



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000438640

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012020-48.2024.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado PERSEGUE CONSULTORIA LTDA, é apelada/apelante TAMARIAS DE OLIVEIRA SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 33013

APELAÇÃO Nº: 1012020-48.2024.8.26.0007

APELANTES: PERSEGUE CONSULTORIA LTDA e TAMARIAS DE OLIVEIRA SANTOS

APELADOS: OS MESMOS

COMARCA: SÃO PAULO – FORO REGIONAL DE ITAQUERA

JUIZ: GUSTAVO BLUMER ALVES

APELAÇÃO. AÇÃO DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE MONITORAMENTO E RASTREAMENTO DE VEÍCULOS COM RECUPERAÇÃO. Sentença de parcial procedência. Inconformismo de ambas as partes. **CLÁUSULA PENAL. VEÍCULO NÃO LOCALIZADO.** Incidência da legislação consumerista. Ilegitimidade da recusa da ré de pagar ao demandante a cifra atinente à cláusula penal, porque concretizada a hipótese da penalidade, qual seja, a não localização do veículo em até 30 dias da comunicação do furto ou roubo. Rechaçadas as escusas apresentadas pela ré para respaldar a negativa do pagamento do valor previsto na cláusula penal fulcradas na falta de realização de testes mensais no equipamento e falsidade da declaração de que não estaciona em via pública, pois não há nem ao menos indícios de que tais circunstâncias hajam contribuído para o insucesso da localização do veículo, nem seria possível restringir o uso natural da coisa. Patente abusividade da cláusula que determina a comunicação do ilícito penal à autoridade policial nos 30 minutos que sucederam o fato delituoso, por colocar o consumidor em evidente desvantagem, contrariando frontalmente a previsão contida no art. 51, IV, do CDC. **DANO MORAL.** Inocorrência. Mero descumprimento contratual. Sentença mantida. **SUCUMBÊNCIA.** Majoração dos honorários advocatícios, nos termos do art. 85, §11, do CPC. **RECURSOS NÃO PROVIDOS.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 515/521, que julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na petição inicial para, rejeitado o pedido de indenização por danos morais, condenar

a ré ao pagamento da cláusula penal contratualmente prevista, no valor de R\$ 17.300,00, corrigido monetariamente e acrescido de juros de mora desde a data em que a indenização deveria ter sido paga, ou seja, trinta dias após o furto do veículo, ocorrido em 26.11.2023. Repartiu pela metade as custas e despesas processuais, arcando a ré com os honorários sucumbenciais devidos aos advogados da parte adversa, arbitrados em 10% do valor da condenação, e a autora com os da contraparte, arbitrados em 10% do valor pretendido e não alcançado.

Apela a ré, alegando que o serviço de rastreamento foi devidamente prestado, sem falha. Assumiu obrigação de meio, não de resultado. O contrato não se assemelha ao de seguro. Sua equipe de buscas foi acionada imediatamente após o furto. A autora nunca realizou o teste mensal do rastreador, embora ciente de sua obrigação prevista em cláusula contratual expressa, pois fora notificada por *e-mail*. A autora demorou para comunicar o furto e apenas lavrou o Boletim de Ocorrência após 2 horas e 55 minutos da comunicação da ocorrência na central de atendimento da empresa, ultrapassando o prazo estipulado na cláusula 7.16., a qual exige que se providencie o registro de Boletim de Ocorrência em no máximo 30 minutos, a contar do sinistro. O furto ocorreu enquanto o veículo estava estacionado na via pública, conduta que a autora informara não adotar, ao preencher a ficha cadastral.

Apela adesivamente a autora, insistindo na indenização por dano moral, invocando seu caráter punitivo e pedagógico. Ressalta que utilizava seu veículo para se locomover, trabalhando, inclusive com entregas, garantindo seu sustento e de sua família.

Recursos tempestivos, o da ré preparado (fls. 556/557), o da autora dispensado de preparo, por ser beneficiária da gratuidade da justiça (fls. 235), com apresentação de contrarrazões a fls. 561/574 e 583/588.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Segundo a petição inicial, em 14.05.2021, TAMARIAS DE OLIVEIRA SANTOS aderiu a contrato de rastreamento, monitoramento e recuperação de veículos, serviço oferecido por PERSEGUE CONSULTORIA LTDA, referente a um automóvel Chevrolet Onix Hatch LT 1.0 ano 2014 (fls. 15/35). Em 26.11.2023, precisou estacionar o veículo na via pública em frente a um posto de pronto atendimento, pois uma amiga precisava se submeter a consulta médica (fls. 46/47). Por volta das 22h daquele dia, assim que deu pela falta do veículo, comunicou o sinistro por telefone à empresa de rastreamento e à autoridade policial. O Boletim de Ocorrência teve sua lavratura iniciada à 1h26min do dia seguinte (fls. 40/41). Contudo, o automóvel não foi localizado no prazo contratual de 30 dias. A prestadora do serviço recusou o pagamento da cláusula penal no valor de R\$ 17.300,00.

Daí a consumidora extraiu a fundamentação para o ajuizamento, em 12.04.2024, desta ação de cobrança da cláusula penal, cumulada com indenização por danos morais estimada em R\$ 5.000,00.

Citada (fls. 240), a ré defendeu a legitimidade da recusa ao pagamento da cláusula penal, pois foi a autora quem inviabilizou o cumprimento do contrato, ao deixar de realizar os testes mensais no equipamento, afrontando as Cláusulas 1.3 e 3.1; falsear as informações prestadas quando da contratação, pois declarou que não estacionaria o veículo na via pública, descumprindo as cláusulas 1.15 e 7.11; e demorar mais de 30 minutos para lavrar o Boletim de Ocorrência, descumprindo a cláusula 7.16. Ressaltou que sua obrigação é de meio, e fez todo o possível para tentar recuperar o automóvel, acionando equipes de busca próximas ao local do furto. Sustentou que o serviço prestado não se assemelha a seguro.

Em replica, a autora ratificou os termos de sua peça inaugural (fls. 503/514).

Sobreveio a r. sentença de parcial procedência, que julgou antecipadamente o feito. O I. Magistrado de primeiro grau entendeu que o contrato é claro e objetivo ao estabelecer a cláusula penal na hipótese de não localização do veículo em até trinta dias. A ré não demonstrou qualquer prejuízo real advindo da indigitada falta de cautela da autora na realização de testes mensais do equipamento, pois se encontrava em funcionamento na ocasião do furto, o que possibilitou as buscas mencionadas na contestação. Não há qualquer indício do caráter inverídico da informação lançada pela consumidora ao preencher o formulário, que se destina a descrever um hábito, não a exaurir todas as variáveis de seu comportamento cotidiano. A comunicação à autoridade policial se deu em tempo razoável, insuficiente para desequilibrar o sinalagma contratual, pois não tem o condão desnaturar a obrigação contratual de rastreamento e monitoramento.

Relatados os fatos e atos processuais relevantes, passo ao exame do recurso de apelação interposto por ambas as partes (fls. 524/555 e 575/579).

O litígio instaurado gravita em torno da legitimidade da recusa da ré a pagar à demandante a cifra atinente à cláusula penal, no valor de R\$ 17.300,00. As disposições contratuais formuladas pela própria ré são claras ao estabelecerem como hipótese de incidência da penalidade a não localização do veículo em até 30 dias da comunicação do furto ou roubo. E, no caso em apreço, é incontroverso que o automóvel não fora localizado, pairando a controvérsia sobre aventada incorrência da autora nas regras contratuais que afastam a cláusula penal.

Entretanto, do acervo probatório reunido não se deduz que tenha a autora descumprido disposições contratuais válidas, nem contribuído para a não localização do veículo furtado.

No que atine às escusas apresentadas pela ré para respaldar a

negativa do pagamento do valor previsto na cláusula penal fulcradas na suposta falsidade da declaração de estacionar apenas em local com garagem, devem ser de plano rechaçadas. Isto porque, nem ao menos há indícios de que tal circunstância haja contribuído para o insucesso na localização do automotor.

Nem foi comprovada a má-fé no preenchimento do questionário, em que a autora declarou não *“estacionar o veículo em vias públicas, bolsões ou estacionamentos sem segurança”*. Evidente que tal declaração se refere apenas a um hábito da contratante, não tem o condão de excluir a cobertura se o bem se encontra estacionado na via pública no momento do sinistro, porque a conduta decorre do uso natural da coisa, não sendo lícito restringir o direito de propriedade.

Quanto aos testes mensais do equipamento, nada indica que tenham qualquer influência no insucesso das buscas. Isso porque a planilha jungida pela própria ré demonstra que o aparelho rastreador estava funcionando regularmente até a data do furto (fls. 319/415). Dessarte, não se vislumbra a indispensável relação de causa e consequência entre as omissões ventiladas e a falta de êxito em encontrar o veículo.

Alega, ainda, que a demandante não teria comunicado o crime à autoridade policial nos 30 minutos que sucederam o fato delituoso, prazo estipulado na cláusula 7.16 (fls. 309). Todavia, a validade da disposição se encontra maculada por patente abusividade, por colocar o consumidor em evidente desvantagem, contrariando frontalmente a previsão contida no art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. O registro da ocorrência se deu cerca de três horas após o crime, tempo que considero não transcender os limites do razoável para preservar a viabilidade de rastreamento e recuperação do bem.

A linha de intelecção em tela ecoa neste E. Tribunal de Justiça, consoante testificam v. arestos que, prolatados em demandas também protagonizadas pela insurgente, estampam as seguintes ementas:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Contrato de prestação de serviços de rastreamento de veículos e assistência. Autora que reclama o furto do veículo, que não foi localizado, e a indenização pelo valor correspondente. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO da autora, que insiste na procedência da Ação. EXAME: Empresa demandada que negou o pedido administrativo de indenização, sob a argumentação de que não houve comunicação imediata do furto, de que o veículo estava estacionado em via pública e não foram realizados os testes mensais no equipamento de rastreio. Cláusulas de exigência de comunicação do fato em até trinta (30) minutos, de necessidade de realização de testes mensais e vedação ao estacionamento do veículo em via pública que se mostram abusivas, à luz das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor. Indenização à autora pelo valor da cláusula penal que era mesmo devida. Prejuízo moral indenizável não configurado. Recusa administrativa ao pagamento da indenização, pela demandada, que não superou a esfera do mero aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano. Sucumbência recíproca configurada. Caso que comporta a aplicação da sucumbência recíproca, arcando as partes com as custas e as despesas processuais, na proporção de metade cada lado, além dos honorários devidos ao Patrono da parte adversa em quantia correspondente a dez por cento (10%) do valor da condenação. Aplicação do artigo 86, "caput", do Código de Processo Civil. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (27ª Câmara de Direito Privado. Apelação nº 1027275-25.2022.8.26.0554, Rel. Des. Daise Fajardo Nogueira Jacot, d.j.: 29/02/2024).

“CONTRATO DE PROTEÇÃO VEICULAR – AÇÃO DE COBRANÇA – FURTO DE MOTOCICLETA – BEM NÃO

ENCONTRADO – NEGATIVA DE PAGAMENTO DA INDENIZAÇÃO – CLÁUSULA CONTRATUAL QUE ESTABELECE A OBRIGAÇÃO DO CONSUMIDOR DE REALIZAR TESTES MENSIS DE FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO, SOB PENA DE PERDA DO DIREITO À INDENIZAÇÃO – CLÁUSULA ABUSIVA POR COLOCAR O CONSUMIDOR EM DESVANTAGEM EXAGERADA – APLICAÇÃO DO ART. 51, IV, DO CDC - ALEGADO DESCUMPRIMENTO PELA COMUNICAÇÃO DO SINISTRO APÓS O PRAZO CONSTANTE DE CLÁUSULA CONTRATUAL – INADMISSIBILIDADE DE EXIGÊNCIA DE COMUNICAÇÃO EM PRAZO EXÍGUO, DE APENAS 30 MINUTOS – INTERPRETAÇÃO DO CONTRATO DE MANEIRA MAIS FAVORÁVEL AO CONSUMIDOR (ART. 47 DO CDC) – INDENIZAÇÃO DEVIDA CONSIDERANDO A BOA-FÉ OBJETIVA QUE REGE O CONTRATO – SENTENÇA MANTIDA – RECURSO NÃO PROVIDO. I - A cláusula que estabelece obrigação para o consumidor, de realização de testes mensais no equipamento de monitoramento veicular, sob pena de perda do direito à indenização em caso de roubo/furto, se mostra abusiva nos termos do art. 51, IV, do CDC, devendo ser anulada; II - O autor foi vítima de furto de veículo e efetuou a comunicação do crime à autoridade policial, bem como contatou a ré para a prestação de serviços de rastreamento e recuperação do bem após o crime, sendo abusiva a exigência contratual que estabelece a perda do direito ao recebimento da multa caso ultrapassado o tempo exíguo, de apenas 30 minutos, para a comunicação do sinistro à polícia e à requerida, eis que tal disposição restritiva coloca o consumidor em desvantagem exagerada, inviabilizando o escopo do contrato, devendo ser considerada nula a cláusula contratual, com fulcro no art. 51, IV, e § 1º, II, do CDC; III - Não comprovada a má-fé no preenchimento do questionário contido no ajuste, em que declarou o autor que a motocicleta permaneceria em

estacionamento, mas o bem se encontrava estacionado na via pública no dia do sinistro, pois não se pode exigir que o consumidor jamais estacione seu veículo, em nenhuma hipótese, na via pública, sob pena de restrição do direito de utilização da coisa, devendo a ré pagar ao autor o valor contratado a título de cláusula penal. Assim, de rigor a procedência do pedido, sendo devida a indenização prevista no contrato firmado entre as partes” (31ª Câmara de Direito Privado. Apelação nº 1000157-43.2023.8.26.0068, Rel. Des. Paulo Ayrosa, d.j.: 31/10/2023).

Isto considerado, o reconhecimento do direito da autora ao recebimento do valor correspondente à quantia estipulada na cláusula penal é de rigor, cumprindo sublinhar, todavia, que sua exigibilidade fica condicionada à entrega dos documentos que permitam a transferência do salvado para o nome da ré, nos termos das Cláusulas 7.13 e 7.14 do contrato (fls. 308/309).

Passo à análise do pedido indenizatório por danos morais.

No caso, entendo que não há efetiva demonstração de prejuízo extrapatrimonial, idôneo à sua caracterização e consequente reparação.

Com efeito, tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: *O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material.*

O mero descumprimento de cláusulas contratuais não implica,

por si só, a configuração de danos morais. No caso, a autora não narrou consequências da recusa ao pagamento da multa que atingissem seu patrimônio imaterial. A alegação de falsidade da declaração à época da contratação, embora não comprovada, não tem o condão de macular a honra da autora, tratando-se de alegação que visa apenas fundamentar a recusa ao pagamento da multa.

Por todo o exposto, a r. sentença vergastada deve ser mantida.

Por fim, diante do desprovimento dos recursos, majoro os honorários advocatícios sucumbenciais devidos por ambas as partes para 15%, mantidas as bases referidas na r. sentença, observada a gratuidade da justiça da qual a autora é beneficiária.

Alerto ser desnecessária a interposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** aos recursos.

ROSANGELA TELLES
Relatora