



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2026.0000131960

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002929-44.2025.8.26.0347, da Comarca de Matão, em que são apelantes UNIÃO SEGURADORA S/A VIDA E PREVIDÊNCIA e ASPECIR UNIÃO SEGURADORA, é apelado FRANCISCO APARECIDO SELESTRINO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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, 24 de fevereiro de 2026.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



Voto nº 15.190

Apelação nº 1002929-44.2025.8.26.0347

Comarca: Matão

Apelante: União Seguradora S/A – Vida e Previdência

Apelado: Francisco Aparecido Selestrino

Juiz(a): Ana Teresa Ramos Marques Nishiura Otuski

APELAÇÃO – SEGURO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c indenização por danos material e moral – Descontos indevidos na conta corrente do autor - Sentença de parcial procedência - Relação de consumo configurada nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor - Débitos não autorizados pelo autor – Inversão do ônus da prova conforme o artigo 6º, VIII, do CDC - Falha na prestação do serviço demonstrada - Responsabilidade objetiva do réu nos termos do artigo 14 do CDC - Dano moral in re ipsa - Condenação por dano moral fixada em R\$ 7.000,00 na origem - Redução para R\$ 5.000,00 em observância aos critérios da proporcionalidade e da razoabilidade - Quantum indenizatório adequado para reparar o abalo moral sofrido, sem ensejar enriquecimento sem causa - Precedentes desta E. Corte – Recurso parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 177/188, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos material e moral para declarar a inexigibilidade do débito, determinar a cessão da cobrança e a restituição dos valores cobrados ao autor, bem como ao pagamento de indenização por dano moral fixada em R\$ 7.000,00. Em razão da sucumbência, a ré arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação.

Em suas razões recursais, a instituição

financeira alega, em síntese, que a adesão ao seguro ocorreu de forma regular, mediante proposta devidamente assinada, com cobertura para morte acidental e invalidez permanente, sob certificados e apólices regularmente emitidos. Afirma que, diante da insatisfação do consumidor e antes mesmo do ajuizamento da ação, procedeu ao cancelamento espontâneo do seguro, em atitude de boa-fé, para evitar a continuidade de vínculo contestado. Argumenta que os descontos foram regulares, limitados a quatro parcelas de R\$ 56,40, período em que o segurado esteve coberto e usufruiu das garantias contratadas.

No tocante à indenização moral, diz que os valores descontados são ínfimos e incapazes de gerar abalo psíquico ou ofensa à dignidade do consumidor. Alega que o mero aborrecimento ou a cobrança indevida, desacompanhada de inscrição em cadastros restritivos ou constrangimento público, não configura dano moral indenizável. Ressalta que não houve comprovação de sofrimento relevante, tampouco de prejuízo material significativo, e que o desconto não inviabilizou a subsistência do autor.

Ao final, requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença e julgar improcedentes os pedidos formulados na inicial. Alternativamente, caso mantida a condenação, pede a redução do valor fixado a título de dano moral (fls. 192/205).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 218/228).

É relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos material e moral. Narra a inicial que o autor, aposentado e correntista da Caixa Econômica Federal, ao consultar seus extratos bancários, verificou a ocorrência de descontos mensais de R\$ 56,40, identificados sob a rubrica “DB ASPECIR União Seguradora”, sem jamais ter contratado qualquer seguro, previdência ou serviço junto à requerida. Alega total desconhecimento da origem dos débitos e afirma que nunca autorizou a realização dessas cobranças, que incidiram diretamente sobre verba de natureza alimentar proveniente de seu benefício previdenciário. Diz que tentou resolver a situação administrativamente, sem sucesso, e que os descontos indevidos lhe causaram transtornos, angústia e comprometimento de sua renda, o que caracteriza violação à boa-fé e à confiança que deve reger as relações de consumo. Diante disso, busca a declaração de inexistência do débito, a suspensão imediata das cobranças, a restituição em dobro dos valores descontados e a indenização por dano moral.

Estabelecida a breve situação fática narrada, passo à análise das razões do recurso interposto.

Como se sabe, a relação entre as partes é de consumo, enquadrando-se os litigantes nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, em consonância aos artigos 2º, 3º e 17 da Lei



nº 8.078/1990.

Assim, devido a relação de consumo entre as partes, a responsabilidade é de natureza objetiva e, portanto, deve o réu arcar com o risco de sua conduta nas contratações de forma pouco zelosa, como no caso.

No caso, não ficou comprovada a existência de relação jurídica entre as partes e, por conseguinte, a legitimidade da cobrança, portanto, de rigor declaração de inexistência do débito, com restituição dos valores indevidamente retidos, uma vez que o réu, intimado a manifestar-se sobre a produção de prova pericial grafotécnica, permaneceu inerte e sem apresentar documento hábil à comprovar a relação jurídica entre as partes.

Nesse passo, como bem salientou o Juízo *a quo*: “Entendeu-se pela necessidade da realização de prova pericial grafotécnica no documento, atribuindo à requerida o ônus financeiro correlato. Foi concedido o prazo de 05 (cinco) dias para que a ré requeresse a produção da referida prova (fls. 167/169).

A requerida, no entanto, deixou transcorrer "in albis" o prazo para tanto (fls. 172).

Assim, observa-se que a comprovação da contratação estava ao alcance da requerida, bastando, para tanto, que tivesse requerido a produção de prova pericial grafotécnica, a fim de demonstrar a autenticidade da assinatura atribuída ao autor e, por conseguinte, comprovar a regularidade dos débitos.

Ademais, cabia à requerida, como fornecedora de serviços, demonstrar a existência de culpa exclusiva do autor, de modo a comprovar que a contratação foi realizada por ele. Porém, não o fez.

Portanto, não comprovada a regularidade da contratação impugnada, depreende-se que os débitos lançados na conta bancária de titularidade do requerente foram indevidos, comportando ressarcimento.

Assim, não se desincumbiu a requerida de provar que realmente houve a contratação do autor por própria vontade, e que as cobranças eram devidas, o que gera sua responsabilização. Por outro lado, ao consumidor se mostra impossível a produção de prova negativa, ou seja, de que não realizou a contratação com a requerida.”

Nesse cenário, competia ao réu, responsável pela elaboração do documento, demonstrar de forma inequívoca a existência de vínculo contratual entre o autor e a veracidade da assinatura constante no documento. Todavia, nenhuma prova nesse sentido foi produzida, permanecendo desatendido o ônus que lhe incumbia.

Ademais, alegação de que a seguradora teria perdido parte de sua base documental em razão das enchentes ocorridas no Estado do Rio Grande do Sul, ainda que compreensível, não tem o condão de afastar o dever probatório. As dificuldades administrativas ou circunstanciais não se sobrepõem à garantia legal do



consumidor, nem afastam a responsabilidade objetiva decorrente da falha na prestação do serviço.

Restando ausente prova idônea da contratação, conclui-se pela irregularidade dos descontos e pela consequente inexistência do débito. O cancelamento posterior do seguro não corrige o vício de origem, pois os valores foram indevidamente debitados sem respaldo contratual.

Nesse contexto, uma vez que a cobrança foi promovida e mantida sem autorização legítima, embora o réu dispusesse de plenas condições para constatar a inexistência da contratação, não há que se falar em engano justificável.

Nesse sentido, já decidiu este E. Tribunal de Justiça:

“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito c./c. repetição de indébito e indenização por danos morais. Contrato de seguro oferecido por associação de aposentados e pensionistas. Descontos em conta corrente. Sentença de parcial procedência para declarar a inexistência contratual e condenar a ré a restituição simples dos valores descontados. Recurso da autora que merece prosperar parcialmente. Seguro oferecido por associação. Relação de consumo. Descontos de prêmio de seguro não contratados em conta corrente da autora, na qual recebe benefício previdenciário (aposentadoria). Autora que não reconheceu a assinatura na proposta apresentada pela ré. Ausência de interesse da associação na produção de perícia grafotécnica. Não comprovada a autenticidade do documento por ela produzido (art. 429, II, do CPC e Tema 1.061 do STJ). Não comprovada a relação contratual entre as partes. Responsabilidade extracontratual. Ausência de cautela na contratação e no lançamento dos débitos em conta corrente que não configura erro justificável.

Devolução em dobro. Dano moral configurado por prática abusiva em razão dos descontos praticados sem lastro contratual e autorização de débito. Desrespeito ao consumidor que demanda a fixação de danos morais. Quantum fixado em R\$ 10.000,00, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde o primeiro desconto indevido (Súmula 54 do STJ). Precedentes. Descabe a pretensão de majoração de honorários pela fase recursal fora das hipóteses previstas no Tema 1059 do STJ. Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1000121-34.2024.8.26.0466; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pontal - 1ª Vara; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024).

“APELAÇÃO. Seguro. Repetição de indébito c.c. pedido de indenização por danos morais. Sentença de improcedência Recurso do autor. Ausência de contratação. Ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a lisura da contratação. Suposta contratação de seguro via telefone. Gravação demonstra que o autor não entendeu do que se tratava e ainda interpelou o preposto da ré se o telefonema se tratava de um golpe. Preposto da ré que informou tratar-se apenas de liberação de benefícios. Omissão clara de informações ao consumidor que não se deu conta da contratação. A contratação realizada por telefone que não respeitou os princípios do direito do consumidor, especialmente no que diz respeito ao direito à informação e à proteção da sua vulnerabilidade. Consumidor idoso, considerado hiper vulnerável. Contratação não confirmada. Ré não trouxe quaisquer outros documentos que comprovem a contratação e o envio do contrato escrito para o autor. Descontos indevidos. Dano moral configurado. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Restituição em dobro. Má-fé demonstrada. Correção monetária e juros. Danos morais decorrentes de ato ilícito. Súmulas 54 e 362 do C. STJ. Recurso do autor provido.” (TJSP; Apelação Cível 1002531-83.2023.8.26.0439; Relator (a): Lídia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024).

“SEGURO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E

PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Incontroversa inexistência de relação jurídica entre as partes. Autora, segurada do INSS, que foi vítima de descontos indevidos em sua conta bancária perpetrados pela ré. Sentença que condenou a ré à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, assim como ao pagamento de indenização por danos morais. Juros moratórios da indenização por dano material que devem ser computados desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (S. 54 do STJ). Quantum indenizatório por danos morais, fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), que não comporta majoração. Honorários advocatícios que comportam majoração, passando a ser fixados por equidade. Tabela de Honorários Advocatícios da OAB/SP que não indica valores para fixação de honorários advocatícios sucumbenciais. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001694-42.2023.8.26.0111; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024).

“Apelação. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais. Desconto indevido de prêmio de seguro na conta bancária do autor. Ausência de prova da contratação. Ônus da ré comprovar a autenticidade da assinatura no documento apresentado. Art. 429, inciso II, do Código de Processo Civil. Restituição em dobro dos valores descontados que é devida no caso concreto. Dano moral configurado. Fatos que extrapolam meros aborrecimentos. Quantum indenizatório que deve ser fixado em valor condizente com os danos sofridos, sem causar enriquecimento ilícito da vítima. Correção monetária que deve incidir em conformidade com a Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo e os juros de mora nos termos do art. 406 do Código Civil e do art. 161, § 1º, do Código Tributário Nacional. Descabimento de substituição pelo índice da taxa SELIC. Acolhimento integral da pretensão inicial. Sucumbência integral da ré. Recurso do autor provido e não provido o da ré.” (TJSP; Apelação Cível 1000606-89.2023.8.26.0168; Relator (a): Ana Lucia Romanhole Martucci; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Dracena - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023).

Quanto à indenização por dano moral, há

de se reconhecer a pertinência da condenação. O dano moral, no caso concreto, não pode ser considerado mero dissabor ou aborrecimento cotidiano. O descaso do réu, que deixou o autor em estado de angústia e insegurança quanto à estabilidade de sua conta corrente, comprometeu sua tranquilidade, especialmente considerando-se a idade avançada.

Tal circunstância, por si só, já confere à controvérsia uma relevância diferenciada, uma vez que a apropriação indevida de verbas de subsistência possui inegável potencial lesivo, ultrapassando o mero dissabor que permeia as relações cotidianas. Além disso, o dano moral, em situações como a presente, é *in re ipsa*, ou seja, decorre do próprio fato ofensivo e da conduta ilícita praticada pela parte requerida, que, uma vez comprovado, e que decorre de comprovada falha do serviço, uma vez que não demonstrada a contratação, gera o dever de indenizar pelo serviço falho e defeituoso prestado, cujo prejuízo é presumido, nos termos do artigo 14 do CDC já mencionado, que trata de hipótese de responsabilidade objetiva.

Assim, ausente lastro jurídico a justificar a realização dos descontos citados e realizados à revelia do autor, caracterizada a prática de ato ilícito e conduta abusiva pelo réu, pelo qual, portanto, deve ser responsabilizada.

Quanto ao valor, já se definiu outrora que *“o valor da indenização por dano moral sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça, sendo certo que, na fixação da indenização a esse título, recomendável que o arbitramento seja feito*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com moderação, proporcionalmente o grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso” (Resp nº 214.381, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 29.11.1999).

Contudo, não se pode olvidar sua natureza, devendo o *quantum* indenizatório ser estimado em termos razoáveis, não se justificando imposição que possa implicar enriquecimento ilícito e nem aquela que não exerça a função reparadora.

Dentro desses parâmetros, e a fim de atender aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor da indenização (R\$ 7.000,00) deve ser reduzido para R\$ 5.000,00, montante que se mostra suficiente reparar o dano moral experimentado, sem caracterizar enriquecimento sem causa, na consideração de que os descontos correspondem a valores módicos.

Nesse sentido, colaciono precedentes desta E. Corte:

“APELAÇÃO. Seguro. Repetição de indébito c.c. pedido de indenização por danos morais. Sentença de improcedência Recurso do autor. Ausência de contratação. Ré não se desincumbiu do ônus de comprovar a lisura da contratação. Suposta contratação de seguro via telefone. Gravação demonstra que o autor não entendeu do que se tratava e ainda interpelou o preposto da ré se o telefonema se tratava de um golpe. Preposto da ré que informou tratar-

*se apenas de liberação de benefícios. Omissão clara de informações ao consumidor que não se deu conta da contratação. A contratação realizada por telefone que não respeitou os princípios do direito do consumidor, especialmente no que diz respeito ao direito à informação e à proteção da sua vulnerabilidade. Consumidor idoso, considerado hiper vulnerável. Contratação não confirmada. Ré não trouxe quaisquer outros documentos que comprovem a contratação e o envio do contrato escrito para o autor. **Descontos indevidos. Dano moral configurado. Indenização de R\$ 5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Restituição em dobro. Má-fé demonstrada. Correção monetária e juros. Danos morais decorrentes de ato ilícito. Súmulas 54 e 362 do C. STJ. Recurso do autor provido.**” (TJSP; Apelação Cível 1002531-83.2023.8.26.0439; Relator (a): Lidia Conceição; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pereira Barreto - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 23/09/2024; Data de Registro: 23/09/2024). Destaquei*

*“**SEGURO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO E PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** Incontroversa inexistência de relação jurídica entre as partes. Autora, segurada do INSS, que foi vítima de descontos indevidos em sua conta bancária perpetrados pela ré. Sentença que condenou a ré à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, assim como ao pagamento de indenização por danos morais. Juros moratórios da indenização por dano material que devem ser computados desde o evento danoso, por se tratar de responsabilidade extracontratual (S. 54 do STJ). **Quantum indenizatório por danos morais, fixado em R\$5.000,00 (cinco mil reais), que não comporta majoração.** Honorários advocatícios que comportam majoração, passando a ser fixados por equidade. Tabela de Honorários Advocatícios da OAB/SP que não indica valores para fixação de honorários advocatícios sucumbenciais. **Recurso parcialmente provido.**” (TJSP; Apelação Cível 1001694-42.2023.8.26.0111; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cajuru - Vara Única; Data do Julgamento: 15/08/2024; Data de Registro: 15/08/2024). Destaquei*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Cumpre destacar que o fato de a indenização ter sido reduzida não afasta a sucumbência integral do réu, pois, conforme dispõe a Súmula nº 326 do C. STJ, na ação de indenização por dano moral, a fixação de montante inferior ao postulado não implica sucumbência recíproca.

Por fim, não há de se falar em majoração dos honorários advocatícios (§11 do art. 85 do CPC) porque foram fixados na r. sentença no percentual máximo legal de 20% sobre o valor da condenação.

Isto posto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação do réu, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora