



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000200360**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003389-98.2025.8.26.0066, da Comarca de Barretos, em que são apelantes/apelados BANCO BRADESCO S/A e MAPFRE SEGUROS GERAIS S.A., é apelada/apelante SOLANGE MARIA ROMAO (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: **Negaram provimento aos recursos. 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, 10 de março de 2026.

**ANA LUIZA VILLA NOVA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



**Voto nº 15.415**

**Apelação nº 1003389-98.2025.8.26.0066**

**Comarca: Barretos**

**Apelantes/Apelados: Solange Maria Romao; Mapfre Seguros Gerais S/A; Banco Bradesco S/A**

**Juiz(a): Ricardo Truite Alves**

APELAÇÃO – SEGURO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e indenização por dano moral – Desconto indevido em conta corrente - Legitimidade passiva do banco réu - Partes litigantes que estão vinculadas pela relação de direito material discutida, de modo que o requisito da legitimidade está satisfeito – Ademais, todos aqueles que integram e participam, de alguma forma, da cadeia de consumo, respondem de forma solidária e objetiva pelos vícios nos produtos e serviços experimentados pelo consumidor - Ausência de comprovação de contratação válida – Alegação de contratação por meio de gravação telefônica insuficiente – Violação ao dever de informação – Comunicação unilateral e sem esclarecimento das condições gerais e cláusulas limitativas do contrato – Prática abusiva – Artigos 6º, III, e 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor - Dano moral “in re ipsa” - Configuração - Indenização devida - Fixação da indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) - Pertinência do valor, observado os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, e as características específicas do caso em tela – Precedentes deste E. TJSP - Devida a restituição em dobro dos valores descontados - Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC – Incidência dos juros moratórios sobre o valor a ser restituído que deve ocorrer desde o evento danoso – Prescindível a constatação de má-fé – Responsabilidade extracontratual configurada – Incidência desde o evento danoso - Aplicação da Súmula 54 do C. STJ - Impossibilidade de afastamento da verba honorária, fundada no princípio da causalidade - Recursos da autora, da seguradora e banco réu desprovidos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 199/212, que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito c.c. repetição de indébito e



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenização por dano moral, para declarar a inexistência do contrato discutido e condenar os réus, solidariamente, à cessação dos descontos indevidos, à devolução em dobro das quantias descontadas mensalmente da conta da parte autora, e ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, corrigido monetariamente pelo IPCA desde a data da sentença e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso. Em razão da sucumbência, condenou as rés ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Em suas razões recursais o réu Banco Bradesco S.A. sustenta, preliminarmente, a necessidade de atribuição de efeito suspensivo ao recurso, a fim de que seja sobrestado o cumprimento da obrigação de fazer até o julgamento do apelo, ao argumento de existência de perigo de dano irreparável em seu desfavor e inexistência de risco à parte adversa. Alega, ainda em preliminar, não haver violação ao princípio da dialeticidade recursal, sob a afirmação de ser legítima a reiteração de teses já deduzidas na contestação, como forma de assegurar o contraditório e o pleno convencimento do órgão julgador. Argui sua ilegitimidade passiva, ao fundamento de que não integrou a relação jurídica que deu origem aos débitos descontados na conta da autora, e por ter atuado como mero agente financeiro, responsável apenas pela operacionalização do débito automático, mediante solicitação da corré. Sustenta, ainda, a existência de contratação comprovada por meio de gravação de áudio e a restituição realizada pela própria empresa corré. No mérito, afirma não haver qualquer falha na prestação de serviço, que não praticou ato ilícito, e que os descontos decorreram de autorização da própria autora, portanto, não há defeito do



serviço apto a ensejar responsabilidade objetiva. Alega a presença de excludentes de responsabilidade previstas no artigo 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, e o exercício regular de direito, nos termos do artigo 188, inciso I, do Código Civil. Aduz a inexistência de dano moral, por caracterizar-se, quando muito, mero dissabor, e que não há comprovação de abalo relevante à esfera íntima da autora, nem situação vexatória ou humilhante. Subsidiariamente, pede o afastamento ou redução do valor arbitrado a título de indenização por dano moral, por reputá-lo excessivo e desproporcional. Questiona, ainda, o termo inicial dos juros de mora e da correção monetária, por entender que sua incidência deva ocorrer apenas a partir da sentença, e requer o afastamento da condenação à repetição do indébito em dobro, por ausência de comprovação de má-fé. Por fim, pleiteia a reforma da sentença quanto à sucumbência, em razão do princípio da causalidade, e prequestiona a matéria. Requer o provimento do recurso, para que a ação seja julgada improcedentes (fls. 222/244).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 259/266).

Em suas razões recursais a autora diz, em síntese, que a r. sentença, embora tenha reconhecido a ilicitude dos descontos e condenado as rés à cessação da cobrança, fixou indenização por dano moral em valor insuficiente, arbitrada em R\$ 5.000,00, com correção monetária a partir da sentença e juros de mora a partir do evento danoso. Sustenta que é incontroverso o transtorno e a humilhação suportados em razão dos valores debitados de benefício previdenciário, de natureza alimentar. Afirma que as rés não comprovaram a sua vontade ou anuência

para contratar o serviço identificado como “PAGTO ELETRON COBRANCA - MAPFRE SEGUROS”, nem a autorização dos descontos, por não haver documento assinado, físico ou eletrônico. Aduz que a gravação telefônica não constitui meio de prova válido, por conter inconsistências e por ser vedada, para fins de autorização de desconto em benefício previdenciário, pelo artigo 5º, incisos II e III, da Instrução Normativa INSS nº 138/2022, cuja redação vigente à época afasta a autorização por ligação telefônica e a gravação de voz como prova. Assevera que o conteúdo do áudio revela ausência de clareza e de transparência, sem consentimento válido. Destaca que as rés se limitaram a alegações genéricas, sem indicar e comprovar a origem da dívida. Requer o provimento do recurso, para reformar a r. sentença apenas quanto ao valor fixado, com majoração da indenização por dano moral para R\$ 20.000,00, sendo R\$ 10.000,00 para cada réu (fls. 250/258).

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido (fls. 291/302; fls. 303/310).

Em suas razões recursais a ré Mapfre Seguros Gerais S.A. diz, em síntese, que a r. sentença deixou de valorar corretamente a prova produzida. Sustenta a legalidade da contratação do seguro por meio de gravação telefônica. Argumenta que, no contato realizado por sua preposta, foram informadas à autora as condições do contrato, valores e coberturas, com confirmação de dados pessoais e bancários e anuência expressa ao final, o que caracteriza manifestação livre e inequívoca de vontade. Afirma que a contratação por áudio é válida e eficaz, nos termos do artigo 104 do Código Civil, sendo suficiente a manifestação de interesse,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

e que o bilhete de seguro juntado aos autos formaliza o negócio jurídico, inexistindo nulidade ou irregularidade. Menciona que, durante o período de vigência do seguro, a autora esteve regularmente coberta, não sendo cabível a restituição em dobro dos valores cobrados nem a condenação ao pagamento de indenização por dano moral. Alega a inexistência de dano moral, por ausência de ato ilícito e de prova de abalo relevante. Aduz que se tratar, quando muito, de mero aborrecimento, e invoca a necessidade de comprovação do dano e do nexos causal, nos termos do artigo 373 do Código de Processo Civil. Subsidiariamente, requer a minoração do valor arbitrado, ao fundamento de violação aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, com referência a precedentes que fixam indenização em patamar inferior em casos semelhantes. Requer o provimento do recurso, para reformar a r. sentença, julgando-se improcedente a ação ou, sucessivamente, afastando-se ou reduzindo-se a condenação por dano moral (fls. 270/278).

Recurso tempestivo, preparado e respondido  
(fls. 284/290).

**É relatório.**

Recebo o recurso apenas em seu efeito devolutivo, prejudicado o pedido de concessão de efeito suspensivo, em razão do presente julgamento.

Registre-se, ainda, como bem alega o



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

banco réu, não há violação ao princípio da dialeticidade em seu recurso – e nem do da autora e da seguradora corré –, razão pela qual conheço dos três recursos interpostos, uma vez que as razões recursais apresentadas pelos corréus e pela autora impugnam adequadamente os fundamentos da r. sentença recorrida.

Quanto ao mérito, trata-se de ação declaratória de inexistência de débito com repetição de indébito e indenização por dano moral, na qual afirma a autora que é correntista do Banco Bradesco S.A. e recebe benefício previdenciário em conta corrente. Aduz que sofreu sete descontos mensais automáticos (fls. 15/32), entre fevereiro e agosto de 2023, no valor de R\$ 45,35, identificados como “PAGTO ELETRON COBRANCA - MAPFRE SEGUROS”, sem que tivesse contratado qualquer produto ou serviço da corré MAPFRE Seguros Gerais S.A. ou autorizado a realização de débitos automáticos. Alega que buscou administrativamente a cessação das cobranças junto ao banco réu, sem sucesso, persistindo os descontos indevidos. Invoca a incidência do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade solidária das rés e a ilicitude da cobrança, e requer a declaração de inexigibilidade do débito, a restituição em dobro dos valores descontados e a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, em razão dos prejuízos suportados sobre verba de natureza alimentar (fls. 01/10).

Estabelecida a breve situação fática narrada, passo à análise das razões dos recursos de apelação interpostos.

Inicialmente, no tocante à alegação de ilegitimidade passiva do banco réu, registra-se que a definição da legitimidade ativa ou passiva para um dado processo se faz por meio da verificação da relação de direito material em discussão, em observância à teoria da asserção.

Assim, deve-se apurar se as partes litigantes estão vinculadas pela relação de direito material discutida, considerando os fatos narrados e os fundamentos legais apresentados, que trazem como consequência o(s) pedido(s) e, caso estejam, o requisito da legitimidade estará satisfeito.

Para HUMBERTO THEODORO JÚNIOR, *“legitimados ao processo são os sujeitos da lide, isto é, os titulares dos interesses em conflito. A legitimação ativa caberá ao titular do interesse afirmado na pretensão, e a passiva ao titular do interesse que se opõe ou resiste à pretensão.”* (Curso de Direito Processual Civil, vol. I, pág. 67, Forense, 2006)

De se consignar que, no caso em tela, os descontos reclamados ocorreram diretamente em conta bancária mantida junto ao réu Banco Bradesco S/A, pelo que há relação de direito material entre ele e a autora. Ademais, é sabido que todos aqueles que integram e participam, de alguma forma, da cadeia de consumo respondem de forma solidária e objetiva pelos vícios nos produtos e serviços experimentados pelo consumidor, conforme os artigos 7º, parágrafo único, 25, §1º e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor,

considerando, ainda, o risco da atividade altamente lucrativa, pelo que afastada a alegação de ilegitimidade passiva da instituição financeira.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização. Demanda julgada procedente. Contratação de seguro. Ilegitimidade passiva. Não configurada. Instituição financeira é parte legítima para figurar no polo passivo da demanda pois integra a cadeia de fornecimento. Regularidade da contratação não demonstrada pelas requeridas. Descontos indevidos. Restituição devida. Danos morais. Configuração. Quantum fixado em Primeiro Grau que não comporta redução. Restituição em dobro. Decisões do Superior Tribunal de Justiça no sentido de reafirmação da jurisprudência da Corte, afastando a exigência de comprovação de má-fé. Entendimento modulado para aplicação somente às cobranças pagas após a publicação do acórdão, ocorrido em 31/03/2021. Valores descontados em período posterior. Sentença mantida. Recurso não provido.” (TJSP; Apelação Cível 1001210-17.2024.8.26.0297; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jales - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/12/2024; Data de Registro: 05/12/2024).*

*“Apelação – Contrato de seguro em grupo – Ação declaratória de inexistência de débito c.c repetição de indébito e indenização por danos morais julgada parcialmente procedente – Cobrança indevida de prêmio de seguro, não contratado pela autora – Apelos das rés. Recurso adesivo da autora – Ilegitimidade passiva do banco réu – Inocorrência – Integrando a relação jurídica em questão, a mesma cadeia de fornecimento do produto ou serviço, forçoso convir que a empresa ré e o agente financeiro são solidariamente responsáveis pelos prejuízos eventualmente suportados pelo consumidor, tendo em conta o que dispõem os artigos 7º, parágrafo único; 25, parágrafo 1º e 34, todos do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade solidária e objetiva de todos os fornecedores que integram a cadeia de fornecimento de serviço e prestação de serviços — Inteligência do art. 18 do CDC – Na condenação à repetição do indébito, nos termos do art. 42 e parágrafo*

*único do CDC, não se cogita na ocorrência de submissão do consumidor à situação vexatória como requisito indispensável à configuração da hipótese legal. Basta que o consumidor seja cobrado e efetivamente pague a quantia indevida, o que ocorreu in casu – O C. STJ firmou recentemente entendimento de que a restituição, em dobro, do valor indevidamente cobrado e pago, independe da existência de dolo, má-fé ou culpa. Destarte, de rigor a restituição em dobro – Danos morais – Ocorrência – Dúvida não há de que chama atenção o baixo valor dos descontos mensais. Porém, não menos certo é o fato de que foram efetuados 22 descontos indevidamente, na conta corrente titulada pela autora. Mais; pelo que se tem nos autos, os rendimentos percebidos pela autora são módicos como dão conta os extratos carreados aos autos. Portanto, de rigor a conclusão de que os descontos indevidos, tiveram, sim, repercussões na vida privada da requerente. Indenização fixada com observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Destarte, razão não há para majoração ou diminuição. – Recurso das rés improvido – Recurso adesivo da autora improvido.” (TJSP; Apelação Cível 1000641-43.2022.8.26.0246; Relator (a): Neto Barbosa Ferreira; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ilha Solteira - 2ª Vara; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).*

*“APELAÇÃO. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais e repetição de indébito. Aposentado. Sentença de parcialmente procedência. Condenação da instituição bancária e da seguradora a restituírem o valor descontado, em dobro, bem como a indenizar pelos danos morais, de forma solidária. Inconformismo da parte ré. Preliminar. Ilegitimidade passiva. Desacolhimento. Descontos que são efetivados pela instituição financeira. Responsabilidade solidária que decorre do artigo 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Descontos indevidos em conta utilizada para receber proventos de aposentadoria, de natureza alimentar. Ato ilícito configurado. Restituição em dobro devida. Inteligência do artigo 42, parágrafo único do Código Defesa do Consumidor. Dano moral caracterizado. Sentença mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1002412-49.2024.8.26.0161; Relator (a): Rogério Murillo Pereira Cimino; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2024; Data de Registro: 29/11/2024).*

No mais, devido à inegável relação entre as partes é de consumo, enquadrando-se os litigantes nos conceitos legais de consumidor e fornecedor, em consonância com os artigos 2º, 3º e 17 da Lei nº 8.078/1990, a responsabilidade é de natureza objetiva e, portanto, devem os réus arcar com o risco de sua conduta nas contratações de forma pouco zelosa, como no caso.

Não comprovada, então, a existência de relação jurídica entre as partes e, de conseguinte, a legitimidade da cobrança, de rigor declaração de inexigibilidade do débito, com restituição dos valores indevidamente retidos, uma vez que a ré deixou de apresentar contrato ou documento hábil para comprovar a relação jurídica entre as partes. Ficou devidamente configurado, outrossim, o dano moral alegado, pelo qual deve a autora ser compensada.

O relato das intercorrências sofridas pela autora lhe acarretou angústia e sofrimento, que não podem ser equiparados a meros aborrecimentos, oriundos da vida em sociedade, e configuram ofensa a direito da personalidade, que merece reparação.

Ademais, à vista do resultado lesivo experimentado e a ausência de prova a afastar suas afirmações, de modo a demonstrar a manifestação de vontade válida da autora e justificar os descontos, impossível cogitar-se a inexistência dos elementos caracterizadores do dever de indenizar.

Assim, ausente lastro jurídico a justificar a



realização dos descontos citados e efetuados à revelia da autora, resta caracterizada a prática de ato ilícito e conduta abusiva pelos réus, pelas quais, portanto, devem ser responsabilizados.

Repita-se que a relação entre as partes é de consumo e os descontos não autorizados revelam falha na prestação do serviço, de modo que uma vez comprovada, o prejuízo é presumido, pois decorre do próprio fato danoso, nos termos do artigo 14 do CDC, que trata de hipótese de responsabilidade objetiva.

Quanto ao valor do ressarcimento, não impõe a lei parâmetros para o julgador.

Segundo entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, *“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, 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 214.381/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJU de 29.11.1999).

Dentro desses parâmetros, e para atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade e as particularidades do caso concreto (7 descontos de R\$ 45,35, entre 02/23 e 08/23), afigura-

se adequado o montante de R\$ 5.000,00, quantia suficiente para reparar o abalo extrapatrimonial sem gerar enriquecimento sem causa. Por essa razão, não há que se falar nem em majoração nem em redução.

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.*

No tocante à restituição do indébito em dobro, estabelece o art. 42, parágrafo único, do CDC, que:

*“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.”*

Com efeito, comprovado o desconto na conta corrente da autora, incumbia à ré, detentora dos meios técnicos, comprovar a efetiva celebração do contrato e/ou autorização do desconto realizado, o que haveria de ser feito com a apresentação em Juízo das cópias dos instrumentos contratuais com assinaturas válidas, a

comprovar a autenticidade dos documentos juntados, mas não o fez.

Importa destacar que a alegação defensiva de regular contratação, fundada exclusivamente em gravação telefônica (fl. 44) não se sustenta. Da análise do áudio apresentado, verifica-se que a suposta contratação foi conduzida por preposta da seguradora em ritmo acelerado, com exposição superficial e fragmentada de informações, sem que fossem efetivamente esclarecidas à autora as condições gerais e específicas do contrato de seguro, notadamente as cláusulas limitativas de direito. A gravação revela verdadeira comunicação unilateral, na qual a representante da ré se limita a enunciar dados e a confirmar informações pessoais previamente conhecidas, sem assegurar compreensão real e consciente do conteúdo contratual pela consumidora.

Tal proceder viola o direito básico à informação adequada e clara, previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, e caracteriza prática abusiva consistente em prevalecer-se da vulnerabilidade da autora, nos termos do artigo 39, inciso IV, do mesmo Código. Ainda que se admita a autenticidade da gravação, seu conteúdo não comprova manifestação de vontade livre, esclarecida e inequívoca, sendo insuficiente, por si só, para legitimar os descontos realizados, sobretudo em se tratando de verba de natureza alimentar debitada automaticamente de conta destinada ao recebimento de benefício previdenciário.

Nesse cenário, competia à ré, responsável pela elaboração do documento, comprovar a adesão individual e

expressa da demandante à apólice. Todavia, nenhuma prova nesse sentido foi produzida, permanecendo desatendido o ônus que lhe incumbia.

Ressalve-se, por oportuno, que o simples fornecimento ou confirmação de dados pessoais, tais como nome, endereço, CPF, endereço eletrônico ou informações bancárias, não supre a exigência legal de informação adequada e clara acerca do conteúdo do contrato, tampouco comprova a ciência e a anuência consciente da consumidora quanto às condições gerais e específicas do seguro. A mera validação de dados cadastrais não se confunde com manifestação de vontade livre e esclarecida, nem tem o condão de legitimar a contratação ou autorizar descontos automáticos, sobretudo quando ausente a prévia e efetiva exposição das cláusulas que importam restrição de direitos.

Assim, uma vez que a cobrança foi promovida e mantida sem qualquer respaldo contratual ou autorização legítima, embora a ré dispusesse de plenas condições para constatar a inexistência da contratação, não há falar em engano justificável.

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

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C RESTITUIÇÃO DE QUANTIA PAGA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SEGURO NÃO CONTRATADO PELA AUTORA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA SEGURADORA E RECURSO ADESIVO DA AUTORA. - Apelação da seguradora: - Pedido de*

*afastamento da indenização por danos morais. Não acolhimento. Ré que alegou contratação verbal por telefone, juntando link da gravação telefônica. Verificado, no caso, desrespeito ao dever de informação (art. 6º, inc. III, do CDC), dada a condição de fragilidade da consumidora (art. 39, inc. IV, do CDC). Contratação por telefone extremamente precária, não havendo sequer comprovação do envio da apólice securitária para a residência da autora. Precedente desta C. Câmara. Conjunto probatório acostado aos autos que demonstra que a contratação se deu de forma abusiva. Imposição de transtornos e perda de tempo geradores de dano moral. Configuração do desvio produtivo. Sentença mantida. - Pedido de redução da indenização por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00. Não acolhimento. Valor que se mostra adequado e razoável. Precedente desta C. Câmara. Sentença mantida. - Pedido de repetição simples dos valores descontados a título de seguro. Não acolhimento. A restituição deve ser em dobro dos valores descontados após 30/03/2021, conforme decidido na modulação dos efeitos do EREsp 1.413.542/RS do E. STJ. Sentença mantida. - Recurso adesivo da autora: - Pedido de majoração da indenização por danos morais, fixada em R\$ 5.000,00. Não acolhimento. O valor fixado pelo MM. Juiz é adequado à situação narrada nos autos. Sentença mantida. Recursos não providos.” (TJSP; Apelação Cível 1008318-82.2025.8.26.0032; Relator (a): Eduardo Gesse; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/11/2025; Data de Registro: 20/11/2025) Destaquei;*

**“APELAÇÕES CÍVEIS – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESCONTOS MENSAIS EFETUADOS EM CONTA-CORRENTE DESTINADA AO RECEBIMENTO DE BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – ADESÃO POR MEIO DE CALL CENTER, SEM PRÉVIA SOLICITAÇÃO OU INFORMAÇÕES CLARAS E ADEQUADAS – PRÁTICA ABUSIVA – INTELIGÊNCIA DOS ARTS. 6º, III, E 39, III, DO CDC – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – POSSIBILIDADE - ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC – DANO MORAL CONFIGURADO – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 3.000,00 – ELEVAÇÃO PARA R\$ 5.000,00, QUANTIA ADEQUADA PARA REPARAR A VÍTIMA E PENALIZAR A CONDUTA ILÍCITA DA EMPRESA/RÉ – CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DESDE O EVENTO DANOSO – INCIDÊNCIA**

*DO ART. 398 DO CC E SÚMULA N.º 54 DO STJ - SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.”*

(TJSP; Apelação Cível 1001384-15.2024.8.26.0236; Relator (a): Andrade Neto; Órgão Julgador: 32ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ibitinga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/04/2025; Data de Registro: 15/04/2025) Destaquei;

*“Apelação Cível. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos morais e devolução em dobro de valores. Sentença de procedência. Apelo da seguradora ré. Ausência de contratação clara e consciente do seguro via telemarketing. Abusividade. Descontos indevidos. Devolução dos valores descontados a título de prêmio do seguro. Art. 42, parágrafo único, do CDC. Imperiosa observância da modulação dos efeitos do precedente do E. STJ (EAREsp n. 676.608/RS, Corte Especial). Descontos, no caso, realizados apenas no ano de 2020. Devolução na forma simples. Danos morais evidenciados. Precedentes. Quantum indenizatório reduzido para R\$ 5.000,00. Apelo provido em parte.”* (TJSP; Apelação Cível 1001151-10.2024.8.26.0077; Relator (a): Morais Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Birigui - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/10/2025; Data de Registro: 20/10/2025) Destaquei.

Por fim, não assiste razão ao banco corréu quanto aos consectários da condenação.

Quanto à indenização por dano moral e à repetição de indébito, a correção monetária incide a partir da data do arbitramento (sentença), nos termos da Súmula 362 do C. STJ, e os juros de mora contam-se desde o evento danoso (primeiro desconto), conforme a Súmula 54 do C. STJ. Nos períodos em que houver apenas a incidência de juros, aplica-se a taxa SELIC deduzido o IPCA; a partir do arbitramento, quando passam a coexistir juros e correção monetária, incide a taxa SELIC de forma isolada, vedada qualquer cumulação com



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

outros índices, inclusive a Tabela Prática do E. TJSP, observando-se o disposto no art. 406 do Código Civil, com a redação dada pela Lei nº 14.905/2024.

Por fim, correta a condenação dos corréus ao pagamento dos honorários advocatícios decorrente da sucumbência, uma vez reconhecido que deram causa ao ajuizamento da ação e que os pedidos formulados na inicial foram acolhidos, portanto, respondem os apelantes integralmente pela sucumbência, em razão do princípio da causalidade.

Honorários não majorados, uma vez que fixados em percentual máximo.

Isto posto, **NEGA-SE PROVIMENTO** aos recursos da autora, do banco réu e da seguradora ré, nos termos da fundamentação.

**ANA LUIZA VILLA NOVA**

**Relatora**