



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000299311**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005533-39.2024.8.26.0047, da Comarca de Assis, em que é apelante LUCI RIBEIRO DE OLIVEIRA DOS SANTOS, é apelado ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 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), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 27 de março de 2025.

**PEDRO FERRONATO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto n.º 2462**

**Apel. n.: 1005533-39.2024.8.26.0047**

**Foro: Foro de Assis**

**APTE.: Luci Ribeiro de Oliveira dos Santos**

**APDA.: Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec**

ASSOCIAÇÃO – Sentença de improcedência – Recurso da autora visando à desconstituição do julgado, sob fundamento de não ter aderido à associação - Adesão realizada por meio de contato telefônico não autorizada pela Instrução Normativa n.º 28/2008 do INSS – Declaração de nulidade dos débitos como medida de rigor – Devolução em dobro dos valores descontados indevidamente do benefício previdenciário da autora nos termos do EAREsp n. 676.608/RS - Irresignação da autora visando à condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral – Descontos em percentual diminuto do benefício previdenciário do autor – Hipótese que não se enquadra em “dano in re ipsa” – Ausência de ofensa aos direitos da personalidade – Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 147/151, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade judiciária concedida.

Aduz a autora-apelante para a reforma do julgado, em síntese, que a gravação unilateralmente produzida pela apelada não é válida para demonstrar a celebração da avença. Pondera que a Instrução Normativa 28/2008 do INSS veda expressamente contratações por telefone e que a repetição do indébito deve ocorrer

na forma dobrada, pois não é mais necessária a comprovação de má-fé. Requer a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, diante da sua função compensatória, punitiva e preventiva.

Recurso tempestivo, não contrariado e isento de preparo.

### **É o relatório.**

Extrai-se da petição inicial, em linhas gerais, que, ao conferir os seus extratos de pagamentos fornecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a apelante constatou que, desde agosto de 2023, vêm sendo realizados descontos indevidos em seu benefício previdenciário, decorrentes de uma suposta relação jurídica estabelecida com a apelada; todavia, jamais contratou qualquer serviço com a parte contrária ou autorizou que fossem realizados descontos em seus proventos, razão pela qual ajuizou a presente ação, pleiteando a devolução em dobro dos valores indevidamente debitados e a condenação da apelada ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 01/11).

Contestada a ação, a apelada, em matéria preliminar, requereu os benefícios da justiça gratuita, por se tratar de uma associação sem fins lucrativos. No mérito, informou que para o cadastramento de novos associados é necessária a indicação de dados personalíssimos, não sendo crível que após meses de sua associação e diversas deduções a apelante desconhecesse a referida condição. Afirmou, ainda, que os benefícios foram ofertados mediante ligação telefônica, sendo que a apelante expressou sua concordância com os descontos (fls. 58/81).

A apelante, por sua vez, em réplica, reiterou a alegação de não adesão à associação ré e impugnou o suposto link de acesso à alegada ligação telefônica (fls. 123/127).

Em seguida, sobreveio a r. sentença vergastada, nos termos já delineados (fls. 147/151).

Pois bem, em que pese a judiciosidade dos argumentos expendidos pela MM. Juíza *a quo*, a r. sentença recorrida comporta reforma.

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, já que a apelada se enquadra no conceito de fornecedor/prestador de serviço, nos termos do artigo 3º de referido diploma legal.

Nesse sentido, com a inversão do ônus da prova, cabia à demandada, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da demandante, ônus do qual não se desincumbiu.

Da análise minuciosa dos autos, verifica-se que a ré-apelada fundamenta a suposta regularidade da adesão discutida na demanda em um **link contendo uma gravação de áudio** (fls. 69; 138) que, em tese, demonstraria a anuência da apelante à sua filiação à associação.

No entanto, o arquivo disponibilizado sequer permite a escuta do conteúdo, impossibilitando qualquer verificação quanto à clareza, precisão e transparência das informações eventualmente prestadas ao consumidor.

Ocorre que, além de a adesão exclusivamente por telefone ser **expressamente vedada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)**, nos termos da Instrução Normativa nº 28/2008, a impossibilidade de acessar o conteúdo da gravação reforça a presunção de que não houve um consentimento válido da parte autora.

Afinal, se a associação realmente tivesse seguido os requisitos de transparência exigidos pela legislação consumerista, não haveria razão para que o arquivo de áudio fosse inacessível ou inaudível, privando o juízo da possibilidade de aferir a regularidade do suposto consentimento.

Dispõe a Instrução Normativa n.º 28/2008:

***“Art. 3º - Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, desde que: (...)***

***III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência. (...)”***

Para além de tal circunstância, como é cediço, é dever da prestadora de serviços garantir a demonstração de **informações claras, corretas e precisas** ao consumidor, conforme leciona o artigo 31 da legislação consumerista:

*“A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”*

No entanto, ao não disponibilizar um meio viável de comprovação da anuência da apelante, a apelada não apenas desrespeita esse dever, mas também compromete sua própria alegação de que a adesão teria ocorrido de maneira regular. Ora, se não há como aferir o teor da suposta gravação, não há como assegurar que a apelante realmente teve ciência do serviço contratado, dos valores descontados e das implicações financeiras da adesão.

Dessa forma, a inexistência de um meio confiável para verificar o alegado consentimento afasta qualquer presunção de regularidade da adesão, pois, no caso, não há sequer a possibilidade de aferir se a apelante realmente compreendeu o que lhe foi oferecido.

Além disso, a associação-apelada sustenta a regularidade da adesão, lastreada no documento acostado à fl. 139. Ocorre, todavia, que o suposto

aceite digital não atendeu aos requisitos mínimos de autenticidade exigidos para a sua validade, pois carece de elementos essenciais, tais como geolocalização e identificação de IP no ato da suposta assinatura da adesão. Dessa forma, o documento não ostenta qualquer elemento que permita aferir sua veracidade, logo, deve ser desconsiderado.

Destarte, diante da ausência de comprovação nos autos quanto ao interesse e à plena ciência da apelante acerca de sua filiação aos quadros associativos da apelada, bem como das consequências decorrentes desse ato, impõem-se o reconhecimento da **inexigibilidade** de qualquer valor descontado a título de contribuição ou taxa associativa, além da consequente **restituição** dos montantes indevidamente subtraídos.

Cumpre ressaltar que a liberdade associativa é um direito fundamental assegurado pela Constituição Federal, que dispõe, em seu artigo 5º, inciso XX, que: ***“ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado”***. Dessa forma, a ausência de manifestação expressa e inequívoca da demandante inviabiliza a exigência de qualquer pagamento vinculado à referida associação.

Quanto à restituição do indébito na forma **dobrada** (artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor), já decidiu a Corte Especial do E. Superior Tribunal de Justiça que esta será *“cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* e, ainda, que *“o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito (...) [deve ser] aplicado apenas a partir da publicação do presente acórdão [30.03.2021]”* (EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. OG FERNANDES, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021).

Assim, em observância ao mencionado paradigma e à modulação dos efeitos lá estabelecida, considerando que os descontos indevidos no benefício previdenciário da autora-apelante iniciaram no mês de agosto de 2023, impõe-se a devolução em dobro dos valores descontados, uma vez que os débitos ocorreram após o marco de referência fixado em 30/03/2021.

Quanto aos consectários legais, os valores deverão ser acrescidos de **correção monetária** pelo IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), divulgado pelo IBGE, **a partir da data de cada desconto**, mais **juros de mora** pela taxa legal que corresponde à taxa Selic com dedução do índice de atualização monetária (IPCA), **a contar de cada desconto**, por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula 54 do STJ), desconsiderando-se eventuais juros negativos (artigo 389, parágrafo único combinado com o artigo 406 e seus parágrafos, ambos do Código Civil, com a redação dada pela Lei 14.905/24). Além

disso, na fase de liquidação de sentença, deverá ser observada a dedução de eventuais quantias que já tenham sido restituídas à autora-apelante, a fim de evitar enriquecimento sem causa.

Em relação aos **danos morais**, não se olvida que os descontos mensais de contribuição associativa, sem qualquer lastro, no benefício previdenciário da apelante, caracterizam conduta ilícita por parte da associação-apelada, a atrair sua responsabilidade objetiva — ou seja, independentemente de ter agido com culpa — pelos danos infligidos ao consumidor, com fundamento nos artigos 186 e 927, ambos do Código Civil, combinados com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Porém, *in concretum*, ainda que a supramencionada falha por parte da apelada possa ter causado certo desconforto ao apelante, não trouxe maiores consequências além do prejuízo material e que será objeto do devido ressarcimento.

Com efeito, os bens jurídicos cuja ofensa caracteriza o dano moral são os denominados direitos da personalidade, como os que se extraem, em rol exemplificativo, dos artigos 11 a 21 do Código Civil (v.g. integridade física e psicológica, vida, liberdade de pensamento, privacidade, honra, imagem, nome).

Tais bens não têm, per si, conteúdo patrimonial, porém equivoca-se quem associa o dano moral a qualquer prejuízo economicamente

incalculável ou usa o instituto como forma de punir ou impor melhoria de qualidade do serviço oferecido por suposto ofensor, quando não evidenciada lesão a direitos da personalidade.

Deveras, todo evento danoso importa, para quem o sofre, em algum desconforto ou dissabor de ordem não patrimonial; contudo estes não são e não devem ser objeto de preocupação do Direito, mas tão somente aqueles extremamente significativos e tormentosos.

A propósito, o E. Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

*“(...) o aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade – notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos –, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar (...)”.* (AgRg no REsp

n. 1.269.246/RS, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, Quarta Turma, julgado em 20.05.2014).

E, acresce-se: diferente do sustentado pelo apelante, a situação sub judice não se subsume à hipótese de dano moral in re ipsa, consoante precedente do C. Superior Tribunal de Justiça. Confira-se:

*“AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCONTO INDEVIDO. VALOR ÍNFIIMO. DANO MORAL INEXISTENTE. MERO ABORRECIMENTO. CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE SUPERIOR. RECURSO DESPROVIDO. 1. Esta Corte Superior entende que 'a caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral' (AgInt nos EDcl no AREsp 1.669.683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020). 2. O Tribunal de origem concluiu que o desconto indevido de R\$ 70,00*

*(setenta reais) no benefício previdenciário da agravante não acarretou danos morais, considerando que foi determinada a restituição do valor, que a instituição financeira também foi vítima de fraude e que não houve inscrição do nome da agravante em cadastros de proteção ao crédito, de modo que ficou configurado mero aborrecimento. 3. 'A jurisprudência desta Corte entende que, quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de mero aborrecimento ou dissabor, mormente quando a falha na prestação de serviços, embora tenha acarretado aborrecimentos, não gerou maiores danos ao recorrente, como ocorreu na presente hipótese' (AgInt no AREsp 1.354.773/MS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 02/04/2019, DJe de 24/04/2019). 4. Agravo interno desprovido." (AgInt nos EDcl no REsp n. 1.948.000/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 23/5/2022).*

Logo, ainda que indevida a cobrança (já que não comprovada a relação jurídica do apelante com a apelada), a subtração junto ao benefício previdenciário não caracteriza, por si só, ofensa anormal à personalidade, e, seguramente, não houve prova alguma neste sentido, considerando que os descontos não foram de valor expressivo (R\$ 45,00, o que representa menos de 5% do benefício mensal da apelante nos meses de abril e maio de 2024 – fls. 40/41) e que a ação

somente foi ajuizada quase um ano após o primeiro desconto, donde infere-se que a situação irregular não afetou seu poder de compra ou sua capacidade de sustento digno, quiçá, causou dor, vexame e humilhação.

Portanto, não havendo nos autos qualquer evidência concreta do sofrimento de dano de caráter extrapatrimonial, não se verifica, no presente caso, o direito à referida indenização.

Espelhando a postura em tela, deste E. Tribunal de Justiça de São Paulo, em casos análogos ao dos autos, colhem-se v. arestos sintetizados nas ementas transcritas a seguir.

*“APELAÇÃO – ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS – CONTRIBUIÇÃO. – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANO MORAL – Sentença de procedência – Inconformismo da ré – Acolhimento – Descontos em benefício previdenciário em razão de contribuição em favor de associação não reconhecidos pela consumidora – Elementos probatórios que infirmam a validade da contratação – Danos morais não configurados – Circunstância que não se revestiu de excepcionalidade apta a justificar a condenação em*

*danos morais, sob pena de banalização do instituto – O desconto em benefício previdenciário por contratação fraudulenta, por si só, não caracteriza dano moral – Autora que não comprovou prejuízo à sua subsistência e/ou abalo psicológico – Sentença parcialmente reformada – DERAM PROVIMENTO AO RECURSO.”* (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 1); Apelação Cível 1028863-19.2024.8.26.0224; Rel. Des.: ALEXANDRE COELHO; j: 10/03/2025).

*“APELAÇÃO CÍVEL – Declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais – Associação que realizava descontos não autorizados em benefício previdenciário – Sentença de parcial procedência – Irresignação do autor – Acolhimento da preliminar de impugnação à gratuidade de justiça concedida à ré, diante da comprovação de que a associação possui condições de arcar com as custas e despesas processuais – Mérito – Tese de abalo psíquico indenizável, bem como de que os valores descontados de sua aposentadoria deverão ser devolvidos em dobro – Acolhimento em parte – Restituição que deve ser em dobro à luz do art. 42 do CDC, dispensada prova de má-fé – Por outro lado, dano moral não caracterizado – Novo entendimento firmado por esta C. Câmara, em sua maioria, no sentido de que a cobrança indevida, por si só, não atinge os direitos de personalidade do indivíduo, a ponto de ultrapassar a barreira do mero aborrecimento – Necessidade de*

*efetiva comprovação do abalo moral suportado, que, neste caso, não ocorreu – Reforma da sentença para revogar a benesse concedida à ré, bem como para condená-la a restituir em dobro os valores descontados do benefício previdenciário do autor – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP-7ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1002962-34.2024.8.26.0229; Rel. Des.: FERNANDO REVERENDO VIDAL AKAOUI; j: 27/02/2025).*

Por conseguinte, dá-se provimento em parte ao recurso para declarar a **inexigibilidade** de qualquer valor descontado a título de contribuição ou taxa associativa, além da consequente **restituição dobrada** dos montantes indevidamente subtraídos.

Declara-se recíproca a sucumbência, devendo cada parte responder por 50% das custas e despesas processuais, bem como pelos honorários advocatícios devidos ao patrono *ex adverso*, fixados em R\$ 1.000,00.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se provimento em parte ao recurso**, nos termos da fundamentação supra.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

parágrafo 2º, do mesmo diploma legal. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

**PEDRO FERRONATO**  
**Relator**