

Loja é condenada por cobrar dívida na porta de casa

As Lojas Cem foram condenadas a indenizar uma cliente em R\$ 1,5 mil por danos morais. A consumidora já tinha feito acordo para quitar uma dívida com a empresa, mas ainda assim foi cobrada na porta de casa. A decisão é da 7ª Vara Cível de São Gonçalo (RJ). Cabe recurso.

Segundo o processo, Sandra Alves Fernandes da Silva devia três parcelas do pagamento de suas compras e fez acordo para quitar a dívida. Ainda assim, um representante da loja foi até a sua casa para cobrar os valores e fazer ameaças. O vendedor se referiu a Sandra dizendo que “esse pessoal gosta de dar calote” e afirmou que iria chamar a polícia para pegar as coisas que havia comprado. Os vizinhos e parentes viram tudo.

A juíza Rosana Sinem entendeu que Sandra devia para a loja, mas o fato não justifica a cobrança de maneira vexatória por parte da empresa. A decisão foi baseada no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, que diz que na cobrança de débitos o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo e não será submetido ao qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Processo 2005.004.070899-7

Leia a íntegra da sentença

“Trata-se de Ação Ordinária de Reparação e Indenização por Danos, que se processa pelo rito sumário, ajuizada por SANDRA ALVES FERNANDES DA SILVA em face de LOJAS CEM S/A, alegando, em suma, que adquiriu alguns produtos da empresa ré e, por situação alheia à sua vontade atrasou três parcelas do pagamento.

Afirma que após entrar em acordo quanto ao pagamento do seu débito, a empresa ré enviou um cobrador à sua residência, que lhe fez ameaças e a ofendeu diante de parentes e vizinhos, pois disse em voz alta que a autora estava devendo à loja, e que iria lhe tomar os bens.

Requer a procedência do pedido para condenar o réu ao pagamento da quantia de 50 salários mínimos a título de danos morais. Com a petição inicial, vieram os documentos de fls. 05/19. Regularmente citado, em audiência de conciliação de fls. 24 não foi obtida a conciliação, tendo o réu oferecido contestação de fls. 26/32, instruída com os documentos de fls. 33/50.

Alega o réu que a autora estava em atraso com diversas prestações, tendo a empresa ré tentado solucionar as pendências, com o envio de cobradores e correspondências, o que levou a autora a devolver uma das mercadorias, tudo em exercício regular de direito. Afirma que pela própria declaração da autora em delegacia, não houve ameaça, e que não houve excesso na cobrança perpetrada pelo funcionário da ré. Requer a improcedência do pedido. Saneador às fls. 52, designando audiência de instrução e julgamento, deferindo provas.

Realizada audiência de instrução e julgamento às fls. 75, restou infrutífera a conciliação, tendo sido ouvido depoimento de uma testemunha da autora, e as partes, em alegações finais, se reportaram à

petição inicial e à contestação.

É o Relatório do essencial.

Passo a Decidir.

Busca a autora reparação pelos danos morais que lhe alega impingidos pelo réu ao ter procedido à cobrança de forma vexatória em sua residência, em frente a familiares e vizinhos. O pedido merece prosperar. As provas carreadas aos autos demonstram, de fato, que a autora foi cobrada de forma vexatória por funcionário da empresa ré. A autora estava em atraso na sua obrigação de efetuar pagamento de mercadorias da empresa ré. Todavia, tal fato não legitima a empresa ré a efetuar cobrança de forma vexatória.

A testemunha ouvida em juízo foi clara e precisa ao declarar que o cobrador falava alto, e que efetuou cobrança de forma vexatória, nos seguintes termos: '... que após informado pelo depoente que a Autora não se encontrava, o cobrador falou que havia estado no local várias vezes procurando pela Autora; que o cobrador também falou 'este pessoal gosta de dar calote', e que 'qualquer vendedor de guaravita pagaria a dívida'; que o cobrador falou que chamaria a polícia para pegar as coisas que a Autora havia comprado; (...) que o cobrador falava alto; que as pessoas que se encontravam em frente à academia, próxima à casa da Autora, ouviam o que era falado; que em nenhum momento o cobrador perguntou ao depoente quem ele era.' Ora, descabida e abusiva a conduta do réu que, por ter a autora ficado em atraso com o pagamento das parcelas, efetuou cobrança de forma indevida e vexatória, em afronta ao Código de Defesa do Consumidor, art. 42. 'Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.'

Não resta a menor dúvida de que foi o réu que deu causa à cobrança indevida, com a prova produzida nos autos. Por outro lado, a autora foi vítima de falha do serviço, pois, apesar da dívida, nada justifica a cobrança efetuada de forma vexatória. Nesse contexto, a responsabilidade do réu, por fato do serviço, é de natureza objetiva, ex vi do art. 14, da Lei 8.078/90, bastando, portanto, a prova do dano e do nexo de causalidade para sucesso do pleito indenizatório, despendendo a comprovação de culpa, sem embargo desta também estar evidenciada no desrespeitoso comportamento de se efetuar cobrança de forma vexatória.

A cobrança de forma vexatória gera desconforto, angústia e sofrimento a uma pessoa de bem. Assim é que a jurisprudência recente e reiterada do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, com grande acerto e escudada na mais evoluída doutrina, tem consagrado a responsabilidade civil em casos assemelhados, positivando a necessidade de compensação dos danos morais sofridos.

A lide revela, de forma evidente, a ocorrência de dano moral. É exatamente para habilitar o julgador a buscar o caráter pedagógico da indenização que o dano moral possui dois elementos distintos como instituto de Direito Civil. O primeiro com o escopo de proporcionar ao lesado um conforto que possa se contrapor ao desgaste, humilhação e vergonha, que foram experimentados pela parte reclamante. O segundo e mais importante, o caráter pedagógico que possui como elemento a natureza preventiva/punitiva. A prevenção está positivada no CDC, artigo 6º, VI: 'a efetiva prevenção e

reparação do dano moral´.

E a prevenção, como deve ser alcançada? A prevenção deve ser buscada no caráter pedagógico que possui como elemento a natureza preventiva/punitiva para que situações como essas não mais ocorram.

O artigo 5o, V e X da Constituição Federal elevaram a proteção à honra ao patamar constitucional. Quanto ao pretium doloris a reparabilidade/pedagogia do dano moral tem merecido a investigação de nossos melhores juristas, como o Professor e Desembargador Sérgio Cavalieri Filho, no estudo cristalizado no aresto da 2ª Turma do Tribunal de Justiça do RJ: 'Na falta de critérios objetivos para a configuração do dano moral, ... ultrapassada a fase da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos o risco agora de ingressarmos na fase de sua industrialização ... em busca de indenizações milionárias. ... Estou convencido que o arbitramento judicial continua sendo o meio mais eficiente para se fixar o dano moral e nessa tarefa não está o juiz subordinado a nenhum limite legal, nem a qualquer tabela pré-fixada, mormente após a Constituição de 1988 ... o juiz deve fixá-la com prudência ... (Apelação Cível n. 760/96, 2a. Câmara Cível).

Arbitra-se a indenização por dano moral em R\$ 1.500,00, considerando como parâmetro razoável de indenização, dadas às circunstâncias fáticas da presente reclamação, e a efetiva existência do débito. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO indenizatório para condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), que deverão ser corrigidos monetariamente e acrescidos de juros simples de mora, na forma do art. 406 e 407 do Código Civil, a partir da sentença. Custas e honorários de advogado pelo réu, que fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

Date Created

10/04/2006