

Apelação Cível n. 2014.052037-8, da Capital

Relator: Des. Ronei Danielli

INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. FINANCIAMENTO DE VEÍCULO. COBRANÇA VEXATÓRIA DE PRESTAÇÕES EM ATRASO. CONSUMIDORA ASSEDIADA ATRAVÉS E INÚMEROS TELEFONEMAS AO SEU LOCAL DE TRABALHO, CULMINANDO COM AMEAÇA INTENTADA CONTRA SEU FILHO. INCONTROVERSA EXPOSIÇÃO AO RIDÍCULO. VIOLAÇÃO AOS PARÂMETROS DELINEADOS NO ART. 42 DO DIPLOMA CONSUMERISTA. LESÃO À HONRA SUBJETIVA E AO RESPEITO EVIDENCIADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR MANTIDO. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 2014.052037-8, da comarca da Capital (1ª Vara Cível), em que são apelantes x e y, e apelada R.E.R.:

A Sexta Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, conhecer dos recursos e negar-lhes provimento. Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Alexandre d'Ivanenko e dele participou o Exmo. Sr. Des. Eduardo Mattos Gallo Júnior.

Florianópolis, 17 de março de 2015.

Ronei Danielli

RELATOR

### **RELATÓRIO**

R.E.R. promoveu, perante o juízo da 1ª Vara Cível da comarca da Capital, ação de indenização por danos morais em face de x e y.

No decorrer da lide, a demandada x alterou sua denominação social para , consoante cláusula terceira da sétima alteração contratual acostada às fls. 146/147.

Na sentença, a Magistrada Eliane Alfredo Cardoso julgou procedente o pedido para condenar as demandadas, solidariamente, ao pagamento de indenização por dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), acrescido de juros a contar do evento danoso e de correção monetária a partir da data do arbitramento, além das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Irresignadas, ambas as vencidas apelaram.

A y, alegando que a suposta cobrança vexatória fora perpetrada pelo escritório de advocacia contratado, não tendo havido qualquer conduta ilícita de sua parte. Afirmou ter a autora contribuído para os supostos contatos telefônicos, diante do reiterado inadimplemento de suas obrigações contratuais. Enfatizou que eventual desconforto moral não justifica a indenização arbitrada, notadamente por inexistirem provas de "*que efetivamente ocorreram as ligações, e muito menos o teor das referidas conversas*". Pugnou, subsidiariamente, pela redução do montante condenatório e a alteração dos ônus sucumbenciais.

A sociedade de advogados, pleiteando, preliminarmente: a) a retificação do polo passivo, em razão da alteração do seu quadro societário; b) a extinção do processo, sem resolução do mérito, diante da sua ilegitimidade passiva, porquanto

teria atuado "*como mera mandatária da instituição financeira*", realizando ligações telefônicas a fim de obter a composição amigável dos débitos. Sustentou, no mérito, a ausência de comprovação de qualquer constrangimento decorrente de sua conduta, mormente porque seus atos "*se deram em exercício regular de direito, em razão da confessada mora da apelada, nos limites do que estabelece o CDC*". Asseverou a fragilidade da prova testemunhal colhida, entendendo ser inapta a demonstrar uma efetiva situação ensejadora de dano moral, e, conseqüentemente, os fatos constitutivos do direito postulado na inicial. Requereu, ao final, a minoração do *quantum* indenizatório e o reajustamento da verba sucumbencial.

Sem contrarrazões, os autos ascenderam a esta Corte Estadual de Justiça.

Esse é o relatório.

### VOTO

Trata-se de recursos de apelação, nos quais se discute a indenização por danos morais decorrentes de cobrança vexatória.

Antes de mais nada, cumpre destacar que as questões preliminares suscitadas pela x, por confundirem-se com o mérito, serão com ele analisadas.

De acordo com a narrativa inicial, a autora efetuou um empréstimo junto à y, consubstanciado na cédula de crédito bancária n. 530116318, no valor de R\$ 8.100,00 (oito mil e cem reais), utilizado para a aquisição de um veículo. Em razão de problemas pessoais, atrasou o pagamento de algumas parcelas, comunicando à instituição credora sua intenção em quitar o débito na data de 05.10.2007.

Entretanto, passou a receber constantes telefonemas visando ao pagamento do débito, sendo estes efetuados pelo escritório de advocacia demandado à instituição de ensino na qual lecionava. Dentre as ligações vexatórias recebidas, relatou que, no dia 27 de setembro de 2006, o preposto da sociedade advocatícia, além de ter afirmado à secretária da referida universidade que a demandante era devedora contumaz, questionou a existência de "*atraso nos pagamentos dos funcionários*", insistindo que a autora atendesse ao telefonema.

Tendo em vista que a requerente encontrava-se ministrando aula, não podendo ausentar-se para atender ao telefonema ou retorná-lo naquele instante, o referido empregado voltou a ligar, no mesmo dia, "*desta vez ameaçando-a [...] dizendo que estavam com seu filho, e que ele estava chorando [...]*". Nessa oportunidade, considerando ter ficado com "*muito medo de que poderiam fazer algo a seu filho*", procedeu ao registro de um boletim de ocorrência, com o seguinte relato:

Relata a vítima, que em data local e hora supra citado recebeu um **telefonema ameaçador** da x (contratada da y), onde os mesmo **diziam estar em posse do filho da vítima, e que também caso a vítima não atendesse o telefonema, rebocariam o veículo da mesma**. [...]. (fl. 08).

Com fulcro nessas provas, a autora postulou a indenização por danos morais, alegando que a cobrança realizou-se "*de forma exagerada, absurda e ameaçadora*", causando-lhe "*vergonha e humilhação, já que todos os seus colegas de trabalho ficaram sabendo de seus problemas financeiros*" (fls. 03/04).

A ré x (nova denominação), em sua defesa, sustentou que a cobrança foi executada dentro dos limites legais e que as alegações da demandante não foram suficientemente comprovadas, ressaltando a dificuldade em contatá-la e a constante inadimplência das parcelas assumidas. A y também aduziu a insuficiência

de provas, além de apontar sua irresponsabilidade quanto a qualquer ato da empresa de cobrança.

De início, cumpre asseverar ser incontroverso nos autos o atraso no pagamento das prestações relativas ao empréstimo, bem como a ocorrência de ligações telefônicas visando à quitação das parcelas em atraso, efetuadas pelo escritório de advocacia.

Desse modo, reputando-se como verdadeira a existência das ligações narradas na inicial, cabe perquirir se essas foram realizadas de modo a perpetrar um dano extrapatrimonial, requisito essencial para a configuração do dever de indenizar.

O Código de Defesa do Consumidor, aplicável à espécie, disciplina em seu art. 42 que *"na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça"*, preconizando o respeito à dignidade do indivíduo, ainda que devedor.

Sobre o assunto, aponta Sergio Cavalieri Filho:

Na cobrança da dívida, portanto, há uma linha divisória entre o lícito (exercício regular de direito do credor) e o ilícito. Este ocorrerá quando o credor exceder os limites econômicos, sociais ou éticos (boa-fé) no exercício do seu direito. A cobrança judicial, o protesto do título, a notificação ou, ainda, o telefonema/carta de cobrança, em termos usuais, para o endereço do trabalho ou residencial do consumidor não constituem meios vexatórios. É certo que toda cobrança sempre causa certo constrangimento (ninguém gosta de ser cobrado), mas, por estar acobertada pelo direito, não configura abuso.

Abusivo é o consumidor ser abordado em sua residência por **telefonemas ameaçadores** (divulgação do fato para os pais, para a esposa etc.), **em seu trabalho com telefonemas constantes** ou correspondência ofensiva, e outras tantas situações que a criatividade do credor possa imaginar. (*Programa de Direito do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 203, sem grifos no original).

A partir dessa elucidação, constata-se que a conduta da sociedade advocatícia ultrapassou seu exercício regular do direito de cobrança, uma vez que os telefonemas direcionados à apelante visaram claramente constrangê-la a ponto de forçá-la ao pagamento, utilizando-se de procedimento intimidativo e ameaçador, evidenciando o ato ilícito no vilipêndio aos seus direitos fundamentais, como o de privacidade e sossego na inviolabilidade de seu ambiente de trabalho.

Frise-se que, constatada a incidência dos preceitos consumeristas, a inversão do ônus da prova é medida imperativa, a teor do art. 6º, inciso VIII, do CDC, acarretando ao fornecedor de serviços a incumbência de comprovar que o comportamento empregado era lícito e, portanto, incapaz de gerar danos à intimidade da devedora. No entanto, as apelantes não se desincumbiram do ônus que lhes competia, deixando de trazer aos autos quaisquer elementos probatórios aptos a desconstituir os fatos constitutivos deduzidos na inicial.

Sob esse aspecto, convém salientar que, na audiência de instrução e julgamento, o procurador da instituição financeira afirmou não ter interesse no depoimento pessoal da parte autora. Já os representantes do escritório de advocacia sequer compareceram à solenidade, conforme consta no termo de audiência acostado à fl. 83. Ou seja, limitaram suas defesas em teses genéricas, fulcradas na ausência de comprovação do abalo extrapatrimonial experimentado pela autora.

Em contrapartida, tem-se o depoimento prestado pela única testemunha ouvida no curso da instrução, o qual demonstra, de forma inequívoca, o caráter abusivo e

ameaçador das "cobranças fonadas" efetuadas pela sociedade de advogados, bem como a flagrante exposição da situação de inadimplência da autora aos seus colegas de trabalho, sendo oportuna a transcrição do seguinte excerto:

[...] que a depoente conheceu a autora na faculdade onde a autora lecionava, no ano de 2005. Que a depoente era responsável por cuidar das pastas dos professores e receber as ligações. Que na época a depoente se recorda de ter recebido várias ligações de uma pessoa que se identificava como sendo do setor de cobranças da y, sendo que às vezes recebia mais de uma ligação por dias, todas perguntando pela autora. Que a autora trabalhava no horário das 16 horas às 22 horas e que no período da manhã, quem desenvolvia esse horário era uma pessoa chamada Miriam. Que sabe que Miriam também recebeu ligações de cobrança de dívida da autora [...]. Que quando a pessoa ligava pedia para chamar a R. para conversar sobre o pagamento de uma dívida de um automóvel. Que a autora geralmente estava em sala de aula, uma vez que é professora, sendo que a pessoa pedia para passar o recado para a autora retornar. Que a pessoa que ligava insistia tanto para chamar a R. que por volta de três vezes a depoente foi até a sala de aula chamar a autora para conversar com o responsável pela cobrança. Que não era sempre a mesma pessoa que ligava, sendo que às vezes era um homem e às vezes uma mulher. **Que em determinada data um homem ligou, dizendo que era da y e que teria prendido o carro e o filho da autora, mandando chamar a autora imediatamente para conversar.** Que a depoente interrompeu a aula da autora, sendo que a autora informou que estaria tudo bem com seu filho, para que a depoente não se preocupasse e não foi atender a ligação. Que a pessoa não retornou para saber da resposta da autora. Que nas vezes em que chamou a autora, ouviu esta falar com o responsável pela cobrança, no sentido de que iria resolver o problema, recordando-se que em uma oportunidade a autora chegou a sair chorando depois de uma dessas conversas telefônicas. Que até o momento em que a depoente saiu da empresa, até fevereiro de 2008, ainda recebia ligações da y para cobrança da dívida do veículo. Que nunca recebeu ligações de outras instituições ou pessoas para cobranças de dívidas da autora. [...]. (fl. 99/100, sem grifo no original).

Frente a esse contexto, revela-se inquestionável o abalo psíquico sofrido pela autora, porquanto a ameaça à integridade de seu filho somado aos insistentes embaraços e constrangimentos enfrentados em seu local de trabalho atingiram indubitavelmente sua esfera íntima, desequilibrando o seu cotidiano e atingindo-a em sua auto-estima.

Em caso similar, esta Câmara reconheceu o dever de indenizar consumidor lesado em sua honra subjetiva por meio de ligações de cobranças vexatórias, no julgamento da Apelação Cível n. 2013.051609-1, de Joinville, de minha relatoria, em 29.04.2014:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. CONSUMIDORA ASSEDIADA POR INÚMEROS TELEFONEMAS, CULMINANDO COM MENSAGEM TELEFÔNICA COBRANDO DÍVIDA COM MÚSICA PERMEADA POR INSULTOS. COBRANÇA QUE VIOLOU OS PARÂMETROS DELINEADOS NO ART. 42 DO CDC. DESNECESSIDADE DE EXPOSIÇÃO PÚBLICA PARA CONFIGURAÇÃO DO ABALO ANÍMICO. LESÃO À HONRA SUBJETIVA E AO RESPEITO EVIDENCIADOS. DANO MORAL PRESENTE NA HIPÓTESE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

*"[...] O fato de a mensagem não ter sido pública (ou tão pública) não elimina o dano moral. Não é preciso que a injúria se transforme em difamação para que a vítima se sinta ofendida. [...]"* (TJSP, Apelação cível n.

, de São Paulo, relator Des. Antonio Vilenilson, Nona Câmara de Direito Privado, julgada em 09.06.2009).

No mesmo sentido, citam-se precedentes desta Corte de Justiça:

Apelação Cível n. 2011.099061-7, de Santa Cecília, rel. Des. Domingos Paludo, Primeira Câmara de Direito Civil, julgada em 30.10.2014; Apelação Cível n. 2010.014618-7, de Itajaí, rel. Des. Gilberto Gomes de Oliveira, Segunda Câmara de Direito Civil, julgada em 09.10.2014; Apelação Cível n. 2014.052267-1, de São José, rel. Des. Fernando Carioni, julgada em 09.09.2014.

Desse modo, deve ser mantida a indenização arbitrada pelo juízo de primeiro grau, assim como deve ser confirmada a condenação solidária das rés. Isso porque, embora a y não tenha praticado o ato ilícito em questão, recai sobre ele a culpa *in eligendo*, porque competia a ela a escolha de contratar uma empresa para realizar a cobrança de dívidas em seu nome.

No que tange ao *quantum* indenizatório, tendo-se em conta que a quantia devida a título de compensação pelo abalo de crédito sofrido não tem base financeira ou econômica própria, adotam-se os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade para o seu arbitramento, não podendo caracterizar enriquecimento ilícito, mas devendo representar desestímulo à prática reiterada de condutas como a descrita nos autos, cujo *modus operandi* ("cobranças fonadas") é notoriamente utilizado como meio de cobrança.

Sopesando, portanto, os contornos específicos do caso concreto, sobretudo os meios vexatórios e abusivos empregados pela sociedade advocatícia, mantém-se quantia fixada pelo togado monocrático, no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), pois plenamente condizente à capacidade econômica das partes.

Feitas essas considerações, os recursos são conhecidos e desprovidos, mantida a sentença em sua integralidade.

Por fim, remetam-se cópias integrais dos autos ao Ministério Público de Santa Catarina, diante da possível prática de crime contra o consumidor, e à Comissão de Ética da Ordem de Advogados do Brasil, da Seccional deste Estado, para apuração da conduta abusiva praticada pelos prepostos da sociedade de advogados demandada.

Esse é o voto.