ACÓRDÃO

Patricia Guimaraes Santos x Brasildental Operadora De Planos Odontologicos S.A.

INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Número do Processo: 1002532-77.2024.8.11.0010
Tribunal: TJMT
Órgão: Quarta Câmara de Direito Privado
Data de Disponibilização: 2025-05-28
Tipo de Documento: acórdão
Partes:

- Patricia Guimaraes Santos

X

- Brasildental Operadora De Planos Odontologicos S.A.

Advogados:

- Eliemerson Douglas Langner (OAB/MT 24494-A)
- Eliemerson Douglas Langner (OAB/MT 24494-B)
- Joao Carlos De Lima Junior (OAB/SP 142452-O)
- Vitor Hugo Alves Leite (OAB/MT 26726-A)
- Vitor Hugo Alves Leite (OAB/MT 26726-O)

DECISÃO

ESTADO DE MATO GROSSO PODER JUDICIÁRIO QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO NÚMERO ÚNICO: 1002532-77.2024.8.11.0010 CLASSE: APELAÇÃO CÍVEL (198) ASSUNTO: [PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL, INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL] RELATORA: EXMA. SRA. DESA. ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA TURMA JULGADORA: [EXMA. SRA. DESA. ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA, EXMO. SR. DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, EXMA. SRA. DESA. SERLY MARCONDES ALVES] PARTE(S): [PATRICIA GUIMARAES SANTOS - CPF: 053.828.991-00 (APELANTE), ELIEMERSON DOUGLAS LANGNER - CPF: 029.642.091-38 (ADVOGADO), VITOR HUGO ALVES LEITE - CPF: 031.153.821-54 (ADVOGADO), BRASILDENTAL OPERADORA DE PLANOS ODONTOLOGICOS S.A. - CNPJ: 19.962.272/0001-09 (APELADO), JOAO CARLOS DE LIMA JUNIOR - CPF: 283.140.098-81 (ADVOGADO)] A C Ó R D Ã O Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a QUARTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: NÃO PROVIDO, UNÂNIME APÓS A RELATORA ADERIR AO VOTO DO 1º VOGAL

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 28/05/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

(DES RUBENS) E SEREM ACOMPANHADOS PELA 2ª VOGAL (DESA SERLY) EMENTA DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. PLANO ODONTOLÓGICO. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA SEM AUTORIZAÇÃO EXPRESSA. COBRANÇA INDEVIDA APÓS CANCELAMENTO. DANO MORAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação cível contra sentença que, em ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais, reconheceu a inexigibilidade dos valores cobrados após o cancelamento do plano odontológico, determinou a devolução em dobro dos valores pagos, mas afastou a condenação por danos morais. A autora sustenta que, apesar do cancelamento solicitado, a ré manteve descontos indevidos em seu cartão de crédito, obrigando-a a insistentes tentativas administrativas de solução, sem sucesso, resultando em prejuízo emocional. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO Há duas questões em discussão: (i) definir se a renovação automática e a cobrança posterior ao cancelamento do plano odontológico configuram falha na prestação de serviço; (ii) estabelecer se a situação relatada enseja indenização por danos morais, à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR A responsabilidade objetiva do fornecedor prevista no art. 14 do CDC não afasta a necessidade de demonstração de dano concreto, nexo causal e defeito na prestação do serviço. A renovação automática sem prévia autorização e a continuidade das cobranças após o cancelamento caracterizam falha na prestação do serviço, justificando a restituição dos valores pagos. Para a configuração de dano moral, é imprescindível a comprovação de lesão relevante a direitos da personalidade, nos termos do art. 373, I, do CPC e dos arts. 186 e 927 do Código Civil. Os transtornos relatados pela autora, embora inconvenientes, não ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, sendo insuficientes para caracterizar dano moral indenizável. A aplicação da teoria do desvio produtivo exige a demonstração de prejuízo anormal e significativo, o que não restou evidenciado no caso concreto. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso não provido. Tese de julgamento: A renovação automática de contrato sem autorização expressa e a cobrança indevida após cancelamento caracterizam falha na prestação de serviço, ensejando restituição dos valores pagos. A configuração do dano moral exige comprovação de violação relevante a direito da personalidade, não sendo presumido. A teoria do desvio produtivo do consumidor não se aplica automaticamente, sendo necessário demonstrar prejuízo significativo e anormal decorrente da falha do fornecedor. A responsabilidade civil por dano moral exige a presença concomitante de conduta ilícita, dano e nexo causal, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, art. 373, I; CC, arts. 186 e 927. Jurisprudência relevante citada: TJMT, Ap. Cív. nº 1000171-85.2019.8.11.0035, Rel. Des. Rubens de Oliveira Santos Filho, Quarta Câmara de Direito Privado, j. 30.04.2025, DJE 30.04.2025. R E L A T Ó R I O EXMA. SRA. DESA. ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA (RELATORA): Egrégia Câmara, Trata-se de apelação cível interposta por Patrícia Guimarães Santos contra sentença proferida nos autos da ação declaratória

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 28/05/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

de inexigibilidade de débito c/c indenização por danos morais, movida em face de Brasil Dental Operadora de Planos Odontológicos S.A., em trâmite na 1ª Vara Cível da Comarca de Jaciara/MT. A autora/apelante narra que firmou com a ré dois contratos de plano odontológico, com vigência anual e pagamento parcelado, tendo um deles sido renovado automaticamente, sem sua autorização, e com alteração na forma e valor da cobrança. Sustenta que, mesmo após solicitação expressa de cancelamento, a empresa continuou a efetuar descontos em seu cartão de crédito, sem qualquer contraprestação de serviço. Argumenta que tentou inúmeras vezes resolver a situação por vias administrativas, conforme demonstrado nos autos, sem sucesso, o que resultou em transtornos e prejuízo emocional, configurando, segundo alega, dano moral indenizável. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, declarando a inexigibilidade do débito e condenando a ré à devolução em dobro dos valores descontados após o cancelamento, mas afastou o pleito de indenização por danos morais, por entender que a situação não extrapola os limites do mero aborrecimento (id 281933658). Nas razões recursais, a apelante defende que a conduta da ré caracterizou falha na prestação do serviço e ofensa à boa-fé objetiva, invocando a teoria do desvio produtivo do consumidor e jurisprudência do STJ e desta Corte. Pleiteia, assim, a reforma da sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais. Em contrarrazões, a apelada sustenta que a situação narrada não enseja reparação por danos morais, pois não houve abalo à imagem, honra ou dignidade da consumidora. Argumenta que os transtornos enfrentados não ultrapassam os limites do cotidiano e que, ausente inscrição em cadastros de inadimplentes ou conduta vexatória, não se configura o dano moral. Aduz, ainda, que a apelante não comprovou de forma idônea qualquer lesão à sua esfera íntima que justificasse a indenização, o que caracterizaria tentativa de enriquecimento sem causa (id 281933663). É o relatório. V O T O EXMA. SRA. DESA. ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA (RELATORA): Egrégia Câmara: A controvérsia consiste na análise do pedido de indenização por danos morais formulado por consumidora em ação que também versou sobre a inexigibilidade de valores cobrados indevidamente por operadora de plano odontológico, mesmo após o cancelamento do contrato. Conforme se extrai dos autos, é incontroverso que houve renovação automática do contrato sem autorização da consumidora e que, mesmo após pedido expresso de cancelamento, a ré persistiu com os descontos no cartão de crédito da autora, sem qualquer prestação de serviço correspondente. Ao se examinar o conjunto probatório e a sucessão de episódios relatados na exordial, não se pode desconsiderar que a autora foi submetida a uma sucessiva e frustrante tentativa de resolução administrativa da controvérsia, com diversos protocolos de atendimento e repetidas ligações sem resposta efetiva (mais de 20 ligações). Tal conduta extrapola o que se compreende por falha pontual no serviço ou simples inadimplemento contratual. A situação descrita encontra respaldo na teoria do desvio produtivo do consumidor, já reconhecida pelo Superior Tribunal de Justiça no REsp

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 28/05/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

1737412/SE, segundo a qual caracteriza-se o dano moral quando o consumidor, diante de mau atendimento, é forçado a desviar seu tempo útil e competências pessoais para solucionar um problema criado exclusivamente pelo fornecedor, a um custo de oportunidade irrecuperável. No mesmo sentido, esta Corte já firmou entendimento de que o dano moral é excepcionalmente caracterizado quando há descaso reiterado do fornecedor, como se extrai do seguinte precedente: EMBARGOS DE DECLARAÇÃO - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ALEGAÇÃO DE OMISSÃO EM RELAÇÃO À TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO - OMISSÃO CARACTERIZADA - DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR SUFICIENTEMENTE DEMONSTRADO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - EMBARGOS DE DECLARAÇÃO ACOLHIDOS COM EFEITOS INFRIGENTES. Consoante entendimento do Supremo Tribunal Federal é admissível a atribuição de efeitos infringentes nos embargos de declaração somente em casos excepcionais, para corrigir premissa equivocada no julgamento, servindo para prover contradição ou omissão e integrar decisão, consoante entendimento do STF. “Danos morais excepcionalmente configurados no caso sub examine, em decorrência do descaso da prestadora de serviço em solucionar a controvérsia na seara administrativa, a despeito das tentativas do consumidor, conforme os contatos telefônicos indicados na exordial e prints do sítio eletrônico da locadora noticiando o problema. 5. Aplica-se no caso, a teoria do desvio produtivo do consumidor, já homenageada pelo C. Superior Tribunal de Justiça (REsp 1737412/SE), a qual: “caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”. 6. A situação não pode ser equiparada a mero descumprimento contratual, restando configurado verdadeiro ato atentatório à dignidade do consumidor passível de reparação por danos morais.” (N.U 1015452-52.2020.8.11.0001, TURMA RECURSAL CÍVEL, LAMISSE RODER FEGURI ALVES CORREA, Turma Recursal Única, Julgado em 05/10/2021, Publicado no DJE 06/10/2021). (N.U 1004905-44.2020.8.11.0003, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, SEBASTIAO BARBOSA FARIAS, Primeira Câmara de Direito Privado, Julgado em 10/05/2022, Publicado no DJE 11/05/2022) Diante da comprovação do reiterado desrespeito à boa-fé objetiva e ao dever de cooperação que deve pautar a relação de consumo, a indenização por dano moral é medida que se impõe. Trata-se de reparação não apenas pelo transtorno, mas sobretudo pela violação à dignidade da consumidora, que teve seu tempo útil desprezado pela conduta abusiva da operadora de planos odontológicos. Diante do exposto, dou provimento à apelação interposta por Patrícia Guimarães Santos, para reformar parcialmente a sentença e condenar a apelada Brasil Dental Operadora de Planos Odontológicos S.A., ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R$ 10.000,00, com correção monetária a partir desta data, e juros moratórios de 1% ao mês

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 28/05/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

desde o evento danoso. É como voto. V O T O EXMO. SR. DES. RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO (1º VOGAL): Egrégia Câmara, A apelante interpôs Recurso contra sentença proferida na Ação Declaratória de Inexigibilidade de Débito cumulada com Indenização por Danos Morais. Narra que firmou, em junho de 2023, contrato com a apelada para aquisição de dois planos odontológicos, com vigência de um ano, sendo um para si e outro para seu esposo, mediante pagamento em doze parcelas mensais, com desconto em seu cartão de crédito. Alega que, ao término da vigência contratual, em julho de 2024, houve renovação automática dos planos por mais um ano, sem sua autorização expressa e sem prévia informação, sendo alteradas as condições de pagamento. Sustenta que, ao perceber a renovação indevida, entrou em contato com a empresa e solicitou o cancelamento, o qual foi efetivado. Contudo, afirma que os descontos mensais persistiram, sem qualquer contraprestação por parte da operadora. Informa que tentou resolver a situação administrativamente, registrando diversos protocolos de atendimento e realizando inúmeras ligações à empresa, todas infrutíferas, sendo constantemente desrespeitada, ignorada e submetida a constrangimentos. Ressalta que a conduta da apelada resultou em significativa perda de seu tempo útil, o que, em sua visão, caracteriza violação aos direitos do consumidor e enseja reparação moral. A demanda foi julgada parcialmente procedente para declarar a inexistência do contrato e determinar que a ré restitua em dobro as parcelas descontadas a partir do cancelamento dos planos odontológicos. Insiste que tem direito à reparação por danos morais, argumentando que a responsabilidade da empresa é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC, sendo desnecessária a comprovação de culpa, bastando a demonstração do defeito do serviço e do nexo causal com os prejuízos experimentados. Invoca a teoria do desvio produtivo do consumidor, destacando que foi compelida a desperdiçar tempo e energia para solucionar problema gerado exclusivamente pela fornecedora, sem êxito. Assegura que a situação ultrapassa meros dissabores do cotidiano, configurando verdadeiro abalo à esfera extrapatrimonial. Requer o provimento do Recurso para reformar a sentença e condenar a apelada à indenização por danos morais. No entanto, na hipótese apresentada, o prejuízo em questão não é presumido e precisa ser comprovado, sendo que esse ônus é da autora, por força do artigo 373, inciso I, do CPC. Nesse ponto, nenhuma das razões por ela indicadas ensejam a indenização pretendida, pois não representam violação efetiva a algum atributo da sua personalidade. Dessa maneira, ausente um dos requisitos da responsabilização civil (artigos 186 e 927 do Código Civil), não se justifica a indenização. Importante destacar que esse dever se restringe às circunstâncias que transpõem os dissabores e percalços normais do dia a dia, quando constatada relevante ofensa a direitos da personalidade, mediante identificação de diminuição pessoal, desprezo, humilhação ou sofrimento inadequado. Nesse sentido: “APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C RESTITUIÇÃO DE PAGAMENTO INDEVIDO E INDENIZAÇÃO. COBRANÇA EXORBITANTE DE CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA. DANO

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 28/05/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

MORAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME Apelação Cível interposta por consumidor contra sentença que julgou procedente a ação para declarar inexistente dívida decorrente de cobrança excessiva de fatura de energia elétrica em dezembro de 2018, fixando como valor devido a média do consumo anual (R$ 150,00), a ser abatido do montante pago indevidamente, e condenando a concessionária ao pagamento de danos materiais no valor de R$ 921,54. O autor insurge-se contra a ausência de condenação por danos morais, alegando abalo decorrente do impacto financeiro, do descaso da ré e do tempo dispendido para resolução da controvérsia, à luz da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em definir se há direito à indenização por danos morais diante da cobrança indevida de valor excessivo em fatura de energia elétrica, à luz da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR O dano moral, nesta hipótese, não é presumido, exigindo demonstração concreta de violação a direito da personalidade, nos termos do art. 373, I, do CPC. A cobrança indevida, por si só, não caracteriza dano moral quando não há suspensão do serviço nem inscrição do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes. Os transtornos vivenciados pelo consumidor não extrapolam os meros aborrecimentos cotidianos, ausente qualquer comprovação de sofrimento psíquico relevante, humilhação ou desprezo. A responsabilização civil exige a presença de dano efetivo, nexo causal e conduta ilícita (CC, arts. 186 e 927), não se evidenciando, no caso, a ocorrência de lesão indenizável a atributos da personalidade. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso não provido. Tese de julgamento: A cobrança indevida de fatura de energia elétrica não gera, por si só, dano moral, quando ausente prova de violação efetiva a direito da personalidade. A aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor exige demonstração concreta do prejuízo anormal suportado pelo consumidor, não se aplicando automaticamente em qualquer controvérsia contratual. A responsabilidade civil por dano moral requer a presença de conduta ilícita, dano e nexo causal, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil. Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 373, I; 85, §§2º e 11; 98, §3º; CC, arts. 186 e 927.” (N.U 1000171-85.2019.8.11.0035, CÂMARAS ISOLADAS CÍVEIS DE DIREITO PRIVADO, RUBENS DE OLIVEIRA SANTOS FILHO, Quarta Câmara de Direito Privado, Julgado em 30/04/2025, Publicado no DJE 30/04/2025). (Sem destaque no original). Pelo exposto, divirjo da relatora para negar provimento ao Recurso. V O T O (RETIFICADO) EXMA. SRA. DESA. ANGLIZEY SOLIVAN DE OLIVEIRA (RELATORA): Eminentes pares, Retifico meu voto e adiro integralmente ao voto do Des. Rubens de Oliveira Santos Filho, para negar provimento ao Recurso, em consonância com o entendimento já pacificado por esta colenda Câmara. É como voto. V O T O EXMA. SRA. DESA. SERLY MARCONDES ALVES (2ª VOGAL): Acompanho o voto retificado da Relatora. Data da sessão: Cuiabá-MT, 14/05/2025.

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 28/05/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.

ID DJEN: 282287824
Gerado em: 19/07/2025 10:34
Tribunal de Justiça de Mato Grosso
Processo: 1002532-77.2024.8.11.0010

Informações extraídas do Diário da Justiça Eletrônico Nacional (DJEN) disponibilizado em 28/05/2025, conforme publicado pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso. O conteúdo reproduz fielmente o que está disponível no DJEN e pode ser verificado diretamente na fonte oficial do tribunal. Para mais detalhes, acesse os autos do processo.