

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**Órgão** Segunda Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

**Processo N.** RECURSO INOMINADO CÍVEL 0762395-30.2024.8.07.0016

**RECORRENTE(S)** LUIZ PAULO FONSECA TIBAES

**RECORRIDO(S)** BANCO VOTORANTIM S.A.

**Relatora** Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO

**Acórdão Nº** 2000003

## EMENTA

**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIO. FINANCIAMENTO. ATRASO EM PARCELAS. LIGAÇÕES DE COBRANÇA EXCESSIVAS E A TERCEIROS. ABUSO DO DIREITO DE COBRANÇA. DANO MORAL. CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Recurso Inominado interposto pela parte autora em face da sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, para que o Banco se abstivesse de efetuar excessivas ligações de cobrança para o recorrente e seus familiares, colegas de trabalho e amigos, bem como fosse condenado a pagar indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00. Em suas razões, o autor suscita preliminar de cerceamento de defesa e afirma que não houve a necessária inversão do ônus da prova. Por isso, pede a reforma da sentença a fim de que sejam acolhidos os pedidos da exordial.

2. Recurso próprio, cabível e tempestivo. Dispensado o preparo exigido no § 2º do art. 42 da Lei 9.099/95, em razão dos documentos juntados nos autos que demonstram a hipossuficiência financeira da recorrente. Gratuidade de justiça deferida.

3. Cerceamento de defesa. Certo é que o Juiz é o destinatário da prova, cabendo indeferir de plano as que se mostram inúteis à solução da demanda ou que sejam meramente protelatórias, art. 370, § único, do CPC. Não



obstante, o contraditório e a ampla defesa são direitos garantidos pela Constituição Federal em seu art. 5º, LV. O art. 369 do CPC dispõe ainda que *“As partes têm o direito de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados neste Código, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e influir eficazmente na convicção do juiz.”* Assim, quando a prova requerida é o único meio à disposição da parte para tentar provar o fato constitutivo de seu direito, é dever do magistrado deferir sua produção, sob pena de malferir o direito à ampla defesa. No caso dos autos, não há que se falar em cerceamento de defesa, porquanto o ônus da prova é do fornecedor. Preliminar rejeitada.

4. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor, que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (CF, art. 5º, XXXII).

5. Narra o recorrente que contratou financiamento de veículo com o Banco recorrido e que incorreu em inadimplência em algumas parcelas. Mas, conquanto existisse débito em aberto, foram feitas cobranças várias vezes ao dia, em diversos horários e no período noturno e finais de semana, e se estendendo aos familiares do recorrente.

6. A questão em análise cinge-se a verificar se houve abusividade na conduta da empresa, bem como sobre a existência ou não do dano moral.

7. No caso dos autos, o recorrente inseriu várias capturas de telas com ligações de números diversos, os quais afirma pertencerem ao Banco. Em sua defesa, o recorrido limitou-se a informar que: *“de consulta simples ao processo/sistema interno do banco, NÃO LOCALIZAMOS A QUANTIDADE DE CHAMADAS DIÁRIAS PARA O NÚMERO INFORMADO PELA PARTE AUTORA concluindo que não houve cobrança excessiva”*. Contudo, é cediço que as instituições financeiras terceirizam a cobrança de débitos pendentes de pagamento. Aliás, conforme afirmou o recorrente, ao solicitar ao interlocutor proposta para quitação do débito, a informação era sempre de que não seria possível por estar com o jurídico.

8. Conforme preceitua o artigo 14, §1º, da Lei nº 8.078/90, incumbe ao fornecedor do serviço a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação viciosa do seu serviço, a qual somente é afastada se comprovar a ausência de defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Em tais casos, para a responsabilização do fornecedor basta a comprovação do liame de causalidade entre o defeito do serviço, e o dano experimentado pelo consumidor. Portanto, no caso sob análise, caberia ao Banco recorrido comprovar que os números telefônicos apresentados pelo recorrente não pertenciam a seus prepostos.

9. Com efeito, é abusiva a conduta do credor que, ao exercer seu direito de cobrança, utiliza-se de meios excessivos e constrangedores, como a realização de inúmeras ligações diárias ao devedor, em diferentes horários, bem como a terceiros, como familiares, expondo-o ao ridículo e invadindo sua privacidade. Tal prática afronta diretamente o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, que veda expressamente que o



consumidor inadimplente seja exposto ao ridículo ou submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. A cobrança deve ocorrer dentro dos limites da razoabilidade e da dignidade da pessoa humana, não sendo admissível a coação moral por meio de contatos insistentes e invasivos.

10. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem firmado entendimento no sentido de que a cobrança reiterada, com ligações em excesso e fora de horários razoáveis, configura abuso e enseja reparação por danos morais. Conforme decidido no AgInt no AREsp 1894315/SP, julgado em 25/10/2022, a 4ª Turma do STJ entendeu que "*a realização de inúmeras ligações telefônicas ao consumidor, inclusive para terceiros, em horários inoportunos, extrapola o exercício regular de direito de cobrança e caracteriza ato ilícito passível de indenização*". Ademais, cumpre ressaltar que extravasa os limites do exercício regular de um direito, porquanto a cobrança de dívida é atividade corriqueira e legítima, contudo configura abuso a realização de excessivo número de ligações para cobrança de dívida.

11. Para a fixação do *quantum* indenizatório/reparatório, o magistrado deve obedecer aos princípios da equidade e moderação, considerando-se a capacidade econômica das partes, a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, natureza e repercussão da ofensa, o grau do dolo ou da culpa do responsável. Enfim, deve objetivar uma compensação do mal injusto experimentado pelo ofendido e conferir um caráter pedagógico ao causador do dano, desestimulando-o à repetição do ato e para que reavalie seus procedimentos com o escopo de evitar os infortúnios neste constatados. Na hipótese, considerando que o próprio autor informou que se encontrava inadimplente, o que a princípio autorizaria as cobranças, pelo excesso praticado pelo banco, observa-se que o valor de R\$ 1.500,00 ( mil e quinhentos reais), é razoável e proporcional diante das circunstâncias do caso. Sentença que se reforma.

12. **RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.** Sentença que se modifica para determinar que o recorrido se abstenha a efetuar ligações de cobrança fora do horário comercial e para colegas, amigos e familiares do recorrente, e, ainda, condená-lo ao pagamento de R\$1.500,00 ( mil e quinhentos reais) ao recorrente, a título de indenização por danos morais. Ressalta-se que os juros serão obtidos pela diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, a partir da citação (art. 406, §1º do CC), e a correção monetária pelo IPCA, a contar da decisão (Súmula 362 do STJ).

13. Sem honorários, ante a ausência de recorrente vencido (art. 55 da Lei 9099/95).

14. A ementa servirá de acórdão, conforme art. 46 da Lei n. 9.099/95.

## ACÓRDÃO



Acordam os Senhores Juízes da Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora, GISELLE ROCHA RAPOSO - 1º Vogal e SILVANA DA SILVA CHAVES - 2º Vogal, sob a Presidência da Senhora Juíza SILVANA DA SILVA CHAVES, em proferir a seguinte decisão: RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. UNÂNIME, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 23 de Maio de 2025

**Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO**  
Relatora

### RELATÓRIO

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

### VOTOS

**A Senhora Juíza MARILIA DE AVILA E SILVA SAMPAIO - Relatora**

A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

**A Senhora Juíza GISELLE ROCHA RAPOSO - 1º Vogal**

Com o relator

**A Senhora Juíza SILVANA DA SILVA CHAVES - 2º Vogal**

Com o relator

### DECISÃO

RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. UNÂNIME



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.



**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. BANCÁRIO. FINANCIAMENTO. ATRASO EM PARCELAS. LIGAÇÕES DE COBRANÇA EXCESSIVAS E A TERCEIROS. ABUSO DO DIREITO DE COBRANÇA. DANO MORAL. CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.**

1. Recurso Inominado interposto pela parte autora em face da sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, para que o Banco se abstinhasse de efetuar excessivas ligações de cobrança para o recorrente e seus familiares, colegas de trabalho e amigos, bem como fosse condenado a pagar indenização por danos morais, no valor de R\$10.000,00. Em suas razões, o autor suscita preliminar de cerceamento de defesa e afirma que não houve a necessária inversão do ônus da prova. Por isso, pede a reforma da sentença a fim de que sejam acolhidos os pedidos da exordial.

2. Recurso próprio, cabível e tempestivo. Dispensado o preparo exigido no § 2º do art. 42 da Lei 9.099/95, em razão dos documentos juntados nos autos que demonstram a hipossuficiência financeira da recorrente. Gratuidade de justiça deferida.

3. Cerceamento de defesa. Certo é que o Juiz é o destinatário da prova, cabendo indeferir de plano as que se mostram inúteis à solução da demanda ou que sejam meramente protelatórias, art. 370, § único, do CPC. Não obstante, o contraditório e a ampla defesa são direitos garantidos pela Constituição Federal em seu art. 5º, LV. O art. 369 do CPC dispõe ainda que *“As partes têm o direito de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados neste Código, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e influir eficazmente na convicção do juiz.”* Assim, quando a prova requerida é o único meio à disposição da parte para tentar provar o fato constitutivo de seu direito, é dever do magistrado deferir sua produção, sob pena de malferir o direito à ampla defesa. No caso dos autos, não há que se falar em cerceamento de defesa, porquanto o ônus da prova é do fornecedor. Preliminar rejeitada.

4. A controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor, que por sua vez regulamenta o direito fundamental de proteção do consumidor (CF, art. 5º, XXXII).

5. Narra o recorrente que contratou financiamento de veículo com o Banco recorrido e que incorreu em inadimplência em algumas parcelas. Mas, conquanto existisse débito em aberto, foram feitas cobranças várias vezes ao dia, em diversos horários e no período noturno e finais de semana, e se estendendo aos familiares do recorrente.

6. A questão em análise cinge-se a verificar se houve abusividade na conduta da empresa, bem como sobre a existência ou não do dano moral.



7. No caso dos autos, o recorrente inseriu várias capturas de telas com ligações de números diversos, os quais afirma pertencerem ao Banco. Em sua defesa, o recorrido limitou-se a informar que: “de consulta simples ao processo/sistema interno do banco, NÃO LOCALIZAMOS A QUANTIDADE DE CHAMADAS DIÁRIAS PARA O NÚMERO INFORMADO PELA PARTE AUTORA concluindo que não houve cobrança excessiva”. Contudo, é cediço que as instituições financeiras terceirizam a cobrança de débitos pendentes de pagamento. Aliás, conforme afirmou o recorrente, ao solicitar ao interlocutor proposta para quitação do débito, a informação era sempre de que não seria possível por estar com o jurídico.

8. Conforme preceitua o artigo 14, §1º, da Lei nº 8.078/90, incumbe ao fornecedor do serviço a responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes da prestação viciosa do seu serviço, a qual somente é afastada se comprovar a ausência de defeito, culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. Em tais casos, para a responsabilização do fornecedor basta a comprovação do liame de causalidade entre o defeito do serviço, e o dano experimentado pelo consumidor. Portanto, no caso sob análise, caberia ao Banco recorrido comprovar que os números telefônicos apresentados pelo recorrente não pertenciam a seus prepostos.

9. Com efeito, é abusiva a conduta do credor que, ao exercer seu direito de cobrança, utiliza-se de meios excessivos e constrangedores, como a realização de inúmeras ligações diárias ao devedor, em diferentes horários, bem como a terceiros, como familiares, expondo-o ao ridículo e invadindo sua privacidade. Tal prática afronta diretamente o art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, que veda expressamente que o consumidor inadimplente seja exposto ao ridículo ou submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. A cobrança deve ocorrer dentro dos limites da razoabilidade e da dignidade da pessoa humana, não sendo admissível a coação moral por meio de contatos insistentes e invasivos.

10. Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem firmado entendimento no sentido de que a cobrança reiterada, com ligações em excesso e fora de horários razoáveis, configura abuso e enseja reparação por danos morais. Conforme decidido no AgInt no AREsp 1894315/SP, julgado em 25/10/2022, a 4ª Turma do STJ entendeu que ***"a realização de inúmeras ligações telefônicas ao consumidor, inclusive para terceiros, em horários inoportunos, extrapola o exercício regular de direito de cobrança e caracteriza ato ilícito passível de indenização"***. Ademais, cumpre ressaltar que extravasa os limites do exercício regular de um direito, porquanto a cobrança de dívida é atividade corriqueira e legítima, contudo configura abuso a realização de excessivo número de ligações para cobrança de dívida.

11. Para a fixação do *quantum* indenizatório/reparatório, o magistrado deve obedecer aos princípios da equidade e moderação, considerando-se a capacidade econômica das partes, a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, natureza e repercussão da ofensa, o grau do dolo ou da culpa do responsável. Enfim, deve objetivar uma compensação do mal injusto experimentado pelo ofendido e conferir um caráter pedagógico ao causador do dano, desestimulando-o à repetição do ato e para que reavalie seus procedimentos



com o escopo de evitar os infortúnios neste constatados. Na hipótese, considerando que o próprio autor informou que se encontrava inadimplente, o que a princípio autorizaria as cobranças, pelo excesso praticado pelo banco, observa-se que o valor de R\$ 1.500,00 ( mil e quinhentos reais), é razoável e proporcional diante das circunstâncias do caso. Sentença que se reforma.

12. **RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.** Sentença que se modifica para determinar que o recorrido se abstenha a efetuar ligações de cobrança fora do horário comercial e para colegas, amigos e familiares do recorrente, e, ainda, condená-lo ao pagamento de R\$1.500,00 ( mil e quinhentos reais) ao recorrente, a título de indenização por danos morais. Ressalta-se que os juros serão obtidos pela diferença entre a taxa SELIC e o IPCA, a partir da citação (art. 406, §1º do CC), e a correção monetária pelo IPCA, a contar da decisão (Súmula 362 do STJ).

13. Sem honorários, ante a ausência de recorrente vencido (art. 55 da Lei 9099/95).

14. A ementa servirá de acórdão, conforme art. 46 da Lei n. 9.099/95.



A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

