



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313749

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1039037-54.2023.8.26.0602, da Comarca de Sorocaba, em que é apelante BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A, é apelado GERSON MOISES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 22ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram 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 CAMPOS MELLO (Presidente sem voto), NUNCIO THEOPHILO NETO E HÉLIO NOGUEIRA.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ROBERTO MAC CRACKEN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 49980

APEL. Nº 1039037-54.2023.8.26.0602

COMARCA: SOROCABA

APELANTE: BANCO BNP PARIBAS BRASIL S/A

APELADO: GERSON MOISES

AÇÃO DECLARATÓRIA – COBRANÇA EM EXCESSO – PRETENSÃO AO AFASTAMENTO DO DANO MORAL – REDUÇÃO – IMPOSSIBILIDADE – O ônus de comprovar a existência da dívida é do requerido (CPC, art. 373, II), considerando o fato negativo aduzido em petição inicial (não contratação de empréstimo). Configurada a relação de consumo mostra-se desnecessária a comprovação da existência de culpa do fornecedor de serviços, pois a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor é de ordem objetiva. Deve a instituição financeira compor os danos morais oriundos da falha na prestação do serviço, em razão da não contratação de empréstimo. Parte que responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC) – A condenação a título de danos morais encontra-se em patamar adequado, em consonância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso não provido, com determinação.

Trata-se de recurso de apelação interposto em face do teor da r. sentença de fls. 228/233 dos autos, que julgou parcialmente procedente o pedido deduzido na presente ação declaratória, para “... ratificar integralmente a tutela liminar concedida pelo v. Acórdão de fls. 216/227, bem como para condeno o réu a pagar ao autor indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00, montante a ser atualizado, a contar da presente decisão, na forma pelo IPCA(CC/2002, art. 389, parágrafo único), bem como a ser acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, desde a data da citação. A partir de 01.09.2024, em razão do início de vigência da Lei 14.905/2024, os juros moratórios devem ser aplicados conforme a taxa SELIC, deduzido o IPCA (CC/2002,

art. 406). Declaro o feito extinto, com análise de mérito, com fulcro no art. 487, inc. I, do CPC. Tendo o autor decaído apenas o valor requerido a título de indenização por danos morais e diante do disposto na Sumula 326 do STJ, arcará o réu com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios ao patrono do autor, que arbitro em que 20% sobre o valor da condenação. ...”

O requerido recorre, alegando, em síntese, que a r. sentença deve ser reformada. Argumenta, em suma, que não adotou qualquer conduta vexatória ou abusiva; inexistência de dano moral; redução do valor; e, honorários advocatícios.

Contrarrazões apresentadas às fls. 254/261.

Recurso regularmente processado.

Do essencial, é o relatório, ao qual se acresce, para todos os fins próprios, o da r. sentença, ora recorrida.

O autor aduz que recebeu ligações para fins de cobrança em número excessivo.

O recorrente, conforme relatório da r. sentença: “Citado, o réu ofertou contestação. Informou ter determinado o bloqueio das ligações, não sendo este a conduta da empresa. Negou, contudo, o dever de indenizar, à falta de constrangimentos e do prejuízo moral alegado. Impugnou, ademais, o valor de indenização requerido (fls. 181/191). Juntou documentos (fls. 192/200).”

Contudo, em contestação e posterior manifestação, o apelante não juntou qualquer documento apto a solucionar o litígio, ou seja, não honrou com seu ônus probatório (CPC, art. 373, II), apresentando somente alegações fáticas que não demonstram a não cobrança excessiva, ou seja, não se desincumbiu de comprovar as alegações (artigo 373, inciso II, do CPC).

Como bem fundamentado na r. sentença, a qual utiliza como razão de decidir, deixou registrado que: “... *O autor admitiu a condição de devedor de obrigações financeiras decorrentes de contrato de cartão de crédito firmado com o Banco Cetelem, incorporado pelo banco réu. Insurge-se, todavia, contra o número elevado de cobranças diárias realizadas pela ré ou por seus representantes acerca de referido saldo devedor. Os documentos de fls. 38/106 e 162/168 confirmam que, de fato, o autor sofreu um número exorbitante de cobranças por ligações telefônicas e mensagens de whatsapp, tendo varias cobranças sido realizadas no mesmo dia, inclusive, em horários noturnos e fora do expediente comercial. As ligações de cobrança partiram de vários números telefônicos e perduraram, mesmo tendo o autor demonstrado plena ciência do saldo devedor, tendo informado a impossibilidade de pagamento e esgotados os meios de realização de acordo, consoante se infere, por amostragem, no diálogo retratado às fls. 167/168. A postura do réu ou de seus representantes excedem manifestamente ao direito de cobrança, por causarem perturbação psicológica e abalo nervoso, tratando-*

se de cobranças vexatórias, expressamente vedadas pela Lei 8078/90, art. 42 da Lei 8078/90, "in verbis": "Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável". De se ponderar ter o autor informado reiteradamente ao réu e aos seus representantes, que, além da condição de aposentado e de experimentar dificuldades financeiras, apresenta quadro de depressão grave, insônia, ansiedade e transtorno de humor, estando em tratamento psicoterapêutico e psiquiátrico, fazendo uso de medicamentos. As declarações e os relatórios médicos juntados às fls. 112/128 comprovam o comprometimento da saúde emocional e psíquica do autor. Não obstante, as cobranças ininterruptas não cessaram, tudo a causar os danos morais alegados e a intensificar ainda mais o estado de fragilidade emocional e psiquiátrica do autor. Configurado o ato ilícito, além da imposição ao réu do dever de cessar as cobranças, tal como determinado no v. Acórdão de fls. 216/227, competirá ao réu ressarcir ao autor os danos morais a ele causados, com fulcro no art. 14 da Lei 8078/90. Os danos morais são presumidos e dispensam dilação probatória. ..."

Efetivamente, há comprovação das

cobranças pelo requerido, bem como ausência de prova da cobrança excessiva pelo apelante, não se desincumbindo de seu ônus probatório, o recurso não merece provimento.

Por consequência, pelo todo retratado, tem-se o recorrente não se desincumbiu de seu ônus probatório.

No caso “sub judice”, constata-se irrestritamente a responsabilidade da instituição financeira de compor os danos morais sofridos pelo recorrido, já que houve incontestável falha na prestação do serviço, diante da comprovada cobrança excessiva.

Por consequência, o Banco apelante, não tomando a segurança necessária, permitindo a cobrança excessiva, incorreu em falha no serviço a que se dispôs a exercer.

No caso dos autos, é perfeitamente aplicável a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, mesmo porque, existe verossimilhança nas alegações apresentadas pelo autor, as quais, não foram refutadas efetivamente pelo Banco apelante e, mormente, ante manifesta hipossuficiência do autor apelado, pois, tal elemento decorre não da fragilidade financeira, mas sim, da inexistência de conhecimento técnico do produto ou serviço colocado à disposição do consumidor pelo fornecedor, em especial acerca de seu *modus operandi*, meios de controle, segurança etc. Nesse sentido, o Ilustre e Douto Desembargador Rizzatto Nunes tece o seguinte entendimento, a saber:

“A vulnerabilidade, como vimos, é o conceito que afirma a fragilidade econômico do consumidor e também técnica. Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.”

Assim, registre-se que, sob a égide da Lei Consumerista e pelo que dos autos consta, é possível afirmar que o Banco réu apelante responde pelo defeito na prestação do serviço, independentemente da existência de culpa (art. 14, CDC), ou seja, mesmo que não tenha colaborado diretamente para a ocorrência do evento danoso responderá pelo dano daí advindo, a não ser que comprove a culpa exclusiva do consumidor, o que, no caso, inexistiu.

Destaque-se que, entre outros direitos básicos do consumidor, está a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, conforme disposto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

O serviço é defeituoso, nos termos do §1º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, quando não

fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, permitindo a ocorrência de danos que, em razão das circunstâncias, não existindo medidas para o fim de evitar prejuízos, como o ocorrido no caso em tela. Sendo que, o fornecedor, no caso o Banco-apelante, responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados ao consumidor pelos defeitos decorrentes à prestação do serviço, de acordo com o artigo 14º, *caput*, do mesmo Diploma Legal.

Destarte, a especificada negativa prestação de serviço perpetrada pela Instituição Financeira configura o denominado dano *in re ipsa*, que não necessita de provas da ocorrência do dano, bastando a existência do fato ensejador do prejuízo, no caso, a não contratação de empréstimo consignado.

Portanto, pelo todo retratado, com o devido respeito, o recurso não merece provimento, uma vez que ausente comprovação pelo Banco requerido e falha na prestação do serviço, mantendo-se a condenação ao pagamento do dano moral.

Quanto à alegação de excessivo valor fixado a título de dano moral o recurso também não merece provimento.

Restando demonstrada a existência do dano moral, sua quantificação deve, de um lado, ter pressuposto de punição ao infrator, de modo a inibir a prática de novos atos lesivos e, de outro lado, proporcionar à vítima uma compensação,

satisfatória, pelo dano suportado, sendo a quantia fixada, com base nos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de acordo com prudente arbítrio do Julgador, evitando-se o enriquecimento sem causa, sem, entretanto, levando-se em consideração as circunstâncias fáticas e as condições econômicas do infrator, fixar um valor irrisório.

Destarte, a condenação deve ser imposta levando-se em conta todos os atos e fatos descritos no presente processo, não ensejando a possibilidade de enriquecimento sem causa de uma das partes em detrimento da outra, sem perder seu caráter punitivo, bem como em efetiva observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, ou seja, de forma efetiva, compensando o lesado pelo constrangimento indevido suportado e, por outro lado, desestimulando o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.

Assim, o valor da condenação arbitrado, levando-se em conta as alegações descritas autos, encontra-se adequadamente arbitrado, de acordo com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo a não ensejar enriquecimento ilícito a uma das partes em detrimento da outra, tendo em vista, principalmente os danos sofridos pela autora e a extensão de seu efeito lesivo. Nesse sentido:

“- O valor da indenização deve ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito. Recurso especial provido em parte”.

“A fixação do valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em consideração, ainda, a finalidade de compensar o ofendido pelo constrangimento indevido que lhe foi imposto e, por outro lado, desestimular o responsável pela ofensa a praticar atos semelhantes no futuro.” (TJMG – Apelação nº 1.0145.05.278059-3/001(1) – Rel. Des. Elpídio Donizetti – Data de publicação do Acórdão: 04/05/2007)

“... 2. O valor indenizatório do dano moral foi fixado pelo Tribunal com base na verificação das circunstâncias do caso e atendendo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Destarte, há de ser mantido o quantum reparatório, eis que fixado em parâmetro razoável, assegurando aos lesados justo ressarcimento, em incorrer em enriquecimento sem causa...”¹

Por fim, os honorários advocatícios arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, guarda plena correspondência com os parâmetros constantes do artigo 85 do Código de Processo Civil, sobretudo considerando os atos processuais que compõe o presente processo, negando-se também provimento ao recurso da parte.

Portanto, r. sentença recorrida deve ser

¹ STJ - REsp 797836/MG.

mantida pelos seus próprios fundamentos.

Mais ainda, a Turma Julgadora resolve determinar, nos termos do artigo 139, X, do CPC, com a devida urgência, a expedição de ofícios com cópia (capa a capa) do presente processo para as Nobres Instituições a seguir:

1) Banco Central do Brasil – BACEN – Gabinete do Nobre Presidente, Dr. Roberto Campos Neto: Edifício Sede, 20º andar, Setor Bancário SUL (SBS), Quadra 3, Bloco B, Asa Sul – Distrito Federal, CEP 70074-900;

2) Defensoria Pública do Estado de São Paulo, Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor: Rua Boa Vista, 103, 6º andar, São Paulo, SP, CEP 01014-001; e,

3) Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/SP - Diretoria Executiva: Rua Barra Funda, 930 – Barra Funda, São Paulo, SP, CEP 01152-000.

Tudo para os seus fins próprios delimitados na competência de cada uma das Nobres Instituições, levando-se em conta, insista-se, conforme retratado "in casu", a ocorrência de ofensa ao direito do consumidor.

Ante o exposto, nega-se provimento ao recurso de apelação, com determinação, mantendo-se a r. sentença recorrida.

Roberto Mac Cracken
Relator