



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367983

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000934-31.2024.8.26.0185, da Comarca de Estrela D Oeste, em que é apelante ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC, é apelado JOSÉ APARECIDO PINA.

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, 14 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 2.286

APEL. Nº: 1000934-31.2024.8.26.0185

FORO: Estrela D' Oeste

APTE.: Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec (R)

APDO.: José Aparecido Pina (A) ☐☐☐☐☐☐☐☐

ASSOCIAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos moral e material – Adesão negada pelo autor – Procedência parcial – Recurso da ré – Contratação não comprovada – (arts. 373, inc. II e 429, inc. II, ambos do CPC) – Responsabilidade objetiva da ré – Falha na prestação dos serviços - Repetição de indébito na forma dobrada - Possibilidade - (suposta filiação em 22.11.2023) - Modulação dos efeitos do EAREsp nº 676.608/RS Dano moral não configurado - Descontos em percentual diminuto – Hipótese que não se enquadra em dano “in re ipsa” – Ausência de ofensa aos direitos da personalidade – Condenação afastada – Verba honorária dosada adequadamente - Recurso provido em parte.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela ré contra a r. sentença de fls. 176/189, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para os fins de: declarar a inexistência de relação jurídica entre os litigantes, concernente aos descontos denominados "CONTRIB. AMBEC 0800 023 1701"; condenar a ré a restituir ao autor em dobro as quantias debitadas de modo indevido, bem como ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$4.000,00 e ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em R\$1.200,00.

Aduz a apelante para a reforma do julgado, em síntese, que a

filiação do autor se deu de maneira legítima, de modo eletrônico, inexistindo ato ilícito capaz de ensejar o dever de restituir qualquer valor, nem tampouco de pagar indenização por dano moral, que sequer foi comprovado, de modo que as condenações devem ser afastadas. Subsidiariamente, pleiteia a redução do “quantum” indenizatório para R\$700,00 e que devolução dos valores seja na forma simples, ante a ausência de má-fé (fls. 194/203).

Recurso tempestivo, contrariado e isento de preparo (fls. 179).

É o relatório.

Extrai-se da petição inicial, em suma, que, ao conferir seus extratos de pagamentos fornecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social, o apelado constatou que, desde dezembro de 2023, vinham sendo realizados descontos mensais indevidos e não autorizados em seu benefício previdenciário, sob a denominação: “*CONTRIBUIÇÃO AMBEC – 0800.023.1701*”, no valor de R\$45,00, decorrentes de uma suposta relação jurídica estabelecida com a apelante, razão do ajuizamento da presente ação, com vistas à declaração de inexistência da referida relação, à suspensão e cancelamento dos descontos, à devolução em dobro dos valores indevidamente debitados e, por fim, à condenação da apelante ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$10.000,00.

Trouxe aos autos a apelante a “autorização de desconto” (fls. 80), com aparente aceitação digital mediante token com hash, na qual o apelado teria confirmado sua filiação em 22 de novembro de 2023, aderindo voluntariamente e de forma consciente aos serviços oferecidos, bem como autorizado o desconto das

mensalidades no valor de R\$45,00 do respectivo benefício previdenciário. Anexou, ainda, o “link” da gravação da suposta conversa telefônica mantida entre as partes (fls. 54).

Tendo se seguido expressa impugnação, por parte do apelado, da autenticidade do sobredito documento, por ausência de assinatura, e alegação de falta de clareza da gravação anexada à contestação, o MM. Juiz “a quo” oportunizou às partes a especificação das provas pretendidas, quedando-se silente o apelante (fls. 167), enquanto o apelado requereu a produção de prova pericial.

Em seguida foi proferida a r. sentença impugnada, cujos termos a seguir transcritos, com exceção da condenação por dano moral, refletem posicionamento adequado ao caso em apreço.

“(…) Este juízo acessou pessoalmente o arquivo disponibilizado em nuvem indicado às fls. 54. Contudo, em que pese a existência desta gravação, é possível inferir que a requerida não cumpriu adequadamente com seu dever de informação, consoante dispõe o art. 6º, inciso III, do CDC. Pela oitiva do áudio, percebe-se que houve um lacônico diálogo, por vezes, com fala incompreensível do(a) atendente, que não demonstra qualquer detalhe acerca do produto que está sendo contratado, as garantias, benefícios, direitos ou deveres, ou qualquer outro item essencial em um contrato de prestação de serviços ou filiação.

Dessa forma, tratando-se de contrato que envolve relação de consumo, as cláusulas devem ser claras e transparentes, possibilitando ao consumidor o pleno conhecimento das

obrigações assumidas.(...)

No contexto em que o Poder Judiciário se depara com incontáveis ações dessa espécie, o próprio INSS, pautando-se de seu dever regulamentar, e visando a proteção dos mais vulneráveis, promulgou a Instrução Normativa PRES/INSS nº 162/2024. Tal normativa buscou estabelecer critérios e procedimentos para a filiação de associados, estipulando que a autorização para a averbação do desconto no benefício do aposentado ou pensionista do RGPS só ocorreria quando o desconto fosse “formalizado por meio de termo de adesão, firmado e assinado com assinatura eletrônica avançada e biometria, apresentação do documento de identificação oficial, válido e com foto, e número do Cadastro de Pessoa Física CPF”, excluindo qualquer outro método anteriormente utilizado pelas entidades, como a “adesão por meio de ligação telefônica”, a fim de coibir abusos como o praticado no caso destes autos.É dizer que o próprio INSS, ao se deparar com abusos perpetrados pelas associações, sendo um deles a possibilidade de filiação por intermédio de ligação telefônica, já buscou regulamentar minimamente a modalidade de contratação, mitigando, em favor de consumidores hipossuficientes, a liberdade para contratação.

Logo, em que pese a celebração verbal realizada ser anterior à publicação da citada (Normativa PRES/INSS nº 162/2024), tal fato não exime a parte ré de zelar pela transmissão informações claras e objetivas quando da celebração de seus negócios jurídicos, corolário do que insculpido no próprio Código de Defesa do Consumidor, (artigos 6º, 31, 46 e 54 da Lei 8.078/90).

Ainda, o documento de fls. 80 também não pode ser

considerado comprobatório da filiação, uma vez que não possui assinatura digital ou outros elementos tecnológicos, como georreferenciamento ou biometria facial, não sendo apto a comprovar a manifestação de vontade da autora. Frise-se que, por mais que a assinatura hash seja tecnologia de criptografia, não é necessariamente, uma assinatura digital. Tal método funciona utilizando-se uma chave única, a fim de garantir que o documento é igual ao seu original, que não houve adulteração. É dizer que, a função hash por si só não implica na manifestação de vontade do contratante ou de quem quer que seja, apenas que o documento não sofreu alteração. Em suma, é uma tecnologia que garante integridade, não necessariamente autenticidade, não se prestando aos fins a que a parte ré pretende provar.

(...)

Tem-se, pois, que a parte requerida não se desincumbiu de seu ônus probatório, de forma que se impõe a declaração de inexistência de relação jurídica entre as partes.

(...) Os descontos discutidos nos presentes autos se deram em momento posterior. Destarte, a repetição dos valores descontados deve ser em dobro, pois a violação do princípio da boa-fé objetiva é patente, haja vista que, pelas circunstâncias, algum preposto da requerida ativou um contrato sem a anuência da parte autora, não se observando o cuidado esperado. Pondero, apenas, que deve ser considerado somente o numerário que chegou a ser efetivamente descontado, o que deverá ser comprovado pela parte autora em liquidação de sentença.” (fls. 176/189).

Efetivamente, uma vez negada a contratação dos serviços pelo consumidor, caberia ao fornecedor a responsabilidade de provar a legalidade do pacto, por todos os meios em direito admitidos. Todavia, desse ônus não se desincumbiu a apelante (artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil), porquanto não trouxe aos autos o respectivo instrumento de contrato assinado pelo demandante, nem tampouco produziu qualquer outro elemento de convicção capaz de comprovar a regularidade do negócio jurídico impugnado.

Assim sendo, considerando-se a exigência de assinatura como elemento de existência e regularidade do contrato perante o INSS e a distribuição do ônus da prova pelo artigo 429, II, do Código de Processo Civil, e pelo artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, presume-se como verdadeira a alegação do apelado de não ter contratado os serviços da apelante.

Quanto à **repetição de indébito na forma dobrada** (artigo 42, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor) nada há a alterar, com respaldo em entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, que asseverou ser *“cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo”* (EAREsp n. 676.608/RS, Rel. Min. OG FERNANDES, j. 21.10.2020, DJe 30.03.2021).

Segundo se infere do aludido paradigma, exigir a má-fé do fornecedor de produto ou de serviço equivaleria a impor a ocorrência de ação dolosa de prejudicar o consumidor como requisito da devolução em dobro, o que não se coaduna com o preceito legal, restando decidido 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]”*.

No caso em testilha, considerando que os descontos tiveram início em dezembro de 2023, ou seja, após a publicação da orientação jurisprudencial mencionada, revela-se cabível a repetição dobrada dos valores cobrados indevidamente, nos moldes como determinado na r. sentença vergastada.

Em relação ao **dano moral**, contudo, conquanto a falha na prestação de serviços seja inconteste e tenha causado certo desconforto ao autor apelado, inexistente dano moral passível de reparação, visto que o fato não trouxe maiores desdobramentos além do prejuízo material já reparado, decorrente da prestação do serviço defeituoso, ressaltando-se que o dano moral, *in casu*, não é *in re ipsa* e, seguramente, não houve prova alguma da sua ocorrência.

Soma-se ao fato de que os descontos foram de pequena monta (R\$45,00 de dezembro de 2023 a junho de 2024, fls. 04), representando menos de 3,3% do benefício mensal do apelado (R\$1.376,97 em novembro/2023), donde se infere que a situação irregular não afetou o poder de compra do demandante, nem sua capacidade de sustento digno, muito menos provocou sofrimento, vergonha ou humilhação.

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 possuem, por si só, 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. Todavia, não cabe ao Direito se ocupar desses inconvenientes cotidianos, mas apenas daqueles que se revelem extremamente relevantes e que gerem tormentos significativos.

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 frisa-se a situação em evidência não se enquadra na 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 ÍNFINO. 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).

Dessa forma, considerando a inexistência de evidências concretas nos autos que indiquem lesão extrapatrimonial, não há, no caso em questão, fundamento para o reconhecimento do direito à indenização mencionada, razão pela qual deve ser **afastada**.

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).

No tocante à **verba honorária de sucumbência**, sopesados o grau de zelo do advogado do autor apelado, o lugar e o tempo exigido de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa (artigo 85, § 2º incisos I a IV, do Código de Processo Civil), o valor fixado deve ser mantido, pois remunera condignamente o trabalho desempenhado pelo patrono, não havendo razão para a redução pleiteada pela ré apelante.

Isso posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** 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, 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO