



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000370235

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000783-49.2024.8.26.0352, da Comarca de Miguelópolis, em que é apelante MARIA APPARECIDA DOS SANTOS MARQUIORI, é apelado CEBAP – CENTRO DE ESTUDOS DOS BENEFÍCIOS DOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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, 15 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1000783-49.2024.8.26.0352

Apelante: Maria Aparecida dos Santos Marquiori

Apelado: Cebap – Centro de Estudos dos Benefícios dos Aposentados e Pensionistas

Comarca: Miguelópolis

Voto nº 8109

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. AUSÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO DE VONTADE. NULIDADE CONTRATUAL. ASSINATURA ELETRÔNICA DESACOMPANHADA DOS METADADOS NECESSÁRIOS PARA VALIDAÇÃO, TAIS COMO GEOLOCALIZAÇÃO, BIOMETRIA FACIAL E CÓDIGO *HASH* COM CERTIFICAÇÃO. DANO MORAL *IN RE IPSA*. REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por beneficiária previdenciária contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de indenização por danos materiais e morais. A autora alega descontos indevidos em seu benefício, efetuados por associação à qual afirma jamais ter se filiado. A sentença rejeitou os pedidos por entender demonstrada a regularidade da contratação. A parte autora, beneficiária da justiça gratuita, impugna a validade da filiação e a suficiência da prova apresentada pela associação requerida.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) verificar se houve comprovação válida da filiação da autora à associação demandada; (ii) definir se os descontos realizados sobre benefício previdenciário são indevidos e autorizam a restituição em dobro; (iii) apurar se os descontos indevidos ensejam reparação por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

1. A simples negativa de contratação pela consumidora impõe ao fornecedor o ônus de comprovar a regularidade da relação jurídica, nos termos do artigo 373, § 1º, do Código de Processo Civil e do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

2. A autorização de desconto apresentada pela ré, ainda que eletronicamente assinada, não veio acompanhada de metadados mínimos que atestem sua autenticidade, tais

como geolocalização, IP, biometria facial ou assinatura digital com certificação válida nos termos da ICP-Brasil, nos moldes da Medida Provisória nº 2.200-2/2001.

3. O código *hash* apresentado não é validável por entidade certificadora reconhecida, tampouco há elementos que vinculem de forma inequívoca a assinatura à autora, o que compromete sua validade jurídica.

4. O conteúdo do áudio fornecido pela ré tampouco tem aptidão para demonstrar manifestação livre e informada da vontade da autora, evidenciando, ao contrário, tentativa de indução por meio de pergunta binária, violando os deveres de informação previstos no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor e caracterizando prática abusiva nos termos do artigo 39, inciso IV, do mesmo diploma.

5. O contrato telefônico não atende aos requisitos da Instrução Normativa PRESS/INSS nº 128/2022, artigo 655, inciso III, que exige assinatura do beneficiário e documento oficial com foto.

6. Reconhecida a nulidade da contratação, os valores descontados devem ser restituídos em dobro, conforme entendimento firmado pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça no EREsp nº 676.608/RS.

7. A jurisprudência consolidada desta Corte reconhece que o desconto indevido em benefício previdenciário configura dano moral *in re ipsa*, dispensando prova do abalo sofrido, nos termos dos artigos 374, inciso I, e 375 do Código de Processo Civil.

8. A indenização por danos morais deve atender aos critérios de proporcionalidade e razoabilidade, cumprindo função compensatória e pedagógica, sendo razoável o arbitramento em R\$ 5.000,00, conforme precedentes desta Turma.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Vistos.

A autora apela da r. sentença, cujo relatório se adota (fls. 122/130) porque esta julgou improcedentes os pedidos da inicial, contendo o dispositivo do julgado os seguintes termos: “Pelo exposto e tudo mais que consta dos autos, JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial, julgando extinto o processo com resolução do mérito nos termos do art. 487, inciso I do CPC. Condene o autor o pagamento das custas, despesas do processo e honorários advocatícios em 10% sobre o valor da causa com fundamento no art. 85, §2º do CPC, com as ressalvas do artigo

98, §3º do CPC.”

Em suas razões recursais, a recorrente sustenta não ter sido juntado aos autos qualquer documento assinado pela autora que comprove sua manifestação de vontade em se filiar à associação recorrida. Alega, ainda, que a documentação apresentada, supostamente assinada de forma eletrônica, não possui aptidão para demonstrar a regularidade da filiação, especialmente diante da ausência de contrato escrito, o que evidencia falha no dever de informação.

A autora deixou de recolher do preparo recursal, em razão da gratuidade de justiça a ela concedida (fls. 28/29). O recurso é tempestivo e atende aos requisitos de admissibilidade.

Regularmente intimada, a parte ré apresentou contrarrazões no prazo legal (fls. 152/161), a manifestar-se pelo desprovimento do recurso.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido indenização por danos materiais e morais. Narra a parte autora, em síntese, que é titular de benefício previdenciário e identificou em seu extrato mensal fornecido pelo INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) que a ré efetuou três descontos sem sua autorização, totalizando R\$ 135,00 (cento e trinta e cinco reais).

Na hipótese dos autos, a requerente questiona com ênfase a existência relação contratual entre as partes, a destacar a falta de prova do vínculo e a ausência de elementos que confirmem validade a alegada contratação.

Em razão disso, o Código de Defesa do Consumidor 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 afirmada inexistência de relação legítima entre as partes, nos termos do artigo 17 da referida norma.

Dito isso, da simples negativa da contratação, desponta a hipossuficiência da consumidora para a 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.

Em outras palavras, nos termos dos artigos 373, § 1º, do Código de Processo Civil, e 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, cabe ao fornecedor a prova da contratação negada pelo consumidor.

Nesse contexto, com o intuito de comprovar a regularidade da filiação, a requerida apresentou a autorização de desconto assinada eletronicamente pela autora (fls. 109), bem como indicou link de mídia em áudio que, conforme alega, evidenciaria a anuência da autora à filiação (fls. 105).

No entanto, ainda que a ré alegue a validade da contratação, a prova documental apresentada revela-se insuficiente para demonstrar de forma inequívoca a manifestação de vontade da autora, especialmente diante da impugnação expressa por esta formulada.

Para a análise, não se ignora que a formalização de contratos mediante assinaturas eletrônicas é juridicamente válida, desde que acompanhada de mecanismos idôneos e coerentes de autenticação, que garantam a integridade e a autoria do ato, tais como biometria facial, geolocalização, código *hash* com certificação digital, *logs* detalhados da operação e demais elementos que assegurem a rastreabilidade da assinatura, ou a assinatura digital propriamente dita, de entidade credenciada pelo ICP-Brasil.

No caso em exame, ainda que conste existir assinatura digital às fls. 109, o documento não veio acompanhado dos metadados essenciais para atestar sua origem e contexto, tais como geolocalização do dispositivo utilizado no momento da contratação, captura de biometria facial, *IP* e *hash*, elementos esses determinantes para a validação da identidade do signatário.

De igual forma, o código *hash* associado à assinatura eletrônica constante dos autos (fls. 109), embora presente, não está vinculado a qualquer certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), tampouco há indicação de um validador apto a permitir a verificação do referido código por terceiros, circunstâncias que, aliadas à ausência de geolocalização e de metadados capazes de atestar a autenticidade da assinatura, sem dúvida comprometem a confiabilidade da suposta anuência da autora ao contrato.

Sobre a autenticação, veja-se o que tem decidido este Egrégio Tribunal:

Ação declaratória cumulada com indenização por danos morais e materiais. contratação de pacote de serviços padronizados "cesta de serviços" pela via digital. **Possibilidade de assinatura digital. Medida Provisória 2.200-2/2001 que reconhece assinatura digital, desde que a certificadora esteja credenciada na ICP-Brasil ou não seja impugnada pelo suposto contratante.** Autor que nega ter assinado o contrato discutido. É possível a assinatura de contratos bancários pela via eletrônica, no entanto, a certificadora da assinatura deve ser credenciada na ICP-Brasil. **Documento assinado pela via eletrônica, por empresa que não possui o credenciamento no ICP-Brasil, só pode ser aceito quando as partes concordarem com eles. Assinatura digital que não identifica quem assinou o documento, não fornece geolocalização, não indica o**

aparelho utilizado, o sistema operacional envolvido e o código hash. No caso em tela, o autor nega ter assinado o documento e ter contratado cesta de serviço. Correta a r. sentença Dano moral configurado. Falha na prestação de serviço. O dano moral restou caracterizado pelos transtornos que o autor passou na tentativa de demonstrar que não efetuou a contratação da cesta de serviços. Trata-se de dano in re ipsa, sendo despendendo perquirir a respeito da prova do prejuízo moral, que decorre do próprio fato danoso. O valor da reparação do dano moral fixado em R\$ 5.000,00, é adequado, pois arbitrado dentro de um critério de prudência e razoabilidade. juros moratórios. Termo inicial. Súmula 54 do STJ. Cuidando-se de responsabilidade civil extracontratual, os juros moratórios fluem desde a data do evento danoso (cada desembolso). Repetição do indébito. Manutenção do decidido na r. Sentença. Alteração que acarretaria reformatio in pejus. Deve haver a repetição do indébito na forma decidida pela r. sentença, pois alterá-la para o entendimento desta Câmara acarretaria reformatio in pejus, já que a parte autora não recorreu pleiteando a repetição do indébito em dobro. Prequestionamento. Matéria federal. Desnecessário dar enfoque às questões à luz dos dispositivos legais e do enquadramento jurídico que o réu imagina pertinente, porque foi suficiente a fundamentação para a solução dada com ostentação das teses jurídicas adotadas. Apelações do autor e do réu não providas. (destaques meus).

Apelação Cível 1000531-63.2024.8.26.0411; Relator (a): Sandra Galhardo Esteves; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pacaembu - 2º Vara; Data do Julgamento: 13/02/2025; Data de Registro: 13/02/2025)

Ademais, verifica-se que, instada a se manifestar sobre as provas

que pretendia produzir, a associação considerou suficientes os documentos já anexados aos autos, concordando com o julgamento antecipado da lide no estado em que se encontrava o processo.

Deste modo, a documentação trazida ao feito não se revela apta a comprovar a regularidade da filiação, uma vez que inexistente lastro probatório idôneo a vincular, de forma inequívoca, a assinatura eletrônica ao negócio jurídico apresentado pela associação.

De igual forma, quanto à prova em formato de áudio cujo link se encontra às fls. 105, verifica-se que seu conteúdo não possui aptidão para conferir validade a filiação impugnada nos autos.

Com efeito, a gravação aponta que funcionária da ré telefona para a autora, a evidenciar anterior conhecimento de que esta 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”*.

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.”

Em arremate, mas não menos importante, 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 expressamente no artigo 655, inciso III, da Instrução Normativa PRESS/INSS nº 128/2022.

Estabelecida a invalidade do vínculo, os descontos devem ser restituídos e sobre a restituição simples ou em dobro, anote-se que a Corte Especial do C. STJ, firmou por meio dos embargos de divergência nº 676.608/RS, as seguintes teses e modulou 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 firmou-se no sentido de que, a partir do julgamento ocorrido em 30.03.2021, para que seja admitida a repetição do indébito em dobro, nos termos do parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, deve restar demonstrada a violação à boa-fé objetiva, independentemente da existência de culpa ou dolo da instituição bancária.

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 março de 2024 (fls. 109), já dentro, assim, do lapso temporal em que restituição em dobro está admitida. Assim, a restituição dos valores cobrados indevidamente deve ser em dobro.

De igual modo, no que tange aos danos morais, razão assiste à recorrente.

Maria Helena Diniz, ao tratar dos danos morais em sua obra, afirma que: *“Dano moral é a lesão de interesses não patrimoniais provocada pelo fato gerador, que traz como consequência dor, tristeza, vexame e sofrimento. A indenização por dano moral não tem por objetivo restabelecer o status quo anterior, uma vez que não é possível mensurar economicamente a dor ou a humilhação sofrida, mas sim proporcionar uma compensação que atenuie o sofrimento. O dano moral deve ser considerado em sua totalidade, levando em conta as peculiaridades de cada caso, bem como a extensão do sofrimento causado à vítima.”* DINIZ, Maria

Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. v. 7, 100-101.

Tomando estes parâmetros doutrinários, o dano moral deve ser reconhecido, uma vez que foi realizado desconto indevido em benefício previdenciário, patrimônio mínimo da aposentada, com feição eminentemente alimentar. A interferência indevida nessa verba, ainda que mínima, acaba por afetar diretamente a própria dignidade da autora, que sofre limitações no exercício de atos existenciais que dependem desse valor.

Essa conclusão resulta de fato notório, constatado pela experiência comum, nos termos dos artigos 374, inciso I, e 375 do Código de Processo Civil, independentemente, assim, da existência de prova constante dos autos, daí ser considerado como um dano moral *in re ipsa*.

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. Em casos análogos, esta Turma IV do Núcleo de Justiça 4.0 vem entendendo como

devido o valor de R\$ 5.000,00.

A tal respeito:

APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO BANCÁRIO. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedido de reparação de danos materiais e indenização por danos morais. Sentença de procedência. Insurgência de ambas as partes. Possibilidade de contratação eletrônica. Instituição financeira que todavia não comprovou a legitimidade da contratação. Ausência de indicação específica da assinatura, biometria facial, dados de geolocalização ou IP do aparelho utilizado na contratação. Débito relativo ao contrato de empréstimo que deve ser reconhecido como inexigível. Restituição de valores que é consequência lógica, observada a modulação dos efeitos conforme entendimento adotado pela Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça no EREsp 1.413.542/RS. Dano moral *in re ipsa*. Indenização pretendida (vinte salários mínimos) que se mostra excessiva diante das circunstâncias do caso concreto. Reparação fixada em R\$5.000,00, quantia mais adequada às circunstâncias dos autos. Sentença mantida. Recursos desprovidos. AC 1017839-83.2021.8.26.0196, Rel. Rosana Santiso, j. 09.9.24. (grifo meu).

A jurisprudência desta E. Turma é unânime no sentido de que o desconto indevido em benefício previdenciário configura dano moral *in re ipsa*, entendimento adotado nos seguintes julgados: AC nº 1000173-16.2024.8.26.0115, relatado pelo Magistrado Paulo Sérgio Mangerona; AC nº 1134768-65.2022.8.26.0100, relatado pela Magistrada Léa Duarte; AC nº 1001602-57.2023.8.26.0663, relatado pela Magistrada Léa Duarte; AC nº 1006103-41.2024.8.26.0268, relatado pela Magistrada Rosana Santiso e AC nº

1003379-24.2024.8.26.0637, relatado pelo Magistrado Paulo Sergio Mangerona.

Frise-se que o fato do montante ora arbitrado ser inferior ao pleiteado na inicial, não implica em sucumbência recíproca, na forma sedimentada pela Súmula 326 do STJ.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos da fundamentação acima delineada, para: (i) declarar a inexigibilidade e a inexistência do contrato de filiação impugnado nos autos; (ii) condenar a associação ao pagamento de R\$ 5.000,00, a título de indenização por danos morais; e (iii) determinar a restituição em dobro dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário da autora.

O termo inicial da correção monetária referente aos danos materiais deve ser a data do efetivo desembolso, a teor da Súmula nº 43 do C. STJ, enquanto o termo inicial dos juros de mora corresponde à data do evento danoso.

Acerca dos danos morais, o termo inicial da correção monetária deve ser feito a partir deste arbitramento, nos termos da Súmula nº 362 do STJ, enquanto marco inicial do cálculo dos juros de mora também é o evento danoso, conforme dispõem o artigo 398 do Código Civil e a Súmula nº 54 do STJ, correspondente à data em que ocorreu o primeiro desconto indevido.

A atualização e a remuneração por juros serão feitas pela 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.

Diante do provimento do recurso, inverte-se o ônus de sucumbência, impondo-se à parte ré o ônus integral das despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios, os quais majoro para 18% (dezoito por cento)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil.

Atendem 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 Código de Processo Civil.

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