



Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

PODER JUDICIÁRIO
Comarca de Goiânia
11ª Vara Cível

Av. Olinda, esq. c/ Rua PL-03, Qd. G, Lt. 04, Park Lozandes, Goiânia/GO, CEP:74884-120

Valor: R\$ 20.000,00 | Classificador: AUTOS CONCLUIDOS - SENTENÇA
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
GOIÂNIA - 11ª VARA CÍVEL
Usuário: Rogério Rodrigues Rocha - Data: 03/05/2022 20:51:17

Protocolo n.º 5606966-93.2019.8.09.0051

Requerente: Antoniel Dias Soares

Requerido: Banco Itau Sa

SENTENÇA

Trata-se de Ação de Obrigação de Fazer c/c Reparação por Danos Extrapatrimoniais ajuizada por **ANTONIEL DIAS SOARES** em face de **BANCO ITAU S/A**, ambos qualificados.

Alega ser o titular da linha telefônica pré-paga nº (62) 99623-6050, junto à operadora VIVO, há anos.

Narra que vem sendo constantemente importunado pelo banco requerido com várias ligações e mensagens de texto, dia e noite, alusivas à cobrança vinculada ao terceiro "Otoniel Pereira Amorim", inclusive com ameaças de apontamento da suposta dívida.

Justifica que, no início, esclareceu ao banco requerido, em várias oportunidades, que ele não era a pessoa das cobranças, de modo que sempre pedia para cessar as ligações e mensagens de texto nesse sentido.

Ocorre que, mesmo sendo informado pelo banco requerido, em todas essas oportunidades, que "retiraria o telefone da base e cessaria com as ligações", as cobranças continuam.

Aduz que tentou resolver o problema na Ouvidora do banco requerido, contudo não obteve êxito.

Acrescenta que "procede o imediato bloqueio daquele número em seu aparelho. Entretanto, de nada adianta tal estratégia, pois o réu volta a ligar quase que imediatamente de outro número, sem trégua".

Assevera que essa quantidade de cobranças, malgrado se refiram a terceiro, são incômodas, atrapalham sua rotina diária, de trabalho e inclusive de descanso, pois as ligações e mensagens são encaminhadas nos feriados e finais de semana.

Discorre sobre a existência de relação de consumo, direitos básicos do consumidor, como também aponta que a conduta do banco requerido constitui falha na prestação dos serviços e lhe gera prejuízos indenizáveis.

Em sede de tutela de urgência, postula que o banco requerido seja obrigado a cessar imediatamente as ligações telefônicas e envios de mensagens de texto destinadas à cobrança, sob pena de multa diária.

Ao final, requer a confirmação em definitivo do provimento liminar, bem como a declaração de inexistência de qualquer débito existente junto ao banco requerido, mais indenização por danos morais em valor não inferior a R\$ 20.000,00.

No evento 10, o TJGO, em sede de agravo de instrumento interposto pelo autor, deferiu-lhe a gratuidade da justiça.

Recebida a inicial, deferiu-se o pleito liminar para determinar ao banco requerido abster-se de *“enviar qualquer mensagem de cobrança ou efetivar ligação telefônica em nome de terceiros, para o número telefônico do autor, sob pena de aplicação de multa diária no valor de R\$ 500,00(quinzentos reais) até o limite de R\$ 5000,00(cinco mil reais), em caso de descumprimento”* (evento 12).

Citado, o banco requerido apresenta contestação no evento 27, na qual sustenta a regularidade das cobranças advindas de inadimplência de contrato de empréstimo, legitimando-o a proceder cobranças extrajudiciais, por meio de suas assessorias, visando reaver o crédito, sendo que o contato telefônico mencionado na inicial *“foi vinculado ao cadastro do obrigado pelo pagamento da dívida”*.

Destaca que *“os contatos efetuados estão dentro dos padrões que determinam a Fenaban - federação nacional dos bancos, podendo ser efetuados de segunda à sábado das 07h20 às 20h00, não havendo irregularidades em tais supostas cobranças.”*

Opõe-se à pretensão indenizatória, porquanto considera não ter praticado ato ilícito.

Designada audiência de conciliação, esta resultou infrutífera (evento 49).

Na réplica do evento 53, o autor ratifica os argumentos da inicial.

Na sequência, as partes pugnam o julgamento antecipado da causa, respectivamente nos eventos 57 e 58.

Em síntese, é o relatório. DECIDO.

Dispensada da dilação probatória pelas partes, adentro ao mérito da controvérsia com base no art. 355, inciso I, do CPC, uma vez que as alegações e documentos das partes são suficientes para a solução da lide.

A lide será resolvida segundo disposições do Código de Defesa do Consumidor, face a relação de consumo existente entre as partes, estando autor e o réu enquadrados no conceito de consumidor e fornecedor, respectivamente, inculcado nos arts. 2º e 3º do CDC, e por força da súmula 297 do STJ.

Logo, incidindo as regras do CDC, a responsabilidade civil decorrente da prática de ato ilícito deixa de ser subjetiva (arts. 186 e 927 do CC), para se tornar objetiva, a teor do que estabelece o artigo 14 da Lei de Consumo.

A imposição do dever de indenizar objetivamente exigirá, portanto, a



ocorrência da conduta do agente (independente de culpa), dano e nexos causal. Ausentes quaisquer um destes requisitos, afasta-se o dever reparatório.

No que se refere ao nexos causal, poderá ser afastado, deixando-se de impor a obrigação de reparação pelo fornecedor, na hipótese em que inexistir o defeito do produto ou serviço, ou quando houver culpa exclusiva do consumidor ou terceiro, consoante determinam os incisos I e II do § 3º do referido artigo 14 do CDC.

In casu, o autor, há meses, vem recebendo insistentes ligações e mensagens de texto do requerido, com a finalidade de cobranças de dívida constituída em nome de terceiro (Otoniel Pereira Amorim), que desconhece.

Esclarece, ainda, que não possui qualquer relação com o requerido e que tentou cessar as cobranças, informando aos funcionários não ser o devedor em questão, mas não obteve êxito.

A seu turno, o requerido não nega a prática. Restringe-se em defender sua conduta, argumentando, em síntese, que o número de telefone está em seus cadastros como de titularidade do terceiro, o que torna legítima suas cobranças extrajudiciais por meio deste canal telefônico, ainda que seja o autor quem esteja efetivamente as recebendo, salientando que *“as mensagens, bem como ligações, podem ser bloqueadas pela parte Autora, se assim requerer”*.

Nesse quadrante, resta incontroverso que as partes não mantinham relação contratual, e ainda sim o banco requerido dirige cobranças ao autor, por meio de ligações e mensagens SMS, como se fosse o responsável pelo débito de terceiro, mesmo depois de o autor afirmar não conhecê-lo.

Nesses moldes, a cobrança é considerada indevida. Verifica-se falha na prestação de serviço do banco requerido que mantém pessoa com a qual sequer possui relação contratual no cadastro de cobrança.

Outrossim, os meios utilizados pelo banco devem ser considerados cumulativamente, de modo que o somatório das excessivas ligações telefônicas e mensagens de texto configuram prática abusiva, mormente diante do período relevante de tempo em que a prática se perpetrou, mesmo após a comunicação do autor de que não conhecia o terceiro.

Ademais, o conjunto probatório evidencia que o requerido, quase que diariamente, enviava mensagens ao celular do autor visando à cobrança de dívida de terceiro.

Consoante a listagem de mensagens anexada, verifica-se que, pelo menos desde meados do mês de setembro/2019, o autor autora recebeu SMS de cobrança do requerido.

Importante destacar que, embora o autor não possua uma relação direta com o banco requerido, o CDC proíbe expressamente os excessos na cobrança de dívidas a consumidores inadimplentes, conforme se extrai da redação do artigo 42: *Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.*

Outrossim, o inciso IV do artigo 6º, assegura o consumidor proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas abusivas.

Confira-se:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Calha esclarecer que o banco requerido possui o direito a cobrar suas dívidas de forma extrajudicial no mercado de consumo.

Todavia, o que não pode acontecer é o uso abusivo desta comunicação, tais como ligações e mensagens injustificadas em sequência, e de maneira recorrente, com o objetivo de **cobrar dívida de terceiro**, o que é apto a transcender o mero dissabor.

Conforme se observa dos autos, a cobrança foi realizada em nome de terceiro, e exatamente pela insistência nesse erro é que a conduta do banco ultrapassou o mero dissabor, devendo ocorrer a reparação.

Ora, é evidente o incômodo e o desassossego que o recebimento de incessantes cobranças indevidas trazem ao consumidor, mormente quando ocorrerem diariamente, durante meses, e depois de inequívoca solicitação para interrupção, com esclarecimento da situação quanto à titularidade do número do telefone.

Sobre a questão, confira-se os julgados do TJGO e de outros tribunais estaduais em casos análogos:

"EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA A TERCEIRO DESCONHECIDO POR MEIO DE LIGAÇÕES E E-MAIL EXCESSIVOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MERO DESCONTENTAMENTO. ACLARATÓRIOS REJEITADOS" (TJGO - Recurso Inominado Cível 5286228-89.2021.8.09.0051, Rel. Dioran Jacobina Rodrigues, 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, julgado em 22/02/2022, DJe de 22/02/2022)

"APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - COBRANÇAS INSISTENTES DE DÍVIDA DE TERCEIRO - ILÍCITO DO CREDOR - IMPORTUNAÇÃO CONFIGURADA - DANO MORAL DEVIDO. I - Ao dever de reparar impõe-se configuração de ato ilícito, nexa causal e dano, nos termos dos arts. 927, 186 e 187 do CC/02. II- O Código de Defesa do Consumidor proíbe expressamente os excessos na cobrança de dívidas a consumidores inadimplentes, conforme se extrai da redação do artigo 42. III - É evidente o incômodo e o desassossego que o recebimento de incessantes ligações e mensagens de cobranças indevidas trazem, mormente quando ocorrerem por longo período e em franco desrespeito ao pedido de cancelamento, feito pelo consumidor. IV - O valor arbitrado a título de indenização deve

mostrar-se suficiente para compensar a ofendida, desestimular a reiteração da conduta ilícita, sem gerar, contudo, enriquecimento indevido da demandante" (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.058806-1/002, Relator(a): Des.(a) João Cancio, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 30/11/2021, publicação da súmula em 30/11/2021)

"APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. EMPRESA DE COBRANÇA. COBRANÇA DE DÍVIDA DE TERCEIRO. ENVIO EXCESSIVO POR MEIO DE LIGAÇÕES E MENSAGENS DE TEXTO. ABUSO DE DIREITO. DANO MORAL. CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. VALOR FIXADO. APRECIÇÃO DO CASO CONCRETO. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. OBSERVÂNCIA. SENTENÇA MANTIDA. (...). 2. Configura ato ilícito, em sua modalidade "abuso de direito" (art. 187 do Código Civil), a conduta de empresa de cobrança que efetua cobrança de dívidas de terceiros, em que o consumidor não tenha vínculo negocial, mediante excesso de mensagens de textos e ligações telefônicas, pelo período superior a 3 anos. 3. A cobrança de dívida de terceiro durante período significativo de tempo (mais de 3 anos) é vexatória, de modo a ultrapassar o mero dissabor do cotidiano, o que é capaz de gerar o direito à indenização por danos morais. 4. A indenização arbitrada em ação de reparação de danos morais deve ser fixada em valor suficiente à reconstrução do constrangimento suportado pelas vítimas, além de ser capaz de impedir que o ofensor se perpetue à prática de atos ilícitos. 5. O quantum arbitrado deve apreciar as circunstâncias do caso concreto, sobretudo da extensão do dano e a capacidade econômica das partes, não podendo se tornar em uma fonte de enriquecimento ou empobrecimento indevido. 6. Ante a inexistência de norma legal prevendo critérios objetivos, cabe ao magistrado, quando do arbitramento do dano moral indenizável, ater-se aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, à teoria do desestímulo, à gravidade e extensão do dano, bem como à capacidade financeira das partes. 7. O valor da indenização por danos morais deve ser mantido quando o valor fixado na origem se mostra proporcional e razoável com o desgaste e abalo impingido à parte. 8. A teor da súmula 54 da jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça, os juros de mora, para os casos de responsabilidade extracontratual fluem desde a data do evento danoso; 9. Na espécie, impossível a alteração a fim de adequar-se ao entendimento da citada súmula, visto que ocorreria reforma em prejuízo da parte apelante. 10. Apelação e recurso adesivo conhecidos e desprovidos. Sentença mantida" (TJDFT - Acórdão 1288662, 07188710420198070001, Relator: GISLENE PINHEIRO, 7ª Turma Cível, data de julgamento: 7/10/2020, publicado no PJe: 13/10/2020)

"RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.

COBRANÇA DE DÍVIDA DE TERCEIRO. MENSAGENS E LIGAÇÕES. RECLAMADO QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO SEU ÔNUS PROBATÓRIO, NOS TERMOS DO ART. 373, II, DO CPC. EXCESSO VERIFICADO. DANOS MORAIS DEVIDOS. SENTENÇA MANTIDA. Recurso conhecido e não provido" (TJPR - 3ª Turma Recursal - 0002853-93.2020.8.16.0184 - Curitiba - Rel.: JUÍZA DE DIREITO DA TURMA RECURSAL DOS JUÍZAADOS ESPECIAIS ADRIANA DE LOURDES SIMETTE - J. 14.02.2022)

Restando demonstrado o evento danoso e o nexo de causalidade, deve-se analisar o valor da indenização, o qual deve ser fixado com moderação, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, levando-se em consideração a potencialidade do dano, as condições da vítima, a capacidade econômica do agente causador do dano e a gravidade da ofensa.

Desta forma, analisando as condições econômicas das partes, o constrangimento passado pelo autor, entendo que o *quantum* indenizatório de R\$ 5.000,00 apresenta-se adequado.

No que pertine aos ônus sucumbencial, conforme enunciado da súmula 326 do STJ, havendo condenação à dano moral, há êxito do autor na demanda, ainda que tenha sido vencedor em quantia diversa da reivindicada, fazendo com que recaia sobre a parte demandada, que sai derrotada na resistência que opôs.

Frente ao exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido, com resolução do mérito, fazendo-o com base no art. 487, inciso I, do CPC, para o fim de tornar definitivo o provimento antecipatório deferido no evento 12, bem como declarar a inexistência do débito objeto das cobranças em relação ao autor.

Condeno o banco requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor postulado de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em proveito do autor, corrigidos monetariamente pelo INPC a partir da data do arbitramento, com juros de mora de 1% ao mês desde a citação, momento que a parte ré foi constituída em mora, já que não há como se precisar a data do evento danoso, na medida em que o dano decorre do excesso de cobranças.

Condeno, ainda, o requerido ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios ao patrono da parte adversa, que fixo em 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

P.R.I.

Transitada em julgado, arquivem-se os autos.

Goiânia, *datada e assinada digitalmente*.

Luciana Monteiro Amaral

Juíza de Direito

MP