



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Órgão 7ª Turma Cível

Processo N. APELAÇÃO CÍVEL 0775108-37.2024.8.07.0016 **APELANTE(S)**

ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.

APELADO(S) _____

Relator Desembargador ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO

Acórdão Nº 2021328

EMENTA

Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA. LIGAÇÕES EXCESSIVAS INJUSTIFICADAS. DANO MORAL CONFIGURADO. ABUSO DE DIREITO. QUANTUM EXCESSIVO. REDUÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que condenou o requerido à obrigação de não fazer, consistente em cessar as ligações telefônicas não autorizadas pelo autor e condenou o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.500,00, corrigido monetariamente a partir da publicação da sentença e acrescido de juros de mora a contar data de início das ligações.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A controvérsia recursal consiste em verificar se as ligações telefônicas excessivas realizadas pela ré configuraram abuso de direito e geram o dever de indenizar por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O autor/apelado comprovou a conduta abusiva praticada pela ré/apelante (art. 373, inc. I, do CPC), pois a documentação colacionada aos autos demonstra que a ré, de maneira insistente e reiterada, realizou inúmeras ligações ao seu número de telefone, causando-lhe perturbação que gerou dano moral.



4. O abuso do direito por parte da requerida/apelante é suficiente para causar dano moral ao autor, pois houve evidente ofensa à integridade psíquica do requerente, que recebeu ligações excessivas que perturbaram seu sossego.

5. A indenização a título de danos morais deve ser fixada em R\$ 5.000,00, montante razoável e proporcional às peculiaridades do caso e que, além de atender à precípua função compensatória do instituto, está em consonância com a jurisprudência deste Tribunal, que tem aplicado tal parâmetro em casos semelhantes.

6. Os juros moratórios sobre o valor da indenização por danos morais, oriundos de uma relação jurídica extracontratual, incidem desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça e do art. 398 do CC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso conhecido e parcialmente provido.

Tese de julgamento: "As ligações telefônicas excessivas realizadas pela ré configuram abuso de direito e geram o dever de indenizar por danos morais".

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373. CC, arts. 186, 398. Súmula 54 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: TJDFT, Acórdão 1768993, 0706157-70.2023.8.07.0001, Rel. Des. Leonardo Roscoe Bessa, 6ª Turma Cível, j. 04/10/2023, p. 30/10/2023. TJDFT, Acórdão 1601138, 0712647-70.2021.8.07.0004, Rel. Des. Alfeu Machado, 6ª Turma Cível, j. 27/07/2022, p. 19/08/2022. TJDFT, Acórdão 1025989, 20160110603830APC, Rel. Des. Gislene Pinheiro de Oliveira, 7ª Turma Cível, j. 21/06/2017, p. 29/06/2017.

ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Desembargadores do(a) 7ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO - Relator, SANDRA REVES - 1º Vogal e MAURICIO SILVA MIRANDA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Desembargador MAURICIO SILVA MIRANDA, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 23 de Julho de 2025

Desembargador ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO
Relator



RELATÓRIO

Trata-se de Apelação interposta por **ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.** em face da sentença de ID: Num. 68463322, proferida pelo Juízo da 16^a Vara Cível de Brasília, na ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais e tutela de urgência, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial.

Adoto o relatório da r. sentença:

"Trata-se de ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais e tutela de urgência ajuizada por _____ em desfavor de ITAU UNIBANCO S.A., ambos qualificados no processo.

Afirma a parte autora que, há aproximadamente 01 mês, vem recebendo diversas ligações de números diferentes, os quais, no entanto, possuem o mesmo prefixo.

Aduz que as ligações são feitas pelo requerido com o intuito de oferecer proposta de negociação, a qual já foi rechaçada pelo requerente.

Diz que recebe, em média, 60 ligações por dia, o que atrapalha a realização de suas atividades do cotidiano.

Discorre que já entrou em contato com a Ouvidoria do Banco requerido para que as ligações cessassem, o que não ocorreu até o momento.

Acrescenta que foi diagnosticado com doença rara e não tem paz para cuidar de sua saúde.

Alega ter sofrido danos de ordem moral e finaliza com os seguintes pedidos: VIII. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer: a) O recebimento e processamento da presente demanda; b) A citação da Requerida no endereço informado, para querendo, responder no prazo legal, sob pena de revelia e confissão; c) A concessão dos benefícios da Justiça Gratuita, assegurados pela Constituição Federal, artigo 5º, LXXIV e artigo 98 e seguintes do Código de Processo Civil de 2015; d) A concessão da prioridade de tramitação processual, nos termos do Art. 1.048 do Código de Processo Civil - por ser pessoa com doença grave; e) Que seja proferida decisão antecipatória da tutela jurisdicional, com fundamento no artigo 300 do CPC, deve estipular multa em importe financeiro suficiente para forçar a ré a cumprir a decisão, bem como científica-lo das penas relativas ao crime de desobediência e, sob pena de prisão dos responsáveis e sob pena de multa horária ou diária, conforme entendimento de Vossa Excelência, no importe de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada ligação feita pelo banco ou em nome deste, sem a devida autorização do reclamante , contados a partir da intimação da decisão judicial e advertindo a ré das penas relativas ao crime de desobediência e de outras medidas acauteladoras; g) Que, caso seja deferida a tutela de urgência e não seja cumprida pela ré, que seja determinada judicialmente, como medida acauteladora multa horária ou diária, conforme entendimento de Vossa Excelência, no importe de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada ligação feita pelo banco ou em nome deste, a fim de assegurar a efetividade da decisão judicial e/ou a prisão de seu Diretor Presidente ou pessoa responsável por crime de desobediência para garantir -se efetivamente o direito ao bem estar; do autor; h) Que a intimação da Decisão Liminar, em caso de deferimento , seja feita pelos meios eletrônicos disponibilizados pela requerida, Banco Itaú - Cnpj: 60.701.190.0001-04, localizado na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, Torre Olavo Setubal, Parque Jabaquara, São Paulo, SP, CEP 04344-902, email eletrônico: ri@itau-unibanco.com.br; i) Que a ré seja obrigada a juntar aos autos, cópia dos requerimentos recebidos dos cancelamentos de serviços, bem como cópia das condições gerais do contrato celebrado entre as partes do primeiro empréstimo consignado, com fulcro no art . 396 , do CPC; j) Que seja deferida a inversão do ônus da prova, com fulcro no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor; l) Designação de audiência de conciliação, nos



termos do artigo 334 do Código de Processo Civil; m) Que ao final, seja julgada a total procedência da ação, com a condenação da ré no cumprimento da obrigação de não fazer, assumida contratualmente, no sentido de não entrar em contato com o requerente, sem sua devida aquiescência ; n) Condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), face à angústia, sofrimento, dor física e psíquica, causados a autora; o) A produção de todos os tipos de provas cabíveis, em especial a prova documental, depoimento pessoal da Requerida, de seus colaboradores, oitiva de testemunhas e todas as outras provas que se fizerem necessárias à busca da verdade; p) E por fim, pugna pela condenação da Requerida ao pagamento de honorários sucumbenciais em 20% (vinte por cento) conforme dispõe o art. 85, dada a natureza da causa e o trabalho desenvolvido, nos termos do caput do Código de Processo Civil.

A decisão de id 209071919 deferiu o pedido de antecipação de tutela.

Citado, o requerido apresentou contestação, aduzindo que não há pretensão resistida; que as ligações são feitas por empresas de telemarketing contratadas; que não foi feito cadastro pela parte autora para que fosse efetivado o bloqueio de ligações; que não há prova de que as ligações provieram do banco réu; que não houve falha na prestação de serviços; que não há dano moral, mas mero aborrecimento.

O autor apresentou réplica.”

Sobreveio a sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais para (a) condenar o requerido à obrigação de não fazer, consistente em cessar as ligações telefônicas não autorizadas pelo autor; (b) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.500,00, corrigido monetariamente pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar da publicação desta sentença (art. 389 CC, parágrafo único, e súmula 362 STJ) e acrescido de juros de mora correspondente à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária (art. 398, 406, § 1º, CC, e súmula 54 STJ), a contar data de início das ligações; e (c) condenar o requerido ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

A parte requerida interpôs apelo (ID: Num. 68463325). Alega que não extrapolou os limites legais para oferta de seus produtos e/ou serviços. Destaca que não houve falha na prestação do serviço por abusividade. Acrescenta que não há comprovação de que as inúmeras ligações acostadas aos autos foram realizadas pelo banco apelante. Salienta que não houve qualquer prejuízo a parte autora. Assevera que ao caso não é aplicável o dano moral “in re ipsa”. Aduz que não há prova de que os fatos relatados causaram sofrimento psicológico ao autor. Destaca que o valor arbitrado pelo Juízo singular se demonstra excessivo. Menciona que os juros de mora incidem a partir da data do arbitramento do dano.

Requer a reforma da r. sentença recorrida para que seja afastada a condenação a título de danos morais. Subsidiariamente, pede redução do quantum indenizatório ao patamar usualmente estipulado pelo judiciário em casos semelhantes ao presente, com juros contados a partir do acórdão vindouro.

Preparo regular (ID: Num. 68463327)

Contrarrazões apresentadas pelo desprovimento do apelo (ID: Num. 68463331).

É o relatório.



VOTOS

O Senhor Desembargador ROBSON BARBOSA DE AZEVEDO - Relator

Presentes os pressupostos recursais de admissibilidade, conheço do recurso.

Trata-se de Apelação interposta por **ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.** em face da sentença Num. 68463322, proferida pelo Juízo da 16ª Vara Cível de Brasília, na ação de obrigação de não fazer indenização por danos morais e tutela de urgência, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial seguinte dispositivo, *in verbis*:

"Ante o exposto, confirmo a antecipação de tutela e JULGO PROCEDENTES os pedidos para co requerido à obrigação de não fazer, consistente em cessar as ligações telefônicas não autorizadas pelo pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.500,00, corrigido monetariamente variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar da publicação desta (art. 389 CC, parágrafo único, e súmula 362 STJ) e acrescido de juros de mora correspondentes referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de ato monetária (art. 398, 406, § 1º, CC, e súmula 54 STJ), a contar data de início das ligações."

Condeno o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em valor atualizado da condenação."

A parte recorrente requer a reforma da r. sentença para que seja afastada a condenação a título de danos morais. Subsidiariamente, pede redução do quantum indenizatório ao patamar usualmente estipulado judiciário em casos semelhantes ao presente, com juros contados a partir do acórdão vindouro.

Pois bem.

O autor/apelado comprovou a conduta abusiva praticada pela ré/apelante (art. 373, inc. I, do CPC) documentação de ID: Num. 68461636, 68461637, 68461638 e 68461639 demonstra que a ré, de maneira insistente e reiterada, realizou inúmeras ligações ao seu número de telefone com o intuito de oferecer proposta de negociação de dívidas, causando-lhe perturbação que gerou dano moral, ligações que partiram dos representantes de empresas de telemarketing contratadas pela parte requerida.

O abuso do direito por parte da requerida/apelante é suficiente para causar dano moral ao autor, houve evidente ofensa à integridade psíquica do requerente, que recebeu ligações excessivas que perturbaram o sossego (art. 186 do CC).

Nesse contexto, as alegações do recorrente não são capazes de infirmar a r. sentença proferida pelo Magistrado *a quo*, o qual avaliou adequadamente o quadro fático para concluir pelo dever jurídico de indenizar danos morais, cujos fundamentos, a seguir transcritos, adoto como razão de decidir:

"Cuida a hipótese de ação de conhecimento pela qual busca o autor compelir o requerido a interromper as ligações telefônicas e sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais."



Consta dos autos que o autor recebe inúmeras ligações por dia do mesmo prefixo de telefone. O au que essas ligações partem de representantes do requerido, os quais lhe oferecem negociação de requerido alega que não há prova de que as ligações tenham origem em telefones de seu cadastro. Ad que não houve pretensão resistida.

Quanto ao primeiro ponto, verifica-se através das gravações feitas pelo autor, juntadas aos id's 20 208837810, 208837813 e 208837814, que essas partiram de seus representantes, empresas de telem contratadas pelo requerido.

Isso é corroborado pelo fato de as ligações terem cessado após o requerido ter sido intimado da de concedeu a antecipação da tutela. No que toca à pretensão resistida, verifica-se que as ligações cessaram após o deferimento de antecipação de tutela nestes autos. Além disso, ao contrário do que requerido, o autor fez reclamação formal junto à instituição financeira, a qual se mostrou inócuia.

Assim, as provas dos autos demonstram que o autor recebia dezenas de ligações todos os dias. Tal c geradora de dano moral, na medida em que toma do consumidor tempo que poderia ser utilizado afazeres normais. Além disso, a situação do autor, portador de doença grave rara, exige que esse se d seu tratamento, o que era obstado pelas dezenas de ligações efetuadas pelo requerido diariamente.

Configurado o dano moral, é de se fixar o valor indenizatório."

Portanto, acertada a condenação a título de danos morais, eis que a situação em análise ultrapassa aborrecimento cotidiano.

A indenização deve ser fixada, contudo, em R\$ 5.000,00, montante razoável e proporcional às peculiaridades do caso e que, além de atender à precípua função compensatória do instituto, está em consonância com a jurisprudência deste Tribunal, que tem aplicado tal parâmetro em casos semelhantes. Nesse sentido:

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO. COABUSIVA. CONSTRANGIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. MULTA COMINATÓRIA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SE MANTIDA.

- 1. Estabelece o art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é direito básico do consumidor a prevenção e reparação do dano sofrido. O referido dispositivo institui cláusula de responsabilidade civil no mercado de consumo, ou seja, serve de fundamento geral para permitir indenização de lesões (patrimoniais e morais) ocasionadas ao consumidor quando a situação fática, geradora de dano, não se configura responsabilidade pelo fato ou vício do produto ou do serviço.*
- 2. O art. 42 do Código de Defesa do Consumidor – CDC prevê que: "Na cobrança de débitos, o consumidor não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça".*
- 3. Antonio Herman Benjamin, após afirmar que qualquer cobrança de dívida já gerava constrangimento, ensina: "O que o Código quer aqui é evitar que o vexame seja utilizado como ferramenta de cobrança da dívida. Exportar o ridículo quer dizer envergonhar, colocar o consumidor perante terceiros em situação de humilhação. Pressupõe, então, que o fato seja presenciado ou chegue a conhecimento de terceiros." (Manual de Direito do Consumidor, 10 ed. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2022, p. 347)*
- 4. Na hipótese, houve conduta abusiva da instituição financeira na cobrança do débito. Além de pesosso do consumidor fora do horário comercial com inúmeras ligações, constrangeu e o expôs a ao enviar mensagens inclusive para seus colegas de trabalho.*
- 5. Em sede doutrinária, há três posições sobre o conceito de dano moral: 1) dor psíquica; 2) violação da personalidade; e 3) ofensa à cláusula geral da dignidade da pessoa humana. A posição adequada combina as duas primeiras correntes. Dano moral decorre de ofensa a direitos da pessoa.*



entre as espécies já reconhecidas dos direitos da personalidade, está o direito à integridade (dor) cuja violação pode ocorrer de modo isolado ou cumulado com outros direitos existentes materiais.

6. No debate sobre dano moral, é importante notar a autonomia do direito à integridade psíquica. A compensação por dano moral pode ser dar unicamente por ofensa ao referido direito sem que isso seja necessariamente a adoção da corrente doutrinária que apenas reconhece o dano moral quando há negativa do estado anímico de alguém (dor). No caso, houve ofensa ao direito à integridade psíquica consumidor, que recebeu excessivas ligações e mensagens que perturbaram seu sossego e o expuseram ao ridículo perante seus colegas de trabalho.

7. No tocante ao valor, ao considerar as circunstâncias do caso concreto, o grau de reprovabilidade conduta do réu e a extensão dos danos suportados pelo autor, a fixação do valor compensatório R\$ 5.000,00 é razoável e bem atende aos critérios e objetivos acima indicados. Ademais, tal quantia configura excessiva a ponto de caracterizar enriquecimento sem causa.

8. O juiz somente está autorizado a modificar o valor ou a periodicidade da multa comunitária para verificar que: 1) a multa se tornou insuficiente ou excessiva; 2) o obrigado demonstrou cumprimento superveniente da obrigação ou justa causa para o descumprimento (art. 537, § 1º, do Código de Civil - CPC). No caso, a multa fixada é adequada – R\$ 200,00 por ligação indevida – e, para incidência da astreinte, basta que o apelante cumpra a ordem judicial. Destaque-se que o réu demonstrou, sequer alegou, qualquer dificuldade de ordem técnica para a suspensão das ligações cobrança ou quaisquer outras razões plausíveis para o descumprimento da ordem judicial.

9. Recurso conhecido e não provido.”

(Acórdão 1768993, 0706157-70.2023.8.07.0001, Relator(a): LEONARDO ROSCOE BESSA, 6ª CÍVEL, data de julgamento: 04/10/2023, publicado no DJe: 30/10/2023.) (Grifo nosso)

“APELAÇÃO. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULITRATUAL C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA INDEVIDA. LIGAÇÕES TELEFÔNICAS EM EXCESSO POR PERÍODO APROXIMADO DE 3 (TRÊS) ANOS. CONTRAPRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA DECLARADO NULO NA SENTENÇA. FRAUDE TERCEIRO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS DA AUTORA. COBRANÇA VEXATÓRIA. TECNICO DESVIO PRODUTIVO. INCIDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. PRESSUPORTES PRESENTES. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DE RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SE PARCIALMENTE REFORMADA.

1. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, em cujo conceito se insere a sociedade empreendedora, fundada no risco da atividade por ela desenvolvida, não se fazendo necessário perquirir a existência de culpa (CDC, art. 14; CC, arts. 186, 187 e 927).

2. O dano moral se relaciona com os prejuízos ocasionados a direitos da personalidade, cuja violação diretamente a dignidade do indivíduo e constitui motivação suficiente para fundamentar a compensatória dessa natureza (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI).

3. O STJ consagra a teoria do desvio produtivo do consumidor ou da perda do tempo livre ou da tempo útil em situações extremadas: quando a busca por solução de problema não provoca consumidor aparente verdadeiro calvário; ou quando os procedimentos adotados para solução de problemas privem tempo relevante do consumidor.

4. A cobrança de dívida decorrente de contrato fraudado por terceiro com a utilização indevida de autora, mediante ligações telefônicas excessivas, pelo período de aproximadamente 3 anos, é uma conduta abusiva e cobrança vexatória, mormente quando a consumidora tentou por todos os meios cessar o constrangimento, inclusive formalizando boletim de ocorrência junto à autoridade para reclamação contra a ré no Procon, presente, ainda, que a nulidade do contrato do qual derivou as cobranças foi declarada na sentença recorrida.

5. A quantificação dos danos morais deve obedecer a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta, além da necessidade de reparação dos danos sofridos, as circunstâncias de gravidade do



prejuízo, a situação do ofensor, a condição do ofendido e a prevenção de compor futuros análogos (funções preventivo - pedagógica - reparadora - punitiva).

6. Em homenagem aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, impõe-se a parcial ressentença, tão somente para acolher o pedido pertinente à compensação por danos morais, ora f importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o qual melhor atende às peculiaridades do caso conc finalidades da reprovação da conduta, repercussão na esfera íntima da parte ofendida, caráter e e capacidade econômica da parte, não sendo excessiva a ponto de beirar o enriquecimento ilíc ífima, que não coiba novas práticas.

7. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA APENA ACOLHER O PEDIDO PERTINENTE AOS DANOS MORAIS.”

(Acórdão 1601138, 0712647-70.2021.8.07.0004, Relator(a): ALFEU MACHADO, 6ª TURMA CÍVEL julgamento: 27/07/2022, publicado no DJe: 19/08/2022.) (Grifo nosso)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. TELEFONIA. LIGAÇÕES EXC INJUSTIFICADAS. ABUSO DE DIREITO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. QUANTUM EXC REDUÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

- 1. Configura ato ilícito, em sua modalidade “abuso de direito” (art. 187 do Código Civil), a cooperadora de telefonia que, sem qualquer motivo plausível, efetua ligações telefônicas em ex consumidor e, comunicada administrativamente acerca do fato, não adota as medidas próprias p cessar o infortínio.*
- 2. Não configura ato ilícito, por si só, as ligações efetuadas da pessoa jurídica para o consumidor copossui vínculo jurídico de qualquer natureza. Veda-se, contudo, o uso abusivo desta comunicação, t ligações injustificadas em sequência, oferecimento insistente de produtos ou serviços etc. 2.1. A insis prestadora em ligar para os números cadastrados do consumidor, inclusive durante o período notu fins de semana, mesmo ciente do seu não desejo de receber-las, tem aptidão de gerar danos mo retirar-lhe a tranquilidade, o sossego e a paz. 2.2. O valor arbitrado encontra-se desarra desproporcional com a situação enfrentada pelo apelado, motivo pelo qual deve-se reduzir a indeniza quantia que atenda, a um só tempo, o caráter punitivo da norma sem acarretar enriquecimento injusti apelado.*
- 3. Apelação conhecida e parcialmente provida para reduzir o quantum arbitrado a título de danos mor*

(Acórdão 1025989, 20160110603830APC, Relator(a): GISLENE PINHEIRO DE OLIVEIRA, 7ª CÍVEL, data de julgamento: 21/06/2017, publicado no DJe: 29/06/2017.)

Desse modo, é cabível a reforma parcial da sentença apenas para reduzir o valor da indeniza danos morais para R\$ 5.000,00.

Os juros moratórios sobre o valor da indenização por danos morais, oriundos de uma relação extracontratual, incidem desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça e 398 do CC.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, **CONHEÇO do recurso e DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO** apenas para o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).



Sem honorários.

É como voto

A Senhora Desembargadora SANDRA REVES - 1º Vogal

Com o relator

O Senhor Desembargador MAURICIO SILVA MIRANDA - 2º Vogal Com

o relator

DECISÃO

RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.



Ementa: DIREITO PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E TUTELA DE URGÊNCIA. LIGAÇÕES EXCESSIVAS INJUSTIFICADAS. DANO MORAL CONFIGURADO. ABUSO DE DIREITO. QUANTUM EXCESSIVO. REDUÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta contra sentença que condenou o requerido à obrigação de não fazer, consistente em cessar as ligações telefônicas não autorizadas pelo autor e condenou o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.500,00, corrigido monetariamente a partir da publicação da sentença e acrescido de juros de mora a contar data de início das ligações.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A controvérsia recursal consiste em verificar se as ligações telefônicas excessivas realizadas pela ré configuram abuso de direito e geram o dever de indenizar por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O autor/apelado comprovou a conduta abusiva praticada pela ré/apelante (art. 373, inc. I, do CPC), pois a documentação colacionada aos autos demonstra que a ré, de maneira insistente e reiterada, realizou inúmeras ligações ao seu número de telefone, causando-lhe perturbação que gerou dano moral.

4. O abuso do direito por parte da requerida/apelante é suficiente para causar dano moral ao autor, pois houve evidente ofensa à integridade psíquica do requerente, que recebeu ligações excessivas que perturbaram seu sossego.

5. A indenização a título de danos morais deve ser fixada em R\$ 5.000,00, montante razoável e proporcional às peculiaridades do caso e que, além de atender à precípua função compensatória do instituto, está em consonância com a jurisprudência deste Tribunal, que tem aplicado tal parâmetro em casos semelhantes.

6. Os juros moratórios sobre o valor da indenização por danos morais, oriundos de uma relação jurídica extracontratual, incidem desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça e do art. 398 do CC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

7. Recurso conhecido e parcialmente provido.



Tese de julgamento: "As ligações telefônicas excessivas realizadas pela ré configuram abuso de direito e geram o dever de indenizar por danos morais".

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 373. CC, arts. 186, 398. Súmula 54 do STJ.

Jurisprudência relevante citada: TJDFT, Acórdão 1768993, 0706157-70.2023.8.07.0001, Rel. Des. Leonardo Roscoe Bessa, 6ª Turma Cível, j. 04/10/2023, p. 30/10/2023. TJDFT, Acórdão 1601138, 0712647-70.2021.8.07.0004, Rel. Des. Alfeu Machado, 6ª Turma Cível, j. 27/07/2022, p. 19/08/2022. TJDFT, Acórdão 1025989, 20160110603830APC, Rel. Des. Gislene Pinheiro de Oliveira, 7ª Turma Cível, j. 21/06/2017, p. 29/06/2017.



Presentes os pressupostos recursais de admissibilidade, conheço do recurso.

Trata-se de Apelação interposta por **ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.** em face da sentença de ID: Num. 68463322, proferida pelo Juízo da 16ª Vara Cível de Brasília, na ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais e tutela de urgência, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial, com o seguinte dispositivo, *in verbis*:

"Ante o exposto, confirmo a antecipação de tutela e JULGO PROCEDENTES os pedidos para condenar o requerido à obrigação de não fazer, consistente em cessar as ligações telefônicas não autorizadas pelo autor, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.500,00, corrigido monetariamente pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar da publicação desta sentença (art. 389 CC, parágrafo único, e súmula 362 STJ) e acrescido de juros de mora correspondente à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária (art. 398, 406, § 1º, CC, e súmula 54 STJ), a contar data de início das ligações.

Condeno o requerido ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 10% do valor atualizado da condenação."

A parte recorrente requer a reforma da r. sentença para que seja afastada a condenação a título de danos morais. Subsidiariamente, pede redução do quantum indenizatório ao patamar usualmente estipulado pelo judiciário em casos semelhantes ao presente, com juros contados a partir do acórdão vindouro.

Pois bem.

O autor/apelado comprovou a conduta abusiva praticada pela ré/apelante (art. 373, inc. I, do CPC), pois a documentação de ID: Num. 68461636, 68461637, 68461638 e 68461639 demonstra que a ré, de maneira insistente e reiterada, realizou inúmeras ligações ao seu número de telefone com o intuito de oferecer proposta de negociação de dívidas, causando-lhe perturbação que gerou dano moral, ligações que partiram dos representantes e de empresas de telemarketing contratadas pela parte requerida.

O abuso do direito por parte da requerida/apelante é suficiente para causar dano moral ao autor, pois houve evidente ofensa à integridade psíquica do requerente, que recebeu ligações excessivas que perturbaram seu sossego (art. 186 do CC).

Nesse contexto, as alegações do recorrente não são capazes de infirmar a r. sentença proferida pelo Magistrado *a quo*, o qual avaliou adequadamente o quadro fático para concluir pelo dever jurídico de indenizar os danos morais, cujos fundamentos, a seguir transcritos, adoto como razão de decidir:

"Cuida a hipótese de ação de conhecimento pela qual busca o autor compelir o requerido a interromper ligações telefônicas e sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais.



Consta dos autos que o autor recebe inúmeras ligações por dia do mesmo prefixo de telefone. O autor alega que essas ligações partem de representantes do requerido, os quais lhe oferecem negociação de dívida. O requerido alega que não há prova de que as ligações tenham origem em telefones de seu cadastro. Aduz ainda que não houve pretensão resistida.

Quanto ao primeiro ponto, verifica-se através das gravações feitas pelo autor, juntadas aos id's 208837806, 208837810, 208837813 e 208837814, que essas partiram de seus representantes, empresas de telemarketing contratadas pelo requerido.

Isso é corroborado pelo fato de as ligações terem cessado após o requerido ter sido intimado da decisão que concedeu a antecipação da tutela. No que toca à pretensão resistida, verifica-se que as ligações somente cessaram após o deferimento de antecipação de tutela nestes autos. Além disso, ao contrário do que afirma o requerido, o autor fez reclamação formal junto à instituição financeira, a qual se mostrou inócuia.

Assim, as provas dos autos demonstram que o autor recebia dezenas de ligações todos os dias. Tal conduta é geradora de dano moral, na medida em que toma do consumidor tempo que poderia ser utilizado em seus afazeres normais. Além disso, a situação do autor, portador de doença grave rara, exige que esse se dedique a seu tratamento, o que era obstado pelas dezenas de ligações efetuadas pelo requerido diariamente.

Configurado o dano moral, é de se fixar o valor indenizatório."

Portanto, acertada a condenação a título de danos morais, eis que a situação em análise ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano.

A indenização deve ser fixada, contudo, em R\$ 5.000,00, montante razoável e proporcional às peculiaridades do caso e que, além de atender à precípua função compensatória do instituto, está em consonância com a jurisprudência deste Tribunal, que tem aplicado tal parâmetro em casos semelhantes. Nesse sentido:

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DÍVIDA DE CARTÃO DE CRÉDITO. COBRANÇA ABUSIVA. CONSTRANGIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR DA INDENIZAÇÃO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. MULTA COMINATÓRIA. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SENTENÇA MANTIDA.

- 1. Estabelece o art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação do dano sofrido. O referido dispositivo institui cláusula geral da responsabilidade civil no mercado de consumo, ou seja, serve de fundamento geral para permitir indenização de lesões (patrimoniais e morais) ocasionadas ao consumidor quando a situação fática, geradora do dano, não se configura responsabilidade pelo fato ou vício do produto ou do serviço.**
- 2. O art. 42 do Código de Defesa do Consumidor – CDC prevê que: "Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça".**
- 3. Antonio Herman Benjamin, após afirmar que qualquer cobrança de dívida já gera algum constrangimento, ensina: "O que Código quer aqui é evitar que o vexame seja utilizado como ferramenta de cobrança da dívida. Expor a ridículo quer dizer envergonhar, colocar o consumidor perante terceiros em situação de humilhação. Pressupõe, então, que o fato seja presenciado ou cheque a conhecimento de terceiros." (Manual de Direito do Consumidor, 10 ed. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2022, p. 347)**



4. Na hipótese, houve conduta abusiva da instituição financeira na cobrança do débito. Além de perturbar o sossego do consumidor fora do horário comercial com inúmeras ligações, constrangeu e o expôs a ridículo ao enviar mensagens inclusive para seus colegas de trabalho.

5. Em sede doutrinária, há três posições sobre o conceito de dano moral: 1) dor psíquica; 2) violação a direitos da personalidade; e 3) ofensa à cláusula geral da dignidade da pessoa humana. A posição mais adequada combina as duas primeiras correntes. Dano moral decorre de ofensa a direitos da personalidade. Todavia, entre as espécies já reconhecidas dos direitos da personalidade, está o direito à integridade psíquica (dor) cuja violação pode ocorrer de modo isolado ou cumulado com outros direitos existenciais e/ou materiais.

6. No debate sobre dano moral, é importante notar a autonomia do direito à integridade psíquica (dor). A compensação por dano moral pode ser dar unicamente por ofensa ao referido direito sem que isso signifique, necessariamente, adoção da corrente doutrinária que apenas reconhece o dano moral quando há afetação negativa do estado anímico de alguém (dor). No caso, houve ofensa ao direito à integridade psíquica do consumidor, que recebeu excessivas ligações e mensagens que perturbaram seu sossego e o expuseram a ridículo perante seus colegas de trabalho.

7. No tocante ao valor, ao considerar as circunstâncias do caso concreto, o grau dereprovabilidade da conduta do réu e a extensão dos danos suportados pelo autor, a fixação do valor compensatório em R\$ 5.000,00 é razoável e bem atende aos critérios e objetivos acima indicados. Ademais, tal quantia não se configura excessiva a ponto de caracterizar enriquecimento sem causa.

8. O juiz somente está autorizado a modificar o valor ou a periodicidade da multa cominatória quando verificar que: 1) a multa se tornou insuficiente ou excessiva; 2) o obrigado demonstrou cumprimento parcial superveniente da obrigação ou justa causa para o descumprimento (art. 537, § 1º, do Código de Processo Civil - CPC). No caso, a multa fixada é adequada – R\$ 200,00 por ligação indevida – e, para evitar a incidência da astreinte, basta que o apelante compra a ordem judicial. Destaque-se que o banco não demonstrou, sequer alegou, qualquer dificuldade de ordem técnica para a suspensão das ligações de cobrança ou quaisquer outras razões plausíveis para o descumprimento da ordem judicial.

9. Recurso conhecido e não provido.”

(Acórdão 1768993, 0706157-70.2023.8.07.0001, Relator(a): LEONARDO ROSCOE BESSA, 6ª TURMA CÍVEL, data de julgamento: 04/10/2023, publicado no DJe: 30/10/2023.) (Grifo nosso)

“APELAÇÃO. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA INDEVIDA. LIGAÇÕES TELEFÔNICAS EM EXCESSO POR PERÍODO APROXIMADO DE 3 (TRÊS) ANOS. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA DECLARADO NULO NA SENTENÇA. FRAUDE DE TERCEIRO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS DA AUTORA. COBRANÇA VEXATÓRIA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. INCIDÊNCIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. PRESSUPOSTOS PRESENTES. DANO MORAL.

CONFIGURAÇÃO. QUANTUM. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

1. A responsabilidade civil dos fornecedores de serviços, em cujo conceito se insere a sociedade empresária ré é objetiva, fundada no risco da atividade por ela desenvolvida, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa (CDC, art. 14; CC, arts. 186, 187 e 927).

2. O dano moral se relaciona com os prejuízos ocasionados a direitos da personalidade, cuja violação afeta diretamente a dignidade do indivíduo e constitui motivação suficiente para fundamentar uma ação compensatória dessa natureza (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI).



3. *O STJ consagra a teoria do desvio produtivo do consumidor ou da perda do tempo livre ou daperda do tempo útil em situações extremadas: quando a busca por solução de problema não provocado pelo consumidor aparente verdadeiro calvário; ou quando os procedimentos adotados para solução desses problemas privem tempo relevante do consumidor.*

4. *A cobrança de dívida decorrente de contrato fraudado por terceiro com a utilização indevida dedados da autora, mediante ligações telefônicas excessivas, pelo período de aproximadamente 3 anos, configura conduta abusiva e cobrança vexatória, mormente quando a consumidora tentou por todos os meios possíveis cessar o constrangimento, inclusive formalizando boletim de ocorrência junto à autoridade policial e reclamação contra a ré no Procon, presente, ainda, que a nulidade do contrato do qual derivou as cobranças foi declarada na sentença recorrida.*

5. *A quantificação dos danos morais deve obedecer a critérios de razoabilidade eproporcionalidade, levando-se em conta, além da necessidade de reparação dos danos sofridos, as circunstâncias do caso, a gravidade do prejuízo, a situação do ofensor, a condição do ofendido e a prevenção de comportamentos futuros análogos (funções preventivo-pedagógica-reparadora-punitiva).*

6. *Em homenagem aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, impõe-se a parcialreforma da sentença, tão somente para acolher o pedido pertinente à compensação por danos morais, ora fixada no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), o qual melhor atende às peculiaridades do caso concreto e às finalidades da reprovabilidade da conduta, repercussão na esfera íntima da parte ofendida, caráter educativo e capacidade econômica da parte, não sendo excessiva a ponto de beirar o enriquecimento ilícito, nem ínfima, que não coiba novas práticas.*

7. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA APENAS PARA ACOLHER O PEDIDO PERTINENTE AOS DANOS MORAIS.”

(Acórdão 1601138, 0712647-70.2021.8.07.0004, Relator(a): ALFEU MACHADO, 6^a TURMA CÍVEL, data de julgamento: 27/07/2022, publicado no DJe: 19/08/2022.) (Grifo nosso)

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. TELEFONIA. LIGAÇÕES EXCESSIVAS INJUSTIFICADAS. ABUSO DE DIREITO. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. QUANTUM EXCESSIVO. REDUÇÃO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.

1. *Configura ato ilícito, em sua modalidade “abuso de direito” (art. 187 do Código Civil), a condutade operadora de telefonia que, sem qualquer motivo plausível, efetua ligações telefônicas em excesso ao consumidor e, comunicada administrativamente acerca do fato, não adota as medidas próprias para fazer cessar o infortúnio.*

2. *Não configura ato ilícito, por si só, as ligações efetuadas da pessoa jurídica para o consumidorcom o qual possui vínculo jurídico de qualquer natureza. Veda-se, contudo, o uso abusivo desta comunicação, tais como ligações injustificadas em sequência, oferecimento insistente de produtos ou serviços etc. 2.1. A insistência da prestadora em ligar para os números cadastrados do consumidor, inclusive durante o período noturno e aos fins de semana, mesmo ciente do seu não desejo de recebelas, tem aptidão de gerar danos morais, por retirar-lhe a tranquilidade, o sossego e a paz. 2.2. O valor arbitrado encontra-se desarrazoado e desproporcional com a situação enfrentada pelo apelado, motivo pelo qual deve-se reduzir a indenização para quantia que atenda, a um só tempo, o caráter punitivo da norma sem acarretar enriquecimento injustificado do apelado.*

3. *Apelação conhecida e parcialmente provida para reduzir o quantum arbitrado a título de danosmorais.”*

(Acórdão 1025989, 20160110603830APC, Relator(a): GISLENE PINHEIRO DE OLIVEIRA, 7^a TURMA CÍVEL, data de julgamento: 21/06/2017, publicado no DJe: 29/06/2017.)



Desse modo, é cabível a reforma parcial da sentença apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00.

Os juros moratórios sobre o valor da indenização por danos morais, oriundos de uma relação jurídica extracontratual, incidem desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do Superior Tribunal de Justiça e do art. 398 do CC.

DISPOSITIVO

Ante o exposto, **CONHEÇO do recurso e DOU-LHE PARCIAL PROVIMENTO** apenas para reduzir o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Sem honorários.

É como voto



Trata-se de Apelação interposta por **ITAU UNIBANCO HOLDING S.A.** em face da sentença de ID: Num. 68463322, proferida pelo Juízo da 16ª Vara Cível de Brasília, na ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais e tutela de urgência, que julgou procedentes os pedidos formulados na inicial.

Adoto o relatório da r. sentença:

"Trata-se de ação de obrigação de não fazer c/c indenização por danos morais e tutela de urgência ajuizada por _____ em desfavor de ITAU UNIBANCO S.A., ambos qualificados no processo.

Afirma a parte autora que, há aproximadamente 01 mês, vem recebendo diversas ligações de números diferentes, os quais, no entanto, possuem o mesmo prefixo.

Aduz que as ligações são feitas pelo requerido com o intuito de oferecer proposta de negociação, a qual já foi rechaçada pelo requerente.

Diz que recebe, em média, 60 ligações por dia, o que atrapalha a realização de suas atividades do cotidiano.

Discorre que já entrou em contato com a Ouvidoria do Banco requerido para que as ligações cessassem, o que não ocorreu até o momento.

Acrescenta que foi diagnosticado com doença rara e não tem paz para cuidar de sua saúde.

Alega ter sofrido danos de ordem moral e finaliza com os seguintes pedidos: VIII. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer: a) O recebimento e processamento da presente demanda; b) A citação da Requerida no endereço informado, para querendo, responder no prazo legal, sob pena de revelia e confissão; c) A concessão dos benefícios da Justiça Gratuita, assegurados pela Constituição Federal, artigo 5º, LXXIV e artigo 98 e seguintes do Código de Processo Civil de 2015; d) A concessão da prioridade de tramitação processual, nos termos do Art. 1.048 do Código de Processo Civil - por ser pessoa com doença grave; e) Que seja proferida decisão antecipatória da tutela jurisdicional, com fundamento no artigo 300 do CPC, deve estipular multa em importe financeiro suficiente para forçar a ré a cumprir a decisão, bem como cientificá-lo das penas relativas ao crime de desobediência e, sob pena de prisão dos responsáveis e sob pena de multa horária ou diária, conforme entendimento de Vossa Excelência, no importe de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada ligação feita pelo banco ou em nome deste, sem a devida autorização do reclamante, contados a partir da intimação da decisão judicial e advertindo a ré das penas relativas ao crime de desobediência e de outras medidas acauteladoras; g) Que, caso seja deferida a tutela de urgência e não seja cumprida pela ré, que seja determinada judicialmente, como medida acauteladora multa horária ou diária, conforme entendimento de Vossa Excelência, no importe de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada ligação feita pelo banco ou em nome deste, a fim de assegurar a efetividade da decisão judicial e/ou a prisão de seu Diretor Presidente ou pessoa responsável por crime de desobediência para garantir -se efetivamente o direito ao bem estar; do autor; h) Que a intimação da Decisão Liminar, em caso de deferimento, seja feita pelos meios eletrônicos disponibilizados pela requerida, Banco Itaú - Cnpj: 60.701.190.0001-04, localizado na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, Torre Olavo Setubal, Parque Jabaquara, São Paulo, SP, CEP 04344-902, email eletrônico: ri@itau-unibanco.com.br; i) Que a ré seja obrigada a juntar aos autos, cópia dos requerimentos recebidos dos cancelamentos de serviços, bem como cópia das condições gerais do contrato celebrado entre as partes do primeiro empréstimo consignado, com



fulcro no art . 396 , do CPC; j) Que seja deferida a inversão do ônus da prova, com fulcro no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor; l) Designação de audiência de conciliação, nos termos do artigo 334 do Código de Processo Civil; m) Que ao final, seja julgada a total procedência da ação, com a condenação da ré no cumprimento da obrigação de não fazer, assumida contratualmente, no sentido de não entrar em contato com o requerente, sem sua devida aquiescência ; n) Condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais, no importe de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), face à angústia, sofrimento, dor física e psíquica, causados a autora; o) A produção de todos os tipos de provas cabíveis, em especial a prova documental, depoimento pessoal da Requerida, de seus colaboradores, oitiva de testemunhas e todas as outras provas que se fizerem necessárias à busca da verdade; p) E por fim, pugna pela condenação da Requerida ao pagamento de honorários sucumbenciais em 20% (vinte por cento) conforme dispõe o art. 85, dada a natureza da causa e o trabalho desenvolvido, nos termos do caput do Código de Processo Civil.

A decisão de id 209071919 deferiu o pedido de antecipação de tutela.

Citado, o requerido apresentou contestação, aduzindo que não há pretensão resistida; que as ligações são feitas por empresas de telemarketing contratadas; que não foi feito cadastro pela parte autora para que fosse efetivado o bloqueio de ligações; que não há prova de que as ligações provieram do banco réu; que não houve falha na prestação de serviços; que não há dano moral, mas mero aborrecimento.

O autor apresentou réplica.”

Sobreveio a sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais para (a) condenar o requerido à obrigação de não fazer, consistente em cessar as ligações telefônicas não autorizadas pelo autor; (b) condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 12.500,00, corrigido monetariamente pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) a contar da publicação desta sentença (art. 389 CC, parágrafo único, e súmula 362 STJ) e acrescido de juros de mora correspondente à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária (art. 398, 406, § 1º, CC, e súmula 54 STJ), a contar data de início das ligações; e (c) condenar o requerido ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor atualizado da condenação.

A parte requerida interpôs apelo (ID: Num. 68463325). Alega que não extrapolou os limites legais para oferta de seus produtos e/ou serviços. Destaca que não houve falha na prestação do serviço por abusividade. Acrescenta que não há comprovação de que as inúmeras ligações acostadas aos autos foram realizadas pelo banco apelante. Salienta que não houve qualquer prejuízo a parte autora. Assevera que ao caso não é aplicável o dano moral “in re ipsa”. Aduz que não há prova de que os fatos relatados causaram sofrimento psicológico ao autor. Destaca que o valor arbitrado pelo Juízo singular se demonstra excessivo. Menciona que os juros de mora incidem a partir da data do arbitramento do dano.

Requer a reforma da r. sentença recorrida para que seja afastada a condenação a título de danos morais. Subsidiariamente, pede redução do quantum indenizatório ao patamar usualmente estipulado pelo judiciário em casos semelhantes ao presente, com juros contados a partir do acórdão vindouro.

Preparo regular (ID: Num. 68463327)

Contrarrazões apresentadas pelo desprovimento do apelo (ID: Num. 68463331).

É o relatório.

