



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000367985

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001927-28.2024.8.26.0071, da Comarca de Bauru, em que é apelante/apelada MARLENE GOMES DA SILVA, é apelado/apelante 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: **Negaram provimento ao recurso do autor e deram provimento parcial ao recurso do réu. 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 n.º 2491

Apel. n.: 1001927-28.2024.8.26.0071

Foro: Foro de Bauru

**Aptes.: Marlene Gomes da Silva e Associação dos Aposentados Mutuaristas
para Benefícios Coletivos - Ambec**

Apdos.: Os mesmos

ASSOCIAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de relação jurídica – Sentença de procedência – Adesão realizada por meio de contato telefônico não autorizada pela Instrução Normativa n.º 28/2008 do INSS – Declaração de inexigibilidade do débito como medida de rigor – Recurso da autora visando à majoração da indenização por danos morais – Recurso da ré visando ao decreto de improcedência dos pedidos e, subsidiariamente, ao afastamento da condenação por danos morais – Descontos em percentual diminuto do benefício previdenciário da autora – Hipótese que não se enquadra em dano in re ipsa – Ausência de ofensa aos direitos da personalidade – Dano moral afastado – Recurso da autora não provido e recurso da ré parcialmente provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 132/136, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais para: declarar a inexistência de relação jurídica válida entre as partes, ordenando a cessação de descontos no benefício previdenciário da autora a título de mensalidades ou contribuições para a ré, que deverá repetir, em dobro, todos os valores recebidos, acrescidos de correção monetária pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde cada desembolso e juros de mora a contar da citação, além de indenizar danos morais arbitrados em R\$ 2.000,00, com correção monetária a partir da publicação e juros de mora, à ordem de 12% ao ano até a vigência da Lei 14.905/24, quando passarão a ser contados com supedâneo no artigo 406, § 1º, do

Código Civil, fluindo da citação. Por fim, condenou a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 20% do valor total da condenação.

Sustenta a autora, em síntese, que: (i) o valor fixado a título de danos morais é irrisório e desproporcional à gravidade dos danos sofridos, especialmente porque os descontos indevidos recaíram sobre seu único meio de subsistência, causando-lhe transtornos concretos; (ii) a conduta da ré foi abusiva e reiterada, configurando desrespeito ao Poder Judiciário, uma vez que a AMBEC manteve os descontos mesmo após a judicialização do caso, demonstrando má-fé e desprezo pela ordem legal; (iii) a jurisprudência do TJSP tem majorado indenizações em casos semelhantes para patamares em torno de R\$ 10.000,00, devendo-se observar o caráter compensatório (pelo abalo sofrido) e dissuasório (para evitar condutas análogas no futuro); (iv) em caso de manutenção do valor da indenização em R\$ 2.000,00, é devida a majoração dos honorários advocatícios para R\$ 1.500,00, com fundamento no art. 85, § 8º, do CPC, considerando o proveito econômico irrisório e o trabalho desenvolvido por seus advogados, que demandou dedicação e esforço técnico.

Aduz a ré, por sua vez, que: (i) há relação jurídica válida entre as partes, pois a autora aderiu voluntariamente à associação, conforme comprovado por gravação telefônica e documento de autorização de desconto com confirmação digital por token; (ii) não houve ato ilícito, uma vez que os descontos foram realizados com base em contratação legítima e informada, não cabendo indenização por danos morais; (iii) eventuais aborrecimentos da autora não configuram dano moral, sendo necessária a comprovação de abalo psíquico ou perturbação significativa, o que não ocorreu no caso; e (iv) em caso de manutenção da condenação, o valor fixado deve ser minorado, por ser desproporcional e não

observar critérios de razoabilidade.

Recursos tempestivos, contrariado e preparado o da ré, sendo a autora beneficiária da gratuidade da justiça.

É o relatório.

Extrai-se dos autos, em linhas gerais, que a autora, ao conferir seus extratos de pagamentos fornecidos pelo Instituto Nacional do Seguro Social, constatou descontos mensais indevidos e não autorizados, no valor de R\$ 45,00, sob a rubrica “*CONTRIBUICAO AMBEC*”, razão pela qual ajuizou a presente ação, pleiteando a declaração da rescisão do contrato, o cancelamento dos descontos, a devolução em dobro dos valores indevidamente cobrados e, por fim, a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 9.000,00 (fls. 01/24).

Pois bem, em que pese a judiciosidade dos argumentos expendidos pelo MM. Juiz *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 ré-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, constata-se que a ré-apelante fundamenta a regularidade da adesão discutida na demanda em uma **gravação telefônica** que, supostamente, evidenciaria a anuência da autora à sua filiação à indigitada associação. Ocorre, contudo, que a adesão realizada **exclusivamente** por meio de **contato telefônico** é expressamente **vedada** pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), órgão responsável pela efetivação dos descontos.

Nesse sentido, 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.”

Todavia, não foi isso o que efetivamente ocorreu no caso em análise. A oitiva do áudio juntado aos autos às fls. 69, com duração aproximada de 1 minuto e 25 segundos, revela que a autora, de fato, recebeu uma ligação da parte contrária. No entanto, o funcionário interlocutor, de prenome Welbert Henrique, limitou-se a induzi-la, inicialmente, à mera confirmação de dados pessoais que já detinha previamente. Na sequência, realizou breve leitura de um suposto “termo de consentimento” e de uma “autorização de desconto da quantia de R\$ 45,00” diretamente no benefício previdenciário da autora. Em nenhum momento, contudo, o preposto da associação ré preocupou-se em fornecer explicações detalhadas acerca dos termos contratuais ou esclarecer, de forma transparente e compreensível, a que exatamente se destinaria a filiação ofertada. Tampouco informou quais seriam as vantagens, serviços ou benefícios decorrentes dessa adesão, restringindo-se a colher o consentimento da consumidora de forma superficial.

Ressalta-se que, apesar de a autora ter externado um

consentimento formal durante a ligação, esse consentimento se deu sem que houvesse prévia e adequada informação. Após a breve leitura do termo, e sem qualquer abertura para eventuais questionamentos ou esclarecimentos, o interlocutor simplesmente parabenizou a consumidora e, ao que parece, encerrou a ligação.

Essa conduta, claramente omissa e inadequada, não atende aos requisitos de transparência e clareza exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Portanto, não há como reconhecer a validade da adesão alegada, uma vez que a autora não teve a oportunidade de compreender plenamente os termos e as consequências do contrato que supostamente teria celebrado.

Tal prática, além de violar o princípio da boa-fé objetiva, consagrado no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, revela flagrante afronta ao dever de informação clara e adequada, configurando uma dinâmica de contratação abusiva, em evidente prejuízo à parte vulnerável da relação jurídica.

Destarte, diante da ausência de comprovação nos autos

quanto ao interesse e à plena ciência da autora acerca de sua filiação aos quadros associativos da ré, bem como das consequências decorrentes desse ato, impunha-se mesmo a declaração de **inexigibilidade** de **qualquer valor** descontado a título de contribuição ou taxa associativa, além da consequente determinação de **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 iniciaram no mês de novembro de 2023, correta a determinação de devolução em dobro dos valores descontados, uma vez que os débitos ocorreram após o marco de referência fixado em 30/03/2021.

Todavia, no que se relaciona aos **danos morais**, efetivamente, não se olvida que os descontos mensais de contribuição associativa, sem qualquer lastro, no benefício previdenciário da autora, caracterizam conduta ilícita por parte da associação ré, 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, ainda que a supramencionada falha lhe tenha causado certo desconforto, não trouxe maiores consequências além do prejuízo material.

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, 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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Logo, ainda que indevida a cobrança, a subtração de valores junto ao benefício previdenciário da autora 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), representando menos de 6% do benefício mensal da autora (R\$ 844,40).

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).

Desse modo, **inexistente** o dano moral indenizável.

Nesse passo, resta **prejudicado** o pedido da autora para majoração da verba honorária, pois ambos os litigantes sucumbiram em parte.

Isso posto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso da autora e **dá-se parcial provimento** ao recurso da ré, nos termos da fundamentação supra. Diante da sucumbência recíproca, condena-se as partes ao rateio das custas e despesas processuais em 50% cada, bem como ao pagamento de honorários advocatícios à parte adversa, fixados em 10% do valor da causa, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil, observada a gratuidade da justiça.

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