



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000332431**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028084-14.2024.8.26.0564, da Comarca de São Bernardo do Campo, em que é apelante ANTONIA VIEIRA DO NASCIMENTO, 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 IV (Direito Privado 1) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), ROSANA SANTISO E PAULO SERGIO MANGERONA.

São Paulo, 3 de abril de 2025.

**DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Apelação Cível nº 1028084-14.2024.8.26.0564**

**Apelante: Antonia Vieira do Nascimento**

**Apelado: Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec**

**Comarca: São Bernardo do Campo**

**Voto nº 7893**

**DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATAÇÃO TELEFÔNICA DE CONTRIBUIÇÃO PREVIDENCIÁRIA. NULIDADE CONTRATUAL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. COBRANÇA INDEVIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.**

**I. CASO EM EXAME:** Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou improcedente o pedido de declaração de inexistência de relação jurídica e de reparação por danos material e moral, decorrentes de desconto indevido de contribuição previdenciária denominada “CONTRIB. AMBEC”. A autora sustenta que não houve consentimento válido para a contratação, requerendo a nulidade do contrato, restituição dos valores descontados e indenização por danos morais. **II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO:** (i) verificar a validade da contratação realizada por telefone e sua conformidade com as normas pertinentes ao tema; (ii) definir se é cabível a restituição em dobro dos valores descontados, caso indevidos; e (iii) avaliar se a prática abusiva configura dano moral indenizável. **III. RAZÕES DE DECIDIR:** (i) A contratação telefônica realizada pela ré caracteriza prática abusiva, uma vez que não observou o dever de informação e clareza exigido pelo artigo 6º, inciso III, do CDC, se prevaleceu da hipossuficiência da autora, em violação ao artigo 39, inciso IV, do CDC; bem como se formalizou sem observar o artigo 655, inciso III, da Instrução Normativa PRESS/INSS nº 128/2022. (ii) A gravação apresentada pela ré evidencia um processo de adesão mediante indução e comunicação acelerada, configurando vício de consentimento e ausência de clareza na formação do contrato, conforme disposto no artigo 46 do CDC. (iii) A inversão do ônus da prova é aplicável ao caso, nos termos dos artigos 373, § 1º, do CPC; 6º, inciso VIII, do CDC e; o artigo 655, inciso III, da Instrução Normativa PRESS/INSS nº 128/2022, cabendo ao fornecedor demonstrar a regularidade da contratação, o que não ocorreu. (iv) A restituição dos valores cobrados indevidamente deve ocorrer em dobro, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do

CDC, considerando que a cobrança decorrente de contrato nulo contraria o princípio da boa-fé objetiva, conforme entendimento consolidado no EAREsp nº 676.608/RS, julgado pelo STJ em 30/03/2021. (v) O dano moral é configurado pelo prejuízo moral e psicológico causado à autora, uma consumidora idosa que sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário, essencial para sua subsistência. A prática abusiva justifica a fixação de indenização, observados os critérios de proporcionalidade e razoabilidade. **IV. DISPOSITIVO:** Recurso provido.

**Vistos.**

A autora apela da r. sentença (fls. 165/167), cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “julgo improcedente o pedido. Como corolário, declaro extinto o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil. Ante a sucumbência, arcará a autora com o pagamento das custas e despesas processuais, fixadas em 10% do valor dado à causa, nos termos da Lei 1060/50.”

A autora deseja a reforma integral da r. sentença, para serem julgados procedentes os seus pedidos de inexistência de relação jurídica e de reparação por danos material e moral, pois entende que a filiação não foi devidamente esclarecida (fls. 170/185).

A autora deixou de recolher preparo, por ser beneficiária da gratuidade de justiça (fls. 69).

A ré apresentou contrarrazões no prazo legal, defendendo a manutenção da r. sentença (fls. 227/234).

**É o relatório.**

O recurso comporta provimento.

A causa de pedir do autor está fundamentada na ausência de seu consentimento em relação à cobrança mensal, em seu benefício previdenciário, de contribuição denominada “CONTRIB. AMBEC”.

Em razão disso, o CDC torna-se aplicável ao caso, pois a imputação de responsabilidade por negativa de contratação constitui aparente defeito de segurança na prestação dos serviços do fornecedor, equiparando-se a consumidor quem dele foi vítima, a despeito da inexistência de relação legítima entre as partes, nos termos do artigo 17 do CDC.

Dito isso, da simples negativa da contratação, desponta a hipossuficiência do consumidor para produção da prova do fato que constitui seu direito de ver desconstituída a mencionada contratação, de modo que, diante da facilidade de obtenção da prova, a técnica processual impõe ao fornecedor o ônus de produzi-la. Ou seja, nos termos dos artigos 373, § 1º, do CPC, e 6º, inciso VIII, do CDC, cabe ao fornecedor a prova da contratação negada pelo consumidor.

A ré trouxe aos autos prova em formato de áudio às fls. 90:  
([https://ddladv-  
my.sharepoint.com/:u:/g/personal/jessica\\_campos\\_ddllaw\\_com\\_br/EXHTTwznZOHCn1GWSfHZxnb\\_sFS\\_u2\\_TDTLH\\_s9ueZmA?nav=eyJyZWZlcnJhbEluZm8iOnsiYXNjaWwzZXJyYWxzBChAIoiJPbmVEcmI2ZUZvckJlc2luZXNzIiwicmVmZXJyYWxzBCHHBQbGF0Zm9ybSI6IldlYiIsInJlZmVycmFsTW9kZSI6InZpZXciLCJyZWZlcnJhbFZpZXciOiJNeUZpbGVzTGlua0NvcHkiXC0=&e=nCbRjU\)](https://ddladv-my.sharepoint.com/:u:/g/personal/jessica_campos_ddllaw_com_br/EXHTTwznZOHCn1GWSfHZxnb_sFS_u2_TDTLH_s9ueZmA?nav=eyJyZWZlcnJhbEluZm8iOnsiYXNjaWwzZXJyYWxzBChAIoiJPbmVEcmI2ZUZvckJlc2luZXNzIiwicmVmZXJyYWxzBCHHBQbGF0Zm9ybSI6IldlYiIsInJlZmVycmFsTW9kZSI6InZpZXciLCJyZWZlcnJhbFZpZXciOiJNeUZpbGVzTGlua0NvcHkiXC0=&e=nCbRjU)))

A gravação aponta que uma funcionária da ré telefona para a autora, evidenciando anterior conhecimento de que a autora recebe benefício previdenciário, e, empregando aceleração eletrônica na fala, passa a lhe oferecer o serviço, a indicar de forma persuasiva que confirmasse a contratação por meio de pergunta com resposta binária.

A contratação em tal forma não se harmoniza com o dever de informação que os fornecedores devem observar em sua atuação no mercado de consumo, conforme preceitua o artigo 6º, inciso III, do CDC.

E o induzimento ao aceite da contratação acaba sendo suporte fático da prática abusiva descrita pelo artigo 39, inciso IV, do CDC, que veda ao fornecedor de produtos e serviços *“prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”*.

Veja-se que na resposta a ré expõe mesmo que a contratação dos respectivos serviços é feita exclusivamente pela via telefônica, um suporte cuja comunicação é claramente feita de forma sucinta e a vontade de aderir se evidencia ainda mais viciada, pela inexistência de quaisquer serviços que a ré tenha feito em favor da autora desde a contratação, o que evidencia a desnecessidade e o desinteresse anterior e posterior da autora nos serviços da ré.

Assim, a contratação foi devidamente anulada, pois, segundo o artigo 46 do CDC, *“os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.”*

Adicionado a isto, o contrato firmado por telefone entre a associação e a consumidora não tem consistência para vincular as partes, visto ser necessária a assinatura do aposentado ou pensionista nos termos de filiação e de autorização de desconto, além de ser instruído com documento de identificação oficial que tenha fotografia, o que deixou de ocorrer no caso em tela, apesar destes requisitos estarem previstos no artigo 655, inciso III, da Instrução Normativa PRESS/INSS nº 128/2022.

Deste modo, cabe a acolhida do pleito e sobre a restituição simples ou em dobro, anote-se que a Corte Especial do C. STJ, firmou precedente qualificado por meio do julgamento dos embargos de divergência em agravo de recurso especial, o EAREsp de nº 676.608/RS, com fixação das seguintes teses e modulação de seus efeitos:

Primeira tese: A restituição em dobro do indébito (parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que realizou a cobrança indevida, revelando-se cabível quando a referida cobrança consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva.

Segunda tese: A ação de repetição de indébito por cobrança de valores referentes a serviços não contratados promovida por empresa de telefonia deve seguir a norma geral do prazo prescricional decenal, consoante previsto no artigo 205 do Código Civil, a exemplo do que decidido e sumulado no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de tarifas de água e esgoto (Súmula 412/STJ).

Modulação dos efeitos: Modulam-se os efeitos da presente decisão - somente com relação à primeira tese - para que o entendimento aqui fixado quanto à restituição em dobro do indébito seja aplicado apenas a partir da publicação do

presente acórdão. A modulação incide unicamente em relação às cobranças indevidas em contratos de consumo que não envolvam prestação de serviços públicos pelo Estado ou por concessionárias, as quais apenas serão atingidas pelo novo entendimento quando pagas após a data da publicação do acórdão.

Assim, a orientação do C. STJ é no sentido de que a partir desse julgamento (30/3/2021) para se admitir a repetição em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC, a conduta deve ser contrária à boa-fé objetiva, não se examinando culpa ou dolo do fornecedor de serviços. Ora, a cobrança decorrente de contrato nulo, por óbvio, não se encontra dentro de um padrão de comportamento leal determinado pela boa-fé objetiva. No caso, ainda, os descontos ocorrem desde junho de 2023, já dentro, assim, do lapso temporal em que restituição em dobro está admitida. Assim, a restituição dos valores cobrados indevidamente deve ser em dobro.

O dano moral deve ser reconhecido, pois, além de cobrar valores indevidos, a instituição financeira cometeu prática abusiva ao prevalecer da hipossuficiência da consumidora idosa para venda de serviços por telefone.

Em relação à extensão dos danos morais, como bem sustenta Rui Stoco, em sua clássica obra de responsabilidade civil, *“a indenização da dor moral há que buscar duplo objetivo: condenar o agente causador do dano ao pagamento de certa importância em dinheiro, de modo a puni-lo, desestimulando-o da prática futura de atos semelhantes, e, com relação à vítima, compensá-la pela perda que se mostrar irreparável e pela dor e humilhação impostas, com uma importância mais ou menos aleatória. Evidentemente, não haverá de ser fonte de enriquecimento injustificado da vítima, nem poderá ser inexpressiva a ponto de não atingir o objetivo colimado, de retribuição do mal causado pela ofensa, com o mal da pena.”*

("Tratado de Responsabilidade Civil, Doutrina e Jurisprudência", editora RT, 7ª edição, 2007, São Paulo, 1708).

É preciso, portanto, que haja moderação na fixação do dano moral, a propósito de se evitar enriquecimento ilícito da parte a ser indenizada, bem como garantir que o arbitramento não seja representado como quantia ínfima por quem cometeu o ilícito, o que inviabilizaria o propósito de dissuasão presente no instituto.

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Assim, arbitra-se o valor da indenização em R\$ 5.000,00, por ser tal o aplicável por esta E. Turma IV para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1006188-53.2023.8.26.0400, Rel Léa Duarte, j. 26.8.24:

“CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO  
CONSUMERISTA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E  
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NULIDADE DE  
EMPRÉSTIMO POR CONTRATO DE CARTÃO DE  
CRÉDITO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO DOBRADA  
DO INDÉBITO. DESVIO PRODUTIVO.  
DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA  
SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Autora que admitiu



contratação de cartão de crédito consignado, havendo nos autos comprovação de seu uso. Rechaçou, contudo, o empréstimo incluído posteriormente no cartão. Banco que tangenciou as alegações da autora e limitou-se a reiterar a regularidade da contratação do cartão. 2. Inexistente contrato de empréstimo. Descumprido o dever de informação (art. 52, 54-B do CDC). Abusividade do banco ao cobrar por empréstimo não contratado, prosseguindo com os descontos apesar da impugnação da autora (violação dos arts. 46 e 54-G, I, II e III, do CDC). 3. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, considerando a prática abusiva e lesiva do banco ao impor a recusada contratação de empréstimo, forçando a autora a buscar pelo Judiciário, não obstante as exaustivas tentativas de solução extrajudicial. Conduta arbitrária que desviou o tempo produtivo da autora. 4. Sabido que o mero desconto indevido não causa dano moral indenizável, mas, diante de ilícito que compromete benefício previdenciário (verba alimentar), há ofensa moral que supera o mero dissabor. Presente dever de indenizar (arts. 6º, IV e VI, 14 e 54-D, I e §ú, do CDC). 5. Obscuridade e dubiedade na formação do contrato. Operação bancária que não observou as instruções normativas 28/2008 e 138/2022 do INSS e Resolução 3.694/2009 do CMN. Ausente contrato escrito com redação clara e objetiva do empréstimo impugnado pela autora. Banco que subtraiu o direito à livre escolha e tomada de decisão. 6. Contexto fático-probatório dos autos que revelam sucessivas violações de direitos e, com isso, erros inescusáveis. Conduta do banco que contraria a boa-fé objetiva. Hipóteses que, juntas, atraem aplicação da sanção do art. 42, §ú, do CDC. 7. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido para declarar inexistente o empréstimo de R\$ 1.345,00, nos termos

dos arts. 39, III, 46, 51, XV e 54-D, I e §ú do CDC; condenar o requerido à restituição dobrada do indébito, nos termos dos arts. 42, §ú, e 54-G, I, II e III, do CDC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data de cada desconto e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos arts. 6º, VI, e 14, §1º do CDC, além do 186 e 927 do CC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data deste julgamento e acrescido de juros de de 1% ao mês a partir da data da citação.”

No mesmo sentido: AC 1000173-16.2024.8.26.0115, Rel. Paulo Sérgio Mangerona e AC 1008337-02.2021, Rel. Rosana Santiso.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, para: (i) declarar a nulidade da contratação que embasa a contribuição “CONTRIB. AMBEC”; (ii) condenar a ré a devolver, em dobro, todos os valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora, atualizados e com juros de mora a partir de cada desembolso; e (iii) condenar a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de dano moral, com juros de mora desde a contratação indevida, por se tratar de responsabilidade extracontratual fundada neste ato ilícito, além de atualização monetária desde a publicação deste voto.

Os juros serão feitos pelo emprego da SELIC, nos termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp 1.895.982/SP, até a geração de efeitos da Lei 14.905/24, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA, enquanto os juros serão calculados pela SELIC, abatendo-se o valor do IPCA.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do resultado do julgado, a ré fica responsável pelas despesas processuais e pelos honorários advocatícios, estes fixados em 20% sobre o valor do proveito obtido pela autora.

Atentem as partes que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, dará ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim, nos termos das Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal.

**Domingos de Siqueira Frascino**

**Relator**