



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282691

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006943-88.2024.8.26.0482, da Comarca de Presidente Prudente, em que é apelante ANA LUCIA RIBEIRO NEGRÃO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado CONCILIG TELEMARKETING E COBRANÇA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 25 de março de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1006943-88.2024.8.26.0482

Apelante: Ana Lucia Ribeirão Negrão

Apelado: Concilig Telemarketing e Cobrança Ltda.

Voto nº 6747

BANCÁRIO. Alegação de cobranças indevidas e inoportunas. Débito oriundo do “golpe da falsa central”, objeto do processo nº. 1002867-21.2024.8.26.0482, no qual foi deferida liminar para suspensão de cobranças. Ligações excessivas. Danos morais existentes. Honorários advocatícios que devem remunerar de forma adequada, observando-se, porém, as particularidades da demanda. Tabela de honorários da OAB não tem o condão de vincular o prudente arbítrio do magistrado. **Recurso parcialmente provido.**

Julgada parcialmente procedente ação de obrigação de não fazer com repetição do indébito e danos morais (fls. 256/60), apela a autora a pleitear a reparação por danos morais e, em caso de majoração e consequente condenação da apelada nos honorários integrais, sejam fixados com base na tabela da OAB/SP.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

Rejeitada a preliminar de ilegitimidade passiva porque, conforme constou na r. sentença, trata-se de relação de consumo, portanto, todos que integram a cadeia devem responder e, da oitiva das mídias juntadas, os prepostos da ré se identificam como “da Concilig, representante do Nubank” (https://drive.google.com/drive/folders/1vjFCKrsBINA_OWPx60DFAIvqcef00qsL?usp=sharing).

Narra a autora ser titular de conta corrente junto ao Nubank e foi vítima do “golpe da falsa central”, débito no valor de R\$ 3.851,41, o que está sendo discutido nos autos do processo nº. 1002867-21.2024.8.26.0482 e, embora tenha sido deferida liminar para suspensão das cobranças relacionadas, a instituição bancária contratou a empresa ré e vem recebendo ligações em excesso e diariamente.

De outro lado, a ré afirma que as cobranças não são de sua titularidade e, se o caso, as ligações não são incessantes e não possuem o condão de constrangê-la, em observância à legislação pertinente.

Cinge-se da controvérsia apenas a reparação por danos morais.

Preservada embora a convicção do ínelito magistrado sentenciante, considerando que a determinação para a suspensão das cobranças advém de uma ordem judicial, a quantidade de cobranças diárias por débito ainda em discussão, pois afirma que nem ao menos o contraiu, não foi mero aborrecimento trivial (fls. 125, https://drive.google.com/drive/folders/1vjFCKrsBINA_OWPx60DFAIvqcef00qsL?usp=sharing).

As cobranças reiteradas e excessivas interferem na tranquilidade da autora, provocando abalos emocionais, constrangimento e interrupções em sua rotina diária e, inclusive, em sua rotina de trabalho, o que viola a dignidade da consumidora, além de agravar os prejuízos já sofridos em razão da suposta contratação

fraudulenta.

Não se nega que a fraude ainda esteja em discussão e que, em razão do eventual descumprimento da tutela, poderá, se o caso, requerer medidas coercitivas naqueles autos, contudo, ainda assim, o ocorrido ultrapassa a normalidade.

Nesse sentido, “*BANCÁRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência. Recurso do demandado. LIGAÇÕES EXCESSIVAS DE COBRANÇA. DANO MORAL. Pedido de afastamento ou diminuição. Desprovido. Dano moral configurado. Perturbação moral comprovada pela autora, que apresentou histórico de ligações e mensagens excessivas por cobrança de dívida sequer contraída por ela. Apelação desprovida. Honorários advocatícios majorados. Recurso da demandante. DANO MORAL. Pedido de elevação do "quantum indenizatório". Acolhimento. Majoração da indenização para R\$ 5.000,00, montante proporcional e razoável diante das peculiaridades do caso e da precípua função compensatória do instituto. Sentença reformada no ponto. Apelação provida*”. (TJSP; Apelação Cível 1006566-12.2023.8.26.0302; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Jaú - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/12/2024; Data de Registro: 18/12/2024)

“*BANCÁRIO. INDENIZATÓRIA. LIGAÇÕES EXCESSIVAS DE COBRANÇA. Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. DANO MORAL. Pretensão à indenização por danos morais em R\$ 17.387,80, em razão das ligações excessivas de cobrança pelo demandado. Reconhecimento dos danos morais. Em que pese a inadimplência do autor, a perturbação moral pelo excesso de cobranças restou comprovada, conforme registro de ligações apresentado pelo demandante. Depreende-se do registro que houve cerca de 6 ligações por hora, de forma reiterada, durante vários dias seguidos. Situação que ultrapassa o mero aborrecimento. Indenização fixada, contudo, em R\$ 5.000,00. Montante razoável e proporcional às peculiaridades do caso, além de atender à precípua função compensatória do instituto. Precedente jurisprudencial. Apelação provida*”. (TJSP; Apelação Cível 1040332-68.2019.8.26.0602; Relator (a): José Paulo Camargo Magano; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2); Foro de Sorocaba - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/12/2024; Data de Registro: 13/12/2024)

“*DIREITO CIVIL. APELAÇÃO. DANOS MORAIS. RECURSO DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto contra sentença que condenou a ré ao pagamento de R\$ 5.000,00 por danos morais, devido a cobranças indevidas realizadas por ligações e mensagens direcionadas à autora, que não possui relação com o débito cobrado. II. Questão em Discussão 2. A questão em discussão consiste em determinar se as cobranças indevidas configuram danos morais indenizáveis e se o valor fixado é proporcional. III. Razões de Decidir 3. As incessantes ligações e mensagens constituem meio abusivo de cobrança, causando transtornos e angústia à autora, configurando danos morais. 4. O valor de R\$ 5.000,00 foi considerado adequado, respeitando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sem causar enriquecimento sem causa. IV. Dispositivo e Tese 5. Recurso desprovido, na parte conhecida. Tese de julgamento: 1. Cobranças indevidas por meio de ligações e mensagens configuram danos morais. 2. Indenização de R\$ 5.000,00 é proporcional e razoável. (TJSP; Apelação Cível 1000789-80.2024.8.26.0150; Relator (a): Mara Trippo Kimura; Órgão Julgador: Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma III (Direito Privado 2); Foro de Cosmópolis - 2ª Vara Judicial; Data do Julgamento: 24/02/2025; Data de Registro: 24/02/2025)*”

“*APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CONTRATAÇÃO FRAUDULENTA DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO – COBRANÇAS INDEVIDAS APÓS DETERMINAÇÃO JUDICIAL DE SUSPENSÃO – VIOLAÇÃO AO*”

CDC – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO – REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. 1. Configurada a realização de cobranças indevidas por meio de mensagens e ligações, mesmo após decisão judicial com trânsito em julgado que declarou a nulidade do contrato fraudulento e determinou a suspensão dos descontos. Conduta que expõe o consumidor a constrangimentos e abalos emocionais, em violação ao art. 42 do Código de Defesa do Consumidor. 2. A responsabilidade objetiva da instituição financeira está configurada, nos termos do art. 14 do CDC, sendo irrelevante o argumento de que as cobranças foram realizadas por terceiros em nome do banco. 3. O valor arbitrado a título de indenização por danos morais deve observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão do dano, as condições das partes e o caráter punitivo-pedagógico da condenação. Redução do montante para R\$ 5.000,00, suficiente para compensar os danos sofridos e desestimular práticas abusivas. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO". (TJSP; Apelação Cível 1048454-65.2022.8.26.0602; Relator (a): Rodolfo Pellizari; Órgão Julgador: 15ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 20/01/2025; Data de Registro: 20/01/2025)

No tocante à indenização, o arbitramento há de realizar-se com prudência e moderação, conforme os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ignorar a condição das partes, a natureza da falha e a extensão do dano. O montante não pode ser ínfimo nem excessivo, devendo corresponder à realidade do gravame.

Presentes tais parâmetros, considerando as particularidades, não existindo restrição cadastral, a indenização é arbitrada em R\$ 5.000,00 com correção monetária desde a publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios a partir da data do ilícito absoluto (Súmula 54 do STJ, primeira ligação). A reparação pecuniária não pode ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva (RT 742/320).

Por fim, no tocante ao valor da verba honorária, decidiu o STJ no julgamento do tema 1076: *"Tema nº 1.076 (STJ) - I) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação, da causa ou o proveito econômico da demanda forem elevados. É obrigatória nesses casos a observância dos percentuais previstos nos §§ 2º ou 3º do artigo 85 do CPC - a depender da presença da Fazenda Pública na lide - , os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa. II) Apenas se admite arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo"*.

Em razão da alteração no julgado e que a autora foi vencedora em dois dos três pedidos, observando a referida ordem e o art. 85, caput e § 2º, do CPC, fixo honorários em 20% do valor da condenação, devendo a ré arcar com 2/3 e a autora com apenas 1/3, observada a gratuidade da justiça.

A tabela da OAB revela parâmetros a serem, eventualmente, adotados pelo magistrado, segundo seu prudente arbítrio, sem caráter vinculante, à luz das circunstâncias da causa, em especial sua natureza e complexidade, local e tempo de tramitação e trabalho realizado.

"(...) a tabela mencionada é meramente referencial, não impedindo a apreciação judicial da verba honorária, tanto mais considerando eventual abusividade entre o valor nela previsto e as circunstâncias do caso concreto (...)". A fixação da verba não pode ser desproporcional, *"(...) o que viola, a rigor, o próprio par. 8º do art. 85, que determina que, mesmo na fixação por equidade, os parâmetros previstos nos incisos do par. 2º, como a natureza e a importância da causa, devam ser observados"* (TJSP, AP 1000607-14.2023.8.26.0673, rel. Des. Cláudio Godoy).

Ante o exposto, dou parcial provimento à apelação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Guilherme Santini Teodoro – relator.