



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Registro: 2025.0000449684

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000980-72.2024.8.26.0588, da Comarca de São Sebastião da Gramma, em que é apelante SOCIEDADE DE CREDITO AO MICROEMPREENDEDOR A EMPRESA DEPEQUENO PORTE LTDA., é apelada MARIA DE BARROS SOUSA.

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), MARY GRÜN E JOÃO ANTUNES.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

HUGO CREPALDI
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Apelação Cível nº 1000980-72.2024.8.26.0588
Comarca: São Sebastião da Gramma
Apelante: Sudacred – Sociedade de Crédito Direto S.A
Apelada: Maria de Barros Sousa
Voto nº 39.116

APELAÇÃO – AÇÃO DECLARATÓRIA C.C INDENIZATÓRIA – Autora que teve valores descontados de sua conta corrente a título de prêmio de seguro que nega ter contratado – RESPONSABILIDADE DA SOCIEDADE DE CRÉDITO – Ao integrar a cadeia de fornecimento do serviço, responde solidária e objetivamente pelos danos causados ao consumidor – Falha no serviço prestado pela ré, que não logrou êxito em comprovar a contratação e consequente legitimidade da cobrança – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – Aplicação da tese firmada pelo C. STJ no EAREsp nº 676.608/RS – DANOS MORAIS – Configuração – Consequências que extrapolam o mero aborrecimento – Desconto mensal que comprometeu a aposentadoria da requerente, que possui natureza alimentar – “QUANTUM” INDENIZATÓRIO – Montante arbitrado em primeiro grau que se mostra razoável e adequado às especificidades do caso concreto – Negado provimento.

Vistos.

Trata-se de Recurso de Apelação interposto por **SUDACRED – SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A**, nos autos da ação declaratória c.c indenizatória movida por **MARIA DE BARROS SOUSA**, objetivando a reforma da sentença (fls. 112/116) proferida pela MMª. Juíza de Direito da Vara Única da Comarca de São Sebastião da Gramma, Dra. Valéria



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Carvalho dos Santos, que julgou procedente a ação para *(i)* declarar a inexistência de relação jurídica entre as partes em relação ao contrato de seguro indicado na inicial e dos débitos dele oriundos; *(ii)* determinar que a ré devolva à autora, em dobro, o que dela cobrou e recebeu a esse título; e *(iii)* condenar a ré ao pagamento da importância de R\$ 5.000,00 a título de danos morais. Em razão de sucumbência, condenou a requerida ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Apela a ré (fls. 119/135) sustentando, inicialmente, sua ilegitimidade passiva, a medida em que a responsabilidade pelas informações ao consumidor é exclusiva da empresa estipulante, de forma que atuou como mera prestadora de serviços financeiros.

No mérito, alega que a autora contratou o seguro descrito na inicial e que assim não há que se falar em desconto indevido. Afirma, ainda, que a autora não demonstrou ter sofrido quaisquer danos a serem compensados, notadamente danos morais.

Apresentadas contrarrazões (fls. 142/153), o apelo foi recebido em seu duplo efeito.

É o relatório.

Tratam os autos de ação declaratória cumulada com indenizatória, movida pela autora visando ao reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes, bem como à condenação da ré a devolver, em dobro, os valores indevidamente descontados e a reparar o abalo moral sofrido em quantia não inferior a R\$ 10.000,00.

Constatou a requerente que vinham ocorrendo descontos indevidos em seu benefício previdenciário nos valores mensais de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

R\$ 82,42 e R\$ 85,46.

Neste prisma, afirma que não solicitou qualquer tipo de contratação que ensejasse tais descontos.

Contestada a ação, a MMª. Magistrada *a quo* decidiu pela procedência do pedido, condenando a ré a restituir, em dobro, os valores descontados, e a pagar indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00.

E, em que pese a irresignação da apelante, entendo que a r. sentença não comporta reforma.

Primeiramente, cumpre observar que tratam os autos de típica relação de consumo, enquadrando-se autora e ré na condição de consumidor e fornecedora, nos termos dos artigos 2º, 3º e 17 do Código de Defesa do Consumidor.

Portanto, presente a condição de hipossuficiência de uma das partes, reputo preenchidos os requisitos necessários para aplicação do regime protetivo estabelecido pela Lei nº 8.078/90.

E, a respeito da cadeia de fornecimento, ensina Cláudia Lima Marques que: “(...) *é um fenômeno econômico de organização do modo de produção e distribuição, do modo de fornecimento de serviços complexos, envolvendo grande número de atores que unem esforços e atividades para uma finalidade comum, qual seja, a de poder oferecer no mercado produtos e serviços para os consumidores*” (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 5ª Ed., Ed. RT, p. 401).

Assim, nas relações de consumo respondem solidariamente todos os fornecedores de produtos e serviços vinculados por

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

meio de uma cadeia dirigida ao fornecimento de um bem ou serviço. Nesse sentido, explicando o alcance do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, lecionam Antônio Herman Benjamin, Cláudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa:

“O art. 3º do CDC bem especifica que o sistema de proteção do consumidor considera como fornecedores todos os que participam da cadeia de fornecimento de produtos e da cadeia de fornecimento de serviços (o organizador da cadeia e os demais partícipes do fornecimento direto e indireto, mencionados genericamente como 'toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de (...) prestação de serviços'), não importando sua relação direta ou indireta, contratual ou extracontratual, com o consumidor. Em outras palavras, o CDC menciona fornecedores, pensando em todos os profissionais da cadeia de fornecimento (de fabricação, produção, transporte e distribuição de produtos e da criação e execução de serviços) da sociedade de consumo. O parágrafo único do art. 7º do CDC bem especifica que há mesmo solidariedade nesta cadeia: 'Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo'. As exclusões e exceções serão marcadas pelas próprias normas do CDC, que, em matéria de produtos, por exemplo, excepcionam os comerciantes em matéria de responsabilidade por defeitos dos produtos, nos arts. 12 e 13, impondo a estes uma responsabilidade apenas subsidiária, se bem que independente de culpa. Nos demais casos a responsabilidade é da cadeia como um todo e solidariamente, como especificam também os arts. 14, caput, 18 e 20 do CDC. Em outras palavras, o método do CDC foi de considerar fornecedor e daí responsável toda a cadeia e de nominar os fornecedores responsáveis, caso não sejam todos os presentes na cadeia”. (Grifou-se; Manual de Direito do Consumidor, 3ª ed., São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2010. p. 103-104).

Conclui-se, pois, que a sociedade de crédito responde, solidariamente, pela má prestação dos serviços oferecidos por ela no mercado de consumo, nos termos dos artigos 7º, Parágrafo único, e 14, todos do Código de Defesa do Consumidor.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

No mais, o referido artigo 14 do diploma consumerista prevê expressamente a responsabilização objetiva do fornecedor pela reparação dos danos gerados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação de serviços.

São defeituosos, nos termos do § 1º deste dispositivo, os serviços que não forneçam padrões adequados de segurança no modo como são prestados, levando-se em consideração os riscos que razoavelmente deles pode-se esperar.

No caso em tela, tendo a autora negado a contratação do seguro, cabia à ré demonstrar a efetiva adesão, fato que não logrou êxito em comprovar.

Isso porque o áudio acostado pela requerida não demonstra que a autora anuiu com os benefícios ali informados. Pelo contrário, a atendente responsável pela ligação apenas noticiou a existência de benefícios, de maneira que não restou claro de que se tratava de uma efetiva contratação.

E o desconto de valores da conta da autora a título de prêmio do seguro sem respaldo de prévia contratação legítima demonstra evidente falha, visto ser dever dos fornecedores 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.

Caracterizada a responsabilidade da fornecedora, de rigor que seja esta compelida a restituir os valores cobrados indevidamente. Resta, então, discutir a aplicabilidade do artigo 42, Parágrafo único, do Código

de Defesa do Consumidor, que impõe a devolução em dobro, *in verbis*:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

No caso em tela, ao determinar a restituição em dobro, o Julgador de Primeiro Grau aplicou a tese firmada pelo Colendo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do EAREsp nº 676.608/RS, segundo a qual *“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. (...) Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão”*.

Desse modo, a sentença atacada tampouco comporta reforma neste ponto.

Por fim, faz-se necessário averiguar a existência de danos morais indenizáveis, destacando-se, a respeito do tema, a definição trazida por Orlando Gomes:

“Dano moral é, portanto, o constrangimento que alguém experimenta em consequência de lesão em direito personalíssimo, ilicitamente produzida por outrem. (...) Observe-se, porém, que esse dano não é propriamente indenizável, visto como indenização significa eliminação do prejuízo e das consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial. Prefere-se dizer que é compensável. Trata-se de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

compensação, e não de ressarcimento. Entendida nestes termos a obrigação de quem o produziu, afasta-se a objeção de que o dinheiro não pode ser o equivalente da dor, porque se reconhece que, no caso, exerce outra função dupla, a de expiação, em relação ao culpado, e a de satisfação, em relação à culpa.” (Obrigações. 11ª ed., Rio de Janeiro: Forense, pp. 271-272)

Evidente a repercussão negativa gerada pelos fatos em discussão. Com efeito, em que pese o descumprimento contratual, em regra, não enseja danos morais, configurando mero aborrecimento não passível de indenização, na hipótese, as consequências da falha na prestação dos serviços extrapolam o dissabor decorrente de controvérsia passível de surgir em qualquer relação negocial.

Verifica-se que a autora é aposentada, recebendo benefício do INSS em valor diminuto. O desconto mensal indevido de R\$ 82,42 e R\$ 85,46, portanto, compromete parcela considerável de sua renda, prejudicando seu sustento e suas necessidades básicas.

Entendo, pois, que a falha constatada, aliada ao penoso e frustrante procedimento imposto ao consumidor para a regularização da questão, mostra-se suficiente para ultrapassar os limites do aceitável, do mero aborrecimento, de modo que a lesão subjetiva surge como consequência inexorável, configurando-se o dano moral e o dever legal de indenizá-lo, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Em casos análogos, já decidiu este Egrégio Tribunal de Justiça:

SEGURO – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO – DANOS MORAIS – Não comprovada a celebração de contrato de seguro com a Autora – Débito inexigível – Cobrança indevida – Requerida Companhia é responsável pela restituição do valor indevido pago – Caracterizado o dano moral – Pagamentos realizados mediante débito

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

automático em conta bancária de titularidade da Autora, mantida pelo Requerido Banco – Corresponsabilidade dos Requeridos em relação ao dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para "cancelar o contrato de seguro em nome da autora", para condenar a Requerida Companhia à restituição em dobro "dos valores descontados indevidamente da conta da autora" e para condenar os Requeridos ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 – Ausente a má-fé na cobrança – Descabida a condenação à restituição em dobro do valor indevido pago – Excessivo o valor da indenização por danos morais – RECURSOS (APELAÇÕES) DOS REQUERIDOS PARCIALMENTE PROVIDOS, para condenar a Requerida Companhia à restituição do valor de R\$ 318,40 e para condenar os Requeridos ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (Apelação Cível 1000586-52.2019.8.26.0358, Rel. Flavio Abramovici, 35ª Câmara de Direito Privado, d.j. 14.10.2019)

APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. inexigibilidade de débito c.c. reparação por danos materiais e morais. Seguro não contratado. Retenção de valores em conta corrente em que a autora recebe seu benefício previdenciário. Configuração de ato ilícito. Dano moral que decorre efetivamente da retenção indevida de parcela do benefício previdenciário da autora, sendo presumível que os valores retidos foram subtraídos da renda destinada ao sustento, o que importa em ocorrência de dano moral in re ipsa. Valor de R\$ 10.000,00. Princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. Valor fixado dentro dos parâmetros adotados por esta Câmara em casos semelhantes. Recurso provido. (Apelação Cível 1001505-13.2018.8.26.0411, Rel. Flávio Cunha da Silva, 38ª Câmara de Direito Privado, d.j. 03.09.2019)

Apelação. Ação declaratória de inexigibilidade de débito com pedido de reparação de danos materiais e morais. Contratação fraudulenta de seguro de acidentes pessoais coletivo. Falsidade da assinatura da autora reconhecida por prova técnica. Descontos indevidos do benefício previdenciário da autora. Danos morais configurados. Valor indenizatório majorado para R\$ 5.000,00. Juros moratórios. Termo inicial que deve corresponder à data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), por se tratar de ilícito extracontratual. Recurso provido. (Apelação Cível 1000611-28.2018.8.26.0414, Rel. Hamid Bdine, 19ª Câmara de Direito



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Privado, d.j. 30.08.2019)

Resta, então, a análise do quantum indenizatório.

A dificuldade inerente a tal questão reside no fato de a lesão a bens meramente extrapatrimoniais não ser passível de exata quantificação monetária, vez que impossível seria determinar o exato valor da honra, do bem estar, do bom nome ou da dor suportada pelo ser humano.

Não trazendo a legislação pátria critérios objetivos a serem adotados, a doutrina e a jurisprudência apontam para a necessidade de cuidado, devendo o valor estipulado atender de forma justa e eficiente a todas as funções atribuídas à indenização: ressarcir a vítima pelo abalo sofrido (função satisfativa) e punir o agressor de forma a não encorajar novas práticas lesivas (função pedagógica).

Tomando-se por base aspectos do caso – extensão do dano, condições socioeconômicas e culturais das partes, condições psicológicas e grau de culpa dos envolvidos – o valor deve ser arbitrado de maneira que atinja de forma relevante o patrimônio do ofensor, porém sem ensejar enriquecimento ilícito da vítima.

No caso, considerando as peculiaridades do caso concreto e os aspectos supramencionados, entendo que a indenização arbitrada pelo Juízo *a quo*, no montante de R\$ 5.000,00, mostra-se adequada à razoabilidade e proporcionalidade, a fim de atingir suas finalidades precípuas, devendo ser mantida.

Por derradeiro, deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais em sede recursal, visto que já fixado em seu patamar máximo pelo Juízo de Primeiro Grau, a teor dos parâmetros e limites extraídos da inteligência dos §§1º, 2º e 11 do artigo 85 do CPC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

25ª Câmara de Direito Privado

Pelo exposto, nego provimento ao recurso.

HUGO CREPALDI
Relator