

Apelação Cível n. 2013.051609-1, de Joinville
Relator: Des. Ronei Danielli

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)

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 2013.051609-1, da comarca de Joinville (4ª Vara Cível), em que é apelante Silvia Regina Koehler Minatti, e apelados Banco do Brasil S/A e Maxiserv Assessoria de Cobrança Ltda.:

A Sexta Câmara de Direito Civil decidiu, por votação unânime, conhecer do recurso e dar-lhe provimento. Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Joel Figueira Júnior, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. Gerson Cherem II.

Florianópolis, 29 de abril de 2014.

Ronei Danielli
RELATOR

RELATÓRIO

Silvia Regina Koehler Minatti promoveu, perante o juízo da 4ª Vara Cível da comarca de Joinville, ação de indenização por danos morais em face de Banco do

Brasil S/A e Maxiserv Assessoria de Cobrança Ltda.

Na sentença, o Magistrado Rudson Marcos julgou improcedente o pedido e condenou à autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em R\$ 1.000,00 (um mil reais), nos termos do art. 20, §4º, do Código de Processo Civil.

Irresignada, a autora apelou, aduzindo que, ainda que devedora, a cobrança foi realizada de maneira vexatória, caracterizando a conduta prevista no art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, de forma que houve um dano moral à sua dignidade passível de indenização.

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

Esse é o relatório.

VOTO

Trata-se de recurso de apelação, no qual se discute a indenização por danos morais decorrentes de cobrança vexatória.

Compulsando os autos, extrai-se que a autora efetuou um empréstimo no Banco do Brasil no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em razão de problemas familiares, mas não conseguiu efetuar a quitação no prazo. A partir de então, com o valor exarcebado de juros e despesas bancárias, o valor transformou-se em R\$ 44.000,00 (quarenta e quatro mil reais), quando tentou renegociar a dívida, sem sucesso.

A autora alega, ainda, que o Banco advertiu-a que só renegociaria a dívida mediante a existência de ação judicial, motivo pelo qual deixou de pagar as parcelas do empréstimo. Diante de sua inadimplência, desde fevereiro de 2008, passou a receber ligações da empresa Maxiserv Assessoria de Cobrança Ltda., contratada pelo Banco do Brasil para realizar a cobrança de créditos inadimplidos.

Relata a apelante que recebeu inúmeros telefonemas em todos os números de sua propriedade, incluindo no trabalho, que a constrangiam, abalando sua psiquê. Como prova, acostou aos autos escritura pública de ata notarial (fl. 13) que reproduziu o conteúdo de áudio e vídeo (fl. 119) de uma ligação e de duas mensagens deixadas em sua caixa postal.

No primeiro recado, deixado pelo número (051)3301-1700 em 07/08/2008, um atendente da empresa Maxiserv cantarolou a seguinte mensagem: *"A dona Silvia é uma caloteira, porque ela compra e não quer pagar mais, a dona Silvia é uma caloteira, deve pra todo mundo porque gosta de roubar demais"*.

Na segunda gravação, a apelante retornou para o número que deixou a mensagem, quando confirmou que pertencia à referida empresa. O terceiro áudio, consiste em uma mensagem deixada em sua caixa postal pelo mesmo número, na data de 27/08/2008:

Senhora Silvia Regina, entrar em contato com a Maxiserv pelo número 08008881700, é a respeito de suas dívidas com o Banco do Brasil. A gente aguarda seu retorno para tentar solucionar, **não adianta a senhora ficar se escondendo que vai ser pior pra senhora.** Muito obrigada e boa tarde. O recado foi depositado

pelo número (051)3301-1700. (sem grifo no original)

Com fulcro nessas provas, a autora postulou a indenização por danos morais, alegando que a cobrança realizou-se de maneira vexatória. A ré Maxiserv, em sua defesa, sustentou que a cobrança foi executada dentro dos limites legais e que suas alegações não foram suficientemente comprovadas. O Banco do Brasil também aduziu a insuficiência de provas, além de apontar sua irresponsabilidade quanto a qualquer ato da empresa de cobrança.

Inicialmente, rechaça-se o argumento ventilado pelas rés acerca da insuficiência de provas, uma vez que a autora trouxe aos autos o CD contendo as três gravações telefônicas mencionadas, além de transcrever seu conteúdo por meio de escritura pública de ata notarial. Se havia suspeita no tocante à autenticidade dessas gravações, competia às rés requerer a realização de perícia. No entanto, quando o juiz oportunizou às partes a produção de provas, à fl. 124, permaneceram silentes.

Desse modo, reputando-se como verdadeiros os fatos narrados na inicial, cabe perquirir se constituem conduta capaz de perpetrar um dano extrapatrimonial, requisito essencial para a configuração do dever de indenizar.

A cobrança é disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, que dispõe 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"*, como forma de proteger o consumidor que, mesmo devedor, merece ter respeitada a sua dignidade..

Sobre o assunto, aponta Sergio Cavaliere 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).

A partir dessa elucidação, constata-se que a conduta da ré ultrapassou seu exercício regular do direito de cobrança, uma vez que as mensagens direcionadas à apelante visaram claramente constrangê-la a ponto de forçá-la ao pagamento, utilizando-se de música jocosa e atribuindo-lhe a alcunha de *"caloteira"* e ladra, ao mencionar que *"gosta de roubar demais"*, além de proferir ameaças vazias, evidenciando o ato ilícito no vilipêndio aos seus direitos fundamentais, como o de privacidade e sossego na inviolabilidade de seu lar.

O sentenciante, contudo, apesar de reconhecer a conduta abusiva das rés, entendeu que os fatos narrados não ensejaram um dano, mas tão somente *"mero dissabor, aborrecimento, irritação que estão fora da órbita do dano moral, porquanto marcados pela animosidade das partes que deu origem às constantes desavenças"*

narradas pelas autora" (fl. 133), porque não houve a exposição pública.

No que tange à necessária exposição ao público para configuração do dano moral, importante destacar o equívoco no estabelecimento dessa premissa, na medida em que o ressarcimento do prejuízo anímico presta-se a tutelar as lesões a direitos da personalidade, englobando a honra e o respeito. Desse modo, não é necessário que o indivíduo seja desrespeitado perante terceiros para que se configure um dano à sua personalidade.

Nesse sentido, importante a lição de Carlos Alberto Bittar, acerca do direito à honra e ao respeito:

O reconhecimento do direito em tela prende-se à necessidade de defesa da reputação da pessoa (honra objetiva), compreendendo o bom nome e a fama de que desfruta no seio da coletividade, enfim, a estima que a cerca nos seus ambientes, familiar, profissional, comercial ou outro. Alcança também o sentimento pessoal de estima, ou a consciência da própria dignidade (honra subjetiva), de que separamos, no entanto os conceitos de dignidade e de decoro, que integram em nosso entender, o direito ao respeito (que versaremos a seguir), ou seja, a modalidade especial de direito da personalidade apartada do âmbito geral da honra (que, na doutrina, vem, em geral, contemplada no mesmo conjunto).

[...] Outro fator preponderante da personalidade moral que merece proteção jurídica é o do respeito pessoal, a que cada pessoa faz jus, na conservação do bom relacionamento necessário para a coexistência na sociedade. Integrante da tábua básica de valores morais, procura preservar de invasão por outrem a dignidade e o decoro da pessoa.

Os conceitos que constituem o núcleo do direito em causa, apartados do complexo da honra, são: a dignidade, ou sentimento de valor moral, ou honorabilidade (que repele epíteto desqualificador quanto à higidez moral da pessoa), e o decoro, sentimento ou consciência da própria respeitabilidade (a que repugna o atributivo depreciativo, de ordem psíquica ou física) (com os epítetos de "canalha", "animal", "cão", no primeiro caso, e "ignorante", "burro", "morfético", no segundo).

[...] Esse direito destaca-se do plano geral da honra, frente ao âmbito mais restrito de seu alcance, colhendo apenas a pessoa em si mesma (e não diante de terceiros). O bem jurídico protegido é o conceito pessoal (complexo valorativo individual), compreendendo, como vimos, a dignidade (sentimento das próprias qualidades morais) e o decoro (consciência da própria respeitabilidade social). A ofensa é endereçada diretamente à pessoa (o ser em seu círculo pessoal), refletindo-se apenas no ofendido, que sofre diminuição pessoal, constrangimento ou depressão (com as consequências próprias). (*Os direitos da personalidade*. 3. Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999, pp. 129 e 135-136).

De se ver, portanto, que afastar o dano moral sob o argumento de que a consumidora não foi exposta publicamente é ignorar uma parcela significativa dos direitos da personalidade, além de legitimar a conduta abusiva, que o Código Consumerista tentou coibir. Cumpre, ainda, assentar, como balizamento da própria cidadania, a possibilidade do reconhecimento do dano moral, ainda que perpetrado na esfera privada da vítima e até mesmo por esse motivo. Caso contrário, o respeito ao consumidor jamais passará de uma quimera.

Descabido também o argumento levantado na hipótese de se tratar

apenas mero dissabor, uma vez que o emprego de uma música permeada por insultos atingiu verdadeiramente o íntimo da autora, que, com razão, sentiu-se constrangida e diminuída com o fato, desequilibrando o seu cotidiano e atingindo-a em sua auto-estima.

Foi nesse sentido a decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo na Apelação cível n. , de São Paulo, relator Des. Antonio Vilenilson, Nona Câmara de Direito Privado, julgada em 09.06.2009, bastante semelhante com o caso em comento, do qual se extrai a seguinte manifestação:

É que, para mim, receber alguém um boleto de cobrança com o injurioso recado "caloteiro, paga o que deve" (fls. 20) não representa mero e banal incômodo do viver cotidiano. Isto é injúria, e injúria maior ainda quando a dívida já se encontra paga. É injúria nos lares e nas ruas, nos bancos, nas feiras e quermesses, na alma e nos livros (vide Dicionário Brasileiro de Insultos, de Altair J. Aranha, Ateliê Editorial, 2002, p. 72).

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.

Por todo o exposto, constata-se que diante do dano moral em tela, cabível indenização, ressaltando-se que ambas as rés devem responder em igual proporção. Embora o Banco do Brasil não tenha praticado o ato ilícito em questão, recai sobre ele a culpa *in eligendo*, porque competia a ele a escolha de contratar uma empresa para realizar a cobrança de dívidas em seu nome.

No que tange ao *quantum* indenizatório, deve-se atentar a critérios de razoabilidade e proporcionalidade em observância às circunstâncias em que o ato ilícito foi cometido, às conseqüências da ofensa ao lesado, ao grau de culpa do ofensor, à eventual contribuição do ofendido no evento danoso e à situação econômica das partes. O prudente arbítrio do juiz deve levar em consideração que a quantia estabelecida represente um desestímulo ao lesante ao mesmo tempo em que não pode causar enriquecimento ilícito àquele que suportou o dano.

Acerca da fixação compensatória do abalo moral, colaciona-se entendimento do Superior Tribunal de Justiça em REsp. n. 355392/RJ, relator Ministro Castro Filho, DJU de 26.03.2002:

Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima.

Com efeito, considerando-se a circunstâncias do caso, mormente a condição econômica da autora e das rés - gerente de recursos humanos de empresa multinacional e empresas renomadas de grande porte -, aliada à gravidade da conduta das apeladas, que deve ser severamente desestimulada, condena-se às rés ao pagamento de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a título de danos morais, corrigidos monetariamente a partir do arbitramento e acrescidos de juros de mora a contar do evento danoso, qual seja, 07/08/2008, data em que restou provada a primeira cobrança abusiva.

Provido o recurso da autora, imperiosa a inversão dos ônus

sucumbenciais, devendo as rés arcarem com as custas processuais e os honorários advocatícios, fixados em 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 20, §3º do Código de Processo Civil.

Esse é o voto.