prossegue mencionando ter sido submetido ao cumprimento de diversas obrigações contratuais, com instalação de equipamento de rastreamento e entrega de documentos e informações pertinentes. Aduz, também, utilizar o automotor para trabalhar e não ter ocorrido demora na comunicação (cláusula 6.7 que afirma que o contratante deve informar o furto ou roubo em um prazo máximo de 15 minutos do evento).

Destaca que existe no termo previsão contratual de cláusula penal específica, que trata de questão envolvendo a responsabilidade de indenizar da contratada em caso de furto ou roubo, com indicação de pagamento no valor de R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil reais) não podendo, contudo, ultrapassar tal montante. Logo, ocorrido a falha na prestação do serviço (ausência de bloqueio e rastreamento do bem, ante a provável retirada do equipamento pelos criminosos) está caracterizada a responsabilidade decorrente da fragilidade do serviço e dos termos contratados, motivo pelo qual é devida a indenização material perseguida.

Discorre também acerca do dano de natureza moral suportado (“vergonha, humilhação e tristeza”). Por necessitar do bem para trabalhar, teve que locar outro automotor, tendo sofrido ação de despejo “vindo a morar dois dias na rua”. Pede o provimento do recurso, com a procedência da ação (fls. 349/357).

Contrarrazões a fls. 374/386.

É o relatório.

Presentes os requisitos de admissibilidade positivo, conheço do recurso.

Trata-se de ação de reparação de danos material e moral, movida por *Reginaldo Carneiro Muniz* (ora apelante) contra *Persegue Sociedade Anônima Consultoria* (ora apelada), fundada em contrato de rastreamento, monitoramento e recuperação veicular, com serviços assessoriais. Narra o autor ter sido seu automotor (caminhonete Hyundai, modelo HR, bem descrita na inicial) furtado no dia 15.07.23. Ao notar que o bem estava em movimento, comunicou imediatamente a ré, e ato contínuo lavrado boletim de ocorrência junto à Polícia Civil. O bem, contudo, não foi recuperado, e a ré não pagou a indenização devida. Assevera que a perda do bem lhe causou danos material e moral.

Contestação a fls. 94/106. Réplica a fls. 334/343.

Sobreveio a r. sentença de fls. 344/346, que julgou improcedente a ação, sob a fundamentação principal de que o contrato celebrado não pode ser confundido com o de seguro, sendo apenas de rastreamento, monitoramento e recuperação veicular, sem garantia.

A r. sentença não merece nenhum reparo.

De pronto, ressalto que ao caso em análise se aplica o Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º do referido Código, e, ainda, que está demonstrada a hipossuficiência econômica e técnica do autor, em relação à empresa ré.

Destaca-se que a hipossuficiência de que trata o Código de Defesa do Consumidor é aquela decorrente da vulnerabilidade nas suas três vertentes: a técnica, quando decorrente da falta de conhecimento quanto às características do bem ou quanto sua utilidade; a jurídica ou científica, diante da "falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia"; e, a fática ou socioeconômica, na qual o "fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam" (Marques, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 3ª ed. São Paulo: RT, p. 147/149).

Logo, devem de fato as cláusulas serem

interpretadas de maneira favorável ao consumidor (artigo 47 do Código Consumerista) uma vez que se trata de contrato de adesão redigido exclusivamente pela ré.

Incontroversa a relação negocial, regida pelo contrato copiado a fls. 15/33 e 122/140. Não existe discussão também quando ao fato de ter sido o bem furtado em 15.07.2023, enquanto estava estacionado na frente da residência do autor/apelante (registro de ocorrência a fls. 46/48).

Ocorre que o contrato celebrado entre os litigantes tem por objeto apenas serviços de rastreamento, monitoramento e recuperação veicular com assistências de guincho, chaveiro, troca de pneus e “pane seca”. E as obrigações assumidas pela ré “in casu” são de meio e não de resultado, ao revés do apontado pelo apelante.

Destaco que as cláusulas transcritas pelo autor no seu recurso de apelação a fl. 352, que indicam a existência de cláusula penal, não integram o contrato celebrado entre as partes. Ou seja, tais disposições são absolutamente estranhas à negociação, não existindo em nenhuma parte alguma disposição de que a ré se obrigou a indenizar seus contratantes com limite de R\$ 65.000,00 (sessenta e cinco mil reais) no caso de não localização do bem.

Ao revés, de forma clara o contrato indica nas cláusulas 1.1 e 1.2 se tratar de contratação que não se confunde com seguro, e que deve o usuário buscar cobertura em seguradora específica. Confira-se:

*“1.1. O objeto deste Contrato é a prestação de serviço de **rastreamento, monitoramento e recuperação de veículos automotores**, dentro do território nacional, e prestação de serviços de **Assistência 24 horas**. O CONTRATANTE, por livre e espontânea vontade, deseja contratar o rastreamento, localização e recuperação de veículo. **O SERVIÇO PRESTADO PELA CONTRATADA NÃO É E NÃO EQUIVALE A UM CONTRATO DE SEGURO. A CONTRATAÇÃO DE SEGURO DO VEÍCULO FICARÁ SUJEITA À CONVENIÊNCIA E CUSTO EXCLUSIVO DO CONTRATANTE JUNTO À EMPRESA DE SEGUROS DE SUA***

PREFERÊNCIA, DEVIDAMENTE HABILITADA E POR CONTRATO ESPECÍFICO, QUE NÃO IMPLICARÁ EM QUALQUER VINCULAÇÃO AO PRESENTE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RASTREAMENTO, MONITORAMENTO E RECUPERAÇÃO DE VEÍCULOS.

1.2. Declara o CONTRATANTE para todos fins de direito que tem pleno conhecimento de que o Contrato de rastreamento, monitoramento e recuperação é uma obrigação de meio e não de fim, e que o resultado em caso de furto/roubo, não ensejará qualquer pagamento de indenização, seja esta qual for”. (contrato – cláusulas constantes a fl. 18 e 125).

Ainda que em outros casos tenha a ré firmado contrato com cláusula penal (Acórdão juntado com o recurso a fls. 358/379 com contrato diverso) a negociação em análise (celebrada entre o apelante e a apelada, representada no instrumento de fls. 15/33) não possui nenhuma cláusula indenizatória. Também não há de se falar em informação defeituosa, sendo certa a ciência do contratante (autor/apelante) que se tratava de serviço que não lhe ensejaria indenização no caso de furto e não localização do bem.

No mais, constata-se que logo após ser avisada acerca da subtração, a apelada enviou equipe de apoio às imediações do ocorrido e efetuou buscas tendentes à localização do bem, cumprindo assim de forma regular os termos contratados. Neste sentido, as conversas (fl. 97) e registros fotográficos de fls. 98 (do “marco zero” e regiões adjacentes) colacionados aos autos com a contestação.

Neste sentido, julgados deste E. Tribunal de Justiça:

“APELAÇÃO. Direito do consumidor. Veículo furtado. Serviços de monitoramento e rastreamento de veículos à distância. Serviço que não tem natureza de seguro veicular. Indenização indevida. 1. Ação julgada procedente no primeiro grau de jurisdição. 2. Inconformismo da ré acolhido. 3. Furto de veículo. Tentativa de localização. Obrigação de meio e não de resultado.

Cláusulas contratuais claras e bem destacadas. Serviço de rastreamento eletrônico de veículo à distância, com sinal codificado. Obrigação que não configura seguro veicular. 4. Inocorrência de abusividade da prestadora. Observância dos direitos básicos de transparência e informação do consumidor (art. 6º, III, CDC). 5. Recurso da ré provido. Sentença reformada para julgar improcedente a ação”. (TJSP – Apelação nº 1010996-16.2022.8.26.0278 – Rel. Des. Paulo Alonso – 30ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 30.10.2024).

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – Ação de indenização – Serviços de monitoramento, rastreamento e localização do veículo em caso de roubo, furto e outras situações de emergência – Veículo que, não obstante as diligências empreendidas pela empresa, não foi localizado – Ausência de recuperação do bem – Equipamentos que não garantem a eficácia total dos serviços, já que dependem de fatores externos para integral funcionamento – Obrigação de meio, não de resultado – Precedentes – Sistema de segurança que não equivale a contrato de seguro – Ausente falha do serviço – Ação improcedente – Sentença mantida, por fundamento diverso, independentemente da questão mencionada pela magistrada relativa ao questionário de risco, irrelevante ao caso dos autos, considerando que o serviço foi devidamente prestado pela empresa. Apelação não provida”. (TJSP – Apelação nº 1007623-55.2023.8.26.0176 – Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira – 33ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 13.08.2024).

“APELAÇÃO. Ação indenizatória. Sentença de improcedência. Irresignação do autor. Rastreamento de veículo. Contrato de prestação de serviços de rastreamento de veículo, estabelecendo cláusula penal em caso de não localização do veículo por falha na prestação dos serviços. Ausência de falha na prestação dos serviços. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO”. (TJSP – Apelação nº 1053273-65.2023.8.26.0002 – Rel. Des. João Casali – 26ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 01.10.2024).

Ausente cláusula penal contratada, ou

falha na prestação do serviço de rastreamento e tentativa de recuperação do bem contratado, de rigor a manutenção da respeitável sentença atacada que julgou improcedente a ação, e, assim, corretamente equacionou a lide, preservado o entendimento do eminente Magistrado “a quo”, que resolveu a questão com parcimônia e fundamentação, observados os ditames legais e jurisprudenciais aplicáveis à hipótese.

Por fim, majoro os honorários devidos ao patrono da autora, de 10% (dez por cento) sobre o valor da causa para 12% (doze por cento) com base no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, observada a justiça gratuita concedida a fls.72/77.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora