



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE PALMITAL

FORO DE PALMITAL

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA REGINALDA LEÃO, 1500, Palmital - SP - CEP 19970-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1000795-39.2022.8.26.0415**
 Classe - Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Indenização por Dano Moral**
 Requerente: **Maria Eva Carlos**
 Requerido: **Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento SA**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **BRUNA MENDES FERREIRA**

Vistos.

Apesar da dispensa legal de relatório (artigo 38, Lei nº 9.099/1995), no presente caso mostra-se oportuna uma breve exposição do ocorrido ao longo do processo.

Trata-se de ação de indenização por dano moral, proposta por Maria Eva Carlos em face de Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento SA, sob o fundamento de que: a) a parte requerente celebrou contrato de financiamento junto a parte requerida; b) a parte requerente deixou de realizar o pagamento de uma das parcelas na data do vencimento; c) a parte requerente entrou em contato telefônico com a parte requerida solicitando o envio de boleto para pagamento da parcela em aberto; d) após a ligação, a parte requerida enviou mensagem de texto para a parte requerente contendo dizeres ofensivos; e) a parte requerente entrou novamente em contato telefônico com a parte requerida e o atendente se desculpou pelo ocorrido. Requereu a condenação da parte requerida o pagamento de valor a título de dano moral (fls. 1/5). Juntou procuração e documentos (fls. 6/13).

A parte requerida apresentou contestação (fls. 21/24), acompanhada de procuração (fls. 25/37). Alegou, em síntese, que: a) não é procedimento padrão da parte requerida o envio de mensagem de cunho vexatório; b) a parte requerida contratou a prestação de serviços da empresa Central de Recuperação de Créditos Ltda., porém não autorizou conduta de cobrança contrária aos preceitos de direitos humanos; c) a suposta mensagem vexatória está sendo apurada; d) o ocorrido configurou apenas mero aborrecimento. Requereu a improcedência do pedido.

Réplica às fls. 41/52.

Termo de audiência de conciliação (fl. 59).

Termo de audiência de instrução (fl. 69).

Fundamento e decido.

A relação jurídica sob análise é de consumo, aplicando-se, pois, a Lei nº 8.078/90.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE PALMITAL

FORO DE PALMITAL

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA REGINALDA LEÃO, 1500, Palmital - SP - CEP 19970-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

O pedido é parcialmente procedente.

Com efeito, a parte requerida admitiu o envio de mensagem de texto à parte requerente, porquanto alegou na contestação que contratou a prestação de serviços de empresa, porém não autorizou conduta de cobrança contrária aos preceitos de direitos humanos, bem como que a conduta da empresa contratada está sendo apurada.

Ainda, a testemunha Maristela, ouvida em audiência como informante, declarou que as ligações foram atendidas por pessoa que se identificava como funcionária da parte requerida e que a mensagem de texto foi enviada no mesmo dia em que foi solicitado o envio de boleto para pagamento.

Não bastasse, depreende-se do print de fl. 10 que na mensagem continha telefone para contato que coincide com o telefone disponibilizado junto ao site da parte requerida (fl. 44):

“Atencao Sr (Sra) caloteiro(a), regularize o calote que esta tentando dar no Santander financiamentos, ou na Empréstimos Sim, ligue no 4004 9090 ou 3003 4362 e pare de ser um caloteiro sem vergonha”

Ressalta-se que, ainda que a mensagem tenha sido enviada por empresa contratada pela parte requerida, esta deve ser responsabilizada pessoalmente e, se for o caso, deve buscar o ressarcimento perante a prestadora de serviço, porquanto a parte requerente tem relação jurídica e entrou em contato com a parte requerida, e não com terceiro que se apresenta como sendo a parte requerida e cujos atos são atribuídos à parte requerida.

A esse respeito, o artigo 42, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, dispõe que:

“Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. (...)”

Ademais, segundo o artigo 71 do Código de Defesa do Consumidor, constitui infração penal *“utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer”*.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE PALMITAL

FORO DE PALMITAL

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

AVENIDA REGINALDA LEÃO, 1500, Palmital - SP - CEP 19970-000

Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Assim, pelo conjunto probatório, vislumbra-se que restou demonstrada a falha administrativa do setor de cobrança da parte requerida, já que a parte requerente recebeu mensagem de cobrança com conteúdo ofensivo.

No que tange ao dano moral, não se olvida que a simples cobrança, por si só, não é passível de gerar danos morais.

Contudo, o conteúdo da mensagem enviada demonstra que a atitude da parte requerida ultrapassou o mero aborrecimento.

A parte requerida dispõe de vários meios lícitos e morais para a realização de cobrança, de forma que o teor da mensagem enviada se configura abusivo e desnecessário, fazendo a parte requerente jus à indenização pleiteada, porque não se trata de simples aborrecimento.

Salienta-se que, no presente caso, com ainda maior razão resta configurado o abuso, porque a parte requerente entrou em contato com a parte requerida especificamente para regularizar o débito em aberto.

No que se refere ao *quantum* indenizatório, o valor deve ser suficiente para reparar a dor sofrida pela vítima e, ao mesmo tempo, servir de desestímulo ao causador do dano, a fim de que seja analisado o comportamento para evitar a prática de conduta lesiva semelhante, não podendo ser exorbitante, capaz de servir para enriquecimento sem causa da vítima e nem irrisório, a ponto de não servir de função punitiva ao ofensor.

Dessa forma, levando em consideração as peculiaridades do caso concreto, o valor de R\$1.000,00 se mostra razoável para compensar o sofrimento experimentado pela parte requerente, considerando que a mensagem de cobrança vexatória foi enviada apenas para o aparelho celular da parte requerente e que apenas a filha desta, ouvida em audiência como informante, tomou conhecimento do conteúdo do texto, e que não foi comprovada a ocorrência de maiores danos (i.e. realização insistente de ligações ou conhecimento da cobrança no local de trabalho).

Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido para CONDENAR a parte requerida ao pagamento à parte requerente de R\$ 1.000,00, a título de dano moral, corrigido monetariamente pela Tabela Prática do TJSP, a partir desta data, e com juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, a partir da data da citação, extinguindo-se o processo, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sem custas, despesas ou honorários advocatícios.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE PALMITAL
FORO DE PALMITAL
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AVENIDA REGINALDA LEÃO, 1500, Palmital - SP - CEP 19970-000
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Oportunamente, arquivem-se os autos, com as cautelas de praxe.

Intimem-se.

Palmital, 28 de setembro de 2022.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**