



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

**APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL.  
AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ALEGAÇÃO DE NÃO  
CONTRATAÇÃO. CONTRATO VIA CALL CENTER.  
GRAVAÇÃO TELEFÔNICA.**

Contratação de serviço de telefonia via *call center*.  
Presente a comprovação de efetivo acerto com o  
consumidor cujos dados pessoais foram confirmados  
por telefone.

No caso dos autos a autora alega que não contratou  
com a ré, mas a gravação junto aos autos comprova a  
confirmação dos serviços.

Sentença confirmada.

**Apelação não provida.**

APELAÇÃO CÍVEL

DÉCIMA CÂMARA CÍVEL

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-  
98.2018.8.21.7000)

COMARCA DE RIO GRANDE

**IRANI**

**APELANTE**

CAPEMISA SEGURADORA DE VIDA E  
PREVIDENCIA S.A.

**APELADO**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos os autos.

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



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores

**DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA (PRESIDENTE) E DESA. CATARINA RITA KRIEGER MARTINS.**

Porto Alegre, 25 de outubro de 2018.

DES. MARCELO CEZAR MÜLLER,

RELATOR.

#### RELATÓRIO

#### **DES. MARCELO CEZAR MÜLLER (RELATOR)**

Trata-se de apelação interposta por **IRANI** da decisão que julgou a Ação de Indenização movida em face de CAPEMISA SEGURADORA DE VIDA E PREVIDENCIA. A sentença teve o seguinte dispositivo:

*Ante ao exposto, com fulcro no artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil, **julgo improcedente** o pedido formulado por **Irani** em desfavor Capemisa Seguradora de Vida e Previdência S.A. Condeno a parte autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios à procuradora da parte ré, que fixo em R\$ 1.500,00. Vai, contudo,*



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

*suspensa a exigibilidade em razão da gratuidade judiciária concedida à autora.*

Constou no relatório:

***IRANI** ajuizou ação declaratória de inexistência de débito cumulada com cancelamento de cobrança e indenização por danos contra CAPEMISA SEGURADORA DE VIDA E PREVIDÊNCIA S.A. Disse que desde março de 2014 sua conta bancária junto à Caixa Econômica Federal vem sofrendo descontos no valor de R\$ 89,90, realizados a bem da ré. Gizou que desconhece a origem de ditos descontos, pois nunca efetuou qualquer negociação com a demandada. A título de antecipação de tutela, requereu o cancelamento das cobranças. Requereu a procedência dos pedidos a fim de confirmar a antecipação de tutela e cancelar as cobranças, bem como condenar a requerida ao pagamento do valor equivalente ao indevidamente debitado e condená-la ao pagamento de indenização por danos morais. Requereu a gratuidade judiciária. Juntou documentos (fls. 02/20). Foi deferida a gratuidade, mas indeferido o pleito liminar (fl. 21). Houve interposição de agravo de instrumento (fls. 88/96), ao qual negou-se provimento (fls. 68/83).*

*Citada (fl. 24), a demandada apresentou contestação (fls. 25/38), alegando que a autora mantém vínculo consigo em razão de contrato de seguro com vigência desde 08/02/2014 até 08/02/2015, com valor de contribuição de R\$ 89,56. Disse que a contratação ocorreu via telefone e dentro da legalidade, pois a autora foi informada dos detalhes do negócio pelo call center. Argumentou acerca da impossibilidade da devolução dos valores, pois durante o período de desconto estava prestando serviços à autora, que usufruiu da garantia*



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

*e tranquilidade próprias do seguro. Manifestou que houve expressa autorização para o desconto em conta-corrente na ocasião da contratação. Disse que não há danos morais a serem indenizados, indicando que não praticou ilícito, bem como não há nenhuma prova dos danos nos autos. Argumentou acerca dos valores da indenização por danos morais e dos juros legais. Requereu a improcedência e juntou documentos (fls. 39/66).*

*Houve réplica (fls. 85/86). As partes foram intimadas a dizerem acerca do interesse na produção de outras provas (fls. 87), a parte autora requereu a produção de prova oral (fl. 98), que foi deferida (vide fls. 119/122), e a parte ré postulou a juntada de documentos e mídia contendo a conversa entre a autora e o setor de call center da requerida (fl. 99), que, igualmente, foi deferida (fl. 100). Juntados os documentos e mídia (fls. 103/113). A parte autora se manifestou (fls. 115/118).*

*Realizada a audiência, oportunidade em que foram tomados os depoimentos da preposta da ré e da parte autora. (fls. 132/135). As partes apresentaram memoriais (fls. 137/141 e 142/145). O Ministério Público declinou de intervir no feito (fl. 148). Vieram os autos conclusos.*

Em suas razões, a parte autora afirma estar claro nos áudios o seu não entendimento quanto ao que lhe era oferecido, sendo persuadida a aceitar a contratação de serviço. Alega prática abusiva por parte da demandada que "empurrou seu pacote de serviços" ao consumidor sem esclarecimentos. Requer a anulação da sentença ora



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

atacada, devendo ser acolhidos integralmente os pedidos apresentados na peça exordial.

Litiga sob o pálio da AJG.

A resposta foi apresentada (fls. 158/167).

Registra-se que foi observado o disposto nos artigos 931 e 934 do CPC/2015, em face da adoção do sistema informatizado.

É o relatório.

#### VOTOS

#### **DES. MARCELO CEZAR MÜLLER (RELATOR)**

De início, merece ser reproduzida a sentença proferida pelo Dr. Fernando Alberto Corrêa Henning:

*Não havendo preliminares a serem enfrentadas, tampouco irregularidades a serem sanadas, passo ao exame do **mérito**, o qual, adianto, merece juízo de improcedência, pois a autora deixou de comprovar os fatos constitutivos do seu direito.*

*Muito embora tenha alegado que desconhecia a contratação, e apesar de haver afirmado em depoimento pessoal que não recordava da conversa (fl. 135), a prova dos autos aponta no sentido contrário. A mídia contendo a gravação do áudio da conversa da autora com o call center (fl. 103) deixa claro que houve a contratação do seguro, com explicação detalhada sobre condições e prêmios, bem como sobre o valor da contribuição. Ademais, se vê ali a concordância da autora, inclusive no que diz respeito ao desconto em folha.*



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

*Ademais, não posso ver abusividade específica no caso dos autos. Não há evidência de que as cláusulas do seguro sejam leoninas e, de todo modo, a autora teve ampla oportunidade para recusar a proposta de contrato. Não é possível partir do princípio de que a autora é incapaz e que não tem condições de decidir a sua própria vida e de quais contratos deseja participar. Não cabe ao Poder Judiciário agir como déspota esclarecido e desconsiderar as manifestações de vontade dos jurisdicionados, transformando em nada as decisões que estes adotam. A autora aceitou contratar e, como todas as pessoas capazes, está presa à palavra dada. Daí a improcedência da demanda.*

No mérito, não merece reforma a sentença.

No caso, a consumidora alega a ausência de relação contratual com a demandada, razão pela qual menciona ser ilícito os descontos no valor de R\$ 89,90 diretamente em sua conta.

Da análise dos autos, tenho que o demandado comprovou de maneira satisfatória a legalidade do empréstimo realizado em nome da autora, cumprindo o réu àquilo que dispõe o art. 333, II do Código de Processo Civil.

Na espécie, a prova produzida ao feito é suficiente a demonstrar que foi a demandante a responsável pela contratação dos serviços, ainda que o contrato tenha se dado via telefone.

Digo isto porque a requerida trouxe à lide cópia da gravação telefônica (fl. 103) a qual consta a anuência da autora ao contrato de seguro.



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Assim sendo, os elementos trazidos aos autos demonstram que foi a demandante a responsável pela contratação dos serviços, sendo, assim, descabida a sua pretensão à declaração de inexistência de débito, bem como à condenação da demandada ao pagamento de danos morais.

***Ementa:*** CONSUMIDOR. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. ALEGAÇÃO DA AUTORA DE QUE NÃO O CONTRATOU AFASTADA PELA PROVA PRODUZIDA PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PEDIDO IMPROCEDENTE. RECURSO PROVIDO. PRELIMINAR PREJUDICADA. (Recurso Cível Nº 71003145976, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 16/02/2012).

Dessa forma, inexistente dano moral a ser indenizado.

A verba sucumbencial fixada na sentença é de responsabilidade exclusiva da autora, observada a AJG concedida.

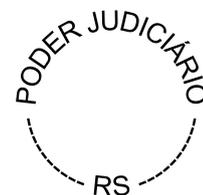
Ante o exposto, voto por negar provimento ao apelo.

**DESA. CATARINA RITA KRIEGER MARTINS** - De acordo com o(a) Relator(a).

**DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA (PRESIDENTE)** - De acordo com o(a) Relator(a).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



MCM

Nº 70079138871 (Nº CNJ: 0279099-98.2018.8.21.7000)

2018/Cível

**DES. JORGE ALBERTO SCHREINER PESTANA** - Presidente - Apelação Cível nº

70079138871, Comarca de Rio Grande: "NEGARAM PROVIMENTO AO APELO.

UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: FERNANDO ALBERTO CORREA HENNING