



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000388903

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010369-50.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante MARIA LUCIA CLARO NICOLA, é apelado ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFICIOS COLETIVOS - AMBEC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 8ª Câmara de Direito Privado 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 SALLES ROSSI (Presidente sem voto), SILVÉRIO DA SILVA E CLARA MARIA ARAÚJO XAVIER.

São Paulo, 23 de abril de 2025.

PEDRO DE ALCÂNTARA DA SILVA LEME FILHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Apelação Cívelº: 1010369-50.2024.8.26.0566
Apelante (s): Maria Lucia Claro Nicola
Apelado (s): Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec
Comarca: São Carlos - 1ª Vara Cível
1ª Instância: 1010369-50.2024.8.26.0566
Juiz: Milton Coutinho Gordo
Voto nº: 43726

Ementa. Apelação cível. Ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais. Improcedência dos pedidos em primeiro grau. Apelante pessoa idosa. Descontos efetuados em benefício previdenciário. Contratação telefônica. Consumidor hipervulnerável. Proteção especial conferida pelo estatuto do idoso e CDC. Ausência de consentimento livre e esclarecido. Vício de vontade configurado. Atendente que induziu consumidora a acreditar que estava recebendo "benefício" quando na verdade contratava serviço. Técnica de abordagem agressiva. Falta de transparência e clareza na contratação. Descumprimento das normas administrativas do INSS para autorização de descontos em benefícios previdenciários. Resolução CNPS nº 1.369/2020 e instrução normativa INSS nº 100/2022. Ônus da prova do fornecedor não satisfeito. Mera apresentação de áudio insuficiente para comprovar regularidade da contratação. Inexistência de relação jurídica válida. Dano moral configurado in re ipsa. Valor fixado em R\$5.000,00. Repetição do indébito em dobro. Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC. Sentença reformada, com inversão do ônus da sucumbência. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Maria Lucia Claro Nicola contra a sentença de fls. 136/140, cujo relatório ora se adota, que na ação declaratória de inexistência de relação jurídica cumulada com indenização por danos materiais e morais movida em face da Associação de Aposentados Mutualista para Benefícios Coletivos - AMBEC, julgou improcedentes os pedidos

formulados pela autora.

Alega a parte apelante que, na condição de aposentada do INSS, constatou descontos em seu benefício previdenciário identificados como "CONTRIB. AMBEC 0800 023 1701", cuja origem desconhecia. Afirma não ter contratado quaisquer serviços da apelada que justificassem tais débitos. Ressalta sua condição de pessoa idosa nos termos do Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003) e argumenta que a gravação da conversa telefônica evidencia que o produto não foi por ela solicitado. Segundo a apelante, a atendente da AMBEC adotou técnica inadequada de venda, falando rapidamente sobre um suposto "benefício" ao qual teria direito, como se fosse algo vantajoso, sem explicar claramente a natureza da contratação. Sustenta que houve violação ao dever de transparência nas negociações estabelecido no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, pois a análise do áudio demonstra que a funcionária da apelada induziu-a a erro, confundindo-a para obter resposta positiva. Por essas razões, requer a reforma da sentença para declarar a inexistência da relação jurídica, determinar a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados, além de condenação ao pagamento de indenização por danos morais e honorários advocatícios (fls. 201/212).

Em suas contrarrazões, a AMBEC defendeu a manutenção da sentença, argumentando que o link de gravação juntado aos autos comprova a efetiva contratação do serviço. A apelada sustenta que a autora, em pleno gozo de suas faculdades mentais, expressou concordância inequívoca com os benefícios ofertados e com os respectivos descontos, conforme demonstrariam a ficha de

atendimento e o áudio apresentados. Afirma que a oferta ocorreu de forma livre, justa e ponderada, sem qualquer vício de consentimento que pudesse invalidar o negócio jurídico. Quanto aos danos morais alegados, a associação nega sua ocorrência, destacando que os valores descontados eram "extremamente baixos", inferiores a R\$50,00, o que descaracterizaria qualquer prejuízo significativo. Para fortalecer sua tese, a apelada invoca precedentes judiciais que reconheceriam a validade de contratações telefônicas similares, com ênfase em julgado do TJMG (Processo nº 5149683-14.2023.8.13.0024) mencionado à fl. 228, no qual teria sido mantida a improcedência em caso análogo. Por tais fundamentos, requer o desprovemento do recurso e a consequente manutenção da sentença de improcedência (fls. 222/232).

Recurso tempestivo e isento de preparo, em razão do benefício da gratuidade da justiça concedido à apelante.

É o Relatório em sede recursal.

O ponto central da controvérsia é decidir se os descontos realizados no benefício previdenciário da apelante foram legítimos, considerando a alegada contratação telefônica de serviços oferecidos pela apelada. Em outras palavras, é necessário verificar se a apelante prestou consentimento livre e esclarecido para a contratação dos serviços e consequentes descontos em seu benefício previdenciário.

O sistema jurídico brasileiro tem como princípio e fundamentos a proteção da dignidade da pessoa humana e a defesa do consumidor, especialmente quando este se encontra em situação de vulnerabilidade agravada, como é o caso das pessoas idosas. Nesse

cenário, a legislação estabelece uma série de garantias específicas, que vão desde o Estatuto do Idoso até as normas consumeristas e previdenciárias, formando um microssistema de proteção que impõe deveres especiais de conduta aos fornecedores de produtos e serviços.

No caso dos autos, Maria Lucia Claro Nicola demonstrou que, na data dos fatos, contava com 65 anos de idade, enquadrando-se na definição legal de pessoa idosa, conforme o artigo 1º da Lei nº 10.741/2003. Além disso, a autora é beneficiária de aposentadoria paga pelo INSS, o que reforça sua condição de vulnerabilidade econômica e a necessidade de proteção especial.

Essas circunstâncias atraem a aplicação simultânea de três conjuntos normativos protetivos: o Estatuto do Idoso, o Código de Defesa do Consumidor e a legislação previdenciária específica que regula as operações de consignação em benefícios previdenciários.

A apelante alega que não contratou os serviços da apelada e que os descontos foram realizados em seu benefício previdenciário sem sua autorização consciente. Os descontos foram efetuados sob a rubrica "CONTRIB. AMBEC 0800 023 1701", conforme consta nas fls. 22/27 dos autos.

Por sua vez, a ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS MUTUALISTA PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC alegou que a contratação foi realizada regularmente por telefone, tendo a apelante manifestado sua concordância com os termos do serviço. Para comprovar sua alegação, a apelada juntou aos autos um link para acesso a um áudio que, segundo ela, demonstraria a contratação válida.

Confrontando os argumentos das partes, entendo que a contratação telefônica realizada no presente caso não atendeu aos requisitos legais para ser considerada válida, pelos seguintes fundamentos:

A apelante é pessoa idosa, com 65 anos de idade à época dos fatos, o que lhe confere a proteção do Estatuto do Idoso e a condição de hipervulnerável nas relações de consumo, especialmente nas contratações por meios remotos;

A análise do áudio apresentado pela apelada, conforme descrito no recurso da apelante à fl. 203, revela que a atendente falava rapidamente, não explicava de maneira clara o que estava sendo contratado, e utilizava termos que induziam a apelante a pensar que estava recebendo um "benefício" e não contratando um serviço com desconto em sua aposentadoria;

A contratação por telefone, além de observar os princípios gerais do Código de Defesa do Consumidor, deve atender às normas específicas da Resolução CNPS nº 1.369/2020 e da Instrução Normativa INSS nº 100/2022, que exigem prévia autorização expressa do beneficiário perante o INSS para a realização de descontos em benefícios previdenciários;

Não há nos autos comprovação de que a apelada tenha obtido a autorização prévia da apelante perante o INSS, nem de que tenha cumprido os demais requisitos estabelecidos pelas normas administrativas para a contratação válida de serviços com desconto em benefício previdenciário.

Da qualidade do consentimento e indução a erro

Merece especial atenção a qualidade do consentimento obtido durante a gravação telefônica. Conforme relatado à fl. 203 dos autos, a atendente da apelada conduziu a conversa de forma a induzir a apelante a acreditar que estava recebendo um "benefício" ao qual teria direito, como se fosse "algo de muita sorte", quando na verdade estava realizando a contratação de um serviço que geraria descontos em seu benefício previdenciário.

A estratégia utilizada pela atendente, falando rapidamente e utilizando terminologia que sugere vantagem ("benefício") em vez de obrigação ("contratação" ou "mensalidade"), constitui clara indução a erro, especialmente considerando a condição de pessoa idosa da apelante. Essa técnica de venda agressiva visa justamente aproveitar-se da dificuldade que pessoas em situação de vulnerabilidade possam ter para compreender rapidamente os termos e condições do negócio jurídico.

O consentimento válido pressupõe plena compreensão sobre o objeto do contrato, suas condições e consequências. No caso em análise, resta evidente que a apelante não recebeu informações claras, precisas e adequadas sobre o que estava contratando, o que compromete definitivamente a validade de sua manifestação de vontade.

Ademais, o fato de a apelada já possuir informações pessoais e bancárias da apelante antes mesmo da ligação, conforme mencionado à fl. 203, quando afirma que "ela já dispunha

desses dados, como nome completo, número de CPF e endereço, e apenas verbaliza para que a autora confirmasse", gera questionamentos sobre a forma como esses dados foram obtidos e utilizados, o que reforça a suspeita de práticas comerciais inadequadas.

Da inversão do ônus da prova e insuficiência da prova apresentada.

A apresentação de um áudio de conversa telefônica, por si só, não é suficiente para comprovar a regularidade da contratação, especialmente considerando a inversão do ônus da prova aplicável às relações de consumo, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC.

No caso em análise, caberia à apelada, além de apresentar o áudio da suposta contratação, demonstrar o cumprimento de todos os requisitos legais e regulamentares para a validade do negócio jurídico, incluindo: a autorização prévia da apelante junto ao INSS, conforme exigido pela Resolução CNPS nº 1.369/2020 e pela Instrução Normativa INSS nº 100/2022; o envio de contrato físico ou eletrônico à apelante, contendo todas as informações sobre o serviço contratado, conforme exigido pelas normas de proteção ao consumidor; a observância do prazo de reflexão ou arrependimento, especialmente considerando a contratação por meio remoto; a comprovação da efetiva prestação do serviço contratado.

Nenhum desses elementos foi adequadamente comprovado pela apelada, o que evidencia o descumprimento de seu ônus probatório e reforça a tese de ilicitude na contratação.

Do confronto com a jurisprudência citada pela apelada

A apelada cita em suas contrarrazões precedentes judiciais que reconheceriam a validade de contratações telefônicas, com destaque para um julgado do TJMG (Processo nº 5149683-14.2023.8.13.0024) mencionado à fl. 228.

Contudo, é necessário distinguir tais precedentes do caso em análise, considerando suas peculiaridades; no presente caso, não houve apenas a contratação por telefone, mas a utilização de técnicas de persuasão inadequadas, com indução a erro e obtenção de consentimento viciado; a apelante, na condição de pessoa idosa e hipervulnerável, merece proteção jurídica especial, conforme preconizado pelo Estatuto do Idoso e reforçado pela jurisprudência mais recente sobre o tema; a apelada não comprovou o cumprimento das exigências específicas estabelecidas pelas normas previdenciárias para a autorização de descontos em benefícios do INSS, o que distingue este caso daqueles em que tais requisitos foram observados.

Assim, o precedente citado pela apelada não se aplicam ao caso concreto, dadas suas particularidades e o conjunto probatório formado nos autos.

Da irrelevância do valor dos descontos para a configuração do dano moral

A apelada argumenta que os valores descontados do benefício da apelante seriam "extremamente baixos", não chegando a somar R\$50,00, o que descaracterizaria a ocorrência de dano moral.

Tal argumento não merece prosperar. A jurisprudência é pacífica no sentido de que a configuração do dano moral, em casos de descontos indevidos em benefícios previdenciários, não depende do valor descontado, mas da ilicitude da conduta e da violação a direitos da personalidade do consumidor.

No caso dos autos, o que caracteriza o dano moral é a violação à autonomia patrimonial da apelante, à sua tranquilidade e segurança, bem como à sua dignidade como pessoa idosa, que teve seu benefício previdenciário, de caráter alimentar, atingido por descontos não autorizados de forma consciente.

A insignificância do valor descontado, longe de afastar a ocorrência de dano moral, pode até mesmo evidenciar a abusividade da conduta da apelada, que executa cobranças de pequeno valor justamente para dificultar sua contestação ou para que passem despercebidas, especialmente quando direcionadas a pessoas idosas.

Da configuração da prática abusiva e do dever de indenizar

A conduta da apelada configura prática abusiva vedada pelo artigo 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor, que proíbe ao fornecedor "prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços".

Também viola o dever de informação clara e adequada, previsto no artigo 6º, III, do mesmo diploma legal, e os princípios da boa-fé objetiva e da transparência, que devem nortear as

relações de consumo.

A jurisprudência dos tribunais reforça essa conclusão, reconhecendo como abusiva a contratação telefônica que induz consumidores idosos a erro, configurando vício de consentimento e gerando o dever de indenizar.

Comprovada a ilicitude do desconto, impõe-se a devolução em dobro dos valores indevidamente descontados, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do CDC, dada a má-fé presumida da instituição contratante, que realizou desconto em benefício previdenciário sem comprovar a existência de contratação válida.

Quanto aos danos morais, a conduta da apelada, ao efetuar descontos indevidos no benefício previdenciário da apelante, sem autorização formal e sem fornecer esclarecimentos adequados, violou sua esfera íntima, sua tranquilidade e sua autonomia patrimonial, especialmente considerando sua idade e condição econômica.

O dano moral, neste caso, configura-se *in re ipsa*, sendo desnecessária a comprovação de prejuízo concreto, bastando a demonstração do fato lesivo, que consiste na realização de descontos não autorizados em benefício de caráter alimentar de pessoa idosa.

Para a fixação do valor da indenização, considerando a jurisprudência sobre o tema, a condição econômica das partes, a extensão do dano e a finalidade compensatória e pedagógica da indenização, entendo adequado o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Em resumo, (a) a apelante, pessoa idosa com 65 anos de idade, teve descontos realizados em seu benefício previdenciário pela apelada, sob a rubrica "CONTRIB. AMBEC 0800 023 1701"; (b) não houve comprovação de contratação válida, com consentimento livre e esclarecido da apelante, nem de cumprimento das normas administrativas que regulam os descontos em benefícios previdenciários; (c) a conduta da apelada configura prática abusiva, gerando o dever de restituir em dobro os valores descontados indevidamente e de indenizar pelos danos morais causados; (d) inverte os ônus da sucumbência.

Ante o exposto, DOU PROVIMENTO ao recurso de apelação.

Pedro de Alcântara da Silva Leme Filho
Relator