



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000393895

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003121-64.2024.8.26.0491, da Comarca de Rancharia, em que é apelante JESIAS ANTONIO LOURENÇO, é apelado ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC.

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, 24 de abril de 2025.

DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003121-64.2024.8.26.0491

Apelante: Jesias Antonio Lourenço

Apelado: Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec

Comarca: Rancharia

Voto nº 8.192

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. CONTRATO DE ASSOCIAÇÃO FIRMADO POR MEIO DE LIGAÇÃO TELEFÔNICA. NULIDADE CONTRATUAL POR VÍCIO DE CONSENTIMENTO. COBRANÇA INDEVIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por Jesias Antonio Lourenço contra sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados em ação anulatória de contrato cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais, sob fundamento de ausência de vício na contratação realizada por telefone. O autor sustenta que foi induzido a aderir a associação mediante prática de marketing agressivo, sem consentimento válido, o que ensejaria a nulidade do contrato, a devolução em dobro dos valores descontados de seu benefício previdenciário e indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se houve vício de consentimento capaz de ensejar a nulidade do contrato firmado entre o autor e a associação ré; (ii) estabelecer se os valores descontados indevidamente do benefício previdenciário devem ser restituídos em dobro; (iii) determinar se estão presentes os requisitos para a condenação em danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor à hipótese, conforme artigo 17, ante a alegação de contratação indevida e a existência de cobrança sem prestação de serviço, o que caracteriza falha na segurança do serviço. Diante da negativa do consumidor quanto à contratação, o ônus probatório é invertido, cabendo à fornecedora demonstrar a validade da adesão, nos termos dos artigos 373, § 1º, do CPC, e 6º, inciso VIII, do CDC.

A prova apresentada pela ré gravação telefônica revela abordagem comercial abusiva, com uso de linguagem

acelerada e indução ao aceite por resposta binária, sem adequada explicação sobre os serviços, violando o dever de informação previsto no artigo 6º, inciso III, do CDC. Forma contratada que deixa de observar a disciplina para tal tipo de vínculo, na forma do artigo 655, inciso III, da Instrução Normativa PRESS/INSS nº 128/2022.

A prática configura conduta abusiva vedada pelo artigo 39, inciso IV, do CDC, por se aproveitar da vulnerabilidade do consumidor idoso, com clara ausência de manifestação livre e consciente de vontade.

Constatada a nulidade da contratação, a restituição dos valores descontados deve ocorrer em dobro, conforme artigo 42, parágrafo único, do CDC e entendimento firmado pela Corte Especial do STJ (REsp 676.608/RS), aplicável às cobranças realizadas a partir de 30/3/2021.

Os descontos mensais efetuados desde 14/12/2023 demonstram que a restituição em dobro é cabível, pois a cobrança decorre de contrato inexistente, em violação à boa-fé objetiva.

Configura-se o dano moral diante da conduta lesiva da ré, que impôs contratação viciada a consumidor hipossuficiente, comprometendo verba de natureza alimentar e exigindo intervenção judicial, situação que ultrapassa o mero aborrecimento e justifica indenização. O valor de R\$ 5.000,00 mostra-se proporcional à extensão do dano, considerando os critérios da razoabilidade, gravidade do ilícito e capacidade econômica do ofensor.

A correção monetária e os juros de mora obedecerão às Súmulas 43, 54 e 362 do STJ, e à sistemática de atualização definida no REsp 1.795.982/SP, observando-se os efeitos da Lei 14.905/24.

Majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação, conforme o art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, diante do provimento do recurso.

IV. DISPOSITIVO

Recurso provido.

Vistos.

O autor apelou da r. sentença (fls. 239/243) cujo relatório se adota, a qual possui o seguinte dispositivo: “Ante o exposto, julgo IMPROCEDENTES os pedidos formulados por Jesias Antonio Lourenço, e consequentemente julgo EXTINTO o processo resolvendo o mérito, nos termos do art. 487, I, Código do Processo Civil. Sucumbente o requerente, condeno ao pagamento das custas e

despesas processuais, bem como honorários advocatícios que fixo em 10 % (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, com fulcro no artigo 85, §2º, do CPC, observando-se a suspensão da exigibilidade, na forma do artigo 98, § 3º, do CPC.”

O autor deseja a reforma integral da r. Sentença haja vista que houve vício de vontade quando da vinculação à associação, em marketing agressivo realizado por meio de ligação telefônica. Nesse passo, pede que seja o negócio declarado nulo, com restituição em dobro de descontos procedidos junto ao benefício do autor, bem como pagamento de indenização por danos morais (fls. 246/262).

O autor deixou de recolher preparo por ser beneficiário de gratuidade (fls.142/143).

O recurso é tempestivo e atendeu aos requisitos de admissibilidade.

O réu deixou de produzir contrarrazões (fls. 267).

É o relatório.

O recurso comporta provimento.

A causa de pedir da autora está fundamentada na ausência de consentimento do autor em relação à cobrança mensal, em seu benefício previdenciário, de contribuição denominada “CONTRIB. AMBEC”.

Em razão disso, o Código de Defesa do Consumidor torna-se
Apelação Cível nº 1003121-64.2024.8.26.0491 -Voto nº 8.192

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 inexistência de relação legítima entre as partes, nos termos do artigo 17 do referido Diploma Legal.

Dito isso, da simples negativa da contratação, desponta a hipossuficiência do consumidor para 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. Ou seja, nos termos dos artigos 373, § 1º, do CPC, e 6º, inciso VIII, do CDC, cabe ao fornecedor a prova da contratação negada pelo consumidor.

A ré trouxe aos autos prova em formato de áudio: https://ddladv-my.sharepoint.com/:u:/g/personal/jessica_campos_ddllaw_com_br/EbPP6DknZOJJq_pxzsW5niEBn

zoQVS10lvCyYfrzmSZFBg?nav=eyJyZWZlcnJhbEluZm8iOnsicmVmZXJyYWxBcHAiOiJPbmVEcmI2ZUZvckJlc2luZXNzIiwicmVmZXJyYWxBcHBQbGF0Zm9ybSI6IldlYiIsInJlZmVycmFsTW9kZSI6InZpZXciLCJyZWZlcnJhbFZpZXciOiJNeUZpbGVzTGlua0NvcHkiX0&e=M7ZkHR.

A gravação aponta que um funcionário da ré telefona para o autor, evidenciando anterior conhecimento de que ele 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 Código de Defesa do Consumidor.

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 “*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*”.

Veja-se que na resposta a requerida expõe mesmo que a contratação dos respectivos serviços é feita exclusivamente pela via telefônica, um suporte cuja comunicação é claramente feita de forma sucinta e a vontade de aderir se evidencia ainda mais viciada, pela inexistência de quaisquer serviços que a requerida tenha feito em favor da requerente desde a contratação, o que evidencia a desnecessidade e o desinteresse anterior e posterior do requerente nos serviços da requerida.

Assim, a contratação deve ser anulada, pois, segundo o artigo 46 do Código de Defesa do Consumidor, “*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.*”

Não bastasse, o contrato firmado por telefone entre a associação e o consumidor 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.

DA RESTITUIÇÃO

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 é no sentido de que a partir desse julgamento (30/3/2021) para se admitir a repetição em dobro, nos termos do parágrafo único do art. 42 do CDC, a conduta deve ser contrária à boa-fé objetiva, não se examinando 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 14/12/2023, já dentro, assim, do lapso temporal em que restituição em dobro está admitida. Assim, a restituição dos valores cobrados indevidamente deve ser em dobro.

DOS DANOS MORAIS

O dano moral também deve ser reconhecido, pois, além de cobrar valores indevidos, a instituição financeira cometeu prática abusiva ao prevalecer da hipossuficiência do consumidor idoso para venda de serviços por telefone.

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.

Para a fixação do dano moral também devem ser consideradas as condições das partes, a gravidade da lesão, o potencial econômico do ofensor e a necessidade da condenação servir de desestímulo a práticas futuras.

A quantia paga em dinheiro para a parte ofendida deve representar para esta uma satisfação psicológica capaz de minimizar o sofrimento impingido.

Com base nessas considerações, fixo o valor da indenização em R\$ 5.000,00, por ser tal valor o aplicável nesta E, Turma IV para casos congêneres, como se pode ver pela ementa abaixo reproduzida da AC 1006188-53.2023.8.26.0400, Rel Léa Duarte, j. 26.8.24.

CONTRATOS BANCÁRIOS. DIREITO
CONSUMERISTA. INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. NULIDADE DE
EMPRÉSTIMO POR CONTRATO DE CARTÃO DE
CRÉDITO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO DOBRADA
DO INDÉBITO. DESVIO PRODUTIVO.
DANOS MORAIS CONFIGURADOS. REFORMA DA
SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. 1. Autora que admitiu
contratação de cartão de crédito consignado, havendo nos
autos comprovação de seu uso. Rechaçou, contudo, o
empréstimo incluído posteriormente no cartão. Banco que
tangenciou as alegações da autora e limitou-se a reiterar a

regularidade da contratação do cartão. 2. Inexistente contrato de empréstimo. Descumprido o dever de informação (art. 52, 54-B do CDC). Abusividade do banco ao cobrar por empréstimo não contratado, prosseguindo com os descontos apesar da impugnação da autora (violação dos arts. 46 e 54-G, I, II e III, do CDC). 3. Indenização por danos morais fixada em R\$ 5.000,00, considerando a prática abusiva e lesiva do banco ao impor a recusada contratação de empréstimo, forçando a autora a buscar pelo Judiciário, não obstante as exaustivas tentativas de solução extrajudicial. Conduta arbitrária que desviou o tempo produtivo da autora. 4. Sabido que o mero desconto indevido não causa dano moral indenizável, mas, diante de ilícito que compromete benefício previdenciário (verba alimentar), há ofensa moral que supera o mero dissabor. Presente dever de indenizar (arts. 6º, IV e VI, 14 e 54-D, I e §ú, do CDC). 5. Obscuridade e dubiedade na formação do contrato. Operação bancária que não observou as instruções normativas 28/2008 e 138/2022 do INSS e Resolução 3.694/2009 do CMN. Ausente contrato escrito com redação clara e objetiva do empréstimo impugnado pela autora. Banco que subtraiu o direito à livre escolha e tomada de decisão. 6. Contexto fático-probatório dos autos que revelam sucessivas violações de direitos e, com isso, erros inescusáveis. Conduta do banco que contraria a boa-fé objetiva. Hipóteses que, juntas, atraem aplicação da sanção do art. 42, §ú, do CDC. 7. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido para declarar inexistente o empréstimo de R\$ 1.345,00, nos termos dos arts. 39, III, 46, 51, XV e 54-D, I e §ú do CDC; condenar o requerido à restituição dobrada do indébito, nos termos dos arts. 42, §ú, e 54-G, I, II e III, do CDC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data de cada

desconto e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da data da citação; condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), nos termos dos arts. 6º, VI, e 14, §1º do CDC, além do 186 e 927 do CC, cujo valor deverá ser corrigido pela Tabela Prática do TJ/SP desde a data deste julgamento e acrescido de juros de de 1% ao mês a partir da data da citação.

No mesmo sentido: AC 1000173-16.2024.8.26.0115, Rel. Paulo Sérgio Mangerona e AC 1008337-02.2021, Rel. Rosana Santiso.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso do autor para 1) declarar nulo o contrato associativo de autor e réu; 2) condenar o réu à restituição em dobro dos valores descontados do benefício previdenciário do autor; 3) condenar o réu em danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

Em se tratando de relação extracontratual, mesmo porque é a inexistência de contrato que aqui se declara, devem os danos materiais ser atualizados a partir do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ), com incidência dos juros de mora a partir do evento danoso (Súmula 54 do STJ).

Acerca dos danos morais, também por se tratar de relação extracontratual, o termo inicial da correção monetária deve ser a partir do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e o dos juros de mora é o evento danoso (art. 398 do Código Civil e Súmula 54 do STJ).

A atualização e a remuneração por juros será feita pela SELIC, nos

termos do decidido pela E. Corte Especial do STJ no REsp n. 1.795.982/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.

Nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, revento a sucumbência em desfavor do réu e majoro os honorários advocatícios em favor do patrono do autor para 20% sobre o valor da condenação.

Atentem 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 CPC.

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