



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000382915

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002543-79.2024.8.26.0369, da Comarca de Monte Aprazível, em que é apelante TEREZA DERCI LEMES, é apelado ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS CASTILHO AGUIAR FRANÇA (Presidente sem voto), ENIO ZULIANI E ALCIDES LEOPOLDO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 11.837

Apelação Cível: 1002543-79.2024.8.26.0369

Apelante : Tereza Derci Lemes

Apelado : Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec

Origem: 2ª Vara - Foro de Monte Aprazível

Juiz sentenciante: Dr(a). Luis Gonçalves da Cunha Junior

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO ORDINÁRIA DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. Descontos indevidos em benefício previdenciário pela Associação de Aposentados Mutualista para Benefícios Coletivos - AMBEC. A filiação da autora à AMBEC foi realizada por meio não autorizado em lei, configurando vício de consentimento e prática abusiva vedada pelo CDC. A restituição dos valores indevidamente descontados deve ocorrer em dobro, pois a cobrança decorrente de contrato nulo viola a boa-fé objetiva. A indenização por danos morais é devida, considerando a prática abusiva e o comprometimento da subsistência da autora. *Quantum* indenizatório fixado em R\$ 5.000,00. Afasta-se a multa por litigância de má-fé, pois a negativa de contratação foi comprovada, inexistindo conduta temerária ou desleal da apelante. Apelo da autora a que se dá **PARCIAL PROVIMENTO**.

Trata-se de Apelação contra decisão que julgou improcedente **ação ordinária de repetição de indébito e de reparação por danos morais com pedido de tutela de urgência**, interposta por **Tereza Derci Lemes** em face da **Associação de Aposentados Mutualistas para Benefícios Coletivos – AMBEC**.

Sustenta a autora que é titular de aposentadoria e que constatou descontos indevidos efetuados pela ré em seu benefício previdenciário no valor de R\$ 45,00 cada desconto, a título de “CONTRIB. AMBEC 0800 023 1701”. Alega que não contratou os serviços da ré e que jamais se associou ou autorizou que fossem realizados quaisquer descontos.

Defende a aplicação do Código de Defesa do Consumidor e a inversão do ônus da prova em decorrência da hipossuficiência da autora. Postula pela

declaração de inexigibilidade quanto aos débitos no benefício previdenciário da autora, a fim de condenar a ré a restituir os valores pagos indevidamente de forma dobrada, em favor da autora, além da indenização por danos morais *in re ipsa* no montante de R\$ 15.000,00. Em sede de tutela requer a suspensão dos descontos.

Deferida a gratuidade da justiça à autora, indeferido o pedido de tutela (fls. 15/16). Seguiu-se a regular marcha processual, com a realização das citações previstas em lei.

A ré apresentou contestação intempestiva às fls. 35/62, em que transcreve *link* com a gravação da ligação telefônica realizada entre a autora e a atendente de telemarketing da Associação ré, a fim de confirmar a licitude da contratação, e alegou que inexistente dano moral para a parte autora, mas mero aborrecimento.

A autora se manifestou em réplica, reiterando os pedidos da inicial (fls. 25/34).

A r. sentença recorrida (fls. 106/108) julgou improcedente os pedidos formulados na inicial, sob o fundamento que a autora consentiu em aderir ao serviço oferecido pela ré, não existindo ato ilícito. Assim, a r. sentença condenou a autora ao pagamento de multa de 1% do valor atualizado da causa (artigo 88, “caput”, do NCPC), destinada à parte contrária (artigo 77, §§ 1º, 2º e 3º, do NCPC); bem como condenou a autora ao pagamento de indenização à parte requerida (artigo 81, “caput”, do NCPC), que fixou em R\$ 4.253,68 (quatro mil, duzentos e cinquenta e três reais e sessenta e oito centavos), com atualização a partir do arbitramento pela tabela prática do TJSP (artigo 81, § 3º, do NCPC), e condenou a parte autora ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da causa.

A apelante, inconformada, requer em suas razões (fls. 111/123) a reforma da sentença para julgar totalmente procedente os pedidos, a fim de que seja a apelada condenada ao pagamento por danos morais nos termos deduzidos na inicial, além da restituição em dobro dos descontos efetuados, e apresentou as seguintes alegações: (i) a decisão contraria as provas dos autos; (ii) a Contestação foi

apresentada de forma intempestiva, operando-se a revelia, de forma que devem ser presumidos verdadeiros os fatos narrados na inicial; (iii) a apelada não trouxe aos autos nenhum documento assinado (assinatura física) pela apelante que comprove a sua associação; (iv) a apelante não reconhece sua voz na mídia eletrônica juntada pela apelada, pois o áudio tem qualidade ruim; (v) a pessoa da gravação está sendo assediada, praticamente obrigada a formalizar o contrato.

Nas contrarrazões de fls. 127/137, a apelada alega que inexistente ato ilícito, que não houve dano moral e sim mero aborrecimento para a parte autora, defende a não majoração do valor dos danos morais e dos honorários de sucumbência e, ao final, requer seja negado provimento ao recurso de Apelação, mantendo-se a r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual e o recurso é tempestivo.

É o relatório.

De antemão, observo que o presente recurso preenche os requisitos processuais correlatos, razão pela qual entendo ser caso de seu conhecimento.

A apelação da autora merece parcial provimento.

Isso porque, diferentemente do quanto entendido em primeira instância, e respeitado esse entendimento, não há nos autos comprovação da regularidade da adesão da parte autora à associação a justificar a realização de descontos em seu benefício previdenciário.

A autora tem sessenta e oito anos de idade, sendo, portanto, idosa.

A controvérsia envolve descontos realizados em benefício previdenciário autorizados por contratação telefônica declarada válida pela r. sentença, que deu ensejo ao indeferimento da inicial da autora.

A ré AMBEC, na pretensão de comprovar a regular filiação

da autora aos seus quadros, disponibilizou à fl. 37 o *link* de acesso à gravação do atendimento realizado, cujo conteúdo, no entanto, não lhe é favorável. O áudio revela, de maneira clara, que a vontade manifestada pela autora foi captada por meio de técnicas agressivas de marketing focadas nas suas condições de vulnerabilidade etária, técnica e social. Essa prática é vedada expressamente pelo artigo 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor, sendo que sua ocorrência configura vício de consentimento:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas. IV - 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. (grifei)

O referido áudio revela que a autora foi contatada por atendente de telemarketing que, em dois minutos, ofereceu à autora a possibilidade de se associar à ré e expôs, rápida e superficialmente, as consequências, em sequência rápida de informações para consumidora que nem mesmo esperava receber tal ligação.

O simples fato de uma contratação, que supostamente envolve a oferta de inúmeros serviços, ser realizada em pouco mais de dois minutos já evidencia uma anormalidade, considerando o senso comum derivado da reiteração de práticas humanas ordinárias (art. 375 do CPC¹). No entanto, ao ouvir o áudio, essa suspeita de “anormalidade” é confirmada, revelando uma abusividade na forma como o negócio jurídico foi conduzido.

O atendente da AMBEC, que se apresenta como BRUNO GARCIA, liga para a autora e em 2m09s, atinge o seu objetivo. Ele já inicia o atendimento dizendo “*para concluirmos a sua filiação à AMBEC farei a*

¹Art. 375. O juiz aplicará as regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece e, ainda, as regras de experiência técnica, ressalvado, quanto a estas, o exame pericial.

confirmação de algumas informações do seu cadastro”, e aqui cabe uma observação, não há informações nos autos de que a autora tenha, em momento anterior, manifestado interesse em aderir à Associação, tampouco realizado qualquer cadastro.

Prosseguindo. O atendente então, rapidamente confirma os dados pessoais da idosa e indaga se ela *“autoriza o uso das informações confirmadas para cadastro no clube de benefícios e compartilhamento com as empresas parceiras da AMBEC, conforme nossa política de dados disponível no site da AMBEC”*. Ou seja, não havia cadastro. E mais, quais são essas empresas parceiras que, sem qualquer informação prestada, a idosa confirmou o compartilhamento de seus dados?

Ademais, o atendente nem se dá ao trabalho de explicar quais são os “benefícios” que integram o pacote exclusivo ofertado. Tal conduta viola o artigo 6º, inciso III, do CDC, que impõe o dever de informação prévia e clara, e o artigo 46, que exige oportunidade para análise do contrato.

Ora, é evidente que a filiação se concretizou mediante expediente escuso. A vontade, elemento essencial à contratação, deveria ser totalmente livre, o que não ocorreu no caso. Conforme bem destaca SÉRGIO CAVALIERI FILHO²: *“só há autonomia de vontade quando o consumidor é bem informado e pode manifestar a sua decisão de maneira refletida”*.

Assim, o argumento da ré de que *“não há quaisquer ilicitudes perpetradas pela Requerida no caso em comento, que nunca realizou a inscrição indevida de quaisquer aposentados em seu quadro de associados”* diverge dos elementos dos autos. A cobrança derivada de contrato nulo, realizada diretamente por desconto no benefício previdenciário, comprometendo o recebimento de verbas de cunho alimentício, configura “conduta atentatória à boa-fé objetiva, especialmente no tocante ao dever anexo de proteção” (EAREsp 676.608/RS, Rel. Ministro OG FERNANDES, DJe 30/03/2021).

Outrossim, cumpre referir que em uma rápida consulta a processos ajuizados em desfavor da apelada, existem inúmeras demandas com o mesmo propósito do que é discutido no caso concreto. E, malgrado os descontos

² in Programa de Direito do Consumidor. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 8

sejam sempre de valores pequenos, é certo que atingem grande número de pessoas, de modo que a multiplicidade de casos com pequenos aportes, como o presente, certamente, ao fim e ao cabo, favorece a apelada, vultuosamente, de modo indevido, o que evidencia a prática de conduta contrária à boa-fé objetiva, ausente engano justificável para os descontos efetivados.

Em que pese os valores descontados não serem tão expressivos (R\$ 45,00), nota-se que a autora idosa aufere quantia módica mensal dela dependendo para suprir as suas primeiras necessidades. É de se reconhecer que, devido a esses descontos irregulares, viu-se privada de parte de seus rendimentos, o que comprometeu sua subsistência. Isso valida a condenação ao pagamento dos danos morais que, à luz da Constituição Federal, corresponde a uma agressão à dignidade humana, cuja reparação apenas é devida caso seja tão grave a ponto de extrapolar os meros aborrecimentos do cotidiano.

Os critérios utilizados para aferir a sua constituição devem ser avaliados segundo a gravidade do dano, levando-se em conta a concepção ético-jurídica dominante na sociedade, afastando-se de fatores extremamente subjetivos, como sensibilidade ou frieza exacerbada de alguns.

Nesse sentido, estando pacificada a matéria no tocante à ilicitude dos descontos realizados no benefício previdenciário da parte requerente, os danos morais restam devidamente comprovados à hipótese, uma vez que o benefício previdenciário apresenta natureza de verba alimentar e, portanto, o confisco indevido deste, ainda que de forma parcial, gera prejuízos extrapatrimoniais capazes de gerar o dever de indenizar, na medida em que a angústia sofrida pela beneficiária, que vê sua fonte de subsistência indevidamente suprimida ou reduzida, supera o mero aborrecimento.

Veja-se que a autora sofreu desconto diretamente no seu benefício previdenciário, que gerou prejuízo direto à sua subsistência, pelo que não se pode dizer que os transtornos por ela experimentados não ultrapassaram os limites do mero dissabor. Sobre os danos morais, disserta Sérgio Cavalieri Filho³:

³ in Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed, Atlas, São Paulo: 2000, pág. 79/80

“Por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais. (...) Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti que decorre das regras de experiência comum”.

Já em relação ao valor da indenização por danos morais, este não pode se mostrar demasiadamente elevado a ponto de caracterizar enriquecimento sem causa, tampouco ínfimo a afastar a compensação pelos danos experimentados.

A fixação do valor de indenização deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mostrando-se adequado ao evento danoso e suas consequências, prestando-se, ademais, como forma profilática a evitar reiteração de conduta indevida. A fixação de seu valor deve atender, pois, aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Com efeito:

“Após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido.”⁴

Como consequência, em razão da ilegalidade dos descontos no benefício da autora, a ré deve pagar indenização por danos morais no importe de R\$ 5.000,00, uma vez que referido valor se mostra adequado e suficiente para a compensação dos danos experimentados pela autora e para coibir a reiteração de conduta indevida praticada pela ré. Em casos análogos, já se decidiu neste Tribunal:

⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio; in Programa de responsabilidade civil, 9. ed., São Paulo: Atlas, 2010, p. 100

*APELAÇÃO - AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Descontos em benefício previdenciário. Sentença de procedência. Dano moral caracterizado. Insurgência da parte ré. Alegação de inoccorrência de ato ilícito e pleito para afastamento ou diminuição do dano moral indenizável. **Dano moral mantido no valor de R\$ 5.000,00.** Descontos realizados e não autorizados pela parte autora. Ausência de contrato ou autorização expressa. Ato ilícito comprovado. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Manutenção vide art. 252 do Regimento Interno desta Corte. Sentença mantida. Recurso Improvido. (TJSP; Apelação Cível 1000022-04.2024.8.26.0486; Relator (a): Vitor Frederico Kümpel; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Quatá - Vara Única; Data do Julgamento: 25/05/2015; Data de Registro: 07/09/2024) (grifei).*

*Ação declaratória de inexigibilidade de débito consubstanciado em "Contribuição AMBEC" no valor de R\$ 90,00, cumulada com pedidos de repetição do indébito em dobro e de indenização por danos morais - Realização de descontos mensais ilícitos no benefício previdenciário do autor - Sentença de procedência parcial dos pedidos, com a determinação da restituição da quantia descontada de forma dobrada e rejeição da indenização moral - Situação que ultrapassou o mero dissabor - **Danos morais caracterizados -Suficiência do arbitramento no valor de R\$ 5.000,00** - Procedência da ação - Fixação dos honorários sobre o*

valor da condenação Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1001053-89.2023.8.26.0067; Relator (a): César Peixoto; Órgão Julgador: 9ª Câmara de Direito Privado; Foro de Borborema - Vara Única; Data do Julgamento: 19/12/2023; Data de Registro: 19/12/2023) (grifei).

Em vista do exposto, não existindo regular contratação dos serviços que originaram os descontos realizados na conta corrente da parte ativa, de rigor a declaração de inexigibilidade dos débitos e a condenação da ré à restituição dos valores impugnados na causa.

Por consequência, não há que se falar na ocorrência de litigância de má-fé, que, por consectário com o ora decidido, fica afastada.

No que tange à dobra na devolução do indébito, deve ser imposta no caso vertente, ante o descaso da ré frente aos reclamos da autora, que faz jus à repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, pois não é necessária a comprovação da má-fé da ré. Basta a demonstração de conduta contrária à boa-fé.

Tal entendimento está corroborado em tese fixada pelo Superior Tribunal de Justiça: "*a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo*" (EREsp 1.413.542/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021).

Oportuno noticiar que trata-se de uma fraude carregada de grave ilicitude por representar subtração de valores de pessoas vulneráveis, o que caracteriza a má-fé da recorrida, sendo de rigor a restituição em dobro.

Por derradeiro, para fins do artigo 1.025 do Código de

Processo Civil, considerando a existência de precedentes das Cortes Superiores que vêm apontando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados, a fim de se evitar eventuais embargos de declaração apenas para tal finalidade, por falta de sua expressa remissão no acórdão, ainda que examinados implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais suscitados pelas partes.

Quanto aos honorários advocatícios, diante do resultado, considerando a aplicação do princípio da causalidade, a aplicação da responsabilidade pela verba de sucumbência deve ser atribuída à vencida (ré), sendo fixados honorários advocatícios com sustento no art. 85, §2º e 11 do Código de Processo Civil, mostrando-se a quantia de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação em favor do advogado da autora, adequada para a hipótese, considerada a complexidade da causa, o tempo de duração da demanda e o trabalho desenvolvido pelo patrono.

Ante o exposto, pelo voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso da autora para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais em **R\$ 5.000,00**, com correção monetária que deve seguir a Tabela Prática de Cálculos Judiciais divulgada pelo E. Tribunal de Justiça de São Paulo a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso (art. 398 do Código Civil e Súmula 54 do STJ, além da devolução em dobro dos valores descontados indevidamente pela ré, com atualização e juros de mora de 1% ao mês desde cada desembolso. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os valores devidos a título de danos morais serão atualizados pelo IPCA, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescidos de juros de mora na forma do art. 406, § 1º, também do Código Civil, ou seja, pela SELIC, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o art. 389, parágrafo único, do Código Civil.

É o voto.

FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO

Relatora