



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000447703

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004227-60.2024.8.26.0168, da Comarca de Dracena, em que é apelante/apelada MARIA AMANÇO DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante ITAÚ SEGUROS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso da autora e negaram provimento ao recurso da ré, nos termos do acórdão. 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), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 39488

Apelação nº 1004227-60.2024.8.26.0168

Comarca: Dracena – 3ª Vara

Apelantes/apeladas: Maria Amanço da Silva e Itaú Seguros S.A.

Juiz 1ª Inst.: Dr. Vandickson Soares Emídio

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. DESPROVIDO O RECURSO DA RÉ.

I. Caso em Exame

Ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais, em razão da contratação fraudulenta de seguro de acidentes pessoais, com descontos do benefício previdenciário da autora.

II. Questão em Discussão

2. As questões em discussão consistem em analisar (i) a existência de relação jurídica entre as partes; (ii) a responsabilidade da ré pela fraude e os danos decorrentes e a (iii) devolução em dobro dos valores descontados indevidamente.

III. Razões de Decidir

3. A ausência de prova documental idônea da contratação do seguro impõe o reconhecimento da inexistência do vínculo jurídico e a restituição dos valores cobrados indevidamente.

4. O dano moral está configurado pela conduta lesiva da ré, com fixação do valor indenizatório em R\$ 5.000,00, considerado adequado e proporcional.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso da autora provido, para condenar a ré ao pagamento de indenização pelos danos morais; recurso da ré desprovido.

Tese de julgamento: 1. O dano moral é configurado pela própria conduta lesiva da ré, praticada contra pessoa idosa e vulnerável.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 2º, 3º, 14, 42.

Código Civil, art. 406.

Código de Processo Civil, art. 85, §11º; art. 1.026, §2º.

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas por **MARIA AMANÇO DA SILVA e ITAÚ SEGUROS S.A.** contra a respeitável sentença de fls. 322/326 que, nos autos da ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais que a primeira move em face da segunda, o MM. Juízo “a quo” julgou procedentes em parte os pedidos, para declarar a inexistência da relação jurídica entre as partes, condenando a ré na obrigação de fazer cessar os descontos sobre o benefício previdenciário, bem como à restituição em dobro de todos os valores descontados da conta da autora, corrigido a partir de cada desconto pela taxa Selic, consoante a nova redação do art. 406, do CC e do entendimento consolidado do STJ.

Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento de 10% do valor atualizado da condenação, na proporção de 30% para a autora e 70% para a ré, observada a gratuidade de justiça concedida à requerente.

Irresignada, **apela a autora** (fls. 333/343), aduzindo, em síntese, que a ré deixou de apresentar contrato que sustente as cobranças realizadas, não se desincumbindo do ônus que possuía. Afirma a responsabilidade objetiva do prestador de serviços, nos termos do art. 14, do CDC. Diz que, reconhecida a irregularidade da cobrança, os valores devem ser devolvidos em dobro e a ré condenada ao pagamento de indenização por danos morais. Alega que jamais contratou qualquer empréstimo e que foi vítima de possível fraude. Assevera que nenhuma das excludentes de responsabilidade foi minimamente comprovada.

Pugna, ao final, pela reforma parcial da r. sentença combatida, com a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 20.000,00.

Apela, também, a ré (fls. 347/361), sustentando, em suma, que a autora optou por aderir ao seguro contratado, com adesão mediante comparecimento pessoal, imposição de cartão de *chip* e digitação de senha no terminal de caixa, sendo impossível que a contratação não tenha se dado de forma voluntária. Afirma que foram efetuados inúmeros descontos dos prêmios, sem qualquer oposição, o que demonstra a aquiescência com o contrato de seguro por parte da autora. Aduz a legitimidade e a eficácia dos contratos eletrônicos. Defende a aceitação das telas sistêmicas e eletrônicas como meio de prova, reforçando que não podem ser consideradas unilaterais. Nega a ocorrência de danos morais, tampouco de má-fé a justificar a devolução em dobro dos valores cobrados. Insurge-se contra a inversão do ônus da prova, ante a falta de verossimilhança das alegações da autora.

Recursos processados, com contrarrazões (fls. 368/386 e 387/395).

É o relatório, passo ao voto.

I – Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com indenização por danos materiais e morais, movida por **Maria Amanço da Silva** contra **Itaú Seguros S.A.** em decorrência da contratação fraudulenta de seguro de acidentes pessoais, com desconto do benefício previdenciário da consumidora.

Prolatada a r. sentença de fls. 322/326, os pedidos foram julgados procedentes em parte, afastada a condenação da ré ao pagamento de indenização pelos danos morais.

Irresignadas, apela ambas as partes.

II – Respeitado o entendimento manifestado pelo D. Magistrado singular, o recurso da autora comporta provimento, devendo ser improvido o recurso da ré.

De início, verifica-se dos autos que a autora é correntista da instituição financeira, bem como em sua conta foram efetuados os descontos de valores de prêmio securitário, havendo entre ambos relação jurídica de prestação de serviços bancários, no contexto da qual se deram os descontos impugnados na demanda.

Outrossim, inegável a incidência das normas consumeristas à hipótese dos autos, com a autora figurando na condição de consumidora e a ré na de fornecedora de serviços, respectivamente, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Nesta senda, o art. 14 do CDC, estabelece a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação de eventuais danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços, considerando defeituosos aqueles que não correspondam aos padrões adequados de segurança, tomando por base os riscos que razoavelmente deles se pode esperar.

No caso, a autora negou a contratação de seguro de acidentes pessoais, transferindo à ré o ônus de demonstrar a efetiva adesão da consumidora, fato que não logrou êxito.

Ao sustentar a regularidade negocial, a ré afirma que a requerente formalizou a adesão via terminal de caixa, mediante o uso de cartão com *chip* e inserção de sua senha pessoal.

Ocorre que os simples '*prints*' de tela, cujo esquema ilustram sua contestação (fls. 171/195), bem como a via digital com as

especificações da apólice são insuficientes à demonstração da contratação (fls. 196).

Ademais, todos os documentos apresentados pela ré foram produzidos unilateralmente e impugnados pela requerente, fatos que reduzem sua força probante.

Nessa ordem de ideias, o desconto de valores da conta corrente da autora, a título de prêmio securitário, sem respaldo de prévia contratação legítima demonstra evidente falha da ré, visto ser dever do fornecedor zelar pelo bom funcionamento dos serviços que disponibiliza ao mercado, adotando todas as medidas cabíveis para impedir condutas lesivas que possam acarretar danos ao consumidor, primando pelos princípios da segurança e boa-fé que regem as relações de consumo (art. 14, CDC).

Constatada a inexigibilidade do contrato, resta definir a forma de devolução dos valores cobrados indevidamente da autora, assim como a ocorrência de danos morais.

No presente caso, houve cobrança indevida, o que, nos termos do art. 42 do CDC, basta para impor a repetição do indébito ao consumidor, em valores correspondentes ao dobro do que pagou em excesso.

Repise-se, ainda, que na hipótese dos autos a inexigibilidade do contrato vem pautada na ausência de provas quanto à regularidade da contratação, que não foi reconhecida pela autora.

Assim, admitindo a hipótese de fraude, conclui-se pela má-fé da parte requerida, o que corrobora a necessidade de devolução em dobro dos valores cobrados da autora, nos termos em que definido na r. sentença, descurando-se dos cuidados mínimos necessários à formalização da contratação, não observada a boa-fé objetiva que deve nortear as relações

consumeristas.

No mesmo sentido, precedentes **desta Corte**:

“SEGURO DE VIDA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA MENSAL DOS PRÊMIOS MEDIANTE DÉBITO EM CONTA BANCÁRIA. PROVIDÊNCIA INDEVIDA ANTE A AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO ENTRE AS PARTES. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. POSSIBILIDADE. DIREITO À RESTITUIÇÃO DOS VALORES DEBITADOS, COM JUROS COMPUTADOS DESDE A DATA DE CADA LANÇAMENTO INDEVIDO, DETERMINAÇÃO QUE SE FAZ DE OFÍCIO. DANO MORAL. ARBITRAMENTO QUE GUARDA RAZOABILIDADE. PREVALECIMENTO. JUROS DE MORA COMPUTADOS DESDE O EVENTO DANOSO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO, COM OBSERVAÇÕES. 1. De acordo com o posicionamento que passou a ser adotado pelo C. Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 676.608, Corte Especial), passou a prevalecer o entendimento de que, à luz do artigo 42, parágrafo único, do CDC, a conduta da parte deve ser analisada à luz do princípio da boa-fé objetiva. No caso em exame, a atuação da parte demandada justifica a condenação à restituição em dobro. 2. Os juros devem ser contados a partir de cada lançamento indevido, observação que se faz de ofício, por se tratar de matéria de ordem pública. 3. Reputa-se razoável a fixação dos danos morais em R\$ 5.000,00 do montante dessa reparação, como determinado pela r. sentença, por identificar a situação de equilíbrio, de modo a guardar relação com o grau da culpa e influenciar no ânimo do ofensor. 4. Os juros de mora incidentes sobre esse montante devem ser calculados a partir do primeiro lançamento indevido, nos termos da Súmula 54 do STJ, observação que se faz de ofício, por se tratar de matéria de ordem pública. ”¹ .

“RECURSOS DE APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Autora que teve valores

¹ Apelação Cível nº 1001512-61.2023.8.26.0368, Rel. Des. Antônio Rigolin, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 28/06/2024.

descontados de sua conta corrente a título de prêmio de seguro que nega ter contratado – Falha no serviço prestado pelo réu, que não logrou êxito em comprovar a contratação e consequente legitimidade da cobrança – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Ausência de comprovada má-fé a afastar a norma contida no art. 42, p. único, do CDC – DANOS MORAIS – Configuração – Consequências que extrapolam o mero aborrecimento – Negado provimento ao recurso do réu – Recurso da autora parcialmente provido.”² .

“Apelação. Contrato de seguro. Ação de obrigação de fazer c./c indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Ré que não se insurgiu contra a sentença que declarou a inexistência de débito e devolução dos valores descontados da conta em que o autor recebe benefício do INSS. Descontos realizados da conta corrente do autor devido a suposta contratação pelo sistema "clique único". Não comprovado o consentimento do autor e sua ciência sobre a contratação (art. 6º, III e 46 do CDC). Prints de telas do sistema interno insuficientes para demonstrar a contratação. Descontos indevidos. Os descontos efetuados sem lastro contratual efetivo e válido não podem ser considerados como cobrados de boa-fé. Ré que não comprovou a alegada contratação por meio de seu preposto e "por meio da digitação de senha diretamente no Pin Pad", quedando-se inerte na especificação de provas, quando poderia ter arrolado o funcionário responsável pela alegada contratação. Dano moral configurado por prática abusiva em razão dos descontos praticados sem lastro contratual. Desrespeito ao consumidor que demanda a fixação de danos morais no valor de R\$ 10.000,00. Precedentes deste Tribunal. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PROVIDO. ”³ .

III-- Quanto ao dano moral, com razão a parte autora.

² Apelação Cível nº 1000157-15.2020.8.26.0564, Rel. Des. Hugo Crepaldi, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 29/10/2020.

³ Apelação Cível nº 1001790-42.2019.8.26.0129, Rel. Des. L. G. Costa Wagner, 34ª Câmara de Direito Privado, j. 30/07/2020.

A respeito da necessidade de comprovação do dano moral, importante notar que a sua caracterização decorre da própria conduta lesiva, sendo aferido segundo o senso comum do homem médio.

É esse o posicionamento do **Superior Tribunal de Justiça**: em se tratando de dano moral, **“a responsabilização do agente opera-se por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova concreta do prejuízo”** (STJ, Informativo de Jurisprudência n. 404, período de 24 a 28 de agosto de 2009) (grifei).

Na hipótese dos autos, restou demonstrado que a ré, aparentemente sem justa causa, passou a debitar, da conta corrente da autora, o valor do suposto prêmio contratado.

Verifica-se que o valor foi arbitrariamente debitado, durante alguns meses, de ativos financeiros de titularidade da parte autora, fato que deve ser considerado grave, mormente porque, embora se desconheça a autoria de eventual fraude, é inegável que o ilícito cometido beneficia, principalmente, a própria seguradora ou os próprios corretores responsáveis pela comercialização do seguro, o que exigiria maior responsabilidade de sua parte na correção de irregularidades como esta. Com efeito, não se vislumbra qual seria a motivação de uma terceira pessoa, estranha às partes, contratar o seguro em favor da autora, já que, neste caso, o serviço em nada beneficiaria o terceiro fraudador.

A conduta da ré é grave e a situação não pode ser tida como mero contratempo ou aborrecimento, representando, ao contrário, situação manifestamente ultrajante à dignidade da autora, atingindo patamar indenizatório.

Bem caracterizada a ofensa indenizável, a sua quantificação deve atender à dupla função: reparatória e sancionatória.

A verba indenizatória deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

E, considerando as circunstâncias acima narradas, o arbitramento dos danos morais em **R\$ 5.000,00** (cinco mil reais) se mostra condizente com as peculiaridades do caso concreto, sobretudo a intensidade do abalo moral experimentado pela autora.

O valor atende aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta as circunstâncias em que se consolidaram os danos, sua gravidade e as condições pessoais e econômicas dos envolvidos, cumprindo a função reparadora do abalo sofrido, e, ainda, a função pedagógica e punitiva, com força suficiente para impingir, no autor do dano, o desestímulo à prática de novos atos lesivos desta natureza, mas evitando, de outro lado, o recebimento de quantia denotadora de enriquecimento sem causa à parte lesada.

Nesse sentido já se decidiu em demandas análogas, reconhecendo a existência de dano moral:

“SEGURO DE VIDA – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO – AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE – RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR COBRADO À LUZ DO ART. 42 DO CDC – ADMISSIBILIDADE, DE ACORDO COM ENTENDIMENTO RECENTE EXARADO PELO C. STJ – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – COMPENSAÇÃO DEVIDA – RECURSO PROVIDO. I- Conforme recente entendimento exarado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, na interpretação do parágrafo único do art. 42 do CDC deve prevalecer o princípio da boa-fé objetiva, que, sob o ponto de vista

hermenêutico, dispensa a qualificação jurídica do elemento volitivo da conduta do fornecedor. Assim, a restituição em dobro de indébito independe da natureza do elemento volitivo do agente que cobrou o valor indevido, revelando-se cabível simplesmente quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva; II- Evidenciando a prova dos autos a ofensa aos atributos da personalidade da parte autora, pertinente a condenação das rés ao pagamento de compensação por danos morais; III- A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. Considerando-se os critérios norteadores do arbitramento por dano moral, a compensação deve ser fixada em R\$ 5.000,00. ”⁴.

“SEGURO – Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais – Pertinência subjetiva para manutenção do banco requerido no polo passivo da ação – Cerceamento de defesa não caracterizado – Sem demonstração de manifestação de vontade para a contratação – Inexistência do negócio – Repetição em dobro – Cabimento – Ausência de engano justificável – Ato ilícito extracontratual – Correção monetária e juros de mora a incidirem a partir dos descontos indevidos – Danos morais caracterizados – Débito das parcelas na conta bancária em que recebido benefício previdenciário – Justa a expectativa de que a ingerência sobre a movimentação em conta corrente esteja restrita à vontade do titular – Insegurança – Valor da indenização mantido – Correção monetária a incidir a partir do arbitramento e juros de mora a incidir do evento danoso – Requeridos que deram causa à ação e foram vencidos – Correta a atribuição da verba de sucumbência aos requeridos. Recursos não providos. ”⁵.

“APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA CUMULADA COM

⁴ Apelação Cível nº 1002221-33.2022.8.26.0368, Rel. Des. Paulo Ayrosa, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 12/09/2023.

⁵ Apelação Cível nº 1001128-42.2023.8.26.0128, Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira, 33ª Câmara de Direito Privado, j. 07/03/2024.

OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER, PERDAS E DANOS E DANOS MORAIS - Sentença que julga procedente a demanda. Apelos da seguradora e do banco – Pedido de devolução dos valores descontados, na forma simples – Improcedência – Dano moral – Configuração – Descontos indevidos em conta que configuram transtornos que ultrapassam o mero dissabor – Valor de R\$5.000,00 mantido. Apelos improvidos.”⁶ .

IV – Pontue-se, ainda, que o valor da indenização deverá ser corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP desde o arbitramento em primeiro grau (Súmula 362 do STJ) e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ), por se tratar de ilícito extracontratual, observando-se o disposto na Lei nº 14.905/2024, norma de natureza processual, que produz efeitos imediatos a partir de 28/08/2024 (art. 5º, II, da Lei nº 14.905/2024).

Assim, a partir da referida data, a correção monetária deve ser calculada pelo IPCA/IBGE (art. 389, parágrafo único, do CC) e os juros moratórios pela Taxa SELIC, diminuindo-se desta o valor do IPCA/IBGE (art. 406, § 1º, do CC), desconsiderando-se eventuais juros negativos (art. 406, § 3º, do CC).

De rigor, portanto, **a reforma parcial da r. sentença combatida, para condenar à ré ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados pela autora.**

V – Como consectário lógico da reforma do julgado, impositiva a redistribuição dos ônus sucumbenciais, cabendo à ré o pagamento integral das custas e despesas processuais, **assim como honorários advocatícios fixados, por equidade, em R\$1.500,00**, já considerado o trabalho adicional em grau recursal, consoante preconiza o §11º do art. 85 do CPC.

⁶ Apelação Cível nº 1004022-41.2019.8.26.0286, Rel. Des. Almeida Sampaio, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 27/02/2023.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios e em exercício abusivo do direito de recorrer, limitado à rediscussão pura e simples da matéria decidida e fora das hipóteses legais de cabimento (omissão, contradição e obscuridade que prejudiquem a compreensão da questão decidida), ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

VI – Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso da autora e NEGO PROVIMENTO ao recurso da ré, nos termos acima alinhavados.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator