

## Milena Cintra: Excesso de cobrança pode ensejar danos morais

Quem nunca se estressou com uma avalanche de cobranças nos diversos meios de comunicação? E, como lidar com esses problemas?



A situação é real, atinge milhares de consumidores e já se

reflete na grande quantidade de processos na Justiça, notadamente em sede de Juizados Especiais de Defesa do Consumidor.

Recentemente, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJ-DFT) condenou instituição financeira a indenizar uma cliente que recebeu, no período de 12 dias, aproximadamente 250 ligações de cobrança. A juíza do 5º Juizado Especial Cível de Brasília, Rita de Cassia de Cerqueira Lima Rocha, considerou que a instituição financeira agiu de forma abusiva.

No caso, foi relatado que, em um único dia, a vítima recebeu cerca de 60 ligações. Além disso, a empresa envia mensagens de cobrança para terceiros pelo WhatsApp, tendo sido requerido que o banco pare com as ligações e mensagens, além de pagar indenização por danos morais, pleito que foi deferido em sua totalidade, somando o valor de R\$ 3 mil por danos morais e o de R\$ 9,6 mil referente à multa pelo descumprimento da decisão liminar para cessação das cobranças.

Sobre o tema, cumpre salientar que a cobrança abusiva é vedada pelo Código de Defesa do Consumidor, mesmo nos casos em que há inadimplemento, nos termos do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, ultrapassando o exercício regular de direito e os meros dissabores do cotidiano, pois atenta contra a paz do consumidor.

Agravante que vem se tornando comum pelas empresas é a falta de controle também quanto ao titular da dívida, com envio de cobranças para pessoas estranhas aos titulares dos débitos pendentes de pagamento.

Hoje em dia tornou-se comum receber cobranças de débitos de terceiros por meio de ligações telefônicas, mensagens no celular, correspondências e e-mails, entre outros meios de comunicação.



Acontece que os fornecedores não procuram saber se estão cobrando corretamente ao real devedor daquela dívida que se almeja pagamento, e mesmo em contato com a vítima dos abusos, que lhe alerta desconhecer o devedor e a dívida, o consumidor é importunado reiteradamente.

Pode-se afirmar com tranquilidade que as ligações reiteradas para os números que não pertencem ao consumidor caracterizam cobrança vexatória, ato praticado que já se constitui, por si só, em ato lesivo passível de verdadeira indenização por danos morais.

Além do dano moral provocado pelas inoportunas atitudes inconsequentes de algumas empresas, também existe a perda do tempo útil do consumidor, que consiste no tempo que se gasta com aquela importunação provocada pelo "cobrador", ou seja, com as ligações telefônicas, leitura de mensagens etc.

Neste contexto, conclui-se que a indenização por danos morais em decorrência da cobrança indevida de débito, inclusive, de terceiros ao consumidor que nada tem a ver com a dívida, bem como a indenização com fulcro na teoria da perda do tempo útil, possuem embasamento legal, doutrinário e jurisprudencial que geram repercussões jurídicas, devendo, no entanto, analisar cada caso com as devidas peculiaridades que lhe são pertinentes.

Vale a tentativa de registro do caso e solução na via administrativa, mas em caso de permanência das cobranças a via judicial é o meio mais adequado e eficiente para salvaguarda do direito do consumidor, seja para afastar as cobranças indesejadas, seja para recebimento de indenização pelos danos morais causados.

## **Meta Fields**