

Por Jomar Martins (*)

Contrato de consumo firmado por telefone de call center é válido e produz efeitos jurídicos, pois se trata de manifestação expressa da vontade das partes contratantes. Por isso, a 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul [manteve sentença](#) que reconheceu como válida a contratação de seguro de vida feita no âmbito de uma central telefônica na Comarca de Rio Grande.

O relator da Apelação, desembargador Marcelo Cezar Müller, disse que a seguradora comprovou, de forma satisfatória, a contratação do serviço. “Na espécie, a prova produzida ao feito é suficiente a demonstrar que foi a demandante [autora da ação contra a seguradora] a responsável pela contratação dos serviços, ainda que o contrato tenha se dado via telefone”, resumiu no voto, entendimento seguido pelos demais integrantes do colegiado.

Descontos em folha

Inconformada com os descontos mensais no seu contracheque, a autora ajuizou Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Cancelamento de Cobrança e Indenização por Danos Morais, em face da seguradora Capemisa. Alegou desconhecer a origem dos descontos e assegurou nunca ter realizado qualquer negociação com a parte ré.

Em resposta, a seguradora afirmou que mantém vínculo com a autora em razão de contrato de seguro, com vigência de 8 de fevereiro de 2014 a 8 de fevereiro de 2015, com contribuição mensal de R\$ 89,56. Informou que a contratação ocorreu via telefone e dentro da legalidade, pois a autora foi informada dos detalhes do negócio pelo call center. E mais: disse que houve expressa autorização para o desconto em conta-corrente na ocasião do acerto.

Manifestação da vontade

O juiz Fernando Alberto Corrêa Henning, da 2ª Vara Cível, escreveu na sentença que a autora não conseguiu comprovar os fatos constitutivos de seu direito, o que leva à improcedência da ação. Embora a autora tenha dito que não se lembrava da conversa, a gravação do áudio, anexada aos autos, deixa claro que houve a contratação do seguro, com explicação detalhada sobre condições e prêmios, bem como sobre o valor da contribuição. Além disso, a autora concordou, inclusive, com os descontos em folha de pagamento.

Neste cenário, conforme o julgador, não é possível vislumbrar abusividade nem evidências de que as cláusulas contratuais fossem “leoninas”, já que a consumidora teve ampla oportunidade de recusar a proposta de contrato de seguro. Por outro lado, destacou, não se pode partir do princípio de que a autora é incapaz, 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”, concluiu.

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão. Processo 023/1.14.0011050-0 (Comarca de Rio Grande)

Processo 023/1.14.0011050-0 (Comarca de Rio Grande)

(*) **Jomar Martins** é correspondente da revista Consultor Jurídico no Rio Grande do Sul.

Fonte: Consultor Jurídico, em 08.12.2018.