



GS

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)  
2018/CÍVEL

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO ORDINÁRIA DE CANCELAMENTO DE COBRANÇA INDEVIDA C/C RESTITUIÇÃO DO VALOR, DANOS MORAIS E ANTECIPAÇÃO DE TUTELA. RELAÇÃO DE CONSUMO. INSCRIÇÃO INDEVIDA NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL EVIDENCIADO. SENTENÇA REFORMADA.**

Hipótese em que tem razão a apelante quando refere que o cancelamento deve se dar com a mesma simplicidade com que realizada a contratação.

**Absurda e inaceitável a exigência de que, para desfazer o negócio necessário documento com firma reconhecida em tabelionato com justificativa da razão do pedido, quando para a contratação bastou um simples telefonema.**

Débito que não pode ser considerado exigível.

**Dano Moral:** A inscrição indevida do nome da recorrente em cadastro restritivo de crédito configura abuso de direito indenizável e não mero transtorno ou dissabor.

**Dano *in re ipsa*.** Dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados causadores de ofensa moral à pessoa são presumidos, independentemente, portanto, de prova.

**Quantum indenizatório.** *Quantum* indenizatório majorado para adequá-lo aos parâmetros adotados pela Câmara para casos similares.

**Sucumbência redimensionada.**

**APELO PROVIDO.**

APELAÇÃO CÍVEL

DÉCIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)

COMARCA DE CANOAS

SANDRA MEDIANEIRA MACHADO

APELANTE

COBRASTUR COOPERATIVA  
BRASILEIRA DE LAZER E TURISMO  
LTDA.

APELADO

**ACÓRDÃO**



GS

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)  
2018/CÍVEL

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em dar provimento ao apelo.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário (Presidente), os eminentes Senhores **DES. ANTÔNIO MARIA RODRIGUES DE FREITAS ISERHARD E DES.<sup>a</sup> KATIA ELENISE OLIVEIRA DA SILVA.**

Porto Alegre, 16 de maio de 2018.

**DES. GUNTHER SPODE,**  
**Relator.**

## **RELATÓRIO**

### **DES. GUNTHER SPODE (RELATOR)**

Trata-se de recurso de apelação interposto por **SANDRA MEDIANEIRA MACHADO** contra a sentença que julgou improcedente a *ação ordinária de cancelamento de cobrança indevida c/c restituição do valor danos morais e antecipação de tutela* que move contra a **COBRASTUR – COOPERATIVA BRASILEIRA DE LAZER E TURISMO LTDA.**

Adoto o relatório do *decisum*, exarado nos seguintes termos:

*Vistos.*

**SANDRA MEDIANEIRA MACHADO** ajuizou **AÇÃO DE CANCELAMENTO DE COBRANÇA C/C RESTITUIÇÃO E DANOS MORAIS** em face de **COBRASTUR – COOPERATIVA BRASILEIRA DE LAZER E TURISMO LTDA.**, narrando, em síntese, que no início de 2012 adquiriu o plano da empresa ré, através de ligação dos funcionários da empresa, que se trata de plano de fidelidade do estilo associativo para diárias em hotéis ao redor do Brasil e fora dele. Que por diversas vezes tentou utilizar o serviço sem



GS

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)  
2018/CÍVEL

*que tivesse êxito. Que após dois anos cancelou os serviços, tendo sido exigido o pagamento de R\$ 473,00, além de declaração com firma reconhecida, o que foi atendido. Meses após, recebeu uma carta na qual informava estar com o seu nome incluído no rol de inadimplentes, em razão de débito no valor de R\$ 370,00. Discorreu sobre a inexistência do débito e a indenização por danos morais. Em sede de antecipação de tutela, pediu a exclusão do nome da parte autora do rol de inadimplentes. Requereu, por fim, a confirmação da antecipação de tutela, bem como a condenação da parte requerida ao pagamento de indenização, a título de danos morais, a serem arbitrados por este Juízo. Pugnou pela AJG e acostou documentos (fls. 20/34).*

*Deferida a AJG e a antecipação de tutela (fl. 35).*

*Citada, a compareceu ao feito a empresa COOBRASTUR VIAGENS E TURISMO LTDA., para apresentar defesa escrita às fls. 50/57, afirmando que a parte autora teve dois contratos cadastrados em seu nome, ambos contratados via call center. O plano Master, que a parte autora alega ser o único contratado, foi cadastrado em 16/03/2012 e teve vigência até 24/10/2012, quando realizado o cancelamento compulsório, por força do inadimplemento das prestações mensais. Em 11/10/2013, a parte autora voltou a contratar os serviços da demandada, aderindo ao plano VIP, com taxa de adesão em duas parcelas de R\$ 100,00, com vencimentos em 15/12/2013 e 15/01/2014 e as prestações mensais por cartão de crédito a partir de fevereiro/2014. Que com relação ao plano VIP, a autora pagou 10 prestações mensais, vindo a inadimplir as mesmas a partir de dezembro/2014, o que gerou a inscrição do seu nome no rol de inadimplentes. Entendeu correta a inclusão do nome da parte autora no rol de inadimplentes. Que com relação ao pagamento das fls. 28, no valor de R\$ 473,00, cabe referir que representava o débito das prestações mensais de agosto a novembro/2014. Insurgiu-se contra o pedido indenizatório. Requereu a improcedência e anexou documentos (fls. 58/86).*

*Houve réplica (fls. 90/92).*

*Instadas as partes para dizerem sobre as provas a serem produzidas (fls. 93/94), a parte requerida*



GS

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)  
2018/CÍVEL

*manifestou desinteresse (fl. 98), enquanto a parte autora manifestou desinteresse (fl. 99).*

*Vieram os autos conclusos para sentença.*

*É O BREVE RELATÓRIO.*

Acrescento que o dispositivo da sentença possui o seguinte teor:

*Ante o exposto, julgo **IMPROCEDENTE** o pedido formulado por SANDRA MEDIANEIRA MACHADO em face de COBRASTUR – COOPERATIVA BRASILEIRA DE LAZER E TURISMO LTDA., todos qualificados, nos termos do artigo 487, inciso I do NCPC, pelos motivos acima declinados.*

*Sucumbente, condeno a parte autora ao pagamento das custas processuais e honorários de advogado da parte adversa, que fixo em R\$ 880,00, corrigidos monetariamente pelo IGP-M a contar da data da prolação dessa sentença, observados os critérios do artigo 85, §8º do NCPC. Suspendo a exigibilidade da verba, frente a concessão da AJG em favor da parte autora (vide fl. 35).*

Em suas razões a apelante alega que as diligências exigidas para o cancelamento são desnecessárias, pois este deveria ser realizado com a mesma simplicidade na qual o serviço é adquirido. Sustenta que para realizar o cancelamento, a ré exige que lhe seja enviada uma carta de cancelamento assinada e autenticada em cartório pelo próprio punho, justificando a sua desistência do serviço. Esclarece que as idas ao cartório se tornam difíceis em razão da sua rotina intensa. Assegura que as prestações eram descontadas em seu cartão de crédito e posteriormente no cartão de débito, sendo impossível de deixar de pagar eventual mensalidade. Aduz que o cancelamento da contratação deve desconsiderar a parcela do mês de dezembro, motivo pelo qual é devida a indenização por danos morais. Requer o provimento.

Ausente o preparo em razão à concessão da Gratuidade da Justiça (fl. 35).

A apelada apresentou as contrarrazões às fls. 116-122. Requer o improvimento.



GS

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)  
2018/CÍVEL

Vieram conclusos para julgamento.

É o relatório.

## VOTOS

### DES. GUNTHER SPODE (RELATOR)

Com razão a apelante.

Em face da inversão do ônus da prova aplicável ao caso, por força do disposto no inciso VIII do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, era da demandada o ônus de comprovar a regularidade do débito, o que, com a devida vênia do julgador singular, não ocorreu na espécie.

Ora, evidente que cabia à demandada adotar outros meios para se certificar quanto à identidade física do usuário, sendo absurda e inaceitável a exigência de declaração com reconhecimento de firma para o cancelamento do serviço, haja vista que o CD colacionado à fl. 78 pela própria requerida demonstra que, para a contratação, bastou uma ligação telefônica.

Aliás, é neste sentido a redação do artigo 472 do Código Civil:

*Art. 472. O distrato faz-se pela mesma forma exigida para o contrato.*

Destarte, entendo que restou configurada a falha na prestação do serviço da primeira demandada quando não procedeu no cancelamento do contrato entabulado com a autora, criando empecilhos que culminariam no atraso de sua perfectibilização.

Note-se, ainda, que a juntada de comprovantes dos atendimentos da autora pela requerida às fls. 76-77, dão conta de que a autora vinha pleiteando o cancelamento do contrato desde 06/11/2014.

Assim, procede o pedido para que sejam declarados inexigíveis os débitos lançados após o pedido de cancelamento pela via telefônica, a qual entendo ter se dado na data supra (06.11.2014).

A toda a evidência, sendo falho o serviço da requerida, notadamente com relação à abusividade das exigências para o cancelamento da contratação,



GS

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)  
2018/CÍVEL

além dos aborrecimentos, acarretou à autora aflição, frustrações e receios que configuram o **dano moral**, pois viola direitos vinculados diretamente à tutela da dignidade da pessoa (ou dignidade humana), tendo restado caracterizados os requisitos exigidos pelo instituto da responsabilidade civil para o dever de indenizar: dano, conduta e nexa causal.

Não bastasse isto, os danos morais restaram caracterizados, porque se trata de dano *in re ipsa*, isto é, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados causadores de ofensa moral à pessoa são presumidos, independentemente, portanto, de prova.

Logo, os danos morais restaram configurados, sendo incontestável o prejuízo da autora que, por arbitrariedade da ré, teve seu nome incluído no rol dos maus pagadores.

Com relação **ao arbitramento dos danos morais**, deve-se levar em conta a necessidade de satisfazer a dor da vítima, bem como dissuadir o causador de praticar novos atos considerados abusivos. Além do mais, o efeito ressarcitório do dano moral sofrido pela parte deve ser visto também pelo cunho pedagógico, cujo valor arbitrado merece compatibilidade com as circunstâncias do caso concreto. Em outras palavras, deve-se prestar a reparar de forma justa e razoável o abalo moral sofrido pelo ofendido, levando-se em conta também as condições pessoais da vítima, assim como a capacidade financeira do causador do dano.

Assim, considerando as particularidades do caso concreto e os parâmetros que esta Câmara vem adotando em situações análogas, fixo a indenização por dano moral em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária pelo IGP-M a partir da data do presente julgamento e juros moratórios de 1% ao mês a contar da citação.

Diante do exposto, **dou provimento ao apelo, para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais à autora, nos termos da fundamentação supra.**



GS

Nº 70076974823 (Nº CNJ: 0062694-68.2018.8.21.7000)  
2018/CÍVEL

Em face do resultado deste julgamento, condeno a demandada ao pagamento da integralidade das custas processuais, bem como fixo honorários ao patrono da autora no percentual de 20% sobre o valor atualizado da condenação.

É como voto.

**DES. ANTÔNIO MARIA RODRIGUES DE FREITAS ISERHARD** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DES.<sup>a</sup> KATIA ELENISE OLIVEIRA DA SILVA** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DES. GUNTHER SPODE** - Presidente - Apelação Cível nº 70076974823, Comarca de Canoas: "À UNANIMIDADE, DERAM PROVIMENTO AO APELO."

Julgador(a) de 1º Grau: CRISTIANO VILHALBA FLORES