



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2019.0000890065

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011645-51.2019.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante [REDACTED] (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada [REDACTED].

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso, com determinação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MATHEUS FONTES (Presidente sem voto), EDGARD ROSA E ALBERTO GOSSON.

São Paulo, 24 de outubro de 2019.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 32.716

Apelação nº 1011645-51.2019.8.26.0224

Apelante: [REDACTED]

Apelada: [REDACTED]

Apelação. Ação indenizatória. Autora/apelante que alega ter sido cobrada de maneira abusiva por dívida que tem perante a apelada. Empresa apelada que, num intervalo de três dias, telefonou entre trinta e sessenta vezes para a apelante. Devedora que é consumidora e tem noventa e um anos de idade. Hipervulnerabilidade. Excesso de ligações que enseja desnecessário e impróprio constrangimento do consumidor inadimplente (artigo 42 do CDC) e configura ato ilícito (artigo 187 do CC/02). Credor que tem direito à persecução de seu crédito, mas deve respeitar os limites impostos pela Ordem Jurídica. Consumidora que, mesmo inadimplente, tem direito à preservação de sua dignidade pessoal. Conduta abusiva caracterizada. Danos Morais. Ocorrência. Condenação fixada em R\$10.000,00. Recurso provido, com determinação.

Trata-se de recurso de apelação interposto em razão da r. sentença de fls. 74/77, que julgou improcedente a ação indenizatória proposta por [REDACTED] em face de [REDACTED], condenando a autora ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como dos honorários advocatícios então fixados em R\$800,00.

Inconformada, apela a autora pelas razões de fls. 79/83 aduzindo, em breve síntese, que não nega a existência de débito perante a apelada, reconhecendo que sua cobrança é exercício regular de direito; todavia, aduz que a ré deve observar limites de razoabilidade ao exigir o adimplemento da dívida, o que não ocorreu no caso, já que, segundo alega, a autora chegou a receber mais de 60 (sessenta) ligações num intervalo de 3 (três) dias.

Em sede de contrarrazões, a fls. 87/93, a apelada argumenta, resumidamente, que não cessou o fornecimento de seus serviços à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

apelante, tampouco negativamente seu nome em razão da incontroversa dívida discutida nos autos. Ainda, aduz que as cobranças são exercício regular de direito, bem como que a apelante não demonstrou a ocorrência de prejuízo moral no caso em tela. Pede, ao final, o desprovimento do recurso.

Apelação bem processada.

É o relatório, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença recorrida.

Com o devido respeito, o recurso merece provimento, com determinação.

Inicialmente, importante frisar que devem ser aplicadas ao caso as normas do Código de Defesa do Consumidor, pelo fato de a apelante se enquadrar na definição legal de consumidora, nos exatos termos do artigo 2º deste diploma legal, da mesma forma que a apelada é considerada fornecedora nos termos de seu artigo 3º.

Diante disso, é necessário destacar que a presente demanda não questiona a validade nem a existência da dívida, aduzindo abusividade apenas no que tange à forma como esta tem sido cobrada da apelante.

Os elementos dos autos informam que a autora, mulher idosa, atualmente com 91 anos de idade, é cliente da apelada há mais de dez anos.

Todavia, recentemente, deixou de adimplir uma parcela mensal cobrada pelos serviços da apelada, o que, segundo alega, levou a ré a efetuar cobranças desarrazoadas do débito, motivo pelo qual ingressou com a presente demanda judicial visando à reparação pelo excesso havido nas cobranças.

Com a inicial, vieram os documentos de fls. 12/20, os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

quais demonstram mais de 30 ligações realizadas em um intervalo de apenas três dias, merecendo destaque ainda o fato de que muitas delas foram realizadas sábado e domingo.

A autora, ora apelante, alega, contundentemente, que tais telefonemas provieram da apelada, o que não foi negado em sede de contestação.

Deve-se destacar que, na peça contestatória, apenas aduziu-se a regularidade das cobranças e a ausência de dano moral no caso em tela.

Não havendo, portanto, impugnação específica no que toca à realização das chamadas para fins de cobrança da dívida indicada nos presentes autos.

Importante registrar, ainda, que não foi juntado qualquer documento por parte da fornecedora de serviços a fim de comprovar que não houve excesso em suas cobranças, sendo que sequer foram juntadas as gravações dos telefonemas requeridas pela parte apelante em sua inicial (fls. 3 item iv dos pedidos).

Ou seja, o deslinde fático do caso ora em apreço conduz à conclusão de que uma senhora idosa (com noventa e um anos de idade) recebeu excessivas ligações por parte da fornecedora de serviços [mais de 30 (fls. 2), ou mais de 60 (fls. 81), em um intervalo de três dias] não havendo nos autos prova do conteúdo dos telefonemas requerido pela autora na petição inicial.

Ora, importante registrar que a apelada também não impugnou especificamente o número de telefones realizados à autora, quais sejam 30, como alegado na inicial, ou 60, conforme aduzido em sede de apelação.

Destaca-se, ainda, que, mesmo que tenha sido realizado o



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

menor de chamadas indicado pela autora, há evidente conduta abusiva da apelada que se excedeu nos meios de cobrança da dívida, o que não restou, em nenhum momento, especificamente impugnado.

O excesso, portanto, resta caracterizado no caso em tela, pois, ainda que inadimplente, o consumidor tem o direito a ser cobrado de modo que não seja perturbada a sua paz de espírito nem lhe sejam gerados constrangimentos.

Não se nega o direito da apelada em cobrar sua dívida por meio de algumas ligações, de correspondências, da inscrição do nome do devedor nos cadastros de inadimplentes ou por outros meios admitidos em direito.

Com certeza, aquele que tem direito de exigir o crédito pode exercê-lo. Entretanto, este exercício jamais poderá superar o limite restrito da legalidade.

O que se rejeita, portanto, é a cobrança desarrazoada e insistente que, ao final, resulta mais em um ato de constrangimento do devedor do que, de fato, em reclamação legítima pelo pagamento por parte do credor.

Assim, ao contrário do alegado pela empresa apelada, sua conduta perturbou o sossego da ora apelante de modo que, sem dúvida, prejudicou sua paz de espírito e a expôs a situação desgastante, em especial levando em conta a sua avançada idade de noventa e um anos.

O Código de Defesa do consumidor prescreve expressamente, em seu artigo 42, *caput*, o que a seguir se transcreve: “*Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça*” (o grifo

5

não consta no original).

Ainda, apenas a título argumentativo, destaca-se que este



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mesmo diploma legal, em seu artigo 71, tipifica como crime a conduta de utilizar, na cobrança de dívidas, qualquer procedimento que, injustificadamente, interfira no descanso ou no lazer do consumidor.

No caso dos autos, sem dúvida, houve violação da esfera moral da autora que recebeu um número excessivo de ligações, algumas das quais foram realizadas em dia de sábado e, até mesmo, domingo.

Ora, o exagero no número de cobranças certamente transborda a esfera do mero aborrecimento para qualquer consumidor, já que, mesmo inadimplente, tem direito a ter preservada sua dignidade. Contudo, no caso dos autos, a situação é ainda mais grave, pois, insista-se, a autora tem 91 anos de idade e, por isso, encontra-se em uma situação de vulnerabilidade ainda mais delicada.

Empresa que, em três dias, realiza entre 30 e 60 ligações a um devedor, em especial no presente caso, que conta com noventa e um anos de idade, cria intolerável constrangimento, pois, com todas as vênias, em muito desborda os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, incorrendo em flagrante abuso de direito, nos termos do artigo 187, do Código Civil.

Insista-se, por ser de rigor, que a apelada não impugnou especificamente a existência nem a autoria das mais de 30 ou 60 ligações, o que torna tal evento plenamente verossímil.

Não pode ser olvidado, ainda, que, com noventa e um anos de idade, a consumidora tem, pela própria faixa etária, ao menos a princípio, desde que não demonstrado o contrário, o perfil de hipervulnerável, o que deveria fazer com que a prestadora de serviços tomasse redobradas

6

cauteladas para não afrontar sua dignidade pessoal, que deve restar intocada.

Em tal contexto, deve ser registrado mais uma vez, ser



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

irrefutável que a prestadora de serviços praticou ato ilícito (artigo 187, do Código Civil), pois, pelos fatos narrados, impróprio e injusto constrangimento foi criado para a consumidora idosa e hipervulnerável.

Assim, repise-se, ainda que possa ser legalmente exercido o direito de cobrança, a Ordem Jurídica não admite excessos fora do perfil próprio e adequado para alcançar um crédito.

A prestadora de serviços, como já afirmado, tinha e tem meios legais para exercer seu direito de crédito, se este houver; entretanto, jamais poderia causar tamanho dissabor à consumidora.

Dessa forma, ultrapassada, em muito, a barreira do mero aborrecimento, o que se torna evidente e indiscutível no caso em tela, de rigor a condenação da prestadora de serviços à indenização por dano moral. Levando-se em conta os fatos retratados e o caráter pedagógico que este instituto objetiva, para que a empresa recalcitrante não mais atue de tal forma, a Turma Julgadora resolve fixar a indenização na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), valor módico e adequado para compensar a situação narrada nos autos.

O valor da indenização deverá ser corrigido monetariamente, com base na Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data da publicação do presente acórdão até a do seu efetivo pagamento, bem como acrescido de juros moratórios de um por cento ao mês, a contar da data da citação.

Registre-se que este entendimento encontra respaldo na jurisprudência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a saber:

7

"Indenizatória danos morais autora que sofreu cobrança abusiva e vexatória, recebendo quase cem ligações de cobranças em pouco mais de um mês por



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

dívida questionada judicialmente ofensa às normas do CDC - dano moral caracterizado elevação de R\$2.000,00 para R\$7.500,00, valor mais condizente com as peculiaridades do caso concreto e com os parâmetros ordinariamente utilizados por esta C. Câmara ação parcialmente procedente recurso da autora provido em parte recurso da corrê Siscom improvido".

(TJ-SP, apelação nº 1034716-97.2014.8.26.0114, rel. Des. Jovino Sylos, órgão julgador: 16ª Câmara de Direito Privado, j. 10.05.2016); e,

"Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Inadimplência confessada. Excesso na cobrança do débito. Ligações telefônicas repetidas. Medida de pouca utilidade para efetiva recuperação do crédito. Objetivo intencional de importunar. Abuso do exercício regular de direito. Caso sujeito também às regras do Código de Defesa do Consumidor. Exegese do artigo 42. Danos morais in re ipsa. Fixação do quantum indenizatório de acordo com os critérios de prudência e razoabilidade.

8

Fixação de multa por eventual descumprimento da obrigação de fazer. Cabível. Observância das disposições contidas no Código de Processo Civil. Manutenção da r. sentença combatida. Recurso não provido, com majoração da verba honorária".



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(TJ-SP, apelação nº 1004861-37.2019.8.26.0037, rel. Des. Cauduro Padin, órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado, j. 6.09.2019)

Tal entendimento já foi, inclusive, exposto em julgado proferido em caso similar ao presente, realizado por esta Colenda 22ª Câmara de Direito Privado, em voto de relatoria do Douto e Culto Desembargador Edgard Rosa, o qual foi integralmente acompanhado pelos Eminentes Desembargadores Doutor Alberto Gosson e Doutor Hélio Nogueira. Note-se:

"APELAÇÃO. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO DE EMPRÉSTIMO PARA AQUISIÇÃO DE VEÍCULO USADO, COM PACTO ADJETO DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA EM GARANTIA. CONTRATAÇÃO EXPRESSA A RESPEITO DA TAXA DE JUROS E DE SUA CONTAGEM CAPITALIZADA. OBSERVÂNCIA DA CAPITALIZAÇÃO MENSAL, A DESPEITO DA PREVISÃO DE QUE SE FARIA DIARIAMENTE. COMPATIBILIDADE COM A TAXA MÉDIA DIVULGADA PELO BANCO CENTRAL. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 539 E 541 DO STJ. EXPURGO DO PRÊMIO DE

9

SEGURO PRESTAMISTA JÁ PROMOVIDO EM SEDE EXTRAJUDICIAL, TENDO A AUTORA RECEBIDO PARCELA EM DEVOLUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE DE NOVO EXPURGO, COM REFLEXO NO CÁLCULO DAS PRESTAÇÕES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MENSAIS. DESPESAS EXTRAJUDICIAIS DE COBRANÇA SEM PREVISÃO NO CONTRATO. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO, NOS TERMOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **EXCESSO VERIFICADO NOS ATOS DE COBRANÇA.**

ABUSO NOS INÚMEROS CONTATOS TELEFÔNICOS PROMOVIDOS COM A CONSUMIDORA, QUE ERA REITERADAMENTE IMPORTUNADA.

ADEMAIS, A CREDORA FIDUCIÁRIA PASSOU A DIFICULTAR O PAGAMENTO DAS PRESTAÇÕES VINCENDAS. **DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. INDENIZAÇÃO**

ARBITRADA EM VALOR MODERADO E PROPORCIONAL DE R\$ 7.500,00.

SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA DAS PARTES. RECURSO PROVIDO EM PARTE". (os grifos não constam do original).

(TJ-SP, apelação nº 1001727-23.2018.8.26.0300, rel. Des. Edgard Rosa, órgão julgador: 22ª Câmara de Direito Privado, j. 09.10.2019).

10

Portanto, é imperioso o provimento do recurso da autora com a finalidade de reconhecer o excesso nas cobranças efetuadas pela apelada, condenando-a ao pagamento de dano moral pela importunação indevida que ensejou em sua cliente, julgando-se procedente a presente ação.



PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ainda, em razão das situações descritas no presente feito caracterizarem conduta abusiva da requerida, a Turma Julgadora determina a remessa de cópia dos autos, capa a capa, mediante expedição de ofício, com aviso de recebimento ou por mensagem eletrônica, para as Nobres Instituições a seguir indicadas para que, respeitado o seu livre convencimento, tomem as providências que entenderem próprias, no que for de sua competência:

- 1) Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/SP, Diretoria Executiva: Rua Barra Funda, 930 - Barra Funda, São Paulo - SP, CEP 01152-000;
- 2) Agência Nacional de Telecomunicações ANATEL: Rua Vergueiro, 3073, Vila Mariana, São Paulo SP, CEP 04101-300;
- 3) Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Núcleo Especializado dos Direitos da Pessoa Idosa e da Pessoa com Deficiência, coordenado pela Ilustre Doutora Fernanda Dutra Pinchiaro, sito na Avenida da Liberdade, 32, 5º andar, São Paulo/Capital; e,
- 4) Ministério Público do Estado de São Paulo, Promotoria de Justiça de Direitos Humanos do Idoso: Rua Riachuelo, 115, 1º andar, sala 140, Sé, São Paulo - SP, CEP 01007-904.

Ante o exposto, nos exatos termos acima lançados, dá-se

11

provimento ao recurso para julgar procedente a ação proposta, condenando-se a ré apelada ao pagamento de indenização por dano moral no montante de R\$10.000,00 (dez mil reais), valor este que deverá ser corrigido monetariamente a partir da data de publicação do presente acórdão, bem como de juros de mora a partir da data de citação, com determinação.

Ainda, suportará a apelada os ônus da sucumbência,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fixando-se os honorários advocatícios em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação.

Roberto Mac Cracken

Relator