



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382644

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004093-78.2024.8.26.0541, da Comarca de Santa Fé do Sul, em que é apelante ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC, é apelado SEBASTIANA EMÍDIA DE CARVALHO BOTELHO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 6ª Câmara de Direito Privado 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 RAMON MATEO JÚNIOR (Presidente sem voto), VITO GUGLIELMI E CESAR MECCHI MORALES.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

MARCELLO DO AMARAL PERINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1004093-78.2024.8.26.0541

Apelante: Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec

Apelado: Sebastiana Emidia de Carvalho Botelho

Comarca: 1ª Vara do Foro de Santa Fé do Sul

Magistrado(a): José Gilberto Alves Braga Júnior

Voto nº 6186

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO – AUSÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA VÁLIDA – VÍCIO DE CONSENTIMENTO – PROVAS APRESENTADAS PELA RÉ INSUFICIENTES E CONTRADITÓRIAS – SUPOSTA CONTRATAÇÃO VIA LIGAÇÃO TELEFÔNICA – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – APLICAÇÃO DO CDC – PESSOA IDOSA E HIPERVULNERÁVEL – RESTITUIÇÃO EM DOBRO – DANO MORAL CONFIGURADO – REDUÇÃO PARA R\$ 4.000,00 – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuida-se de apelação interposta pela Associação dos Aposentados Mutualistas para Benefícios Coletivos - AMBEC contra a sentença que julgou procedente a ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, ajuizada por Sebastiana Emidia de Carvalho Botelho.

O juízo de origem reconheceu a inexistência da relação jurídica entre as partes, determinou a restituição dos valores descontados indevidamente e fixou indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Inconformada, a ré interpôs recurso de apelação, arguindo, em primeiro lugar, a inexistência de ato ilícito e a validade da relação jurídica entre as partes. Ademais, pleiteia a exclusão da condenação por danos

morais, sustentando tratar-se de mero aborrecimento ou, subsidiariamente, a redução do quantum arbitrado.

Recurso da ré tempestivo e preparado (fls. 133/134).

Houve a apresentação de contrarrazões (fls. 176/187).

Regularmente intimadas, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Egrégio Tribunal de Justiça, as partes não se opuseram ao Julgamento Virtual.

É o relatório.

O recurso comporta parcial provimento.

A controvérsia central reside em verificar a existência de relação jurídica válida que justifique os descontos realizados no benefício previdenciário da autora, bem como na análise da condenação em danos morais e o quantum indenizatório.

Inicialmente, é necessário destacar que a relação estabelecida entre as partes se caracteriza como de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A apelada, como beneficiária final do serviço, enquadra-se como consumidora, enquanto a apelante, fornecedora, integra a cadeia de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor é aplicável para resguardar os direitos do consumidor em situações de evidente vulnerabilidade, como ocorre no caso em análise. Nesse sentido, a jurisprudência desta 6ª Câmara tem reconhecido a relação de consumo em casos semelhantes:

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória de inexistência de débito c/c repetição de indébito e indenização por danos morais. Desconto indevido em folha de pagamento de aposentadoria por contribuição. Autor que alega não ter se filiado à associação AMBEC e não ter autorizado descontos em folha do seu pagamento. Insurgência do autor contra sentença que julgou o pedido improcedente e condenou o autor por litigância de má-fé. Ré que não comprovou a existência de vínculo entre as partes. Configuração de dano moral. Relação jurídica de

***consumo. Aplicação do CDC.** Sentença reformada para declarar a inexistência de débito e condenar a ré à devolução dos valores descontados em dobro e ao pagamento de danos morais fixados em R\$4.000,00 (quatro mil reais), considerando-se o caso concreto e os precedentes desta C. Câmara. Recurso parcialmente provido.”(TJSP; Apelação cível 1001958-92.2024.8.26.0024; Relatora: Débora Brandão; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 09/12/2024)*

Além de consumidora, a autora é idosa, com mais de 70 anos de idade, percebendo benefício previdenciário em valor aproximado de um salário-mínimo, renda de caráter alimentar indispensável à sua subsistência e dignidade. Trata-se de pessoa em evidente condição de vulnerabilidade social, financeira e jurídica, o que a enquadra como *hipervulnerável*, demandando especial proteção do Poder Judiciário.

Em razão da relação de consumo e das peculiaridades do caso concreto, impõe-se a inversão do ônus da prova, cabendo à apelante demonstrar que houve filiação válida à associação e autorização expressa para os descontos realizados no benefício previdenciário da autora.

No caso em análise, a apelante sustenta que a contratação foi formalizada por contato telefônico e apresenta gravação de ligação como elemento probatório. Contudo, a gravação apresentada é insuficiente e inadequada para comprovar a existência de relação jurídica válida.

A análise do áudio evidencia que a pessoa supostamente representando a autora limita-se a responder de forma monossilábica, com "sim" ou "autorizo", sem que haja diálogo efetivo ou qualquer demonstração de compreensão acerca dos termos da contratação. O áudio apresentado reflete um monólogo por parte do atendente, com fala apressada e incompreensível, falhando em esclarecer de forma adequada as condições do serviço oferecido.

Além de não existir um diálogo na gravação apresentada pelo apelante, nos poucos momentos em que há a presença da voz do contratante, há de se notar a falta compreensão acerca do serviço anunciado, quiçá pela fala bastante apressada da atendente.

Além disso, também chama atenção no áudio o fato de que a parte autora somente é instada a se manifestar para confirmar os seus dados pessoais, ou repetir informações já repassadas pelo funcionário do réu, sempre com repostas curtas ou monossilábicas.

Nesse contexto, a pergunta formulada após a confirmação dos dados é bem mais sugestiva, já que o consumidor, geralmente ingênuo, acredita que poderá responder “sim” à questão formulada, sem entender que aquela resposta implica na contratação do serviço.

Ainda, é ausente qualquer prova suplementar que legitime o áudio, como contrato assinado, reconhecimento facial, foto de documentos ou registro da ligação com protocolo autenticado. A falta de elementos adicionais, apresentados oportunamente, compromete a validade e a confiabilidade da prova apresentada.

Diante disso, fica evidente que a contratação foi realizada de forma abusiva e sem o consentimento livre e esclarecido da autora, configurando vício de consentimento e afronta ao dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor.

Importa ressaltar que casos semelhantes já analisados por este E. Tribunal e por esta Câmara, nos quais se constatou a insuficiência de provas semelhantes e a abusividade da contratação, reforçando a necessidade de resguardar os direitos do consumidor em situações de vulnerabilidade, conforme se verifica:

*“APELAÇÃO – Apelação - Ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com indenização por danos morais - Descontos indevidos em benefício previdenciário de aposentado – Ação julgada improcedente – Apelo do autor buscando a procedência da ação - **Ré não demonstrou o vínculo contratual, nos termos dos artigos 429 e 434 do CPC - Ausência de contrato físico ou digital - Suposta contratação via telefone – Imprestabilidade - Descontos indevidos - Dever de repetição em dobro dos valores indevidamente debitados do benefício previdenciário do demandante - Danos morais configurados (grifei) - Valores descontados que seriam utilizados para o sustento do requerente, que percebe***

parcos rendimentos mensais - Indenização fixada em R\$ 4.000,00, com juros do evento danoso e correção monetária do arbitramento – Precedentes - Sentença reformada - Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001358-71.2024.8.26.0218; Relator (a): Costa Netto; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 28/11/2024)

*“INDENIZAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL E MATERIAL. OCORRÊNCIA. INDEVIDA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DA ASSOCIAÇÃO EM NOME DA AUTORA. DESCONTO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. COMPROVAÇÃO DA INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA A AMPARAR O DÉBITO. INSTRUÇÃO NORMATIVA DO INSS Nº 28/2008, ARTIGO 3º, III. **PROIBIÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DO DESCONTO NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DADA POR TELEFONE OU GRAVAÇÃO DE VOZ. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO DECLARATÓRIO. PREJUÍZOS COMPROVADOS (grifei).** VERBA INDENIZATÓRIA QUE, NA ESPÉCIE, ERA DEVIDA, NO MONTANTE DE R\$ 4.000,00. QUANTIA QUE SE ADEQUA AOS PARÂMETROS USUALMENTE ADOTADOS PELA JURISPRUDÊNCIA EM CASOS ANÁLOGOS. RESTITUIÇÃO DOS VALORES DEBITADOS, TODAVIA, DE FORMA SINGELA E NÃO EM DOBRO. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 42, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO DE APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010672-44.2023.8.26.0099; Relator (a): Vito Guglielmi; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 04/09/2024)*

*“AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS Desconto indevido efetuado pela ré no benefício previdenciário do autor, que alega não ter celebrado qualquer contrato com ela, tampouco ter autorizado descontos mensais em seu benefício previdenciário Sentença de procedência, que determinou a restituição em dobro dos valores cobrados e fixou indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 - Recurso da ré afirmando ter sido realizada contratação legítima e buscando a improcedência da demanda **Contratação por telefone em ligação curta e sem a clareza ou informações necessárias a manifestação da vontade do autor - Contrato nulo de pleno direito ante a ocorrência de dolo (Grifei)** Devolução dos valores que deve ser em dobro, com base no artigo 42, parágrafo único, do CDC, porquanto evidenciada a má-fé na cobrança, tendo em vista a ausência de associação - Dano moral configurado Autor que ficou privado de parte de seus rendimentos, em razão do desconto indevido - Valor que deve ser mantido, porquanto inferior ao adotado pelos precedentes desta E.*

Câmara, não tendo havido recurso do autor Recurso desprovido (TJSP; Apelação Cível 1000077-81.2024.8.26.0638; Relator (a): Marcus Vinicius Rios Gonçalves; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/07/2024)

Portanto, não há qualquer indício de que tenha sido assegurada à consumidora a devida compreensão dos serviços contratados ou das obrigações decorrentes, como o desconto de mensalidades em seu benefício previdenciário.

A boa-fé, princípio fundamental em todas as relações obrigacionais, exige lealdade, transparência e informação por parte dos contratantes. No entanto, tais deveres foram flagrantemente desrespeitados pela apelante, que não garantiu à autora a plena ciência e compreensão do ato jurídico praticado.

Dessa forma, correta a sentença ao reconhecer a inexistência de vínculo jurídico entre as partes e determinar a restituição dos valores descontados indevidamente. Esse reconhecimento se impõe, pois cabia à apelada comprovar que a contratação impugnada foi realizada de maneira lícita e regular, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, o que, evidentemente, não ocorreu.

Em virtude da inexistência de relação jurídica válida, impõe-se o imediato cessar dos descontos realizados no benefício previdenciário da apelada, com a correspondente restituição dos valores indevidamente descontados.

Ressalta-se que o benefício previdenciário, de caráter eminentemente alimentar, é indispensável à sobrevivência e manutenção de um mínimo de dignidade. Com isso, os descontos realizados indevidamente no benefício, reconhecidos como ilícitos pela sentença, violam a boa-fé objetiva e o dever de respeito nas relações jurídicas.

Nesse cenário, a conduta da ré, ao apropriar-se de valores de benefício previdenciário da apelada, transborda o limite do mero aborrecimento cotidiano, configurando um dano moral indenizável.

A apropriação indevida de parcela da renda essencial à

subsistência da parte autora comprometeu sua tranquilidade e segurança, causando angústia e preocupação, sobretudo pela natureza reiterada dos descontos e pela dificuldade de lidar com tais abusos em sua condição.

O instituto do dano moral decorre da violação de direitos da personalidade, como a honra, a dignidade e a integridade psíquica, sendo desnecessária a comprovação de prejuízo material, conforme entendimento consolidado na jurisprudência. Para sua configuração, é imprescindível a demonstração do ato ilícito, do nexa causal e do abalo extrapatrimonial causado à vítima, elementos claramente presentes no caso em tela.

Superada a análise acerca da configuração do dano moral, cumpre agora apreciar o valor indenizatório a ser fixado.

É pacífico o entendimento de que a indenização por danos morais desempenha duas funções essenciais: a função reparatória, por meio da qual se busca atenuar os efeitos sofridos pela vítima, e a função pedagógica, voltada a inibir condutas semelhantes por parte do ofensor, desestimulando a repetição de atos ilícitos.

No entanto, o valor estabelecido em sentença no importe R\$ 5.000,00 não se revela plenamente adequado diante das circunstâncias que envolvem a controvérsia e do entendimento pacífico desta Câmara de julgamento.

De um lado, é certo que a prática de descontos indevidos em benefício previdenciário constitui conduta grave e censurável, considerando-se o caráter alimentar da verba subtraída do idoso. Por outro lado, a fixação de um valor excessivamente elevado poderia desaguar em desequilíbrio, configurando, em última análise, um enriquecimento indevido da parte lesada.

Diante disso, a solução demanda uma criteriosa ponderação dos elementos presentes: a intensidade dos danos sofridos pela autora, a extensão dos descontos ilegítimos, a repercussão prática do ilícito, as condições pessoais da vítima e, ao mesmo tempo, a necessidade de desestimular a repetição de tais condutas por parte da ré.

Atento a esses parâmetros, entendo que a indenização no importe de R\$ 4.000,00 se revela mais condizente com o propósito de equilibrar, de forma justa e razoável, a reparação do prejuízo moral sofrido, sem distorcer o instituto da indenização ou fomentar vantagens indevidas.

Esse valor encontra respaldo nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, além de estar em consonância com precedentes desta 6ª Câmara:

*“APELAÇÃO Associação - Ação visando indenização por danos morais e materiais - Descontos de contribuição associativa sobre benefício previdenciário sem a devida adesão ou contratação - Inadmissibilidade - Restituição em dobro devida - Fraude na contratação - Má-fé evidente - Danos morais configurados - Redução do valor fixado pelo MM. Juiz de primeiro grau - **Danos morais reduzidos para R\$ 4.000,00 (grifei)** - Entendimento sedimentado nesta Câmara - Recurso parcialmente provido” (TJSP; Apelação Cível 1011010-29.2018.8.26.0152; Relator: Costa Netto; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 30/09/2021).*

*“Responsabilidade civil. Danos morais. Associação. Captação indevida de associado. Descontos indevidos no benefício previdenciário da autora. Sentença que deferiu o pedido declaratório da inexistência de relação jurídica, bem como a repetição em dobro das quantias indevidamente descontadas e a condenação ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00. Irresignação da parte ré. Pedido de redução da indenização. Parcial admissibilidade. Irresignação da parte autora. **Pedido de majoração da indenização para R\$ 10.000,00. Inadmissibilidade. Verba indenizatória que, na espécie, era devida, no montante de R\$4.000,00. Quantia que se adequa aos parâmetros usualmente adotados pela jurisprudência em casos análogos (grifei)**. Sentença reformada. Recurso da ré parcialmente provido. Recurso da autora improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001660-23.2024.8.26.0664; Relator (a): Vito Guglielmi; Órgão Julgador: 6ª Câmara de Direito Privado; Foro de Votuporanga - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/06/2024; Data de Registro: 07/06/2024)*

Como se vê, a quantia de R\$ 4.000,00 arbitrada situa-se dentro da média estabelecida por esta Câmara, revelando-se adequada e suficiente para compensar o dano sofrido pela autora e, ao mesmo tempo, cumprir a função dissuasória da medida.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em razão do desfecho recursal, embora a ré tenha obtido um pequeno êxito ao ver reduzido o valor da indenização por danos morais, a alteração não foi substancial a ponto de alterar o cenário de sucumbência originalmente traçado.

O pedido principal da autora (reconhecimento da inexistência da relação jurídica e responsabilização da ré) foi integralmente atendido, restando à parte ré a condição de principal sucumbente no litígio.

Diante disso, mantém-se a distribuição dos ônus sucumbenciais tal como fixada na sentença de origem, com a condenação da ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% (vinte por cento) do valor da condenação, o que se revela adequado e proporcional ao resultado alcançado.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso de apelação da ré, apenas para reduzir a indenização de danos morais para R\$ 4.000,00, mantendo-se os demais termos fixados na sentença.

MARCELLO DO AMARAL PERINO

Relator