



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000416035

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002624-93.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante DIRCE DE OLIVEIRA SANTOS LIMA, é apelado PAULISTA SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA.

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 em parte 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), PAULO SERGIO MANGERONA E LÉA DUARTE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

ROSANA SANTISO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 2.936

Apelação cível nº 1002624-93.2024.8.26.0024 – 2ª Vara da Comarca de Andradina

Apelante: Dirce de Oliveira Santos Lima

Apelada: Paulista Serviços de Recebimentos e Pagamentos Ltda.

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. DESCONTOS INDEVIDOS EM CONTA. FILIAÇÃO A ASSOCIAÇÃO NÃO COMPROVADA. CONTRATAÇÃO TELEFÔNICA COM VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO. NULIDADE DA CONTRATAÇÃO. DEVOLUÇÃO DOS VALORES DESCONTADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por aposentada contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos materiais e morais, proposta em face de associação responsável por descontos mensais realizados em sua conta bancária vinculada ao benefício previdenciário. A autora alegou não ter autorizado validamente a filiação e requereu a devolução dos valores descontados, bem como indenização por danos morais.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se houve a comprovação da filiação voluntária da autora à associação e a regularidade dos descontos realizados; e (ii) estabelecer se a autora faz jus à restituição dos valores e à indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica entre as partes está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, pois a autora, ainda que não tenha formalizado contrato, é destinatária final dos serviços supostamente prestados.

4. Aplica-se a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC e art. 373, § 1º, do CPC, diante da hipossuficiência da autora e da verossimilhança de suas alegações.

5. A associação não comprova a adesão válida da autora, pois a gravação telefônica apresentada não evidencia consentimento claro, livre e informado. A comunicação se deu de forma confusa, com fala acelerada e ausência de informações essenciais, ferindo o dever de informação previsto no art. 6º, III, do CDC.

6. Configura-se prática abusiva, nos termos do art. 39, IV,

do CDC, o aproveitamento da vulnerabilidade da consumidora idosa para induzi-la a adesão contratual sem plena compreensão das condições ofertadas.

7. A ausência de contratação válida torna inexigível o vínculo associativo e impõe a devolução dos valores indevidamente descontados, de forma simples, considerando que na apelação não foi requerida a restituição em dobro.

8. O desconto indevido configura lesão presumida à esfera moral da autora, sendo devida a indenização por danos morais, arbitrada em R\$ 5.000,00, valor compatível com o caso concreto e em conformidade com precedentes em casos análogos.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, III e VIII, 39, IV e 46; CPC, arts. 85, §§ 1º e 2º, 373, § 1º, e 487, I; CC, arts. 389, parágrafo único, e 406, parágrafo único.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1001235-67.2024.8.26.0414, Rel. Domingos de Siqueira Frascino, j. 17.02.2025; TJSP, Apelação Cível 1001965-49.2024.8.26.0553, Rel. Léa Duarte, j. 24.02.2025.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pela autora em face da r. sentença de fls. 126/128, cujo relatório adoto, com dispositivo assim redigido: *“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTES a ação, com fundamento no art. 487, I, do CPC, proposta por DIRCE DE OLIVEIRA SANTOS LIMA em face de PAULISTA SERVIÇO DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS LTDA. Em consequência da sucumbência, deverá a parte autora arcar com a taxa judiciária, as despesas processuais e honorários advocatícios (artigo 86, parágrafo único, CPC) que arbitro em 10% do valor da causa atualizado, nos termos do artigo 85, §2º do Código de Processo Civil, ressalvados, se o caso, os benefícios da justiça gratuita.”.*

Sustenta a recorrente às fls. 131/136, em síntese, que:

a) a sua filiação à associação se deu de forma irregular, pois na gravação não é possível se compreender que a autora estava contratando um serviço; b) não foi confirmada a contratação; c) os valores descontados indevidamente devem ser devolvidos; e d) faz jus à indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00. Pede provimento do recurso para que os pedidos sejam julgados procedentes.

Não foram apresentadas contrarrazões (fl. 140).

É o relatório.

Fundamento e decidido.

Preenchidos os requisitos de admissibilidade, não há óbice ao conhecimento da apelação interposta.

No mérito, o recurso comporta parcial acolhimento.

Trata-se de ação de declaratória de inexistência de débito, cumulada com pedido indenização por danos materiais e morais, na qual a autora aposentada não reconhece a associação ré, impugnando os descontos por ela promovidos em sua conta (fls. 3 e 28/34).

E respeitado o entendimento do Juízo *a quo*, a associação requerida não se desincumbiu do seu ônus probatório (art. 6º, VIII, CDC; e arts. 373, II e 429, II, CPC), não logrando demonstrar que a aposentada, após ser devidamente informada sobre as condições da filiação, tenha, validamente, manifestado a sua vontade de a ela se associar, autorizando os descontos em sua conta.

No caso concreto, a gravação da ligação telefônica (fl. 80) não permite inferir que a autora teve ciência plena e inequívoca do que lhe era ofertado. A preposta da ré não apresentou informações detalhadas sobre os termos e as condições da proposta de adesão, limitando-se a autora a confirmar seus dados pessoais, sem que lhe fossem prestados esclarecimentos essenciais.

Além disso, a abordagem adotada pela representante da ré revela-se inadequada, pois as informações foram transmitidas de forma acelerada e imprecisa, resultando em um diálogo confuso e de difícil assimilação. Tal conduta viola o dever de informação que incumbe aos fornecedores de produtos e serviços, conforme estabelece o art. 6º, III, do CDC. O teor do áudio, na realidade, evidencia que a ré explorou a vulnerabilidade da autora, induzindo-a a manifestar concordância sem fornecer os esclarecimentos mínimos necessários.

Essa prática caracteriza conduta abusiva nos termos do art. 39, IV, do CDC, que veda ao fornecedor “*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, impõe-se o reconhecimento da nulidade da filiação, também por força do art. 46 do CDC, o qual dispõe que *“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”.*

Outrossim, reconhecida a inexistência de relação jurídica válida, a obrigação de restituição dos valores indevidamente descontados da autora é consequência lógica, sob pena de se permitir o enriquecimento ilícito da associação requerida. E ausente pedido de restituição dobrada, em sede recursal, a devolução deverá se dar de maneira simples.

No que tange aos danos morais pleiteados, o desconto indevido em verba de natureza alimentar – como ocorrido na presente hipótese, visto que atingida a conta em que a autora recebe seu benefício previdenciário (fls. 19/24 e 28/34) –, enseja, por si só, abalo moral indenizável, não se vislumbrando nos autos elementos capazes de afastar tal presunção.

Portanto, tem razão a autora em reclamar a compensação do dano moral decorrente dos descontos pela filiação tida como inválida.

Não se justifica, contudo, o arbitramento do montante indenizatório no elevado valor pretendido (R\$ 20.000,00), pois não foram apontadas consequências concretas mais gravosas experimentadas pela requerente.

Dessa forma, a indenização deve ser estimada em R\$5.000,00, quantia usualmente adotada por esta Turma Recursal em casos semelhantes e que se mostra adequada à extensão dos danos, além de atender ao propósito educativo-punitivo da condenação indenizatória, mas sem desviar para o enriquecimento sem causa.

A propósito, nesse sentido:

**DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL.
DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO
PREVIDENCIÁRIO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.
CONTRATAÇÃO POR TELEFONE, COM VOZ ACELERADA
NA PROPOSTA E INDUZIMENTO A ACEITE. PRÁTICA
ABUSIVA. NULIDADE DA CONTRATAÇÃO. RESTITUIÇÃO**

EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: *Apelação interposta pela ré contra sentença que determinou o cancelamento de descontos indevidos no benefício previdenciário da autora, a restituição em dobro dos valores cobrados e o pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.* II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) verificar se houve contratação válida que justificasse os descontos no benefício previdenciário da autora; e (ii) estabelecer se a restituição deve ser realizada em dobro e se há fundamento para a indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável ao caso, nos termos do artigo 17, pois a autora, ainda que não tenha formalizado a contratação, sofreu os efeitos de uma relação de consumo. (ii) A inversão do ônus da prova, prevista nos artigos 6º, inciso VIII, do CDC, e 373, § 1º, do CPC, impõe ao fornecedor o dever de demonstrar a regularidade da contratação, dado o estado de hipossuficiência da consumidora. (iii) A gravação apresentada pela ré não comprova uma contratação válida, que é feita exclusivamente pela via telefônica, com o uso de voz acelerada, sem respeitar o dever de informação clara e adequada, configurando prática abusiva conforme o artigo 39, inciso IV, do CDC. (iv) Nos termos do artigo 46 do CDC, contratos de consumo não obrigam o consumidor se não lhe for dada oportunidade de conhecimento prévio de seu conteúdo ou se forem redigidos de forma a dificultar a compreensão, o que justifica a nulidade da contratação. (v) A restituição em dobro é devida, pois a cobrança indevida viola a boa-fé objetiva, conforme entendimento do STJ no julgamento dos Embargos de Divergência nº 676.608/RS. (vi) O dano moral decorre da prática abusiva da ré, que impôs cobrança indevida à consumidora idosa por meio de abordagem inadequada, justificando a indenização fixada em R\$ 5.000,00, montante compatível com a jurisprudência da Turma Julgadora. IV. DISPOSITIVO: Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1001235-67.2024.8.26.0414; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 1); Foro de Palmeira D'Oeste - Vara Única; Data do Julgamento: 17/02/2025; Data de Registro: 17/02/2025).

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. FILIAÇÃO NÃO COMPROVADA A ASSOCIAÇÃO. VIOLAÇÃO DO DIREITO À INFORMAÇÃO. INEXIGIBILIDADE DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. I. CASO EM EXAME I. *Apelação contra sentença que julgou improcedente ação declaratória de inexigibilidade de contrato e descontos, cumulada com pedidos de restituição em dobro e indenização por danos morais. O autor alegou descontos indevidos de sua aposentadoria para associação da qual não se filiou. A ré sustentou a regularidade da adesão por meio de ligação telefônica.* II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. *Há duas questões em discussão: (i) definir se houve a comprovação da adesão do autor à associação ré e a regularidade dos descontos realizados; e (ii) estabelecer se há direito à restituição em dobro dos valores*

*descontados e à indenização por danos morais. **III. RAZÕES DE DECIDIR** 3. A ré não se desincumbiu do ônus da prova, pois os documentos juntados aos autos não comprovam de forma inequívoca a adesão do autor à associação. A gravação telefônica apresentada não é suficiente para demonstrar a ciência clara e expressa do autor acerca da contratação. 4. O direito básico do consumidor à informação clara e adequada foi violado, conforme o art. 6º, III, do CDC, pois não há prova de que o autor foi devidamente esclarecido sobre os termos do contrato antes da adesão. 5. A inexigibilidade do contrato deve ser reconhecida, devendo a ré ser condenada a cessar os descontos indevidos sobre o benefício previdenciário do autor e a restituir em dobro os valores já descontados. 6. A abusividade da prática adotada pela parte ré e a sua má-fé configuram um ato ilícito que causou presumível sofrimento e perda de tempo produtivo ao autor. Assim, ele faz jus a uma indenização por danos morais. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. IV. DISPOSITIVO E TESE 6. Recurso provido para declarar a inexigibilidade do contrato, condenar a requerida a cessar os descontos, condenar a ré a restituir de forma dobrada os valores que foram descontados e condena-la ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 3º, 6º, III e VIII, 30, 31, 39, IV, 42, parágrafo único, e 46; CC, art. 113. Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 1001399-12.2024.8.26.0356, Rel. José Aparício Coelho Prado Neto, 10ª Câmara de Direito Privado, j. 04.02.2025; TJSP, Apelação Cível 1007070-27.2024.8.26.0223, Rel. Ramon Mateo Júnior, 6ª Câmara de Direito Privado, j. 31.01.2025; TJSP, Apelação Cível 1000952-85.2023.8.26.0638, Rel. Daniela Cilento Morsello, 9ª Câmara de Direito Privado, j. 21.11.2023. (TJSP; Apelação Cível 1001965-49.2024.8.26.0553; Relator (a): Léa Duarte; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 1); Foro de Santo Anastácio - Vara Única; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)*

Ante o exposto, ***dou parcial provimento*** ao recurso para, julgando a ação parcialmente procedente para: a) declarar inexigível o contrato de filiação da autora à associação requerida; b) condenar a recorrida a devolver os valores que indevidamente descontou da autora, com juros moratórios e correção monetária desde a data de cada desconto indevido; e, c) condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00, com juros de mora desde o primeiro desconto indevido e correção monetária desde a data deste acórdão. Os juros de mora e a correção monetária deverão observar a aplicação da taxa Selic (REsp 1.795.982/SP) até a geração de efeitos da Lei 14.905/2024, quando então a atualização monetária será feita pelo IPCA (art. 389, p. único, Código Civil), e os juros moratórios pela Selic, deduzido o IPCA (art. 406, p. único, Código Civil).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por consequência, inverte os ônus de sucumbência, condenando a associação requerida ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios fixados em 15% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 1º e 2º, do CPC.

Atentem as partes para o detalhe de que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo 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 (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).

ROSANA SANTISO

RELATORA