



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000325975

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1017960-16.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante TAINARA RODRIGUES SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores AFONSO BRÁZ (Presidente sem voto), DOMINGOS DE SIQUEIRA FRASCINO E ROSANA SANTISO.

São Paulo, 1º de abril de 2025.

LÉA DUARTE
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso nº: 1017960-16.2024.8.26.0032
Apelante: Tainara Rodrigues Silva
Apelado: Banco Santander (Brasil) S/A
Foro e vara de origem: Foro de Araçatuba/6ª Vara Cível

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. COBRANÇA EXTRAJUDICIAL DE DÉBITO BANCÁRIO. COMPARECIMENTO AO LOCAL DE TRABALHO DA DEVEDORA. AUSÊNCIA DE COBRANÇA VEXATÓRIA. EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO DE COBRANÇA. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos morais ajuizada sob alegação de que, após deixar de adimplir contrato de refinanciamento, foi a autora submetida a cobranças vexatórias por parte de funcionárias da instituição financeira, com abordagens no local de trabalho e residência de seus pais, além de ameaças de ação judicial e penhora de bens. Requereu indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00. Sentença julgou improcedente o pedido. Apela a autora.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em verificar se houve cobrança vexatória por parte do banco, capaz de configurar ato ilícito e justificar a indenização por danos morais.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A simples realização de cobrança extrajudicial, inclusive com deslocamento de prepostos da instituição financeira ao local de trabalho ou residência da devedora, não caracteriza, por si só, cobrança vexatória, especialmente quando não evidenciado constrangimento, humilhação ou exposição indevida.

4. A alegação de ameaças baseadas na possibilidade de ajuizamento de ação judicial e penhora de bens não configura ato ilícito, mas exercício regular do direito de cobrança.

5. As provas constantes nos autos, como conversas via WhatsApp e vídeo anexado, não demonstram agressividade, humilhação ou qualquer conduta abusiva por parte do banco.

6. O mero aborrecimento ou desconforto gerado por cobranças legítimas não enseja reparação por dano moral, por não atingir a esfera da dignidade da pessoa ou causar abalo psicológico relevante.

7. Ausente prova de conduta ilícita ou excessiva por parte do banco, impõe-se a manutenção da improcedência da ação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso desprovido.

Tese de julgamento: A) A cobrança extrajudicial realizada por prepostos da instituição financeira, inclusive em local de trabalho ou residência do devedor, não configura, por si só, cobrança vexatória, quando ausente prova de conduta humilhante ou abusiva. B) A simples menção à possibilidade de ajuizamento de ação judicial e penhora de bens não constitui ameaça, mas exercício regular do direito de cobrança. C) Não há dano moral indenizável na ausência de demonstração de violação à dignidade da pessoa ou sofrimento anormal e relevante decorrente da conduta do credor.

Dispositivos relevantes citados: CPC, arts. 98, § 3º; 341; 355, I; 373, I; 487, I. CDC, arts. 2º, 3º, § 2º.

Jurisprudência relevante citada:

TJSP, Apelação Cível 1002025-21.2023.8.26.0597, Rel. Des. Maia da Rocha, j. 28.11.2023.

STJ, REsp 968.762, Rel. Min. Sidnei Beneti, j. 03.06.2008, DJe 20.06.2008.

Os argumentos apresentados pelo recorrente no seu recurso já foram devidamente analisados e rejeitados pela sentença, que deve ser integralmente ratificada, nos termos do art. 252 do Regimento Interno do TJ/SP, por não haver nenhum fundamento de fato ou de direito novo relevante a ser apreciado:

"Tainara Rodrigues Silva ajuizou ação de reparação por dano moral contra BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. alegando, em resumo: gratuidade da justiça; a autora realizou refinanciamento com o banco-réu e, por motivos de foro íntimo, deixou de adimplir o contrato; o réu, por meio de suas funcionárias, adotou postura agressiva e abusiva na realização das cobranças, deslocando-se até o local de trabalho da autora e residência de seus pais, configurando evidente abuso de direito, constrangimento e exposição vexatória, tanto no âmbito profissional como pessoal. Acrescentou que as gerentes da instituição financeira ré passaram a ameaçar a autora, dizendo que caso o débito não fosse pago, o réu ingressaria com ação judicial, resultando na penhora de todos os seus bens, submetendo-a a um estado de terror psicológico. Discorreu sobre a aplicação do CDC e a inversão do ônus da prova. Pediu a procedência para condenar o réu ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais. Juntou documentos.

Deferiu-se a gratuidade da justiça à autora.

Citado, o réu contestou alegando, em suma: impugnação à concessão da gratuidade da justiça. Discorreu sobre a finalidade e legalidade do cadastro dos devedores no Sistema de Informação ao Crédito. Negou a ocorrência de ato ilícito praticado pelo réu. Questionou a configuração dos fatos como dano moral indenizável. Pediu a improcedência da ação. Juntou documentos.

Houve réplica.

É o relatório. Decido.

1- Rejeita-se a impugnação a gratuidade da justiça porque desacompanhada de elementos de provas suficientes a infirmarem a declaração firmada pela parte autora, assim como quanto aos documentos correlatos a sua situação financeira.

2- É caso de julgamento antecipado da lide face à desnecessidade de dilação probatória porquanto os fatos que envolvem o litígio foram provados pelos documentos produzidos pelas partes e a matéria em debate prescinde de outras provas (art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil).

A relação existente entre as partes caracteriza-se como de consumo subsumindo-se ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), por força do disposto no seu art. 3º, § 2º, que considera serviço, para efeito de sua incidência, qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

Nesse sentido é a Súmula n. 297 do C. Superior Tribunal de Justiça: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Não obstante o silêncio do réu quanto a forma de cobrança realizada por suas prepostas, configurado pela ausência de impugnação específica na peça de defesa (art. 341, do CPC), não se verifica da narrativa contida na inicial ato ilícito da instituição financeira capaz de ensejar a condenação por dano extrapatrimonial, como pretendido pela autora.

O deslocamento das funcionárias do banco até o local de trabalho da autora ou mesmo à residência de seus pais (que, do que se observa dos documentos juntados aos autos, é o mesmo local em que reside a autora) para a realização de cobrança do débito ao qual a autora não nega, não caracteriza por si só cobrança vexatória.

Do mesmo modo, a alegação de que o réu teria "ameaçado" a autora ao mencionar a possibilidade de ajuizamento de ação para cobrança dos valores e a possível penhora de bens também não configura ato ilícito.

Não há falar em ameaça quando o réu menciona a possibilidade de judicialização da cobrança, mesmo por que o princípio da inafastabilidade da jurisdição prevê tal direito e a autora não nega a existência do débito.

Têm-se, portanto, que a autora não se desincumbiu do ônus probatório de demonstrar a ocorrência de cobrança vexatória, tampouco requereu a produção de provas para tal fim em sua réplica (art. 373, inciso I, do CPC).

As mensagens contidas nos autos dão conta de tratativas administradas realizadas entre a gerente da instituição financeira ré e a autora para fins de possível acordo, não se verificando qualquer irregularidade ou ato ilícito (fls. 13/18).

Assim, a cobrança realizada extrajudicialmente, ausente alegação/prova de cobrança vexatória, não é capaz de gerar reparação por dano moral por não configurar ofensa a direito da personalidade.

Nesse sentido:

"RESPONSABILIDADE CIVIL – Dano moral – Cobrança vexatória - As mensagens trocadas comprovam uma tentativa, por parte das gerentes, de serem recebidas pelo autor – ou que ele se dirigisse a uma das agências – para negociação do débito em aberto - Ainda que se comprove a tentativa de encontro, as alegações na inicial de cobrança pública e vexatória, na presença de outras pessoas, não foi comprovada - Sentença mantida – Recurso não provido (TJSP; Apelação Cível 1002025-21.2023.8.26.0597; Relator (a): Maia da Rocha; Órgão Julgador: 21ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sertãozinho - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)"

O dano moral, segundo a doutrina, é a dor intensa, a tristeza profunda, a humilhação, o desgaste da imagem, a angústia, a depressão, a mágoa forte, a vergonha intensa, a desonra, enfim, o grande sofrimento que uma pessoa sente em razão de ato ilícito ou, com abuso de direito, praticado por outrem.

Não são danos morais os aborrecimentos cotidianos, o mero descumprimento contratual à que a Lei já preconiza consequências jurídicas. A rigor, o mero dissabor, aborrecimento, mágoa ou irritação estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, tais situações não são intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

Ora, somente o fato excepcional, anormal, que foge a problemas cotidianos ordinários, maculando as honras objetiva ou subjetiva do autor, de modo sério, pode ensejar indenização por danos extrapatrimoniais, fato este que não foi comprovado nos autos.

Nesse sentido, o doutrinador Sérgio Cavalieri Filho, na obra Programa de Responsabilidade Civil, 2ed, p. 78, assim expõe:

Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

Seguindo o mesmo entendimento o doutrinador Humberto Teodoro Júnior:

(...) para se ter direito de ação, o ofendido deve ter motivos apreciáveis de se considerar atingido, pois a existência da ofensa poderá ser considerada tão insignificante que, na verdade, não acarreta prejuízo moral (Amarante, responsabilidade Civil por Dano Moral, Belo Horizonte, Del Rey, 1991, p. 274). Para que se considere ilícito o ato que o ofendido tem como desonroso é necessário que, segundo, um juízo de razoabilidade, autorize a presunção de prejuízo grave, de modo que "pequenos melindres", insuficientes para ofender os bens jurídicos, não devem ser motivos de processo judicial. De minimus nos curat praetor, já ressaltavam as fontes romanas" (Dano Moral, 1998, págs. 8 e 9)

A questão, inclusive, já foi submetida ao C. STJ, que assim deliberou a respeito:

“(…) para se presumir o dano moral pela simples comprovação do ato ilícito, esse ato deve ser objetivamente capaz de acarretar a dor, o sofrimento, a lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. Hipótese em que, não obstante ser incontroversa a ocorrência do ato ilícito, não restou comprovado que de tal ato adveio qualquer consequência capaz de configurar o dano moral que se pretende ver reparado” (REsp 968.762, Min. Sidnei Beneti, j. 3.6.08, DJU 20.6.08).

Ante o exposto, julgo improcedente o pedido e resolvo o mérito, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil.

Pela sucumbência, arcará a parte autora com o pagamento das custas judiciais, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça (art. 98, § 3º, do CPC)."

Apenas reforço que não se vislumbra que os fatos descritos na petição inicial possam ter ocasionado abalo psicológico à autora capaz de configurar dano moral indenizável, não se passando de mero aborrecimento, transtorno ou contratempo.

Isto porque, do exame das provas colacionadas aos autos, qual seja os "prints" das conversas via WhatsApp e o vídeo disponibilizado via link, não se verifica qualquer exagero ou ato ilícito praticado pela apelada, não tendo ficado comprovada qualquer cobrança vexatória.

Conforme já apontado pelo juízo "a quo" o mero comparecimento de funcionárias do banco até o local de trabalho ou residência da autora e de seus pais para realização de cobrança de débito incontroverso não caracteriza, por si só, cobrança vexatória.

O vídeo anexado aos autos demonstra apenas as supostas funcionárias adentrando o local de trabalho, enquanto que as conversas entre a apelante e a funcionária realizadas via WhatsApp não demonstram qualquer agressividade ou humilhação para com a autora.

Assim, entende-se que os réus atuaram no exercício regular do direito de cobrança, não havendo que se falar em condenação em indenização por danos morais.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso.

Pela sucumbência, arcará a recorrente com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 20% do valor atualizado da causa, de acordo com os critérios do art. 85, §2º e 11, do CPC/2015. Sendo a parte beneficiária da justiça gratuita, as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §§ 2º e 3º, do CPC/2015.

A oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes dará ensejo à imposição da multa prevista pelo artigo 1026, § 2º, do CPC.

Considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional discutida, evitando-se, com isso, oposição de embargos de declaração para este fim (Súmulas nº 211 do Superior Tribunal de Justiça e nº 282 do Supremo Tribunal Federal).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

LÉA DUARTE
Relatora