

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão 7ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0727002-26.2023.8.07.0001

APELANTE(S) ----- e EDITORA E DISTRIBUIDORA -
----- LTDA

APELADO(S) EDITORA E DISTRIBUIDORA - ----- LTDA e -----

Relator Desembargador MAURICIO SILVA MIRANDA

Acórdão N° 1892608

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL. PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE ASSINATURA DE REVISTAS VIA TELEFONE. MANIFESTAÇÃO DE VONTADE NÃO COMPROVADA. PESSOA IDOSA. HIPERVULNERABILIDADE. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DAS PARCELAS INDEVIDAMENTE PAGAS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA

1. A hipervulnerabilidade da pessoa idosa é uma condição especial que a torna mais suscetível às práticas abusivas no mercado de consumo, causada pelas típicas debilidades que acompanham a idade avançada. Tal condição exige maior cautela na análise de contratos de adesão firmados no mercado de consumo.



2. Não se desincumbindo o fornecedor de serviços do seu ônus probatório de comprovar a existência e validade dos contratos pactuados por meio de chamadas telefônicas, tais negócios jurídicos devem ser considerados inexistentes ou nulos.
3. A boa-fé objetiva é um princípio basilar do direito do consumidor, segundo o qual as partes possuem o dever de agir com apoio em valores éticos e morais. A violação do aludido princípio autoriza a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente do consumidor.
4. Indiscutível que a empresa requerida tinha ciência de que a consumidora estava assinando revistas repetidas, cuja entrega se sobrepunha no tempo, impingindo produtos prevalecendo-se da idade avançada da autora. A prática abusiva perpetrada pela empresa requerida enseja o dever de indenizar moralmente a autora consumidora por violação à integridade psíquica, à liberdade de contratar e à solidariedade, substratos da cláusula geral de tutela da pessoa humana, nos termos do art. 39, IV, do CDC.
5. Recursos conhecidos. Recurso da ré não provido. Recurso da autora provido.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, MAURICIO SILVA MIRANDA - Relator, FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA - 1º Vogal e GETÚLIO MORAES OLIVEIRA - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Desembargadora SANDRA REVES, em proferir a seguinte decisão: RECURSOS CONHECIDOS. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 24 de Julho de 2024

Desembargador MAURICIO SILVA MIRANDA
Relator

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por **EDITORA E DISTRIBUIDORA -**
----- **LTDA**(ID 58579249) e recurso adesivo interposto por -----
(ID 58579254) contra sentença proferida pelo d. Juízo da 11ª Vara Cível de Brasília
(ID 58579247) que, na ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c
obrigação de não fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais
proposta por ----- contra EDITORA -----, julgou parcialmente



procedentes os pedidos deduzidos na exordial para (i) declarar a inexistência dos contratos discriminados pela demandada como de nº. 291098, 604785, 614789, 621867, 610048 e 625628; (ii) determinar que a requerida se abstenha de cobrar qualquer quantia relacionada aos contratos mencionados; e (iii) condenar a requerida a restituir à requerente, de forma dobrada, todos os valores já pagos, ou que venham a ser pagos pela autora, a título de contraprestação pelos aludidos contratos, do seguinte modo: a) acrescidos de correção monetária pelo INPC desde cada desembolso e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação; e b) abatidas as 10 (dez) parcelas de R\$ 126,00 (cento e vinte e seis reais) já devolvidas extrajudicialmente. Em face da sucumbência recíproca, mas não proporcional, ambas as partes litigantes foram condenadas ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa, à razão de 30% (trinta por cento) a cargo da parte demandante e 70% (setenta por cento) a serem pagos pela parte requerida.

Em suas razões recursais (ID 58579249), a requerida **EDITORA E DISTRIBUIDORA ----- LTDA** aduz que a parte demandante firmou 6 (seis) contratos de fornecimento de suas revistas, por meio de contato telefônico.

Alega que todas as contratações são válidas, realizadas de boa-fé e negociadas com a própria autora, que forneceu seus dados pessoais e do cartão de crédito para viabilizar as cobranças pertinentes.

Afirma que a condição de pessoa idosa ostentada pela parte autora não era evidente, especialmente porque os contatos foram realizados através de telefone e não há questionamentos quanto a esse dado pessoal do consumidor.

Defende que a requerente manifestou a vontade de contratar seus produtos/serviços e que não lhe cabe questionar acerca do real interesse na assinatura das revistas se, no momento da confirmação dos dados da contratação, a consumidora comunica ter dificuldade na leitura, visto que o tempo de reflexão já fora superado. Sustenta a legitimidade das cobranças, pois oriundas de contratações idôneas, não havendo que se falar em devolução em dobro de tais valores.

Pontua que não mantém a gravação integral dos contatos com todos os consumidores contratantes, mas realiza a gravação do momento da confirmação dos dados do cliente, momento crucial da contratação que, por sua natureza, é dotado de maior celeridade e afirma que não se pode inferir que a ligação teve o intuito de pressionar a requerida a contratar.

Ao final, requer o conhecimento e provimento do recurso para,



reformando a r. sentença, julgar totalmente improcedente a demanda. Subsidiariamente, pleiteia a declaração da legitimidade dos contratos nº 610048 e 625628 afastando, quanto a ambos, a condenação. Pugna, ainda, para que seja afastada a condenação referente à devolução em dobro.

Preparo regular (IDs 58579250 e 58579251).

Por sua vez, a autora -----, em sede de apelação adesiva (ID 58579254), alega que a empresa requerida violou o princípio da boa-fé objetiva ao lhe induzir à contratação de revistas iguais e com datas de vigência quase idênticas.

Afirma que foi induzida a erro pela abordagem utilizada pela empresa e que não tinha o real conhecimento do conteúdo do contrato firmado.

Aduz que a requerida agiu com má-fé, descaso, desrespeito e negligência, restando configurada a má prestação de serviços e a sua responsabilidade objetiva.

Sustenta que é pessoa idosa, que ficou viúva recentemente e padece com os efeitos da pressão arterial, circunstância que é diretamente afetada por situações conflituosas.

Assegura que experimentou enorme estresse e constrangimento, que a situação causada pela requerida a atingiu em sua esfera extrapatrimonial, não podendo ser encarada como mero aborrecimento do cotidiano.

Defende que o dano moral experimentado prescinde de demonstração, sendo presumido da própria dinâmica dos fatos.

Preparo recolhido em dobro (IDs 58984036 e 58984037).

Contrarrazões ofertadas pela requerente (ID 58579257) e pela requerida (ID 58579260).

É o relatório.

VOTOS

O Senhor Desembargador MAURICIO SILVA MIRANDA - Relator

Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço de ambos os recursos.

Como relatado, trata-se de apelação cível interposta por **EDITORA E DISTRIBUIDORA ----- LTDA** (ID 58579249) e recurso adesivo interposto por ----- (ID 58579254) contra sentença proferida pelo d. Juízo da 11ª Vara



Cível de Brasília (ID 58579247) que, na ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c obrigação de não fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais proposta por ----- contra EDITORA -----, julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na exordial para (i) declarar a inexistência dos contratos discriminados pela demandada como de nº. 291098, 604785, 614789, 621867, 610048 e 625628; (ii) determinar que a requerida se abstenha de cobrar qualquer quantia relacionada aos contratos mencionados; e (iii) condenar a requerida a restituir à requerente, de forma dobrada, todos os valores já pagos, ou que venham a ser pagos pela autora, a título de contraprestação pelos aludidos contratos, do seguinte modo: a) acrescidos de correção monetária pelo INPC desde cada desembolso e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação; e b) abatidas as 10 (dez) parcelas de R\$ 126,00 (cento e vinte e seis reais) já devolvidas extrajudicialmente.

Cinge-se a controvérsia em verificar a formação válida dos contratos de nº. 291098, 604785, 614789, 621867, 610048 e 625628, referentes ao serviço de assinatura de revistas.

A autora, pessoa idosa, atualmente com 88 anos de idade, alega que foi cobrada em seu cartão de crédito por assinaturas de revistas que não contratou livremente, na medida em que, em alguns contratos não existe a sua anuência e, em outros, foi coagida e induzida a erro pela empresa requerida.

A empresa, por sua vez, sustenta que os contratos foram pactuados validamente, por meio de ligações telefônicas, e que a requerente demonstrou inequívoca vontade de contratar.

De início, cabe pontuar que a relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo impositiva a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que a parte requerida é objetivamente responsável pelos danos decorrentes de suas atividades empresariais, na forma do art. 14 daquele diploma.

Tal responsabilidade é fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade de fornecimento de bens e serviços responde pelos fatos e vícios resultantes, independentemente da comprovação de culpa. Dessa forma, o fornecedor de serviço somente não será responsabilizado quando provar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o §3º, do art. 14, do CDC.

Na espécie, caberia à empresa ré desconstituir a alegação inicial. Entretanto, a requerida não logrou êxito em provar fato modificativo, extintivo ou impeditivo do direito alegado pela autora, conforme exige o artigo 373, II, do CPC.



A decisão saneadora exarada pelo d. Juízo de origem (ID 58579236) atribuiu à empresa o ônus da prova da formação válida dos contratos. Entretanto, a Editora não apresentou quaisquer documentos comprobatórios das avenças pactuadas sob os nºs 291098, 604785, 614789 e 621867, tendo acostado aos autos apenas gravações parciais relativas aos contratos de nºs. 640048 e 625628 (ID 58579224).

Sobre a não apresentação da íntegra das gravações, a requerida alega que *“a efetiva contratação, desde o primeiro contato, deve conter mais do que meia hora, motivo pelo qual é impossível que a fornecedora mantenha em um singelo banco de dados a gravação integral de todos os seus consumidores contratantes. Portanto, realiza a gravação do momento crucial da contratação: a confirmação dos dados, onde é inequívoco que o consumidor acabou de fornecer àquela informação, bem como a geração do número de contrato e demais informações sobre a assinatura (multa por rescisão, possibilidade de troca de título, etc.)”* - ID 58579249, pág. 5.

Especificamente sobre o fato de não ter apresentado nenhum áudio relativo aos contratos de nrs. 291098, 604785, 614789 e 621867, defende que *“em que pese não existir gravação telefônica do momento, restam também legitimadas, pois somente é possível efetuar cobranças quando o próprio titular do cartão de crédito informa os dados, ausente qualquer informação de furto/roubo/perda do cartão magnético.”*(ID 58579249, pág.6).

In casu, a autora é pessoa idosa, atualmente com 88 anos de idade, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e da Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidora hipervulnerável.

Saliente-se que tal condição de hipervulnerabilidade exige maior cautela na análise de contratos de adesão firmados no mercado de consumo.

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso pode ser definida como uma situação social, fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora devido a características pessoais aparentes ou conhecidas pelo fornecedor. É uma condição especial que o torna mais suscetível às práticas abusivas no mercado de consumo. Essa hipervulnerabilidade é causada pelas típicas debilidades que acompanham a idade avançada, como a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas e intelectuais.

Diante da ausência de prova da efetiva contratação, não há como



acolher os contratos de nºs 291098, 604785, 614789 e 621867. Frise-se que os ajustes poderiam ter sido evidenciados por outros documentos além das gravações telefônicas, tais como as respectivas notas fiscais.

De outro lado, é importante ressaltar que os fragmentos das conversas telefônicas anexadas aos autos não são capazes de comprovar a espontânea vontade de contratar por parte da requerente.

Em específico, no que toca à ligação referente ao contrato nº 625628, do tom de voz utilizado pela autora, bem como de suas respostas monossilábicas, é possível depreender que estava ansiosa por encerrar a ligação. Aos 21 segundos ela verbaliza que *“está preocupada porque tem um telefone insistindo muito”*, mas a atendente responde que *“é rapidinho. Depois a senhora retorna no telefone que a senhora está recebendo a ligação”*. Depois, a 1min53segundos, a atendente pergunta se a autora quer anotar o número do contrato, momento em que ela responde *“Precisa? Eu não quero não, filha. Eu estou muito cansada, sabe? Estou muito cansada. Eu já estou muito cansada, sabe?”*(ID 58579224).

Na gravação referente ao contrato nº 610048, pode-se verificar que a dinâmica é a mesma. A autora sempre respondendo à atendente com monossílabos, aquiescendo com tudo o que é dito pela atendente. Dessa vez, aos 1min48segundos, ao ser perguntada se quer anotar o número do contrato, a resposta da autora é surpreendente: *“É tão difícil para mim essas coisas...Porque a minha vista... Eu tenho uma deficiência visual”*. A atendente apenas replica: *“Não tem problema então amor. Eu falo então só para ficar na gravação se a senhora não consegue anotar, tá?!”*(ID 58579224).

Considerando que a empresa requerida não possui a gravação da íntegra do processo de contratação, mas apenas de poucos segundos relativos à confirmação, não é possível buscar uma maior concretude no diálogo. Todavia, o áudio é capaz de revelar o estado de ânimo da autora, que evidentemente não é favorável.

Nada obstante, o estado de espírito da autora durante a contratação, uma análise objetiva dos negócios realizados revela que a empresa feriu a boa-fé objetiva, princípio basilar do direito consumerista, segundo o qual as partes possuem o dever de agir com base em valores éticos e morais da sociedade.

A requerida, em sede de contestação (ID 58579228, págs. 5 a 7), listou os contratos alegadamente celebrados com a autora:

“1. Contrato nº 291098 - O primeiro contrato celebrado pela autora foi efetivado no ano de 2021, no mês de agosto, revelando o valor total de R\$1.440,00 pagos em 12



parcelas de R\$120,00. Tal contratação foi para recebimento das revistas “Viva Saúde” e “Humanitas”, ambas pelo prazo de 3 anos.

2. Contrato nº 604785 - Em 17/01/2022, a autora celebrou novo contrato, via televendas, para recebimento dos títulos “Casa Interiores & Paisagismo” e “Manequim” ambas com vigência de 3 (três) anos, pelo valor total de R\$1.512,00 (mil quinhentos e doze reais) parcelado em 12 vezes sem juros de R\$126,00 (cento e vinte seis reais). Esse contrato foi cancelado e o valor estornado após reversão da venda.

3. Contrato nº 614789 - Após 6 meses de sua última contratação, a autora celebrou um novo contrato de assinaturas, novamente via Televendas, para o recebimento das revistas “Viva Saúde” e “Manequim”, sendo ambas com vigência de 3 (três) anos pelo valor total de R\$1.620,00 (mil seiscentos e vinte reais), parcelado em 12 vezes de R\$135,00 (cento e trinta e cinco reais).

4. Contrato nº 610048 - Posteriormente, a autora celebrou seu 4º contrato junto a Requerida, também via Televendas, referente aos títulos “Gestão & Negócios” e “Viva Saúde”, sendo ambas com vigência de 2 (dois) anos, pelo valor total de R\$888,00 (oitocentos e oitenta e oito reais) parcelado em 6 vezes de R\$148,00 (cento e quarenta e oito reais).

5. Contrato nº 625628 - Passados alguns meses da última contratação, a autora celebrou mais um novo contrato de assinatura de revistas, na modalidade Televendas, acerca dos títulos “GEI Infantil” e “Esc----- Viva” sendo elas pelo período de 3 (três) anos, revelando o valor total de R\$918,00, parcelado em 7 vezes sem juros de R\$131,16 (cento e trinta e um reais e dezesseis centavos).

6. Contrato nº 621867 - Por fim, em 21/12/2022, a Autora celebrou um novo Contrato de Assinatura de Revistas, também na modalidade televendas, para o recebimento do título “Humanitas” com vigência de 3 (três) anos, pelo valor total de R\$1.428,00 (mil quatrocentos e vinte e oito reais), parcelados em 12 (doze) vezes sem juros, com o valor mensal de R\$119,00 (cento e dezenove reais).”

Do exposto, é possível perceber que os períodos de vigência das assinaturas das revistas se sobrepõem, bem como se observa a contratação do mesmo título por mais de uma vez. A fim de amparar a necessária análise do que foi contratado, trago as informações de forma ilustrativa:



Contrato Nº	2021			2022			2023			2024			2025																	
	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
291098																														
604785																														
614789																														
610048																														
625628																														
621867																														

Revista: Viva Saúde ■ Humanitas ■ Manequim ■ Esorta Vive ■ Casa paisagem ■ Gestão e Negócios ■ Gei infantil ■

Percebe-se, portanto, que:

no período compreendido entre julho/2022 e abril/2024 a autora recebeu, simultaneamente, 3 (três) exemplares mensais da revista “Viva Saúde” e 2 (dois) da revista “Manequim, situação que se estenderia até julho/2024 e janeiro/2025, a julgar pelo prazo das assinaturas;

entre dezembro/2022 e abril/2024, a autora recebeu 2 (dois) exemplares da revista “Humanitas”, situação que, em princípio, perduraria até agosto/2024.

Cotejando as informações apresentadas pela Editora e as faturas de cartão de crédito juntadas pela requerente, percebe-se que os 6 (seis) contratos foram firmados em datas muito próximas:

- Contrato nº 291098: 08/2021
- Contrato nº 604785: 17/01/2022
- Contrato nº 614789: 07/2022
- Contrato nº 610048: 04/2022
- Contrato nº 625628: 12/2022
- Contrato nº 621867: 21/12/2022

Chamo a atenção para o fato de que a empresa, além de não apresentar a documentação comprobatória das avenças firmadas, como já observado, também não informou as datas exatas da pactuação dos contratos de n.ºs. 291098, 614789, 610048 e 625628, o que denota, no mínimo, desorganização no trato dos dados dos consumidores.

Assim, levando em conta todos os elementos apontados, bem como o



fato de que a Editora requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência dos contratos de n.ºs. 291098, 604785, 614789 e 621867, tais avenças devem ser declaradas inexistentes.

Sobre os contratos de n.ºs 610048 e 625628, a empresa não logrou êxito em provar que a manifestação de vontade da autora foi livre e consciente, motivo pelo qual devem ser declarados nulos.

Da forma de restituição dos valores:

Para além da inexistência da comprovação da pactuação válida dos negócios jurídicos em análise, cabe perquirir acerca do comportamento da fornecedora.

É indiscutível que a empresa requerida tinha ciência de que a consumidora estava assinando revistas repetidas, cuja entrega se sobrepunha no tempo.

A boa-fé objetiva é um princípio basilar do direito do consumidor, segundo o qual as partes possuem o dever de agir com base em valores éticos e morais da sociedade.

Desse comportamento, decorrem outros deveres anexos, que dizem respeito à satisfação dos interesses globais das partes tais como o dever de lealdade, transparência, colaboração, cuidado (inclusive relativo à pessoa e o patrimônio da outra parte), de segurança, de cooperação e de informação.

A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, ao discutir critérios para que o fornecedor seja passível de condenação à devolução em dobro de valores cobrados indevidamente do consumidor, uniformizou o entendimento de que **a devolução em dobro é cabível “quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”** (EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021), isto é, independentemente da demonstração de má-fé por parte do fornecedor.

Portanto, deve ser mantida a condenação da Editora apelante em devolver em dobro todos os valores que foram pagos indevidamente pela autora, em atenção ao disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC:

“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.”

Dos danos morais:

Na hipótese, a requerente, pessoa idosa, hipervulnerável, padece de enfermidades típicas da idade e tem dificuldades para ler, chegando a informar à representante da empresa fornecedora que tem deficiência visual (ID 58579224, contrato nº 610048).

A postura da empresa constitui prática abusiva, nos termos do art. 39, IV, do CDC, pois impingiu produtos prevalecendo-se da idade da autora. Por este motivo, resta configurado o dever de indenizar moralmente a autora, por violação à integridade psicológica, à liberdade de contratar e à solidariedade, substratos da cláusula geral de tutela da pessoa humana.

Nesse ponto, importante observar que a autora defende a ocorrência de danos morais *in re ipsa*, ou seja, decorre da gravidade do próprio fato decorrente dos atos ilícitos cometidos pela requerida, o que é aceito pela jurisprudência quando configurada prática abusiva.

Em relação ao *quantum* indenizatório, ressalto que o mesmo deve ser arbitrado, observando-se os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, em valor compatível com as peculiaridades do caso concreto, tais como, a gravidade da conduta geradora do dano e a capacidade econômica de quem a pratica, sendo vedado que resulte em fonte de lucro para a vítima.

Assim, entendo que a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atende aos vieses pedagógicos e punitivos do instituto, proporcional ao dano sofrido sem incorrer em enriquecimento indevido.

Nessa linha é o entendimento deste colendo TJDFT:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. DIALETICIDADE. OFENSA. INEXISTÊNCIA. EMPRÉSTIMO. MULTIPLICAÇÃO. CONTRATAÇÃO. VIRTUAL. EQUÍVOCO. IDOSO. VULNERABILIDADE. INFORMAÇÃO. FALHA. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. 1. Não há violação ao princípio da dialeticidade quando os argumentos desenvolvidos no recurso são capazes de, em tese, infirmar as razões da decisão atacada. 2. Há reconhecida vulnerabilidade do consumidor frente à instituição financeira nas relações jurídicas celebradas entre eles, especialmente quando trata-se de consumidor idoso (art. 4º, inc. I, do Código de Defesa do Consumidor). 3. O oferecimento de empréstimos



mediante contratação virtual à pessoas idosas deve observar as cautelas inerentes à vulnerabilidade destas, especialmente o dever de informação. É vedado à instituição financeira (e fornecedores em geral) prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, inc. IV, do Código de Defesa do Consumidor). 4. A contratação de múltiplos empréstimos virtualmente de forma equivocada em razão da fragilidade do consumidor idoso aliada à ausência do devido auxílio por parte da instituição financeira consubstancia causa suficiente para configurar ofensa aos seus direitos da personalidade. 5. O valor a ser fixado para reparação dos danos morais deverá observar as seguintes finalidades: compensatória, punitiva e preventiva, além do grau de culpa do agente, do potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado, de acordo com os critérios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade. 6. Reparação do dano moral mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas as peculiaridades do caso concreto. 7. Apelações desprovidas.” (Acórdão 1738754, 07103557520228070005, Relator: HECTOR VALVERDE SANTANA, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 2/8/2023, publicado no PJe: 17/8/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL. CONSUMIDOR. CONTRATO. PROMESSA DE REDUÇÃO DE PARCELAS DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. INADIMPLEMENTO. DISTRATO NULO POR ABUSIVIDADE. DESCUMPRIMENTO DOS DEVERES ANEXOS. VIOLAÇÃO DIREITO DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA CARACTERIZADA. RESOLUÇÃO DO CONTRATO DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. RETORNO AO STATUS QUO ANTE. BOA-FÉ. LEGÍTIMA EXPECTATIVA. DANO MORAL CARACTERIZADO. SENTENÇA REFORMADA. 1. A relação jurídica entre as partes é consumerista, porquanto elas se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. 2. Admite-se a revisão de distrato, ainda que consensual, em caso de constatação de ilegalidade (AgInt no REsp 1934780 / MG) e inteligência do enunciado da Súmula 286 do C. Superior Tribunal de Justiça. 3. Evidencia-se dos termos do distrato que a multa fixada de 30% sobre o valor acordado para quitação, além do caráter manifestamente excessivo, não pode ser exigida por caracterizar o enriquecimento sem causa, tampouco pode ser retido valor por prestação do serviço não cumprida, observado o disposto no art. 476 do Código Civil. 4. O negócio jurídico subjacente celebrado entre as partes tem como objeto uma promessa de fato de terceiro, pois se rés/apelantes prometem, mediante negociação com terceiro (instituição financeira), a redução do saldo devedor



remanescente, significa que quem verdadeiramente se obriga é o promitente e não o terceiro, pois, este somente se vinculará perante o promissário quando der sua anuência. 5. O inadimplemento contratual faz surgir para o autor o direito de pleitear a resolução judicial, com retorno dos contratantes ao status quo ante, de modo que não subsiste a alegação de que deve ser retido o valor da multa, correspondente ao custo inicial. 6. **A conduta das apelantes também pode ser entendida como claro descumprimento dos deveres anexos da relação contratual, de lealdade, confiança, assistência e informação clara e precisa, todos decorrentes da cláusula geral da boa-fé objetiva (CC, art. 422) e conforme preconiza o Enunciado 24 da I Jornada de Direito Civil.** 7. **Sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (diálogo das fontes), verifica-se que as apelantes violaram direito básico da apelada/consumidora à proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, IV), sendo ainda considerada prática abusiva exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V).** 8. **Por fim, diante da notória e exagerada desvantagem e onerosidade excessiva advindas para o apelante na relação contratual mantida com a apelada, aliada à falha na prestação do serviço e à violação ao princípio da boa-fé, frustrando a legítima expectativa do consumidor (art. 51, inc. IV), causando-lhe angústia, frustração e insegurança, resta configurado o dano moral.** 9. *Recurso conhecido e provido.*” (Acórdão 1816615, 07058684020198070014, Relator: SONÍRIA ROCHA CAMPOS D’ASSUNÇÃO, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 15/2/2024, publicado no PJe: 12/3/2024).

Pelo exposto, **CONHEÇO** de ambos os recursos. **NEGO PROVIMENTO** ao apelo interposto pela requerida EDITORA E DISTRIBUIDORA ----- LTDA e **DOU PROVIMENTO** ao recurso adesivo interposto pela autora ----- para, reformando em parte a r. sentença apelada, condenar a empresa requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com incidência dos juros de mora desde a citação e correção monetária a partir do presente arbitramento, mantendo, quanto ao mais, íntegra a r. sentença apelada.

Em atenção ao princípio da causalidade, e face ao julgamento ora implementado, condeno a requerida ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios, estes definitivamente fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, já computada a majoração prevista no art. 85, § 11, do CPC.

É como voto.

O Senhor Desembargador FABRÍCIO FONTOURA BEZERRA - 1º Vogal
Com o relator



DECISÃO

RECURSOS CONHECIDOS. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA
PROVIDO. UNÂNIME.



Trata-se de apelação cível interposta por **EDITORA E DISTRIBUIDORA -**
----- **LTDA**(ID 58579249) e recurso adesivo interposto por -----
(ID 58579254) contra sentença proferida pelo d. Juízo da 11ª Vara Cível de Brasília
(ID 58579247) que, na ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c
obrigação de não fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais
proposta por ----- contra EDITORA -----, julgou parcialmente
procedentes os pedidos deduzidos na exordial para (i) declarar a inexistência dos
contratos discriminados pela demandada como de nº. 291098, 604785, 614789,
621867, 610048 e 625628; (ii) determinar que a requerida se abstenha de cobrar
qualquer quantia relacionada aos contratos mencionados; e (iii) condenar a requerida
a restituir à requerente, de forma dobrada, todos os valores já pagos, ou que venham
a ser pagos pela autora, a título de contraprestação pelos aludidos contratos, do
seguinte modo: a) acrescidos de correção monetária pelo INPC desde cada
desembolso e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação; e b)
abatidas as 10 (dez) parcelas de R\$ 126,00 (cento e vinte e seis reais) já devolvidas
extrajudicialmente. Em face da sucumbência recíproca, mas não proporcional, ambas
as partes litigantes foram condenadas ao pagamento das custas processuais e
honorários advocatícios, estes fixados em 10% (dez por cento) do valor da causa, à
razão de 30% (trinta por cento) a cargo da parte demandante e 70% (setenta por
cento) a serem pagos pela parte requerida.

Em suas razões recursais (ID 58579249), a requerida **EDITORA E**
DISTRIBUIDORA ----- **LTDA** aduz que a parte demandante firmou 6 (seis)
contratos de fornecimento de suas revistas, por meio de contato telefônico.

Alega que todas as contratações são válidas, realizadas de boa-fé e
negociadas com a própria autora, que forneceu seus dados pessoais e do cartão de
crédito para viabilizar as cobranças pertinentes.

Afirma que a condição de pessoa idosa ostentada pela parte autora não
era evidente, especialmente porque os contatos foram realizados através de telefone
e não há questionamentos quanto a esse dado pessoal do consumidor.



Defende que a requerente manifestou a vontade de contratar seus produtos/serviços e que não lhe cabe questionar acerca do real interesse na assinatura das revistas se, no momento da confirmação dos dados da contratação, a consumidora comunica ter dificuldade na leitura, visto que o tempo de reflexão já fora superado. Sustenta a legitimidade das cobranças, pois oriundas de contratações idôneas, não havendo que se falar em devolução em dobro de tais valores.

Pontua que não mantém a gravação integral dos contatos com todos os consumidores contratantes, mas realiza a gravação do momento da confirmação dos dados do cliente, momento crucial da contratação que, por sua natureza, é dotado de maior celeridade e afirma que não se pode inferir que a ligação teve o intuito de pressionar a requerida a contratar.

Ao final, requer o conhecimento e provimento do recurso para, reformando a r. sentença, julgar totalmente improcedente a demanda. Subsidiariamente, pleiteia a declaração da legitimidade dos contratos nº 610048 e 625628 afastando, quanto a ambos, a condenação. Pugna, ainda, para que seja afastada a condenação referente à devolução em dobro.

Preparo regular (IDs 58579250 e 58579251).

Por sua vez, a autora -----, em sede de apelação adesiva (ID 58579254), alega que a empresa requerida violou o princípio da boa-fé objetiva ao lhe induzir à contratação de revistas iguais e com datas de vigência quase idênticas.

Afirma que foi induzida a erro pela abordagem utilizada pela empresa e que não tinha o real conhecimento do conteúdo do contrato firmado.

Aduz que a requerida agiu com má-fé, descaso, desrespeito e negligência, restando configurada a má prestação de serviços e a sua responsabilidade objetiva.

Sustenta que é pessoa idosa, que ficou viúva recentemente e padece com os efeitos da pressão arterial, circunstância que é diretamente afetada por situações conflituosas.

Assegura que experimentou enorme estresse e constrangimento, que a situação causada pela requerida a atingiu em sua esfera extrapatrimonial, não podendo ser encarada como mero aborrecimento do cotidiano.

Defende que o dano moral experimentado prescinde de demonstração, sendo presumido da própria dinâmica dos fatos.

Preparo recolhido em dobro (IDs 58984036 e 58984037).



Contrarrazões ofertadas pela requerente (ID 58579257) e pela requerida (ID 58579260).

É o relatório.



APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL. PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER, REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE ASSINATURA DE REVISTAS VIA TELEFONE. MANIFESTAÇÃO DE VONTADE NÃO COMPROVADA. PESSOA IDOSA. HIPERVULNERABILIDADE. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DAS PARCELAS INDEVIDAMENTE PAGAS. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA

1. A hipervulnerabilidade da pessoa idosa é uma condição especial que a torna mais suscetível às práticas abusivas no mercado de consumo, causada pelas típicas debilidades que acompanham a idade avançada. Tal condição exige maior cautela na análise de contratos de adesão firmados no mercado de consumo.
2. Não se desincumbindo o fornecedor de serviços do seu ônus probatório de comprovar a existência e validade dos contratos pactuados por meio de chamadas telefônicas, tais negócios jurídicos devem ser considerados inexistentes ou nulos.
3. A boa-fé objetiva é um princípio basilar do direito do consumidor, segundo o qual as partes possuem o dever de agir com apoio em valores éticos e morais. A violação do aludido princípio autoriza a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente do consumidor.
4. Indiscutível que a empresa requerida tinha ciência de que a consumidora estava assinando revistas repetidas, cuja entrega se sobrepunha no tempo, impingindo produtos prevalecendo-se da idade avançada da autora. A prática abusiva perpetrada pela empresa requerida enseja o dever de indenizar moralmente a autora consumidora por violação à integridade psíquica, à liberdade de contratar e à solidariedade, substratos da cláusula geral de tutela da pessoa humana, nos termos do art. 39, IV, do CDC.
5. Recursos conhecidos. Recurso da ré não provido. Recurso da autora provido.



Presentes os requisitos de admissibilidade, conheço de ambos os recursos.

Como relatado, trata-se de apelação cível interposta por **EDITORA E DISTRIBUIDORA ----- LTDA** (ID 58579249) e recurso adesivo interposto por ----- (ID 58579254) contra sentença proferida pelo d. Juízo da 11ª Vara Cível de Brasília (ID 58579247) que, na ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c obrigação de não fazer, repetição de indébito e indenização por danos morais proposta por ----- contra EDITORA -----, julgou parcialmente procedentes os pedidos deduzidos na exordial para (i) declarar a inexistência dos contratos discriminados pela demandada como de nº. 291098, 604785, 614789, 621867, 610048 e 625628; (ii) determinar que a requerida se abstenha de cobrar qualquer quantia relacionada aos contratos mencionados; e (iii) condenar a requerida a restituir à requerente, de forma dobrada, todos os valores já pagos, ou que venham a ser pagos pela autora, a título de contraprestação pelos aludidos contratos, do seguinte modo: a) acrescidos de correção monetária pelo INPC desde cada desembolso e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, desde a citação; e b) abatidas as 10 (dez) parcelas de R\$ 126,00 (cento e vinte e seis reais) já devolvidas extrajudicialmente.

Cinge-se a controvérsia em verificar a formação válida dos contratos de nº. 291098, 604785, 614789, 621867, 610048 e 625628, referentes ao serviço de assinatura de revistas.

A autora, pessoa idosa, atualmente com 88 anos de idade, alega que foi cobrada em seu cartão de crédito por assinaturas de revistas que não contratou livremente, na medida em que, em alguns contratos não existe a sua anuência e, em outros, foi coagida e induzida a erro pela empresa requerida.

A empresa, por sua vez, sustenta que os contratos foram pactuados validamente, por meio de ligações telefônicas, e que a requerente demonstrou inequívoca vontade de contratar.



De início, cabe pontuar que a relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo impositiva a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que a parte requerida é objetivamente responsável pelos danos decorrentes de suas atividades empresariais, na forma do art. 14 daquele diploma.

Tal responsabilidade é fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade de fornecimento de bens e serviços responde pelos fatos e vícios resultantes, independentemente da comprovação de culpa. Dessa forma, o fornecedor de serviço somente não será responsabilizado quando provar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o §3º, do art. 14, do CDC.

Na espécie, caberia à empresa ré desconstituir a alegação inicial. Entretanto, a requerida não logrou êxito em provar fato modificativo, extintivo ou impeditivo do direito alegado pela autora, conforme exige o artigo 373, II, do CPC.

A decisão saneadora exarada pelo d. Juízo de origem (ID 58579236) atribuiu à empresa o ônus da prova da formação válida dos contratos. Entretanto, a Editora não apresentou quaisquer documentos comprobatórios das avenças pactuadas sob os nºs 291098, 604785, 614789 e 621867, tendo acostado aos autos apenas gravações parciais relativas aos contratos de nºs. 640048 e 625628 (ID 58579224).

Sobre a não apresentação da íntegra das gravações, a requerida alega que *“a efetiva contratação, desde o primeiro contato, deve conter mais do que meia hora, motivo pelo qual é impossível que a fornecedora mantenha em um singelo banco de dados a gravação integral de todos os seus consumidores contratantes. Portanto, realiza a gravação do momento crucial da contratação: a confirmação dos dados, onde é inequívoco que o consumidor acabou de fornecer àquela informação, bem como a geração do número de contrato e demais informações sobre a assinatura (multa por rescisão, possibilidade de troca de título, etc.)”* - ID 58579249, pág. 5.

Especificamente sobre o fato de não ter apresentado nenhum áudio relativo aos contratos de nrs. 291098, 604785, 614789 e 621867, defende que *“em que pese não existir gravação telefônica do momento, restam também legitimadas, pois somente é possível efetuar cobranças quando o próprio titular do cartão de crédito informa os dados, ausente qualquer informação de furto/roubo/perda do cartão magnético.”*(ID 58579249, pág.6).

In casu, a autora é pessoa idosa, atualmente com 88 anos de idade, razão pela qual a imputação de responsabilidade há de ser feita sob as luzes do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e da Convenção Interamericana sobre a



Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos, considerando a sua peculiar situação de consumidora hipervulnerável.

Saliente-se que tal condição de hipervulnerabilidade exige maior cautela na análise de contratos de adesão firmados no mercado de consumo.

A hipervulnerabilidade do consumidor idoso pode ser definida como uma situação social, fática e objetiva de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora devido a características pessoais aparentes ou conhecidas pelo fornecedor. É uma condição especial que o torna mais suscetível às práticas abusivas no mercado de consumo. Essa hipervulnerabilidade é causada pelas típicas debilidades que acompanham a idade avançada, como a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas e intelectuais.

Diante da ausência de prova da efetiva contratação, não há como acolher os contratos de nºs 291098, 604785, 614789 e 621867. Frise-se que os ajustes poderiam ter sido evidenciados por outros documentos além das gravações telefônicas, tais como as respectivas notas fiscais.

De outro lado, é importante ressaltar que os fragmentos das conversas telefônicas anexadas aos autos não são capazes de comprovar a espontânea vontade de contratar por parte da requerente.

Em específico, no que toca à ligação referente ao contrato nº 625628, do tom de voz utilizado pela autora, bem como de suas respostas monossilábicas, é possível depreender que estava ansiosa por encerrar a ligação. Aos 21 segundos e a verbaliza que *“está preocupada porque tem um telefone insistindo muito”*, mas a atendente responde que *“é rapidinho. Depois a senhora retorna no telefone que a senhora está recebendo a ligação”*. Depois, a 1min53segundos, a atendente pergunta se a autora quer anotar o número do contrato, momento em que ela responde *“Precisa? Eu não quero não, filha. Eu estou muito cansada, sabe? Estou muito cansada. Eu já estou muito cansada, sabe?”*(ID 58579224).

Na gravação referente ao contrato nº 610048, pode-se verificar que a dinâmica é a mesma. A autora sempre respondendo à atendente com monossílabos, aquiescendo com tudo o que é dito pela atendente. Dessa vez, aos 1min48segundos, ao ser perguntada se quer anotar o número do contrato, a resposta da autora é surpreendente: *“É tão difícil para mim essas coisas...Porque a minha vista... Eu tenho uma deficiência visual”*. A atendente apenas replica: *“Não tem problema então amor. Eu falo então só para ficar na gravação se a senhora não consegue anotar, tá?!”*(ID 58579224).

Considerando que a empresa requerida não possui a gravação da



íntegra do processo de contratação, mas apenas de poucos segundos relativos à confirmação, não é possível buscar uma maior concretude no diálogo. Todavia, o áudio é capaz de revelar o estado de ânimo da autora, que evidentemente não é favorável.

Nada obstante, o estado de espírito da autora durante a contratação, uma análise objetiva dos negócios realizados revela que a empresa feriu a boa-fé objetiva, princípio basilar do direito consumerista, segundo o qual as partes possuem o dever de agir com base em valores éticos e morais da sociedade.

A requerida, em sede de contestação (ID 58579228, págs. 5 a 7), listou os contratos alegadamente celebrados com a autora:

“1. Contrato nº 291098 - O primeiro contrato celebrado pela autora foi efetivado no ano de 2021, no mês de agosto, revelando o valor total de R\$1.440,00 pagos em 12 parcelas de R\$120,00. Tal contratação foi para recebimento das revistas “Viva Saúde” e “Humanitas”, ambas pelo prazo de 3 anos.

2. Contrato nº 604785 - Em 17/01/2022, a autora celebrou novo contrato, via televendas, para recebimento dos títulos “Casa Interiores & Paisagismo” e “Manequim” ambas com vigência de 3 (três) anos, pelo valor total de R\$1.512,00 (mil quinhentos e doze reais) parcelado em 12 vezes sem juros de R\$126,00 (cento e vinte seis reais). Esse contrato foi cancelado e o valor estornado após reversão da venda.

3. Contrato nº 614789 - Após 6 meses de sua última contratação, a autora celebrou um novo contrato de assinaturas, novamente via Televendas, para o recebimento das revistas “Viva Saúde” e “Manequim”, sendo ambas com vigência de 3 (três) anos pelo valor total de R\$1.620,00 (mil seiscentos e vinte reais), parcelado em 12 vezes de R\$135,00 (cento e trinta e cinco reais).

4. Contrato nº 610048 - Posteriormente, a autora celebrou seu 4º contrato junto a Requerida, também via Televendas, referente aos títulos “Gestão & Negócios” e “Viva Saúde”, sendo ambas com vigência de 2 (dois) anos, pelo valor total de R\$888,00 (oitocentos e oitenta e oito reais) parcelado em 6 vezes de R\$148,00 (cento e quarenta e oito reais).

5. Contrato nº 625628 - Passados alguns meses da última contratação, a autora celebrou mais um novo contrato de assinatura de revistas, na modalidade Televendas, acerca dos títulos “GEI Infantil” e “Esc----- Viva” sendo elas pelo período de 3 (três) anos, revelando o valor total de R\$918,00, parcelado em 7 vezes sem juros de R\$131,16 (cento e trinta e um reais e dezesseis centavos).

6. Contrato nº 621867 - Por fim, em 21/12/2022, a Autora celebrou um novo Contrato de Assinatura de Revistas, também na modalidade televendas, para o recebimento do título “Humanitas” com vigência de 3 (três) anos, pelo valor total de R\$1.428,00 (mil quatrocentos e vinte e oito reais), parcelados em 12 (doze) vezes sem juros, com o valor mensal de R\$119,00 (cento e dezenove reais).”



Do exposto, é possível perceber que os períodos de vigência das assinaturas das revistas se sobrepõem, bem como se observa a contratação do mesmo título por mais de uma vez. A fim de amparar a necessária análise do que foi contratado, trago as informações de forma ilustrativa:



Percebe-se, portanto, que:

no período compreendido entre julho/2022 e abril/2024 a autora recebeu, simultaneamente, 3 (três) exemplares mensais da revista “Viva Saúde” e 2 (dois) da revista “Manequim, situação que se estenderia até julho/2024 e janeiro/2025, a julgar pelo prazo das assinaturas;

entre dezembro/2022 e abril/2024, a autora recebeu 2 (dois) exemplares da revista “Humanitas”, situação que, em princípio, perduraria até agosto/2024.

Cotejando as informações apresentadas pela Editora e as faturas de cartão de crédito juntadas pela requerente, percebe-se que os 6 (seis) contratos foram firmados em datas muito próximas:

- Contrato nº 291098: 08/2021
- Contrato nº 604785: 17/01/2022
- Contrato nº 614789: 07/2022
- Contrato nº 610048: 04/2022
- Contrato nº 625628: 12/2022
- Contrato nº 621867: 21/12/2022

Chamo a atenção para o fato de que a empresa, além de não apresentar



a documentação comprobatória das avenças firmadas, como já observado, também não informou as datas exatas da pactuação dos contratos de nºs. 291098, 614789, 610048 e 625628, o que denota, no mínimo, desorganização no trato dos dados dos consumidores.

Assim, levando em conta todos os elementos apontados, bem como o fato de que a Editora requerida não se desincumbiu do ônus de comprovar a existência dos contratos de nºs. 291098, 604785, 614789 e 621867, tais avenças devem ser declaradas inexistentes.

Sobre os contratos de nºs 610048 e 625628, a empresa não logrou êxito em provar que a manifestação de vontade da autora foi livre e consciente, motivo pelo qual devem ser declarados nulos.

Da forma de restituição dos valores:

Para além da inexistência da comprovação da pactuação válida dos negócios jurídicos em análise, cabe perquirir acerca do comportamento da fornecedora.

É indiscutível que a empresa requerida tinha ciência de que a consumidora estava assinando revistas repetidas, cuja entrega se sobrepunha no tempo.

A boa-fé objetiva é um princípio basilar do direito do consumidor, segundo o qual as partes possuem o dever de agir com base em valores éticos e morais da sociedade.

Desse comportamento, decorrem outros deveres anexos, que dizem respeito à satisfação dos interesses globais das partes tais como o dever de lealdade, transparência, colaboração, cuidado (inclusive relativo à pessoa e o patrimônio da outra parte), de segurança, de cooperação e de informação.

A Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, ao discutir critérios para que o fornecedor seja passível de condenação à devolução em dobro de valores cobrados indevidamente do consumidor, uniformizou o entendimento de que **a devolução em dobro é cabível “quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”** (EREsp n. 1.413.542/RS, relatora Ministra Maria Thereza de Assis Moura, relator para acórdão Ministro Herman Benjamin, Corte Especial, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/3/2021), isto é, independentemente da demonstração de má-fé por parte do fornecedor.

Portanto, deve ser mantida a condenação da Editora apelante em devolver em dobro todos os valores que foram pagos indevidamente pela autora, em atenção ao disposto no art. 42, parágrafo único, do CDC:



“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.”

Dos danos morais:

Na hipótese, a requerente, pessoa idosa, hipervulnerável, padece de enfermidades típicas da idade e tem dificuldades para ler, chegando a informar à representante da empresa fornecedora que tem deficiência visual (ID 58579224, contrato nº 610048).

A postura da empresa constitui prática abusiva, nos termos do art. 39, IV, do CDC, pois impingiu produtos prevalecendo-se da idade da autora. Por este motivo, resta configurado o dever de indenizar moralmente a autora, por violação à integridade psicológica, à liberdade de contratar e à solidariedade, substratos da cláusula geral de tutela da pessoa humana.

Nesse ponto, importante observar que a autora defende a ocorrência de danos morais *in re ipsa*, ou seja, decorre da gravidade do próprio fato decorrente dos atos ilícitos cometidos pela requerida, o que é aceito pela jurisprudência quando configurada prática abusiva.

Em relação ao *quantum* indenizatório, ressalto que o mesmo deve ser arbitrado, observando-se os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, em valor compatível com as peculiaridades do caso concreto, tais como, a gravidade da conduta geradora do dano e a capacidade econômica de quem a pratica, sendo vedado que resulte em fonte de lucro para a vítima.

Assim, entendo que a importância de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atende aos vieses pedagógicos e punitivos do instituto, proporcional ao dano sofrido sem incorrer em enriquecimento indevido.

Nessa linha é o entendimento deste colendo TJDFT:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PROCESSO CIVIL. DIALETICIDADE. OFENSA. INEXISTÊNCIA. EMPRÉSTIMO. MULTIPLICIDADE. CONTRATAÇÃO. VIRTUAL. EQUÍVOCO. IDOSO. VULNERABILIDADE. INFORMAÇÃO. FALHA. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA. 1. Não há violação ao princípio da dialeticidade quando os argumentos desenvolvidos no recurso são capazes de, em tese, infirmar as razões da decisão atacada. 2. Há reconhecida vulnerabilidade do consumidor frente à instituição financeira nas relações jurídicas celebradas entre eles, especialmente quando trata-se de consumidor idoso (art. 4º,



inc. I, do Código de Defesa do Consumidor). 3. O oferecimento de empréstimos mediante contratação virtual à pessoas idosas deve observar as cautelas inerentes à vulnerabilidade destas, especialmente o dever de informação. **É vedado à instituição financeira (e fornecedores em geral) prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (art. 39, inc. IV, do Código de Defesa do Consumidor).** 4. A contratação de múltiplos empréstimos virtualmente de forma equivocada em razão da fragilidade do consumidor idoso aliada à ausência do devido auxílio por parte da instituição financeira consubstancia causa suficiente para configurar ofensa aos seus direitos da personalidade. 5. O valor a ser fixado para reparação dos danos morais deverá observar as seguintes finalidades: compensatória, punitiva e preventiva, além do grau de culpa do agente, do potencial econômico e características pessoais das partes, a repercussão do fato no meio social e a natureza do direito violado, de acordo com os critérios da equidade, proporcionalidade e razoabilidade. 6. Reparação do dano moral mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consideradas as peculiaridades do caso concreto. 7. Apelações desprovidas.” (Acórdão 1738754, 07103557520228070005, Relator: HECTOR VALVERDE SANTANA, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 2/8/2023, publicado no PJe: 17/8/2023).

“APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL. CONSUMIDOR. CONTRATO. PROMESSA DE REDUÇÃO DE PARCELAS DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULO.

INADIMPLEMENTO. DISTRATO NULO POR ABUSIVIDADE. DESCUMPRIMENTO DOS DEVERES ANEXOS. VIOLAÇÃO DIREITO DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA CARACTERIZADA. RESOLUÇÃO DO CONTRATO DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. RETORNO AO STATUS QUO ANTE. BOA-FÉ. LEGÍTIMA EXPECTATIVA. DANO MORAL CARACTERIZADO. SENTENÇA REFORMADA. 1. A relação jurídica entre as partes é consumerista, porquanto elas se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. 2. Admite-se a revisão de distrato, ainda que consensual, em caso de constatação de ilegalidade (AgInt no REsp 1934780 / MG) e inteligência do enunciado da Súmula 286 do C. Superior Tribunal de Justiça. 3. Evidencia-se dos termos do distrato que a multa fixada de 30% sobre o valor acordado para quitação, além do caráter manifestamente excessivo, não pode ser exigida por caracterizar o enriquecimento sem causa, tampouco pode ser retido valor por prestação do serviço não cumprida, observado o disposto no art. 476 do Código Civil. 4. O negócio jurídico subjacente celebrado entre as partes tem como objeto uma promessa de fato de terceiro, pois se rés/apelantes prometem, mediante negociação com terceiro



(instituição financeira), a redução do saldo devedor remanescente, significa que quem verdadeiramente se obriga é o promitente e não o terceiro, pois, este somente se vinculará perante o promissário quando der sua anuência. 5. O inadimplemento contratual faz surgir para o autor o direito de pleitear a resolução judicial, com retorno dos contratantes ao status quo ante, de modo que não subsiste a alegação de que deve ser retido o valor da multa, correspondente ao custo inicial. **6. A conduta das apelantes também pode ser entendida como claro descumprimento dos deveres anexos da relação contratual, de lealdade, confiança, assistência e informação clara e precisa, todos decorrentes da cláusula geral da boa-fé objetiva (CC, art. 422) e conforme preconiza o Enunciado 24 da I Jornada de Direito Civil. 7. Sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (diálogo das fontes), verifica-se que as apelantes violaram direito básico da apelada/consumidora à proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, IV), sendo ainda considerada prática abusiva exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V). 8. Por fim, diante da notória a exagerada desvantagem e onerosidade excessiva advindas para o apelante na relação contratual mantida com a apelada, aliada à falha na prestação do serviço e à violação ao princípio da boa-fé, frustrando a legítima expectativa do consumidor (art. 51, inc. IV), causando-lhe angústia, frustração e insegurança, resta configurado o dano moral.9. Recurso conhecido e provido.” (Acórdão 1816615, 07058684020198070014, Relator: SONÍRIA ROCHA CAMPOS D’ASSUNÇÃO, 6ª Turma Cível, data de julgamento: 15/2/2024, publicado no PJe: 12 /3/2024).**

Pelo exposto, **CONHEÇO** de ambos os recursos. **NEGO PROVIMENTO** ao apelo interposto pela requerida EDITORA E DISTRIBUIDORA ----- LTDA e **DOU PROVIMENTO** ao recurso adesivo interposto pela autora ----- -- para, reformando em parte a r. sentença apelada, condenar a empresa requerida ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com incidência dos juros de mora desde a citação e correção monetária a partir do presente arbitramento, mantendo, quanto ao mais, íntegra a r. sentença apelada.

Em atenção ao princípio da causalidade, e face ao julgamento ora implementado, condeno a requerida ao pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios, estes definitivamente fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, já computada a majoração prevista no art. 85, § 11, do CPC.

É como voto.

