



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417926

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000470-20.2024.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que é apelante/apelada SOLANGE APARECIDA TOSTES DA SILVA, é apelado/apelante ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 1) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso do réu e negaram provimento ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores IRINEU FAVA (Presidente sem voto), MARA TRIPPO KIMURA E GILBERTO FRANCESCHINI.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

PEDRO FERRONATO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 3.129

APEL. Nº: 1000470-20.2024.8.26.0213

FORO: Guará

APTES./APDOS.: Solange Aparecida Tostes da Silva (A) Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos - Ambec (R)

ASSOCIAÇÃO – Ação de indenização por danos moral e material – Sentença de procedência – Adesão realizada por meio de contato telefônico não autorizada pela Instrução Normativa n.º 28/2008 do INSS – Contratação não comprovada - Declaração de inexistência da relação jurídica como medida de rigor – Recursos das partes – Dano moral não configurado - Desconto em percentual diminuto do benefício previdenciário da autora – Hipótese que não se enquadra em dano “in re ipsa” – Ausência de ofensa aos direitos da personalidade – Dano moral afastado – Sucumbência recíproca – Recurso do réu parcialmente provido - Recurso da autora não provido.

Tratam-se de recursos de apelação interpostos pelas partes contra a r. sentença de fls. 116/125, cujo relatório se adota, que julgou procedentes os pedidos iniciais para os fins de declarar inexistente a contratação e inexigíveis os débitos sob a rubrica “Contribuição Ambec”, determinando a cessação definitiva dos descontos; condenar a ré a restituir à autora, na forma dobrada, todos os valores descontados; e condenar a ré a pagar indenização por dano moral, no valor de R\$3.000,00, além do pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em 15% do valor da condenação.

Aduz a ré apelante, em suma, que a filiação da autora ocorreu de maneira lícita e regular, respaldada pela apresentação de documentos. Ademais,

sustenta que os fatos narrados na exordial não ensejam reparação por dano moral, que sequer foi comprovado, de modo que a condenação deve ser afastada ou, subsidiariamente, o “quantum” reduzido, por não atender aos critérios de razoabilidade (fls. 128/136).

Apela a autora, por sua vez, com vistas à reforma parcial do julgado, buscando a majoração do valor da indenização por dano moral para R\$10.000,00 e a fixação da verba honorária nos termos do artigo 85, § 2º, parte final, do Código de Processo Civil (fls. 177/184).

Recursos tempestivos, contrariados e somente o da ré foi preparado, em razão da autora ser isenta do dispêndio.

É o relatório.

Preliminarmente, a comprovação documental da contratação impugnada deveria acompanhar a contestação, conforme estabelece o artigo 434 do Código de Processo Civil, de sorte que o documento de fls. 176, acostado com as razões recursais da ré apelante, de forma intempestiva, não será considerado no presente julgamento.

No **mérito**, extrai-se dos autos que a autora apelante constatou

o desconto indevido em seu benefício previdenciário no valor de R\$45,00, sob a rubrica “*CONTRIBUIÇÃO AMBEC*”, ocorrido em janeiro de 2024, referente a associação que desconhece e com quem nunca contratou.

Pois bem, em que pese a judiciosidade dos argumentos expendidos pelo MM. Juiz *a quo*, a r. sentença recorrida comporta reforma parcial.

Inicialmente, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes deve ser analisada à luz do Código de Defesa do Consumidor, já que o réu apelante se enquadra no conceito de fornecedor/prestador de serviço, nos termos do artigo 3º de referido diploma legal.

Nesse sentido, com a inversão do ônus da prova, cabia ao demandado, nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, comprovar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da demandante, ônus do qual não se desincumbiu.

Da análise minuciosa dos autos, constata-se que o réu apelante fundamenta a regularidade da adesão discutida na demanda em uma **gravação telefônica** que, teoricamente, comprovaria o consentimento da autora à sua filiação ao quadro de associados da instituição. Ocorre, contudo, que a adesão realizada **exclusivamente** por meio de **contato telefônico** é expressamente **vedada** pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), órgão responsável pela efetivação dos descontos.

Nesse sentido, dispõe a Instrução Normativa n.º 28/2008:

“Art. 3º - Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão por morte, pagos pela Previdência Social, poderão autorizar o desconto no respectivo benefício dos valores referentes ao pagamento de empréstimo pessoal e cartão de crédito, concedidos por instituições financeiras, desde que: (...)”

III - a autorização seja dada de forma expressa, por escrito ou por meio eletrônico e em caráter irrevogável e irretratável, não sendo aceita autorização dada por telefone e nem a gravação de voz reconhecida como meio de prova de ocorrência. (...)”

Para além de tal circunstância, como é cediço, é dever da prestadora de serviços garantir a demonstração de **informações claras, corretas e precisas** ao consumidor, conforme leciona o artigo 31 da legislação consumerista:

“A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

Todavia, não foi isso o que efetivamente ocorreu no caso em análise. A oitiva do áudio colacionado a fls. 41 da contestação, com duração de 1 minuto e 18 segundos, revela que a autora, de fato, recebeu uma ligação da parte

contrária. Entretanto, a funcionária interlocutora realizou uma **leitura rápida** do termo de consentimento e, na sequência, limitou-se a induzir a autora à simples confirmação de dados pessoais que já possuía, **sem se preocupar em explicar os termos contratuais de forma transparente e compreensível**, restringindo-se a obter o consentimento da consumidora de maneira superficial.

Ressalta-se que, apesar de a autora ter externado um consentimento formal durante a ligação, esse consentimento se deu sem que houvesse prévia e adequada informação.

Essa conduta, claramente omissa e inadequada, não atende aos requisitos de transparência e clareza exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Portanto, não há como reconhecer a validade da adesão impugnada, uma vez que a autora não teve a oportunidade de compreender plenamente os termos e as consequências do contrato que supostamente teria celebrado.

Tal prática, além de violar o princípio da boa-fé objetiva, consagrado no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, revela flagrante afronta ao dever de informação clara e adequada, configurando uma dinâmica de contratação abusiva, em evidente prejuízo à parte vulnerável da relação jurídica.

Cumprido ressaltar que a liberdade associativa é um direito

fundamental assegurado pela Constituição Federal, que dispõe, em seu artigo 5º, inciso XX, que: “***ninguém poderá ser compelido a associar-se ou a permanecer associado***”. Dessa forma, a ausência de manifestação expressa e inequívoca da demandante inviabiliza a exigência de qualquer pagamento vinculado à referida associação.

Destarte, diante da ausência de comprovação nos autos quanto ao interesse e à plena ciência da autora acerca de sua filiação aos quadros associativos do réu, bem como das consequências decorrentes desse ato, impunha-se mesmo a declaração de **inexistência de relação jurídica** entre as partes, além da consequente determinação de **restituição** dos montantes indevidamente descontados.

Por outro lado, em relação ao **dano moral**, destaca-se que este órgão *ad quem* fixou entendimento que, embora a cobrança indevida da quantia pela associação apelante possa ter causado certo desconforto à autora apelante, **inexiste** dano moral passível de reparação decorrente da prestação do serviço defeituoso, visto que o fato não trouxe maiores desdobramentos além do prejuízo material já reparado, ressaltando-se que o dano moral, *in casu*, não é *in re ipsa* e, seguramente, não houve prova alguma da sua ocorrência.

Soma-se ao fato de que houve um único desconto de pequena monta (R\$45,00, fls. 02) representando menos de 2% do benefício mensal da autora (R\$2.421,47, fls. 13), donde infere-se que a situação irregular não afetou o poder de compra da demandante, nem sua capacidade de sustento digno, muito menos

provocou sofrimento, vergonha ou humilhação. Logo, ainda que indevida a cobrança, os descontos de valores junto ao benefício previdenciário da autora não caracterizam, por si sós, ofensa anormal à personalidade.

Com efeito, os bens jurídicos cuja ofensa caracteriza o dano moral são os denominados direitos da personalidade, como os que se extraem, em rol exemplificativo, dos artigos 11 a 21 do Código Civil (v.g. integridade física e psicológica, vida, liberdade de pensamento, privacidade, honra, imagem, nome).

Tais bens não têm, *per si*, conteúdo patrimonial, porém equivoca-se quem associa o dano moral a qualquer prejuízo economicamente incalculável ou usa o instituto como forma de punir ou impor melhoria de qualidade do serviço oferecido por suposto ofensor, quando não evidenciada lesão a direitos da personalidade.

Deveras, todo evento danoso importa, para quem o sofre, em algum desconforto ou dissabor de ordem não patrimonial; contudo estes não são e não devem ser objeto de preocupação do Direito, mas tão somente aqueles extremamente significativos e tormentosos.

A propósito, o E. Superior Tribunal de Justiça já decidiu:

“(...) o aborrecimento, sem consequências graves, por ser inerente à vida em sociedade — notadamente para quem escolheu viver em grandes centros urbanos —, é insuficiente à caracterização do abalo, tendo em vista que este depende da constatação, por meio de exame objetivo e prudente arbítrio do magistrado, da real lesão à personalidade daquele que se diz ofendido. Como leciona a melhor doutrina, só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar (...)”. (AgRg no REsp n. 1.269.246/RS, Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO, Quarta Turma, julgado em 20.05.2014).

E, frisa-se, a situação em evidência não se enquadra na hipótese de dano moral *in re ipsa*, consoante precedente do C. Superior Tribunal de Justiça. Confira-se:

“AGRAVO INTERNO NOS

EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS. RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCONTO INDEVIDO. VALOR ÍNFINO. DANO MORAL INEXISTENTE. MERO ABORRECIMENTO. CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE SUPERIOR. RECURSO DESPROVIDO. 1.

Esta Corte Superior entende que 'a caracterização do dano moral exige que a comprovação do dano repercuta na esfera dos direitos da personalidade. A fraude bancária, nessa perspectiva, não pode ser considerada suficiente, por si só, para a caracterização do dano moral' (AgInt nos EDcl no AREsp 1.669.683/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/11/2020, DJe de 30/11/2020). 2. O Tribunal de origem concluiu que o desconto indevido de R\$ 70,00 (setenta reais) no benefício previdenciário da agravante não acarretou danos morais, considerando que foi determinada a restituição do valor, que a instituição financeira também foi vítima de fraude e que não houve inscrição do nome da agravante em cadastros de proteção ao crédito, de modo que ficou configurado mero aborrecimento. 3. 'A jurisprudência desta Corte entende que, quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de mero aborrecimento ou dissabor, mormente quando a falha na prestação de serviços, embora tenha acarretado aborrecimentos, não gerou maiores danos ao recorrente, como ocorreu na presente hipótese' (AgInt no AREsp 1.354.773/MS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA

TURMA, julgado em 02/04/2019, DJe de 24/04/2019). 4. Agravo interno desprovido.” (AgInt nos EDcl no REsp n. 1.948.000/SP, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, Quarta Turma, julgado em 23/5/2022).

Portanto, não havendo nos autos qualquer evidência concreta do sofrimento de dano de caráter extrapatrimonial, não se verifica, no presente caso, o direito à referida indenização.

Espelhando a postura em tela, deste C. Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau e demais células decisoras em casos análogos ao dos autos, colhem-se v. arestos sintetizados nas ementas transcritas a seguir.

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C.C. NULIDADE DE CONTRATO. Inexistência de relação jurídica. Descontos indevidos em benefício previdenciário. Contratação por telefone. Vedação. Incidência da Instrução Normativa do INSS nº 28/2008.

Dano moral afastado em razão do desconto de baixo valor, sem comprovação de prejuízo à subsistência ou abalo psicológico. Ação parcialmente procedente, com redistribuição dos ônus de sucumbência. Apelação da ré parcialmente provida e do autor prejudicada.” (TJSP; Apelação Cível 1000658-40.2024.8.26.0204; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 1); Foro de General Salgado - Vara Única; Data do Julgamento: 31/03/2025; Data de Registro: 31/03/2025).

“APELAÇÃO – ASSOCIAÇÃO DE APOSENTADOS – CONTRIBUIÇÃO. – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM REPETIÇÃO DO INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANO MORAL – Sentença de procedência – Inconformismo da ré – Acolhimento – Descontos em benefício previdenciário em razão de contribuição em favor de associação não reconhecidos pela consumidora – Elementos probatórios que infirmam a validade da contratação – Danos morais não configurados – Circunstância que não se revestiu de excepcionalidade apta a justificar a condenação em danos morais, sob pena de banalização do instituto – O desconto em benefício previdenciário por contratação fraudulenta, por si só, não caracteriza dano moral – Autora que não comprovou prejuízo à sua subsistência e/ou abalo psicológico – Sentença parcialmente reformada – DERAM PROVIMENTO AO RECURSO.” (TJSP- Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo

Grau – Turma I (Direito Privado 1); Apelação Cível 1028863-19.2024.8.26.0224; Rel. Des.: ALEXANDRE COELHO; j: 10/03/2025).

*“APELAÇÃO CÍVEL – Declaratória de inexistência de relação jurídica c/c repetição de indébito e pedido de indenização por danos morais – Associação que realizava descontos não autorizados em benefício previdenciário – Sentença de parcial procedência – Irresignação do autor – Acolhimento da preliminar de impugnação à gratuidade de justiça concedida à ré, diante da comprovação de que a associação possui condições de arcar com as custas e despesas processuais – Mérito – Tese de abalo psíquico indenizável, bem como de que os valores descontados de sua aposentadoria deverão ser devolvidos em dobro – Acolhimento em parte – **Restituição que deve ser em dobro à luz do art. 42 do CDC, dispensada prova de má-fé – Por outro lado, dano moral não caracterizado – Novo entendimento firmado por esta C. Câmara, em sua maioria, no sentido de que a cobrança indevida, por si só, não atinge os direitos de personalidade do indivíduo, a ponto de ultrapassar a barreira do mero aborrecimento – Necessidade de efetiva comprovação do abalo moral suportado, que, neste caso, não ocorreu** – Reforma da sentença para revogar a benesse concedida à ré, bem como para condená-la a restituir em dobro os valores descontados do benefício previdenciário do autor – **RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**” (TJSP-7ª Câmara de Direito Privado; Apelação Cível 1002962-34.2024.8.26.0229; Rel.*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Des.: FERNANDO REVERENDO VIDAL AKAOUI; j:
27/02/2025).

Imperiosa, nestes termos, a **parcial reforma** da r. sentença recorrida, para o fim de dela se **excluir** a condenação do réu apelante ao pagamento de **indenização por dano moral**.

Pelo resultado aqui proclamado, aplica-se a diretiva prevista no caput, do artigo 86, do Código de Processo Civil, de modo que as custas e as despesas processuais devem ser **repartidas igualitariamente** entre a autora e o réu, arcando cada qual com os honorários do advogado *ex-adverso* no valor de R\$1.000,00, observada a gratuidade concedida à demandante.

Isto posto, pelo meu voto, **dá-se parcial provimento** ao recurso do réu e **nega-se provimento** ao apelo da autora, nos termos da fundamentação supra.

Ficam as partes advertidas de que a oposição de embargos de declaração protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, parágrafo 2º, do mesmo diploma legal. Consideram-se prequestionados todos os artigos de lei e as teses deduzidas pelas partes nesta apelação.

PEDRO FERRONATO
Relator