



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Registro: 2023.0000416746

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011655-68.2022.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelado ----- LTDA -----, é apelado/apelante ----- e Apelado BANCO ----- (BRASIL) S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 15ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento em parte ao recurso do autor. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ELÓI ESTEVÃO TROLY (Presidente sem voto), MENDES PEREIRA E RAMON MATEO JÚNIOR.

São Paulo, 23 de maio de 2023.

ACHILE ALESINA
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº : 28153
APELAÇÃO : 1011655-68.2022.8.26.0005
COMARCA : Foro Regional de São Miguel Paulista 1ª Vara Cível
APTE./APDO. : ----- Ltda
APDO./APTE. : -----
APDO. : Banco ----- (Brasil) S/A

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS _ Cobrança ofensiva de dívida - Sentença de improcedência com relação ao Banco réu e procedência com relação a ré ----- _ Recursos o autor e da ré -----.

RECURSO DA RÉ _ Alegação de que não houve comprovação de cobrança ofensiva, devendo ser afastada a indenização pelos danos morais _ Impossibilidade _ Comprovação nos autos que a empresa ----- foi contratada pelo Banco ----- para realização de cobrança de dívidas, enviando mensagem ao celular do autor com conotação ofensiva _ Mensagens descabidas, que geram aborrecimento além do razoável _ utilização dos termos "caloteiro e sem vergonha" - Cobrança evidentemente vexatória - Prática abusiva prevista no artigo 42, caput, do CDC _ Danos morais devidos _ Sentença mantida Recurso não provido.

RECURSO DO AUTOR _ Pretensão em condenar solidariamente os réus e majorar os danos morais _ Parcial acolhimento _ Banco e empresa de cobrança por ele contratada - Caracterização da



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

responsabilidade solidária pela falha do serviço - Inteligência dos arts. 3º, 7º, parágrafo único, 18 e 25, §1º, do CDC Precedente desta E. Câmara – Danos morais – Majoração Impossibilidade – Indenização de R\$ 5.000,00 bem arbitrada – Mensagens que geraram aborrecimento além do razoável, mas não se pode olvidar que o ilícito ficou restrito à ambiência íntima do autor, visto que não foi exposto à humilhação pública – Correção monetária do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a partir da citação (CC, art. 405) – Sucumbência revista – Recurso parcialmente provido.

DISPOSITIVO – Recurso da ré ----- não provido e Recurso do autor parcialmente provido.

2

Recursos à r. sentença de fls. 126/132, proferida pela MMA.

Juiza de Direito da 1ª Vara Cível do Foro Regional de São Miguel Paulista, Dra. Vanessa Carolina Fernandes Ferrari, que julgou improcedentes os pedidos formulados pelo autor em face do Banco ----- (Brasil) S/A, condenando-o ao pagamento de honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor atualizado do proveito econômico obtido pelo autor.

E ainda, julgou procedentes os pedidos em face da ré -----, condenando-a ao pagamento de indenização pelos danos morais, no valor de R\$ 5.000,00, com correção desde a data da sentença e juros de 1% ao mês, a partir do evento danoso, condenando-a também ao pagamento de custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor atualizado da condenação.

Recorrem a ré ----- e a parte autora e buscam a reforma da r. sentença.

Recursos regularmente processados (fls. 135/150 e fls. 174/181) e respondidos (fls. 187/198, fls. 199/205 e fls. 206/218).

É o relatório.

Trata-se de “ação de indenização dano moral” ajuizada por ----- em face de Banco ----- (Brasil) S/A e ----- Ltda.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Alega o autor em sua inicial em síntese que junho de 2020 adquiriu um veículo CAOA/CHERY TIGGO 2, ano 2018/2019 de placas EQA 1970 e realizou um financiamento junto ao réu Banco ----- em 47 parcelas iguais de R\$ 1.882,95 com início em 10/07/2020.

Indica que houve atraso de uma parcela, ao que o banco repassou a cobrança para a segunda ré, a qual lhe dirigiu mensagens ofensivas.

Requer a condenação das réis, solidariamente, no pagamento de R\$ 25.000,00 a título de danos morais.

O réu BANCO ----- (BRASIL) S/A apresentou

3

contestação (fls.28/31), aduzindo que não foi a responsável pelo envio da mensagem. Pontua que apesar da ligação com a empresa -----, jamais autorizou atuação desrespeitosa.

Insurgiu-se contra as alegações iniciais e pugnou pela improcedência dos pedidos.

A ré ----- LTDA.

apresentou contestação (fls.47/55), aduzindo que atua a fim de obter tratativas para negociação de débitos, ausente ato ilícito.

Sustenta que o código de SMS pelo qual se enviou a mensagem ao autor não é de uso exclusivo da ré, além de que os contatos informados não pertencem à empresa. Insurgiu-se contra as alegações iniciais e pugnou pela improcedência dos pedidos.

Réplica às fls. 100/106.

Instados a manifestarem interesse em audiência de conciliação e produção de novas provas (fls.107), o réu Banco ----- (Brasil) S/A manifestou desinteresse (fls. 110) e o autor requereu a inversão do ônus da prova (fls. 111/114).

Declarada encerrada a instrução (fls.115/116).

Alegações finais do réu Banco ----- (Brasil) S/A (fls. 119/120) e do autor (fls.121/124). A corré ----- Ltda. não se manifestou (fls.125).



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

A r. sentença singular julgou improcedente a demanda em face do Banco ----- e procedente os pedidos com relação a ré -----.

Recorre a ré ----- (-----)

alegando em síntese não ser possível presumir que foi a recorrente que realizou as mensagens de texto do aparelho celular, uma vez que não possuem identificação, não sendo possível identificar a credora.

Sustenta que o sms recebido pela autora foi enviado pelo número 28149, o qual trata-se de canal de envio de sms que não pertence à

4

ré apelante, não havendo prova de que a ré seja responsável pelo envio das mensagens.

Afirma que, mesmo supondo que tenha sido a ré que tenha enviado mensagens, não houve qualquer exposição da dívida a terceiros, uma vez que o texto foi recebido exclusivamente no aparelho da parte autora, sem capacidade de causar consequências excepcionais à requerente.

Assinala que não houve falha na prestação de serviço, devendo ser afastada qualquer responsabilidade da apelante, uma vez que não houve comprovação de que os danos ultrapassem o mero aborrecimento.

Pretende que seja afastada a indenização por dano moral ou reduzida. Entende os juros e a correção monetária devem incidir a partir do arbitramento.

Requer a reforma.

Recorre o autor alegando em síntese a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, devendo ser dada melhor proteção a parte mais vulnerável da relação de consumo.

Assinala que não autorizou que seus dados pessoais ou do contrato fossem passados pelo Banco ----- à empresa -----, o que fere a Lei Geral de Proteção de Dados.

De todo modo, afirma que a -----, ao executar serviço fornecido pelo -----, proferiu tratamento desrespeitoso em desconformidade com o que se espera no trato de negociações de dívidas, sendo o recorrente moralmente lesado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Entende que tanto a empresa -----, quanto o Banco -----, devem ser condenados ao pagamento de indenização por danos morais, os quais devem ser majorados para a quantia de R\$ 10.000,00.

Requer a reforma.

Pois bem.

5

Com efeito, na hipótese dos autos o autor pretende a condenação dos réus Banco ----- e empresa ----- (-----) ao pagamento de indenização por danos morais, alegando em síntese que recebeu cobranças em razão do atraso no financiamento de seu veículo, através de mensagens que ofenderam e injuriaram o autor.

O autor em momento algum negou o atraso no pagamento do financiamento de seu veículo.

Na verdade, o autor admitiu em sua inicial que “*atrasou por alguns dias o pagamento da parcela do financiamento do veículo, esclarecendo que nunca deixou duas prestações vencidas.*” (fls. 02).

Portanto, essa questão está fora de discussão.

O que se discute nesta ação é a conduta da empresa ré -----, à serviço do Banco -----, realizar cobranças ofensivas ao autor, conforme demonstrado através das mensagens recebidas pelo celular do autor (fls. 21):

“----- informa: -----, Temos uma oferta imperdível de quitação para seu veículo, entre em contato 08002750506 ou wa.me/5511956856711
Atenção Sr (Sra) caloteiro(a), regularize o calote que esta tentando dar no ----- financiamentos, ou na Empréstimos Sim, ligue no 40049090 ou 30034362 e pare de ser um caloteiro sem vergonha.”
(g.n.).

Nesse contexto, resta evidente que a utilização dos termos “caloteiro e sem vergonha” são expressões ofensivas, vexatórias e de forma absolutamente indevida.

O art. 42 caput do CDC é expresso:



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.”

Portanto, a cobrança vexatória, tipificada na lei como prática abusiva, não é apenas aquela realizada de forma escandalosa, mas também aquela que submete o consumidor a qualquer tipo de constrangimento.

6

Ora, o fato de o autor estar inadimplente faz com que ele assuma os riscos da condição e seja obrigado a pagar os encargos incidentes sobre a dívida.

Porém, não interfere na necessária preservação de sua dignidade como pessoa.

O credor tem todo o direito de cobrar, mas deve fazê-lo dentro da lei.

O que extrapola esse limite se converte em abuso de direito, nos exatos termos do art. 187 do Código Civil.

Embora a ré ----- sustentar que não houve comprovação de cobrança vexatória, não sendo o número 28149 de uso exclusivo da empresa -----, o conjunto dos autos demonstra que a ----- foi efetivamente contratada pelo Banco ----- a realizar o serviço de cobrança, conforme contrato de prestação de serviço (fls. 32) e as mensagens no celular do autor foi recebida através do nº 28149, primeiramente às 10:37hs, com menção expressa de ser a ----- e no mesmo dia, às 16:10hs nova cobrança de dívida do Banco -----, com cunho ofensivo, restando evidente que se refere a cobrança da empresa contratada pela Instituição Financeira para recuperar créditos, ou seja, a própria -----.

De todo modo, tem-se que a empresa ----- em momento

algum nega o envio da segunda mensagem, sendo que em defesa somente alega que a parte autora, parte hipossuficiente na relação de consumo, não comprovou fato constitutivo de seu direito, o que não se pode admitir.

A prática da ré ----- é totalmente desprovida de boa-fé.

Portanto, está mais do que caracterizada a conduta abusiva.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

“Mutatis mutandi” este Tribunal já decidiu:

“Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com reparação de dano moral. Autora que alega ter recebido cobranças por débito inexistente, de forma insistente e ofensiva. Inexigibilidade do débito e existência do dano moral incontrovertíveis. Apelo da Autora pleiteando a majoração da indenização, arbitrada pela sentença em R\$ 5.000,00. Indenização mantida. Recurso desprovido.” (TJSP; Apelação Cível 1006610-96.2017.8.26.0510; Relator (a): Pedro Baccarat; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito

7

Privado; Foro de Rio Claro - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/10/2020; Data de Registro: 14/10/2020).

“Apelação Cível. Contratos bancários. Ação de indenização por danos morais. Sentença de improcedência. Inconformismo da autora. Débito admitido por ela. Cobrança, porém, realizada de modo vexatório e abusivo, expondo a sua intimidade e os seus problemas financeiros diante de terceiras pessoas. Violação ao art. 42 do CDC. Dano moral configurado. "Quantum" indenizatório fixado dentro dos princípios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Sucumbência exclusiva da ré. Recurso provido em parte.” (TJSP; Apelação Cível 1063010-60.2021.8.26.0100; Relator (a): Hélio Nogueira; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 28ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/12/2021; Data de Registro: 10/12/2021).

No que se refere a responsabilidade de ambas as réis ao pagamento da indenização pretendida, assiste razão a parte autora.

Isso porque tanto a empresa contratada para cobrança (-----) quanto o Banco ----- atuam como parceiros e, portanto, guardam pertinência subjetiva para figurarem no polo passivo desta demanda, sendo responsáveis pela cobrança realizada ao consumidor.

E mais, eles integram a cadeia de fornecimento dos serviços questionados, de forma que são solidariamente responsáveis por falhas daí decorrentes, nos termos dos artigos 3º, 7º, parágrafo único, 18 e 25, parágrafo 1º, todos do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, sendo indubitável a existência de relação de consumo, aplica-se a teoria da aparência, com base na qual o consumidor pode acionar quem a ele aparece e se mostra como efetivo contratante.

E assim é porque a norma visa promover a indenização do



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

consumidor por aqueles que atuam, de certa forma, em atividades comerciais interligadas, auferindo vantagens econômicas que exigem a integralização adicional dos riscos.

Para ilustrar:

“O parágrafo único do art. 7º do CDC estabeleceu o princípio da solidariedade legal para a responsabilidade pela reparação dos danos causados ao consumidor. A norma estipulou expressamente a responsabilidade solidária, em conformidade com a lei substantiva pátria, deixando firmada a obrigação de todos os

8

participes pelos danos causados, nos moldes também do código Civil (art. 942). Isso significa que o consumidor pode escolher a quem ação: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados.” (Nunes, Rizzato Curso de direito do consumidor 9ª Ed. Ver. E atual São Paulo: Saraiva, 2014 fls. 197/198).

E:

“A regra da solidariedade estabelecida no parágrafo único em comento aparece novamente de forma expressa no caput do art. 18, no caput do art. 19, nos §§1º e 2º do art. 25, no §3º do art. 28 e no art. 34.

Dessa forma, está claro no sistema do CDC que a responsabilidade quer por defeitos, quer por vícios, é sempre solidária.” (Nunes, Rizzato Curso de direito do consumidor 9ª Ed. Ver. E atual São Paulo: Saraiva, 2014 fls. 198).

Nesse sentido, o entendimento desta E. Câmara:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Sentença de parcial procedência - Determinação para que a parte ré se abstenha de promover qualquer cobrança mediante ligações telefônicas ou mensagens de texto enviadas ao telefone do autor, sob pena de multa de R\$ 100,00 por cada descumprimento, limitada a R\$ 2.000,00 - Inicial preenche os requisitos do art. 319 do CPC, acompanhada da documentação necessária ao deslinde da causa - Presente interesse de agir, diante da necessita do provimento jurisdicional para satisfação da pretensão - Legitimidade passiva do banco e da empresa de cobrança por ele contratada, de modo a revelar que as empresas atuam como parceiras - Caracterização da responsabilidade solidária pela falha do serviço - Inteligência dos arts. 3º, 7º, § único, 18 e 25, § 1º, do CDC - Desnecessidade de produzir outras provas - Inteligência do art. 370 do CPC - Não obstante a falta de comprovação de que todas as ligações telefônicas foram provenientes dos contados dos demandados, o autor logrou demonstrar que a parte adversa vem lhe importunando de forma excessiva e abusiva, por meio de mensagens telefônicas (SMS), para



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

cobrar débito inexistente, em nome de terceiro, e sem respaldo em relação jurídica - Requerente ainda tentou solucionar a pendência por meio do sítio eletrônico denominado "Reclame Aqui", respondido pela empresa de cobrança, que não solucionou a pendenga e nenhuma providencia concreta adotou - Não há negativa da prática de tais atos de cobrança - Configurada a falha na prestação do serviço, a importar em transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento - Abalo emocional caracterizado - Indenização fixada em R\$ 3.000,00, que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade - Precedentes - Desprovido o recurso da instituição financeira e parcialmente acolhido o apelo do autor para condenar os réus, solidariamente, no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, com majoração da verba honorária." (TJSP; Apelação Cível 1009831-15.2022.8.26.0348; Relator (a): Mendes Pereira; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/05/2023; Data de

9

Registro: 12/05/2023 (g.n.).

Dessa forma, devem os réus (----- e -----) responderem solidariamente pelos danos morais causados ao consumidor.

Para caracterizar o dano moral, basta que se demonstre o nexo causal entre o ato ou fato lesivo e o dano ao direito da personalidade.

Os fatos danosos foram os já elencados neste voto e o direito da personalidade lesado é, justamente, a condição de consumidor, conforme previsão expressa no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição da República, pois é certo que a defesa desses direitos está inserida nas garantias fundamentais.

Não se pode olvidar que a mens legis, no caso da indenização por danos morais, abarca, a um só tempo, a necessidade de se impor uma sanção ao ofensor para evitar a reincidência, diminuindo-se o seu patrimônio, bem como da estipulação de um resarcimento ao ofendido, de modo a atenuar o mal sofrido, vedado o enriquecimento ilícito.

As mensagens são descabidas, visto que geram aborrecimento além do razoável, no entanto, não houve humilhação pública, sendo que o ilícito ficou restrito à ambiência íntima da parte autora.

Importante ressaltar que o valor da indenização não pode ser demasiadamente elevado, sob pena de caracterização de enriquecimento indevido por parte do beneficiário, o que é vedado pelo ordenamento.

Também devem ser atendidas às condições subjetivas das

Apelação Cível nº 1011655-68.2022.8.26.0005 -Voto nº 28153 - SRF



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

partes, de modo que não pode representar acréscimo patrimonial.

Considerando tais premissas, deve ser mantida a condenação dos réus, de forma solidária, ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00, com correção a partir da sentença, ou seja, do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do artigo 405 do CC/02.

Diante do parcial provimento do recurso da parte autora, a disciplina de sucumbência deve ser revista, devendo os réus, de forma

10

solidária, arcarem integralmente com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios da parte autora arbitrados em 20% sobre o valor atualizado da condenação, nos termos do artigo 85, §2º, do CPC.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da ré ----- e **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do autor.

ACHILE ALESINA

Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

11