



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000426956**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007039-57.2024.8.26.0077, da Comarca de Birigüi, em que é apelante AUDILA MARA DA SILVA MARTINS, é apelado ASSOCIAÇÃO DOS APOSENTADOS MUTUARISTAS PARA BENEFÍCIOS COLETIVOS - AMBEC.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma V (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 CARLOS EDUARDO PACHI (Presidente sem voto), MARCOS DE LIMA PORTA E RUI PORTO DIAS.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

**INAH DE LEMOS E SILVA MACHADO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**APELAÇÃO nº 1007039-57.2024.8.26.0077**

Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 – Turma V

Apelante: Audila Mara da Silva Martins

Apelada: Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos – Ambec

1ª Vara Cível da Comarca de Birigui

Juíza Prolatora: Dra. Íris Daiani Paganini dos Santos Salvador

### **VOTO Nº 2.692**

#### **APELAÇÃO CÍVEL. ASSOCIAÇÃO. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. “CONTRIBUIÇÃO AMBEC”.**

Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com repetição de indébito e indenização por danos morais.

Sentença de improcedência. Recurso da autora.

**Adesão por contato telefônico.** Gravação apresentada pela ré insuficiente para comprovar autorização clara e expressa da consumidora, pessoa idosa e vulnerável.

**Cobrança indevida reconhecida.** Descontos mensais em benefício previdenciário sem prova inequívoca de contratação válida. Aceite digital por token atrelado a número telefônico não identificado como pertencente à autora. Ausência de comprovação de requisitos técnicos exigidos pelas normas administrativas do INSS para formalização da adesão. Ausência dos requisitos exigidos pelo artigo 655 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 128/2022 e Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024, artigo 2º, inciso XIV. Contratação inválida. Relação jurídica inexistente.

**Repetição do indébito em dobro.** Comprovada má-fé da ré na contratação, com evidente prática abusiva (art. 39, IV, CDC). Devolução em dobro cabível, nos termos do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. Ofensa à boa-fé objetiva.

**Dano moral.** Não configurado. Ausência de comprovação de repercussão significativa à esfera íntima da autora. Meros dissabores cotidianos insuficientes para justificar a reparação moral pretendida.

Apelo em parte acolhido para julgar procedentes em parte os pedidos. Aplicação da Lei nº 14.905/2024 quanto à atualização monetária e aos juros de mora.

**RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação declaratória de inexistência de débito cumulada com pedidos de repetição de indébito e de indenização por dano moral julgados improcedentes pela r. sentença de fls. 156/158, cujo relatório se adota, proferida nos seguintes termos: “Ante o exposto, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, julgo IMPROCEDENTE o pedido inicial, nos termos da fundamentação. Condeno a parte autora no pagamento das custas, despesas processuais e honorários do patrono da parte contrária, que arbitro em 10% do valor da causa atualizado, observando-se, contudo, a assistência judiciária gratuita concedida.”.

Recorreu a autora (fls. 161/169), aduzindo ter sofrido descontos indevidos em seu benefício previdenciário, sob a descrição “CONTRIBUIÇÃO AMBEC”, no valor mensal de R\$ 45,00, sem contratação de serviço ou autorização prévia. Afirmou ser pessoa idosa, com recursos limitados, e negou qualquer adesão à associação ré, alegando ter sido induzida por prática obscura e desleal. Apontou ausência de elementos válidos capazes de demonstrar vínculo contratual ou consentimento expresso, considerando ineficaz o áudio apresentado pela parte contrária, por não revelar manifestação clara de vontade. Pleiteou a incidência das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, com devolução em dobro das quantias indevidamente debitadas, conforme artigo 42, parágrafo único, além da fixação de reparação por dano moral, diante do impacto negativo causado, com respaldo em julgados do Superior Tribunal de Justiça. Ao final, insistiu na reforma da sentença, com o acolhimento integral das pretensões deduzidas na inicial.

Recurso tempestivo, regularmente processado, com preparo dispensado em razão da justiça gratuita (fls. 54).

Apresentadas contrarrazões (fls. 173/179), defendeu a apelada a validade da adesão firmada pela autora, com ciência das condições e autorização dos descontos. Alegou inexistência de má-fé ou ilicitude, afastando a

repetição em dobro, não houve comprovação de dano moral ou prejuízo concreto, sendo incabível indenização. Apontou a via administrativa como meio adequado para exclusão dos descontos e, por fim, em eventual condenação, requereu a limitação do valor indenizatório a R\$ 700,00.

### **É o relatório.**

Cuida-se de ação declaratória de inexistência de débito, cumulada com repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais, ajuizada por Audila Mara da Silva Martins contra a Associação dos Aposentados Mutuaristas para Benefícios Coletivos – Ambec.

A autora, beneficiária do INSS, identificou descontos mensais no valor de R\$ 45,00 em seu benefício previdenciário, sob a rubrica “Contribuição AMBEC”, referentes ao período de outubro de 2023 a fevereiro de 2024, totalizando R\$ 225,00. Alegou jamais ter autorizado a cobrança ou firmado qualquer vínculo com a entidade responsável, sustentando inexistir contratação válida ou consentimento para os débitos. Relatou tentativas infrutíferas de contato com a empresa para cancelamento e reembolso, não obtendo solução administrativa.

Diante do cenário, ingressou com a presente ação visando a declaração de inexistência de relação jurídica, a devolução em dobro dos valores descontados e indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, em razão do abalo decorrente dos descontos não autorizados sobre verba alimentar.

Em sede de contestação, a associação apresentou gravação, na qual afirma estar demonstrada a adesão da autora à associação, e termo de autorização de desconto assinado, com aceite digital por SMS com *hash* de segurança, defendendo haver vínculo jurídico entre as partes e legitimidade nos descontos realizados (fls. 63 e 84).

Incidente ao caso o Código de Defesa do Consumidor, sendo cabível a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII,

diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência da parte autora.

Conforme constatado, a ré realizou contato telefônico com a autora (fls. 63), durante o qual apenas pediu confirmação de dados e apresentou proposta de inclusão em clube de benefícios, sem apresentar esclarecimentos adequados. A única referência ao desconto em benefício previdenciário ocorreu de forma rápida e sem qualquer detalhamento, comprometendo a clareza exigida pelo ordenamento.

Nesse sentido, observa-se manifesta inobservância ao disposto no artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, o qual assegura ao consumidor informação clara, precisa e acessível sobre produtos e serviços, incluindo características, valores e eventuais riscos envolvidos.

Ressalta-se, ademais, haver regulamentação específica para descontos incidentes sobre benefício previdenciário, conforme previsto no **artigo 655 da Instrução Normativa PRES/INSS nº 128/2022**, norma vigente no período dos fatos narrados, cujos requisitos devem ser observados para validade da autorização.

Veja-se a propósito:

“Art. 655. Os descontos dos valores referentes ao pagamento de mensalidades associativas nos benefícios de aposentadoria e pensão por morte previdenciários serão autorizados, desde que:

I - sejam realizados com associações, confederações ou entidades de aposentados e/ou pensionistas que tenham celebrado Acordo de Cooperação Técnica com o INSS para esse fim;

II - o benefício previdenciário esteja desbloqueado para inclusão do desconto de mensalidade associativa; e

III - seja apresentada, pelas associações, confederações e entidades de aposentados e/ou pensionistas acordantes, a seguinte documentação: a) termo de filiação à associação ou entidade de aposentado e/ou pensionista devidamente assinado pelo beneficiário; b) termo de autorização de desconto

de mensalidade associativa em benefício previdenciário devidamente assinado pelo beneficiário, constando o número do CPF; e c) documento de identificação civil oficial e válido com foto”.

§ 1º Os documentos de que tratam as alíneas:

I - "a" e "b" do inciso III do caput poderão ser formalizados em meio eletrônico, desde que contemplem requisitos de segurança que permitam garantir sua integridade e não repúdio, podendo ser auditado pelo INSS, a qualquer tempo; e

II - "a" a "c" do inciso III do caput, quando formalizados em meio físico, devem ser digitalizados e disponibilizados ao INSS.

§ 2º O desconto de mensalidade associativa em benefício previdenciário constitui uma faculdade do beneficiário, não eximindo a associação, confederação ou entidade de aposentados e/ou pensionistas de disponibilizar outros meios para o pagamento da mensalidade associativa.

§ 3º Somente mediante decisão judicial será permitida autorização de desconto firmada por representante legal do beneficiário (procurador, tutor ou curador).”

No caso concreto, a autorização de desconto apresentada pela ré, baseada unicamente em aceite digital por *token* vinculado a número de telefone não identificado como pertencente à autora, não se mostra apta a comprovar, de forma segura, a autoria ou a integridade do suposto contrato eletrônico.

**A Instrução Normativa PRES/INSS Nº 162, de 14 de março de 2024**, que estabelece critérios e procedimentos relativos aos descontos de mensalidades associativas, em seu artigo 2º, inciso XIV, exige, para fins de validação de assinatura eletrônica avançada, a presença de requisitos técnicos específicos, entre eles: (i) associação unívoca ao signatário; (ii) uso de dados sob controle exclusivo do mesmo; (iii) integridade verificável do documento; e (iv) adoção de reconhecimento biométrico como forma exclusiva de autenticação.

Nenhum desses elementos foi devidamente demonstrado nos autos. A ausência de comprovação da titularidade da linha utilizada

e a inexistência de mecanismo confiável de verificação biométrica impedem o reconhecimento da autenticidade da manifestação de vontade do consumidor, o qual compromete a validade da suposta adesão contratual. Trata-se, portanto, de instrumento destituído de força probatória quanto à existência de vínculo jurídico entre as partes.

A simples gravação telefônica, sem respaldo documental, não se revela instrumento idôneo para comprovar a existência de vínculo jurídico válido ou consentimento informado por parte da autora.

Desta forma, não houve demonstração de relação jurídica válida entre as partes, nem de fundamento legal para os descontos incidentes sobre o benefício previdenciário da autora no período mencionado na petição inicial, revelando a conduta da associação prática contrária ao ordenamento, configurando ato ilícito.

Quanto à devolução em dobro dos valores descontados, o artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor estabelece: “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”.

No caso, a ré agiu em contrariedade à boa-fé objetiva ao realizar descontos sem a devida autorização, aproveitando-se da vulnerabilidade da autora. Assim, não há que se falar em **erro justificável**, sendo devida a devolução em **dobro**, conforme prevê a legislação.

Em casos análogos, é o entendimento deste Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. DESCONTO INDEVIDO EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA. ÔNUS DA PROVA DO FORNECEDOR. NULIDADE DE CONTRATAÇÃO TELEFÔNICA. PRÁTICA ABUSIVA.

RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO. RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. I. CASO EM EXAME: Apelações interpostas contra sentença que reconheceu a inexistência de relação jurídica entre as partes e determinou a restituição simples dos valores indevidamente descontados do benefício previdenciário do autor, além de indeferir o pedido de indenização por danos morais. O autor pleiteia a devolução em dobro e a reparação por danos morais. A ré busca a improcedência dos pedidos, alegando a regularidade da contratação. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: (i) definir se os valores indevidamente descontados devem ser restituídos em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do CDC; e (ii) estabelecer se a prática abusiva da ré enseja indenização por danos morais. III. RAZÕES DE DECIDIR: (i) O Código de Defesa do Consumidor se aplica ao caso, pois a cobrança indevida de valores por serviço não contratado constitui falha na prestação do serviço, nos termos do art. 17 do CDC. (ii) Diante da negativa do autor quanto à contratação, o ônus da prova recai sobre a ré, nos termos do art. 373, § 1º, do CPC e do art. 6º, inciso VIII, do CDC. (iii) **A prova apresentada pela ré demonstra apenas contato telefônico em que o serviço foi oferecido com linguagem acelerada e persuasiva, sem garantia de que o consumidor teve plena compreensão dos termos, contrariando o dever de informação previsto no art. 6º, inciso III, do CDC.** (iv) **A forma de contratação utilizada caracteriza prática abusiva, pois prevalece da hipossuficiência do consumidor idoso, configurando infração ao art. 39, inciso IV, do CDC.** (v) **A ausência de contrato escrito e assinado pelo autor, com documentos exigidos pelo art. 655, inciso III, da Instrução Normativa PRES/INSS nº 128/2022, invalida a suposta adesão ao serviço.** (vi) A jurisprudência do STJ estabelece que a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente é cabível sempre que houver conduta contrária à boa-fé objetiva, independentemente de culpa ou dolo (EREsp 676.608/RS). No caso, a cobrança decorre de contrato nulo, o que justifica a repetição do indébito em dobro. (vii) O dano moral se configura pela cobrança indevida de valores de natureza alimentar e pela prática abusiva na contratação, causando transtornos que ultrapassam o mero dissabor. A indenização deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, fixando-se o valor em R\$

5.000,00, conforme precedentes da Turma. IV. DISPOSITIVO: Recurso do autor provido. Recurso da ré não provido.” (g.n).

(TJSP; Apelação Cível 1008737-98.2024.8.26.0077; Relator (a): Domingos de Siqueira Frascino; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma IV (Direito Privado 1); Foro de Birigui - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/03/2025; Data de Registro: 20/03/2025)

“DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. PARCIAL PROVIMENTO. I. Caso em Exame Apelação e recurso adesivo interpostos contra sentença que julgou parcialmente procedente o pedido, declarando inexigível o débito questionado e condenando a ré à restituição em dobro dos valores descontados indevidamente, condenou em R\$ 5.000,00 a título de danos morais, além de custas e honorários advocatícios. II. Questões em Discussão 2. A primeira questão em discussão consiste em verificar a regularidade da adesão da autora à associação ré. A segunda questão é verificar eventual caracterização dos danos morais e o valor a ser arbitrado. III. Razões de Decidir 3. A relação entre as partes é de consumo, cabendo à ré provar a validade da relação jurídica, o que não ocorreu. 3.1 - A gravação registrada não fornece informações claras sobre os termos de adesão, violando o dever de informação adequada e clara. 4. Reconhecida a inexistência da contratação, os valores debitados devem ser restituídos em dobro, conforme o parágrafo único do art. 42 do CDC, devido à violação da boa-fé objetiva. 5. O autor experimentou danos morais devido aos descontos indevidos, justificando a indenização. IV. Dispositivo e Tese 5. Ambos recursos desprovidos. Tese de julgamento: 1. A ausência de informação clara e adequada invalida a contratação. 2. Descontos indevidos justificam indenização por danos morais. Valor arbitrado com acerto em primeiro grau. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, art. 42, parágrafo único. Código de Processo Civil, art. 487, I; art. 945-A; art. 1026, § 2º. Código Civil, art. 389, p. único; art. 406, p. único. Lei nº 14.905/2024. Jurisprudência Citada: STJ, EREsp 1.413.542/RS. TJSP, Apelação Cível 1022963-42.2024.8.26.0196, Rel. Vitor Frederico Kümpel, j. 08.02.2025. TJSP, Apelação Cível 1013290-68.2024.8.26.0602, Rel. Enio Zuliani, j. 11.02.2025.”

(TJSP; Apelação Cível 1001243-44.2024.8.26.0414; Relator (a): Paulo Sergio Mangerona; 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: 17/03/2025; Data de Registro: 17/03/2025)

“APELAÇÃO – ASSOCIAÇÃO – Ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por dano moral, pela qual o autor sustenta que sofreu descontos indevidos em seu benefício previdenciário – Sentença de parcial procedência – Recurso de ambas as partes. CONTRIBUIÇÃO ASSOCIATIVA – Adesão não comprovada pela requerida – Termo associativo assinado digitalmente – Insuficiência – Elementos do termo que põem em dúvida a sua higidez, notadamente por ausência de autenticação por biometria facial, documento pessoal de identificação do autor, geolocalização ou conversas por aplicativo de mensagem – Ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 373, inciso II, do CPC – Débito inexigível – Devolução de valores na forma dobrada, pois demonstrada a violação à boa-fé objetiva. DANO MORAL – Ocorrência – Indevidos descontos mensais realizados no benefício previdenciário do autor, de natureza alimentar e voltado à garantia de sua subsistência – Princípios da razoabilidade e da proporcionalidade observados – Verba indenizatória arbitrada em R\$ 5 .000,00 – Pleito de majoração – Não cabimento. Sentença mantida – Recursos desprovidos”.

(TJSP - Apelação Cível: 10126604820248260590 São Vicente, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 27/02/2025, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 1), Data de Publicação: 27/02/2025)

Em relação ao pedido de indenização por dano moral, para sua configuração é necessário demonstrar ofensa significativa à esfera íntima do indivíduo, com repercussão concreta em seu estado psicológico ou emocional, afastando-se meros aborrecimentos ou contratempos diários.

Embora tenha sido identificada falha na prestação do serviço, não há nos autos elementos suficientes para comprovar impacto substancial à esfera pessoal da autora, tampouco evidências de danos concretos, como inscrição

indevida em cadastros de inadimplentes ou cobrança vexatória. Os descontos mensais de R\$ 45,00 sobre o benefício previdenciário, iniciados em outubro de 2023, sem reclamação formal até o ajuizamento da ação em agosto de 2024, não configuram violação à dignidade da parte autora.

Ademais, não há comprovação de qualquer tentativa de solução extrajudicial, o qual reforça a inexistência de gravidade no ocorrido e a ausência de elementos necessários para caracterizar o dano moral passível de indenização.

Diante do exposto, respeitado entendimento em sentido diverso, acolhe-se em parte o recurso de apelação da autora para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, com o reconhecimento da inexistência de vínculo contratual entre as partes e da inexigibilidade das cobranças realizadas, condenando-se a ré à restituição em dobro dos valores indevidamente descontados, nos termos da fundamentação supra.

Ressalte-se que a Lei nº 14.905/2024, em vigor desde 30 de agosto de 2024, alterou as regras sobre juros legais de mora e correção monetária, modificando os artigos 406 e 389 do Código Civil. Até 29 de agosto de 2024, aplica-se a Tabela Prática do TJSP para correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a contar do evento danoso. A partir de 30 de agosto de 2024, a correção monetária passa a seguir o IPCA, e os juros de mora correspondem à diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, conforme critérios definidos pelo Conselho Monetário Nacional. Em hipótese de IPCA superior à SELIC, não haverá aplicação de taxa negativa, nos termos do § 3º do artigo 406 do Código Civil.

Considerando o provimento parcial do recurso interposto pela autora e o decaimento em parte de suas pretensões, a sucumbência deve ser fixada de forma recíproca e proporcional, com a repartição das custas e despesas processuais em partes iguais. Fixa-se a verba honorária devida pela ré em R\$ 700,00, por apreciação equitativa, valor quantia condizente com a baixa complexidade da causa e o trabalho desenvolvido. A autora, por sua vez, deverá arcar



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

com os honorários do patrono da ré, fixados em 10% sobre o valor pleiteado a título de dano moral, respeitada a gratuidade de justiça anteriormente concedida.

Pelo exposto, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora**, nos termos da fundamentação supra.

Para fins de prequestionamento, consideram-se incluídas no acórdão todas as matérias suscitadas pelas partes, objeto do presente recurso.

Inah de Lemos e Silva Machado  
Relatora