



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2018.0000067776**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1004738-80.2016.8.26.0510, da Comarca de Rio Claro, em que é apelante/apelado BANCO SANTANDER BRASIL S/A, é apelada/apelante CLARICE JUÇARA CANTOVITZ (JUSTIÇA GRATUITA).

**ACORDAM**, em 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Por maioria de votos, deram provimento ao recurso do réu e julgaram prejudicado o recurso da autora, vencido o 3º Juiz que negaria provimento aos recursos. Aplicada a técnica do art. 942 do CPC15 esse resultado se mantém. Declara voto vencido o 3º Juiz.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores RICARDO NEGRÃO (Presidente sem voto), JOÃO CAMILLO DE ALMEIDA PRADO COSTA, MARIO DE OLIVEIRA, RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI E ÁLVARO TORRES JÚNIOR.

São Paulo, 5 de fevereiro de 2018.

**CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**

**RELATOR**

**Assinatura Eletrônica**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Voto nº 15894**

**Apelação nº 1004738-80.2016.8.26.0510**

**Apelante/Apelado: Banco Santander Brasil S/A**

**Apelado/Apelante: Clarice Juçara Cantovitz**

**Comarca: Rio Claro**

**APELAÇÃO DO RÉU** – Ação de obrigação de não fazer cumulada com pedidos declaratório e indenizatório – Cobranças insistentes por meio de inúmeras ligações telefônicas realizadas em vários horários – Débito desconhecido – Sentença que acolheu os pedidos iniciais para declarar a inexigibilidade do débito e condenar o réu ao pagamento de R\$ 10.000,00, a título de danos morais – **Pleito de reforma – Possibilidade em parte** – Dívida não comprovada – Reiteradas cobranças e ligações não refutadas – Constrangimento ilegal, inteligência do artigo 42, *caput*, do CDC – Fatos que excedem o mero aborrecimento – Importunação abusiva que não deve ser admitida – Precedentes desta E. Corte - **Dano moral configurado** – *Quantum* indenizatório - Inexistência de restrição creditícia – Crédito não abalado perante terceiros - Circunstâncias fáticas, que, *in casu*, autorizam o acolhimento da pretensão recursal, pena de gerar enriquecimento sem causa à parte beneficiada - Verba indenizatória reduzida para R\$ 3.000,00 – Redução do montante indenizatório que não altera a sucumbência – Súmula nº 326, do E. STJ – **Recurso parcialmente provido.**

**APELAÇÃO DA AUTORA** – Pleito de majoração dos danos morais – **Recurso prejudicado.**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

As partes se insurgem em face da r. sentença de fls. 65/67, proferida pelo MM. Juiz da 2ª Vara Cível da Comarca de Rio Claro, nos autos da ação de obrigação de não fazer cumulada com pedidos declaratório e indenizatório proposta por **Clarice Juçara Cantovitz** contra o **Banco Santander S/A**, que julgou procedente o pedido para declarar inexigível o débito indicado na inicial e condenar a ré ao pagamento do montante de R\$ 10.000,00, a título de danos morais.

Inconformado, apela o réu pleiteando a reforma do decidido. Sustenta, em breves linhas, que a autora não demonstrou a ocorrência do dano moral supostamente experimentado. Afirma que não inseriu os dados da requerente nos órgãos de proteção ao crédito, logo, sequer houve prejuízo à imagem ou abalo ao crédito. Alega que as cobranças não foram públicas, assim não excederam o mero aborrecimento. Subsidiariamente, pugnou pela redução do *quantum* indenizatório (fls.69/79).

De sua parte, a autora apelou alegando, em síntese, a necessidade de majoração do *quantum* arbitrado a título de indenização por dano moral. Aduz que o valor não fora arbitrado de maneira razoável e proporcional (fls. 81/83).

Recursos tempestivos e regularmente processados nos termos legais.

Apenas o réu apresentou contrarrazões ao recurso (fls.86/90).



## **É o relatório.**

### **I. Recurso do réu.**

Conheço o recurso do réu, haja vista a presença dos pressupostos de admissibilidade. No mérito, a despeito do entendimento do d. magistrado *a quo*, dou parcial provimento ao recurso da instituição financeira.

Trata-se de ação de obrigação de não fazer com pedido declaratório e indenizatório, argumentando a autora que o réu procedera a cobranças, por meio de inúmeros telefonemas em dias e horários variados, em perturbação ao sossego. Afirmou que os funcionários do banco, instados, não forneceram informações acerca do débito. Alegou que, a despeito de sua condição de correntista junto à instituição ré, não há débito a ser pago e indicou os números que realizaram as cobranças: (013)997104724; (013)996594018; (018)996734672; (011)973583939; (018)996000330; (018)996708626; (015)997027248; (011)35111700; (011)944609416; (011)944950163; (011)42286380; (015)996361393; (018)996716214; (018)981935981; (011)9500059604; (016)996044883; (019)998119356; (011)999060604; (011)957716664; (013)996544923; (011)956503281; (013)986076843.

De outro lado, o réu, em sede de contestação, limitou-se a afirmar que a inscrição nos órgãos de proteção decorreu de exercício regular de direito. Contestou, igualmente, o pleito de devolução em dobro do montante cobrado. Juntou aos autos extrato bancário (fls.51/52).

Por proêmio, saliento que a rigor, nos termos do



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

extrato acostado aos autos pelo réu, o direito de cobrança estaria prescrito, consoante prevê o art. 206, §5º, I, do Código Civil.

Ressalte-se que o réu não refuta ter efetuado as cobranças, por meio dos vinte e dois números telefônicos indicados na inicial que, tampouco, vieram a ser impugnados, sendo oportuno observar ter se havido com descaso quanto à assertiva da consumidora (em relação ao desconhecimento do débito exigido), ao revés, insistentemente, optou por realizar inúmeras ligações, oriundas de números diversos, com o nítido objetivo de constranger a autora, tolhendo sua tranquilidade nos momentos destinados ao descanso, em clara afronta aos princípios da intimidade e da dignidade da pessoa humana, que devem prevalecer.

A violação da vida privada constitui fato jurídico suficiente a ensejar lesão ao patrimônio imaterial, sujeitando o lesado, no mais das vezes, a constrangimentos e vexames que ferem o sentimento pessoal de honorabilidade, nesse passo, constituindo dano passível de indenização.

Desse modo, ao reverso do alegado pelo banco, no caso *sub judice* não há exercício regular de um direito, mas constrangimento ilegal (art. 42, *caput*, do CDC) que não deve ser admitido, impondo-se o dever de indenizar, em face do nexos causal.

Nesse sentido há precedentes deste E. Tribunal:

**"AÇÃO DECLARATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Insistentes telefonemas**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

efetuados pela ré com a finalidade de cobrança de dívidas. Autora que, por inúmeras vezes, informou que a linha telefônica não pertencia ao suposto devedor. Sentença de parcial procedência, com acolhimento do pedido de determinação de abstenção de realização, pela ré, de ligações telefônicas para o número indicado na inicial. Afastamento, porém, do pedido de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Inconformismo da autora. Consistência. Fatos alegados na petição inicial sobre os quais não pairam controvérsia, eis que não impugnados pela ré de forma específica. Insistência da ré em telefonar para a autora, mesmo após ser informada que o número do telefone não era do suposto devedor, que extravasa o mero aborrecimento do cotidiano. Configuração de dano moral. Precedentes deste E. Tribunal em igual sentido. Valor da indenização arbitrado em R\$ 5.000,00, com observação das Súmulas 54, 326 e 362 do Colendo Superior Tribunal de Justiça. Verba honorária fixada em 20% do valor da condenação, nos termos do artigo 20, § 3º, do Código de Processo Civil. Recurso parcialmente provido".(v.16645).

(Apelação n°  
4009062-63.2013.8.26.0576 Relator(a): Viviani  
Nicolau; Comarca: São José do Rio Preto; Órgão julgador: 3ª



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Câmara de Direito Privado; Data do julgamento:  
02/09/2014; Data de registro: 03/09/2014)

**\*DANO MORAL. COBRANÇA VEXATÓRIA. PROVA. ÔNUS DA IMPUGNAÇÃO ESPECIFICADA. ILEGITIMIDADE "AD CAUSAM". 1. É parte legítima passiva o escritório de advocacia contratado para realizar cobrança, se o objeto do feito é a forma como a cobrança foi realizada. Ainda que esse escritório tenha terceirizado o serviço, responde por eventual defeito na prestação de serviços, tendo em vista sua "culpa in eligendo" na contratação de quem realizou a cobrança. 2. Se o autor alegou que houve renegociação da data do vencimento da dívida e manutenção da cobrança, com ligações até para vizinhos, os réus deveriam impugnar especificamente essas alegações. O argumento de que não se comprovou que as ligações continham ameaças não afasta a existência das ligações a pessoas estranhas à relação jurídica, falhando os réus com o dever da impugnação especificada. 3. Embora a cobrança seja direito do credor, não pode haver excesso ou abuso na forma de satisfação do crédito. Ligações contínuas, e até a vizinhos, configura cobrança vexatória e caracteriza dever de reparar. 4. A caracterização, no presente caso,**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**de cobrança vexatória, decorreu de presunção de veracidade, e não de prova concreta do fato alegado. É de se observar, ademais, que o autor é devedor contumaz, senão dos réus, de outros credores, mantendo restrição em várias instituições. Isso deve repercutir no "quantum debeatur". 5. No arbitramento do dano moral, há que se observar as circunstâncias da causa, a capacidade econômica das partes e as finalidades reparatória e pedagógica desse arbitramento. Essa fixação é realizada dentro do prudente arbítrio do juízo. No caso, tendo em vista as circunstâncias, cabível a redução da verba condenatória. 6. Recursos parcialmente providos para redução da verba indenizatória.\*(Apelação nº 0036742-15.2010.8.26.0506 Relator(a): Melo Colombi; Comarca: Ribeirão Preto; Órgão julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 20/02/2013; Data de registro: 22/02/2013)**

Destarte, presente o nexo de causalidade, devida a indenização a título de dano moral, cujo *quantum* arbitrado pelo d. Juízo *a quo* comporta redução, porquanto, fixado de maneira elevada.

Cediço que, à míngua de critérios objetivos para a fixação de indenização por dano moral, cabível ao magistrado valer-se de apreciação equitativa, levando em conta a extensão do dano, o grau de culpabilidade do ofensor e a situação econômica das partes, de modo a reparar o abalo sofrido, bem como, inibir a repetição da conduta.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ademais, inafastável a cautela de evitar “o arbitramento que importe em uma indenização irrisória, de pouco significado para o ofendido, nem uma indenização excessiva, de gravame demasiado ao ofensor” (STJ, AgRg no REsp nº 38.21 –SC, Terceira Turma, Min. Sidnei Beneti, j. 06/08/2013).

Oportuna a menção às considerações bem lançadas pelo e. Des. Enio Zuliani, ao enfrentar a questão no julgamento do recurso de apelação nº 015631-21.201.8.26.0100:

*“Para chegar a um valor adequado cabe observar as funções básicas do dano moral. No objetivo de ressarcir, olha-se para a vítima, para a gravidade objetiva do dano que ela padeceu (Antônio Jeová dos Santos, Dano Moral Indenizável, Lejus Editora, 1.97, p. 62) e visando reprovar mira-se o lesante, de tal modo que a indenização represente advertência, sinal de que a sociedade não aceita seu comportamento (Carlos Alberto Bittar, Reparação Civil por Danos Morais, ps. 20/22; Sérgio Severo, Os Danos Extrapatrimoniais, ps. 186/190). Conjugando-se as duas funções é que se extrai o valor da reparação.”*

No caso dos autos, as cobranças dirigidas à autora requerente não resultaram na inserção de seus dados nos órgãos de proteção e, tampouco, em prejuízo de sua imagem perante terceiros.

Nesse passo, diante da situação concreta verificada (cobranças indevidas sem maiores consequências), o importe de R\$ 3.000,00 apresenta-se adequado, proporcional e razoável para o fim a que se destina, compensar os prejuízos suportados pela parte lesada, bem como,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

punir o causador do dano pela negligência na condução de seus negócios.

Vale lembrar que o fato do montante ter sido reduzido não implica sucumbência recíproca. Este entendimento restou sedimentado pela Súmula nº 326 do E. Superior Tribunal de Justiça, assim ementada:

*“Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica em sucumbência recíproca”.*

Desse modo, o banco permanece responsável pelo pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios nos moldes fixados na sentença.

Ante o exposto, por meu voto, dou parcial provimento ao recurso de apelação do réu e julgo prejudicado o recurso da autora.

**CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA**  
Relatora



Voto nº 29.378  
Apelação nº 1004738-80.2016.8.26.0510  
Comarca: Rio Claro  
Apelante/Apelado: Banco Santander Brasil S/A  
Apelado/Apelante: Clarice Juçara Cantovitz

### **DECLARAÇÃO DE VOTO**

Ação de obrigação de não fazer com pedido declaratório e indenizatório, argumentando a Autora que o réu procedera a cobranças, por meio de inúmeros telefonemas em dias e horários variados, em perturbação ao sossego. Afirmou que os funcionários do Banco, instados, não forneceram informações acerca do débito. Alegou que, a despeito de sua condição de correntista junto à instituição ré, não há débito a ser pago e indicou os números que realizaram as cobranças: (013)997104724; (013)996594018; (018)996734672; (011)973583939; (018)996000330; (018)996708626; (015)997027248; (011)35111700; (011)944609416; (011)944950163; (011)42286380; (015)996361393; (018)996716214; (018)981935981; (011)9500059604; (016)996044883; (019)998119356; (011)999060604; (011)957716664; (013)996544923; (011)956503281; (013)986076843.

De outro lado, o Demandado, em sede de contestação, limitou-se a afirmar que a inscrição nos órgãos de proteção decorreu de exercício regular de direito, contestando, igualmente, o pleito de devolução em dobro do montante cobrado. Juntou aos autos extrato bancário (fls.51/52).

Observa-se, por ser importante, que o Banco não nega haver realizado as cobranças, por meio dos vinte e dois números telefônicos indicados na inicial que, tampouco, vieram a ser impugnados, sendo oportuno observar ter se havido com descaso quanto à assertiva da consumidora (em relação ao desconhecimento do débito exigido), ao revés, insistentemente, optou por realizar inúmeras ligações, oriundas de números diversos, com o nítido objetivo de constranger a autora, tolhendo sua tranquilidade nos momentos destinados ao descanso, em clara afronta aos princípios da intimidade e da dignidade da pessoa humana, que devem prevalecer.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Sem dúvida, a violação da vida privada consubstancia fato jurídico suficiente a ensejar lesão ao patrimônio imaterial, impondo a ofendido constrangimentos e vexames que ferem o sentimento pessoal de honorabilidade, ensejando dano passível de indenização.

Desta feita, longe de representar exercício regular do direito, a hipótese caracteriza constrangimento ilegal inadmissível em nosso ordenamento (art. 42, *caput*, do CDC), consequentemente encerrando o dever de indenizar.

Inflexivelmente, exurgindo bem evidenciado o nexo de causalidade, devida se mostra a indenização a título de dano moral, nos moldes e *quantum* fixados pelo d. Juízo *a quo* que, com o devido respeito da douta Maioria, não comporta redução, visto que coerente à sua finalidade compensatória, educativa e repressiva da sanção, de sorte a bloquear ou mesmo desestimular o ofensor, com efetividade, a comportamentos futuros no mesmo sentido, aliás conforme já se pronunciou esta mesma Câmara.

Como bem apreendeu a douta Autoridade monocrática, “ O dano experimentado pela autora decorre do prejuízo a seu lazer e sossego, com chamadas de cobrança reiteradas e em horários inoportunos a sua casa”.

E, concluiu: “...o grau de reprovabilidade da conduta, a natureza e o grau de intensidade do dano, verifico adequado à finalidade compensatória, educativa e repressiva do instituto que a indenização seja fixada em R\$10.00000”.

Assim, pelo meu voto, negava provimento a ambos os recursos, preservando-se o r. provimento de primeiro grau, lançado com juridicidade pela dra. Joélis Fonseca.

**Mário de Oliveira**  
**Desembargador vencido**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Este documento é cópia do original que recebeu as seguintes assinaturas digitais:

Pg. inicial	Pg. final	Categoria	Nome do assinante	Confirmação
1	10	Acórdãos Eletrônicos	CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA	7B13DA0
11	12	Declarações de Votos	MARIO CARLOS DE OLIVEIRA	8322EA8

Para conferir o original acesse o site:

<https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/sg/abrirConferenciaDocumento.do>, informando o processo 1004738-80.2016.8.26.0510 e o código de confirmação da tabela acima.