

Decisão considerou vulnerabilidade da consumidora e falta de informações claras

Resumo:

- Banco deve restituir em dobro parcelas de seguro descontadas do benefício previdenciário de uma idosa
- Vulnerabilidade da cliente em função da idade foi levada em conta para a definição dos danos morais

Uma instituição financeira foi condenada a indenizar uma aposentada e a devolver, em dobro, valores descontados ilegalmente de seu benefício previdenciário. A decisão da 13ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) não acolheu o recurso da empresa e confirmou a sentença da Comarca de Passa Quatro, no Sul do Estado.

A aposentada entrou com a ação afirmando que não havia contratado o seguro "PapCard", do Banco BMG, e que foi surpreendida com descontos mensais na aposentadoria. Argumentou ainda que não recebeu informações claras nem documentos sobre o serviço. Por isso, pediu o cancelamento das cobranças, a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais.

Em sua defesa, o banco sustentou que a contratação foi realizada por telefone e apresentou uma gravação em que a consumidora confirmava os dados pessoais e manifestava a aceitação do serviço. Ao negar que tenha cometido um ato ilícito, a empresa alegou que a contratação remota foi válida e que prestou todas as informações necessárias.

O juízo da Comarca de Passa Quatro julgou procedentes os pedidos da aposentada, declarando inexistente a relação contratual, o fim dos descontos, a restituição em dobro dos valores e o pagamento de R\$ 5 mil por danos morais. O banco recorreu da decisão.

Gravação

A relatora do recurso, desembargadora Maria Luiza Santana Assunção, destacou que a simples apresentação de uma gravação telefônica não é suficiente para comprovar que uma consumidora idosa manifestou consentimento livre, consciente e informado para a contratação do seguro.

A magistrada ressaltou que o artigo 39, inciso IV, do [Código de Defesa do Consumidor](#) (CDC, Lei nº 8.078/1990), considera abusiva a prática de se aproveitar da vulnerabilidade do consumidor em razão da idade. Também afirmou que descontos indevidos em benefício previdenciário, uma verba de natureza alimentar, configuram dano moral indenizável.

A relatora observou ainda que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a restituição em dobro é cabível para descontos indevidos realizados após 30/3 de 2021:

“Dessa forma, embora reconhecida a existência da ligação e do aceite nela registrado, verifica-se a presença de circunstâncias capazes de comprometer a validade do consentimento manifestado, caracterizando vício do negócio jurídico, em razão da exploração da vulnerabilidade da consumidora e da violação dos deveres de informação, transparência e boa-fé objetiva que regem as relações de consumo.”

Os desembargadores Ivone Guillarducci e José de Carvalho Barbosa votaram de acordo com a relatora.

Fonte: TJMG, em 19.08.2026