



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000288906

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016157-06.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante ZILDA PEREIRA IBOSHI, é apelado ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 1) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), PEDRO FERRONATO E MARA TRIPPO KIMURA.

São Paulo, 26 de março de 2025.

PAULO TOLEDO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2550

Apelação nº 1016157-06.2024.8.26.0482

Comarca: Presidente Prudente

Juiz: Bruno Prado Beraldo

Apelante: Zilda Pereira Iboshi (Justiça Gratuita)

Apelado: Associação dos Aposentados para Benefícios Coletivos - AMBEC

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. CONTRIBUIÇÃO ASSOCIATIVA. NEGATIVA DE FILIAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELO DA AUTORA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DANO MORAL DEVIDO.

I. CASO EM EXAME: A parte autora nega a filiação à associação sindical, impugna o desconto de contribuição efetuado em seu benefício previdenciário, e pede dano moral. A sentença julga improcedente a ação. Recurso da autora pela inversão do resultado.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO (i) a regularidade da filiação; (ii) a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) Restituição de valores. Indenização. Descontos indevidos em benefício previdenciário da parte autora. Adesão não demonstrada. Ausência de comprovação da licitude e regularidade da filiação. (ii) Vício nas informações e na formação e obtenção do consentimento. Ré que se valeu da condição de hipervulnerabilidade da parte autora. (iii) Invalidade da adesão por ligação telefônica reconhecida. Insuficiência de informações e violação das regras do INSS que vedam esta modalidade de adesão. Precedentes. (iv) Direito à restituição em dobro reconhecido por violação da boa fé objetiva. (v) Dano moral configurado. Descontos de valores iniciados há menos de um ano, com impugnação, a indicar efetivo prejuízo a verba alimentar. Valor próximo a 5% dos proventos líquidos da autora, o que demonstra a imprescindibilidade dos valores. Situação aflitiva que configura dano moral indenizável. Indenização devida mas em valor inferior ao pretendido (vi) Inversão da sucumbência.

IV. DISPOSITIVO: Dá-se parcial provimento ao recurso da autora.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c indenização por danos morais, julgada improcedente, pela r. sentença de fls. 112/116, de

relatório adotado.

Inconformada, apela a autora (fls. 119/124). Alega em síntese, a irregularidade na contratação, visto que ausentes informações claras acerca do produto oferecido, cuja conversa ocorreu de forma rápida e confusa, onde a apelante foi induzida a dizer que aceitava ao final, restando patente, portanto, a abusividade cometida pelo réu. Aduz, ademais, que não lhe foi enviado o SMS para o aceite da proposta. Postula pela devolução em dobro dos valores indevidamente descontados e indenização por dano moral.

Recurso tempestivo, isento de preparo, por ser a autora beneficiária da Justiça Gratuita (fls. 25).

Contrarrazões do réu às fls. 171/183.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Discute-se nos autos, a regularidade da filiação e do desconto no benefício previdenciário da autora, denominado “CONTRIB. AMBEC 08000231701”, tendo como beneficiária, a Associação de Aposentados Mutualista para Benefícios Coletivos. Alega a autora, que jamais se filiou a tal entidade, havendo prejuízo financeiro com os descontos mensais no valor de R\$ 45,00. Postula pela procedência da demanda.

Diante da negativa da autora de filiação à entidade requerida, a esta competia demonstrar, de forma indubitosa, a efetiva manifestação de vontade concordante da aderente, a justificar os descontos efetuados, o que não ocorreu.

Vejamos.

A ré, na pretensão de comprovar a regular filiação do autor aos seus quadros, disponibilizou à fl. 35 o link de acesso à gravação do suposto atendimento realizado, cujo conteúdo, no entanto, não lhe é favorável.

O áudio revela, de maneira clara, que a vontade manifestada pela parte autora foi captada por meio de técnicas de telemarketing, sem qualquer informação

aprofundada a respeito das condições contratadas, das consequências e efeitos da contratação, da extensão e condições das benesses prometidas. Tais circunstâncias, bem como a rapidez com que o contato foi realizado, sem os devidos esclarecimentos à aderente, idosa em situação de hipervulnerabilidade, permite concluir que não houve, na realidade, efetiva manifestação concordante com a contratação.

Conforme bem destaca SÉRGIO CAVALIERI FILHO: “*só há autonomia de vontade quando o consumidor é bem informado e pode manifestar a sua decisão de maneira refletida*”(in Programa de Direito do Consumidor, 2a.Edição, SP, Atlas, 2010, p.88), o que, efetivamente, não ocorreu no caso em apreço.

Vale destacar que não se sabe nem mesmo se a filiação da parte autora restou efetivamente concretizada, pois não consta dos autos prova alguma de envio de documento escrito confirmando a adesão, de efetiva disponibilização ou utilização de qualquer benefício pela aderente.

Tampouco há prova de que o SMS prometido pela atendente, foi enviado à autora para a conclusão do aceite e o documento de fls.61 não permite concluir que a autorização partiu efetivamente da parte autora, pois não indica o aparelho usado, não há selfie, geolocalização ou qualquer documento que permita aferir que foi a requerente quem firmou o documento.

Violado, pois, o direito de informação, e desrespeitada a condição de fragilidade da parte consumidora, não há como se reconhecer a existência de adesão válida à entidade requerida, pois ausente manifestação de vontade livre e esclarecida.

Neste sentido tem decidido esta Corte:

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DO DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS 1. Julgamento de improcedência do pedido inaugural, coma condenação do requerente nas penas por litigância de má-fé. Insurgência do autor. 2. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em análise. Descontos indevidos no benefício previdenciário do apelante. Gravação de conversa telefônica que é insuficiente para comprovar a ciência inequívoca do autor acerca da adesão ao Sindicato. Ausência de informações claras sobre os descontos decorrentes da adesão. Manifestação de consentimento viciada. Demandado que se prevaleceu da vulnerabilidade do autor decorrente de sua idade. Violação das normas do Código de Defesa do Consumidor. Precedentes deste E. Tribunal. 3. Restituição

em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário do requerente. Inteligência do artigo 42 da legislação consumerista. Má-fé da requerida evidenciada. 4. Dano extrapatrimonial decorrente da inexigibilidade do desconto efetuado pela apelante que extrapola o mero aborrecimento. Condenação da ré ao pagamento da indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), em consonância com os critérios adotados por esta Colenda Câmara em casos análogos. 5. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1000952-85.2023.8.26.0638; Relator (a): Daniela Cilento Morsello; Órgão Julgador: 9ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupi Paulista - 1ª Vara; Data do Julgamento: 21/11/2023; Data de Registro: 21/11/2023).

AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS ASSOCIAÇÃO Autora que pretende o reconhecimento da inexistência de relação jurídica entre as partes, com consequente declaração de inexigibilidade dos débitos descritos na petição inicial, condenando-se a ré, ainda, à devolução dos valores descontados, em dobro, e ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 - Sentença de procedência Recurso da ré desprovido Contratação verbal, por meio de conversa telefônica, que não pode ser reputada válida Gravação que revela não terem sido prestadas à autora informações claras, completas e adequadas sobre o objeto do contrato, preço dos serviços, sequer dados da demandada Autora, idosa, que se limitou a assentir quanto ao conteúdo informado pela interlocutora, não sendo possível afirmar tenha compreendido seu teor - Contrato firmado por 'call center' que deve respeitar os mesmos requisitos necessários ao instrumento impresso, o que na hipótese 'sub judice', não ocorreu Relação jurídica inexistente Devolução de valores devida - Conduta abusiva e, portanto, ilícita da ré, caracterizada Angústia e insegurança ocasionadas em razão da realização de descontos nos já escassos rendimentos previdenciários da autora que configura dano moral Indenização fixada em R\$ 5.000,00 que se revela adequada, considerada a extensão da lesão, a gravidade da conduta ofensiva e a jurisprudência desta Colenda 10ª Câmara de Direito Privado Repetição dos descontos que deve ser feita em dobro Teor da gravação que evidencia a adoção, pela ré, de postura desleal, incompatível com a boa-fé objetiva - Sentença mantida Honorários recursais devidos RECURSO DESPROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1004826-02.2022.8.26.0319; Relator (a): Angela Moreno Pacheco de Rezende Lopes; Órgão Julgador: 10ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lençóis Paulista - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro: 30/05/2023)

Cumpre ainda observar que a contratação, firmada exclusivamente por gravação telefônica e com o fito de permitir descontos em benefício previdenciário não pode subsistir pois contraria a Instrução Normativa nº 28 do INSS, em seu artigo 3º, inciso III, estabelece expressamente que a autorização para descontos em benefícios previdenciários deve ser concedida de forma expressa e por escrito ou meio eletrônico, **vedando categoricamente a autorização por telefone ou gravação de voz como meio de prova.**

Destarte, a gravação apresentada pela ré constitui prova ineficaz para demonstrar a regularidade da adesão e da manifestação de vontade da parte aderente,

ainda mais se considerarmos tratar-se de pessoa idosa, fazendo jus ao tratamento diferenciado nos moldes do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003). Soma-se a isso sua condição de vulnerabilidade enquanto consumidor, o que impõe a aplicação das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido:

"Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica c.c. indenização por danos morais. Improcedência em primeiro grau. Recurso do autor. Descontos em benefício previdenciário. Adesão sindical. Contratação por telefone. Gravação telefônica. Prova ineficaz. Instrução Normativa nº 28 do INSS que veda expressamente autorização por telefone ou gravação de voz. Ausência de documentação comprobatória da contratação. Beneficiário idoso. Aplicação do CDC e do Estatuto do Idoso. Vulnerabilidade configurada. Descontos indevidos em verba alimentar. Repetição em dobro devida. Ausência de engano justificável. Dano moral caracterizado. Valor fixado em R\$7.000,00. Razoabilidade. Sucumbência invertida. Majoração dos honorários recursais. Recurso provido. (Apelação Cível: 1033840-81.2024.8.26.0506/TJSP, Relator Desembargador Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho).

Do exposto, não se verificando o efetivo interesse da parte autora em se filiar aos quadros do réu, bem como ausente manifestação de vontade livre e consciente de assim proceder, de rigor a reforma da sentença, reconhecendo-se a inexistência da relação jurídica havida entre as partes, bem como a inexigibilidade de todo e qualquer débito a título de contribuição ou taxa associativa, importando salientar que, de acordo com o artigo 5º, inciso XX, da Constituição Federal, “ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado”. Condena-se, portanto, a ré a restituir em dobro a totalidade dos valores cobrados da parte autora, a serem apurados em liquidação de sentença, deduzido o montante porventura já reparado.

A repetição do indébito deverá observar o quanto estabelecido pelo STJ no julgamento do EAREsp nº 676.608-RS, assim como a respectiva modulação de efeitos, em que se firmou o entendimento de que a restituição em dobro do indébito, com fulcro no art. 42, parágrafo único, do CDC, independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor. Desse modo, considerando que os descontos são posteriores à publicação do acórdão paradigma (30/03/2021), determina-se a restituição do indébito em dobro.

Assim ocorre porque restou patente a violação ao princípio da boa-

fé objetiva, que tem por escopo o estabelecimento de padrão ético de conduta para as partes e que deve ser aplicado em todas as relações obrigacionais. De se ressaltar que o princípio da boa-fé contém deveres anexos a serem observados pelas partes na execução do negócio jurídico - inclusive em sua fase pré-contratual - tais quais os deveres de lealdade, transparência e informação, que não restaram observados pela entidade requerida.

A cobrança derivada de ajuste inválido, realizada diretamente por desconto no benefício previdenciário, comprometendo o recebimento de verbas de cunho alimentício, configura “conduta atentatória à boa-fé objetiva, especialmente no tocante ao dever anexo de proteção” (EAREsp 676.608/RS, Rel. Ministro OG FERNANDES, DJe 30/03/2021).

Quanto ao dano moral, embora este órgão julgador já tenha decidido de forma distinta em outras oportunidades, **no caso específico dos autos** as circunstâncias de fato justificam o reconhecimento da existência de dano extrapatrimonial indenizável.

Vejamos.

Em que pese os valores descontados não sejam expressivos (R\$ 45,00), nota-se dos documentos que acompanharam a inicial que o saldo líquido disponível do benefício previdenciário da parte autora quando iniciados os descontos era de pouco mais de R\$ 950,00 (fls.15), de forma que o desconto indevido, **realizado por 11 meses**, comprometeu algo próximo a 5% dos proventos da requerente, verba de natureza alimentar e que se mostrava indispensável para suprir as necessidades da requerente.

Aliás, tanto a parte autora dela necessitava que percebidos o ocorrido e os descontos indevidos, iniciados em setembro de 2023, antes de completado um ano do início dos descontos ela recorreu ao Poder Judiciário para ver cessar a irregularidade constatada.

É sabido que o dano moral indenizável é aquele que consubstancia lesão relevante a bem jurídico relativo à dignidade humana e aos chamados direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o nome, a capacidade

etc., conforme artigos 1º, III, 5º, V e X, da Constituição Federal e artigos 11 a 21, 186 e 927 do Código Civil. É, portanto, ato que extrapola o mero aborrecimento ou dissabor cotidianos, por violar de forma efetiva bem jurídico da vítima, relacionado ao plexo de seus direitos da personalidade e à sua dignidade.

Evidente, pois, que a filiação e cobrança indevidos, não desejados pela parte autora, idosa e hipervulnerável, e que lhe privou de verba de caráter alimentar já por si só módica, causou intranquilidade e sensação de insegurança que extrapolam a esfera dos meros aborrecimentos.

Colocada diante de tal situação e privada de verba alimentar, não há dúvida de que a parte autora experimentou transtornos que abalaram seu sossego e o pagamento de despesas de seu cotidiano, o que a obrigou, tão logo percebido o ocorrido, a recorrer ao Poder Judiciário, justificando-se, na hipótese, a imposição de sanção reparatória, inclusive para que a parte requerida seja mais diligente em situações semelhantes.

Não se trata, aqui de dano *in re ipsa*, mas de lesão a direito extrapatrimonial devidamente constatada na situação específica dos autos e que deve ser reparada.

No mais, tortuosa é a tarefa do magistrado de fixar o valor a título de indenização por dano moral, porquanto pela própria essência do instituto tal dano não é aferível de forma objetiva, relacionando-se com caracteres ligados ao direito da personalidade, etéreos e imateriais.

Doutrina e jurisprudência, com o passar dos anos, consentiram que a indenização deve servir a um duplo propósito, sendo o primeiro compensatório ou lenitivo para o ofendido como forma de minorar o sofrimento a que foi submetido. O segundo, de servir como penalização ao ofensor, de modo a dissuadi-lo de condutas similares no futuro, evitando a reiteração do ilícito. No entanto, o valor de R\$ 20.000,00 pleiteado pela autora se afigura excessivo.

No caso em tela, tem-se que indenização no importe de R\$

3.000,00, se mostra dotada de razoabilidade e suficiente para reparar o gravame e reprimir novas ocorrências.

Nesse sentido, alguns julgados desta Corte, assim ementados:

Associação. Desconto indevido de taxa associativa de benefício previdenciário. Aplicabilidade do CDC. Ato associativo que é mera pré-condição de serviços discriminados no objeto social destinados ao público em geral. Extensão à espécie por força do art. 29 do CDC. Art. 42, parágrafo único, da mesma normatização. Devolução em dobro. Dano moral configurado e indenização devida. Majoração, porém, do quantum indenizatório, embora não ao montante pretendido pela autora. Sentença em parte revista. Recurso da ré desprovido e adesivo da autora provido em parte. (Apelação Cível 1008275-87.2021.8.26.0032; Relator: Claudio Godoy; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 12/12/2022)

*APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCONTO DE CONTRIBUIÇÃO ASSOCIATIVA EM APOSENTADORIA. Sentença de parcial procedência. Insurgência de ambas as partes. Não acolhimento. 1. **Dano moral.** Quantum arbitrado em R\$3.000,00 que se mostra razoável e atende à proporcionalidade, coadunando com o que vem sendo decidido por este Tribunal em casos semelhantes. 2. Não conhecimento do recurso da ré, pois dissociado das razões da sentença recorrida. Incognoscibilidade. Argumentos da ré-apelante que apenas repetem o que foi alegado em contestação, sem combater os fundamentos da sentença. Violação ao princípio da dialeticidade. A jurisprudência deste E. TJSP é pacífica no sentido de que o emprego de argumentação genérica e dissociada dos fundamentos da sentença recorrida não atende ao comando previsto no Estatuto processual e tampouco autoriza a análise do mérito recursal. Inteligência do art. 1.010, III, do CPC/15. Sentença mantida. RECURSO DO AUTOR DESPROVIDO. RECURSO DA RÉ NÃO CONHECIDO (Apelação Cível 1000476-83.2024.8.26.0453; Relatora: Clara Maria Araújo Xavier; Órgão Julgador: 8ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 21/02/2025).*

Provido o recurso, deve a ré arcar com o pagamento da totalidade das custas e despesas processuais e honorários advocatícios aqui fixados em 15% do valor atualizado da condenação.

Por fim, visando evitar oposição de embargos declaratórios para tal



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

finalidade, considera-se prequestionada toda matéria constitucional e infraconstitucional, observado posicionamento do C. STJ segundo o qual prescindível a citação de dispositivos legais que o fundamentam: Já é pacífico nesta e. Corte que, tratando-se de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão tenha sido decidida (EDcl no RMS 18205/SP, Rel. Min. Felix Fischer, T5, j. 18.04.2006).

Ante o exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora, nos termos da fundamentação.

PAULO GUILHERME AMARAL TOLEDO

Relator