



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. BANCO. ENVIO DE PROPAGANDA MASSIVA E INSISTENTE DE OFERTA DE SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS, VIA CORRESPONDÊNCIA E TELEMARKETING, SEMPRE DESTINADOS AO FILHO DO CASAL DE AUTORES, JOVEM HÁ ANOS FALECIDO. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA, AGRESSIVA, IMPESSOAL E IRREGULAR. ABSOLUTO DESRESPEITO AO CONSUMIDOR, INCLUSIVE A DESPEITO DAS DIVERSAS COMUNICAÇÕES NA TENTATIVA DE FAZER CESSAR OS CONTATOS. PRETENSÃO RESISTIDA. MAJORADO O QUANTUM FIXADO A TÍTULO DE DANOS MORAIS AO PATAMAR DO JUIZADO ESPECIAL, ANTE A GRAVIDADE E EXTENSÃO LESIVA DOS FATOS, BEM COMO EM ATENÇÃO À CAPACIDADE ECONÔMICA DA RÉ E OS ASPECTOS PUNITIVO E PROFILÁTICO DA MEDIDA. RECURSO PROVIDO.

RECURSO INOMINADO

TERCEIRA TURMA RECURSAL CÍVEL

Nº 71003550910

COMARCA DE VERANÓPOLIS

MERI LILIANE BELEZA DE OLIVEIRA
TOMASETTO

RECORRENTE

PAULO ROBERTO TOMASETTO

RECORRENTE

BANCO ITAU

RECORRIDO



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Juízes de Direito integrantes da Terceira Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, à unanimidade, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores **DR.^a ADRIANA DA SILVA RIBEIRO (PRESIDENTE) E DR. EDUARDO KRAEMER.**

Porto Alegre, 14 de junho de 2012.

DR. CARLOS EDUARDO RICHINITTI,
Relator.

RELATÓRIO

(Oral em Sessão.)

VOTOS



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

DR. CARLOS EDUARDO RICHINITTI (RELATOR)

Tenho que a situação destes autos merece especial atenção, pois diz respeito a uma prática comercial cada vez mais utilizada pelas grandes empresas e que, a meu ver, afronta o Código do Consumidor, ensejando uma série de transtornos àqueles que são vítimas dessa agressiva abordagem comercial.

Instituições financeiras e comerciais, na ânsia de captar clientes, oferecem através da remessa de correspondência direta e em profusão, ou com a utilização do chamado telemarketing, de forma insistente e não poucas vezes inconveniente, serviços que não foram solicitados pelo consumidor.

Note-se que não há hora ou dia. Recebe-se, no caso do telemarketing, ligações insistentes, oferecendo serviços que jamais foram solicitados.

O dia pode ser aquele único da semana reservado para o descanso. A hora pode ser aquela primeira, no despertar, ou a última, quando se está pronto para dormir, pois o importante é encontrar a incauta vítima, pouco importando o transtorno e o incômodo que serão impostos.



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

Esse tipo de prática, a meu ver, afronta vários dispositivos do Código do Consumidor, em especial o inc. IV do art. 6º, que assim dispõe:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

...

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

...

A prática lamentavelmente tem se difundido, em especial com o repasse também irregular de informações acerca do consumidor. O meio virtual desempenha papel fundamental nesse sistema, pois, em conduta comercial ilícita, empresas acabam vendendo ou repassando dados pessoais de clientes obtidos em compras ou em cadastros. Esses mesmos clientes, em virtude de um enquadramento em determinado perfil, serão posteriormente alvos de agressivas abordagens publicitárias, seja com a remessa de material de oferta e divulgação, seja com o contato pessoal através do telemarketing.

O caso dos autos é emblemático.



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

Os autores foram vítimas daquela que é, sem dúvida, a maior das dores que pode ser imposta a um ser humano: a perda precoce de um filho, Juliano Oliveira Tomassetto, falecido em 23/07/2004.

Como para este tipo de prática comercial as pessoas existem apenas pelo que podem representar em termos de lucro, pouco importando inclusive se estão ou não vivas, correspondências foram remetidas à casa dos autores, dirigidas ao filho morto.

Aos autos foram acostadas cinco correspondências, todas endereçadas ao falecido, valendo ressaltar os termos de algumas:

“JULIANO, ESTE CARRO PODE SER SEU”

“JULIANO, TEMOS UMA MENSAGEM IMPORTANTE PARA VOCÊ”

E a mais emblemática e verdadeira de todas:

“JULIANO, UNS PREFEREM VIAJAR E OUTROS GOSTAM DE PASSEAR DE CARRO NOVO. O ITAUCARD TEM O MELHOR PARA VOCÊ, NÃO IMPORTA COMO VOCÊ SEJA” (fl. 17 – grifo do julgador).

Efetivamente, para a parte ré, como se vê, pouco importava como era Juliano, inclusive se estava vivo ou morto.



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

Coloco-me na condição destes pais, recebendo a toda hora correspondência dirigida ao filho falecido, como se vivo estivesse, servindo apenas para tocar na ferida que jamais cicatriza e que tanto dói. Quem está em uma situação como esta não deve e nem merece ser submetido ao tratamento decorrente de uma conduta comercial agressiva, abusiva, impessoal e irregular.

Veja-se, no entanto, que a irregularidade perpetrada não se limitava à remessa de correspondências. Ligações telefônicas insistentes também eram feitas e pouco importava a solicitação dos pais no sentido de que o filho já estava morto e que não mais ligassem, pois o lucro não tem dó e nem coração, sendo que a voz do outro lado, provavelmente também de outra pobre alma, pouca atenção deu ao apelo, uma vez que não foi treinada para sentimentos menores como o da compaixão. O importante é atingir a meta de contatos e de vendas.

Infelizmente para os requerentes, Juliano se enquadrava no perfil que interessava para o sistema, imperfeito e voraz. Estar morto era detalhe menor, sendo que a dor dos pais, tendo que informar, a todo momento, a morte do filho, foi tomada como circunstância irrelevante e



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

incapaz de gerar mudança na atitude fria de quem oferecia algo que não se pediu.

Poder-se-ia imaginar que estão os pais apenas atrás de uma indenização, fomentando a chamada indústria do dano moral, argumento tão utilizado por grandes grupos em suas defesas.

Não é o caso. Veja-se que os requerentes, inclusive de modo a configurar pretensão resistida, ou seja, procurando antes uma solução extrajudicial, notificaram, via e-mail, no dia 10 de dezembro de 2010, o banco demandado, solicitando que parassem com a prática comercial danosa. Observe-se os termos da missiva remetida:

Prezados Senhores,

Somos representantes jurídicos de Paulo Roberto e Méri Lilian Tomasetto pais de Juliano Oliveira Tomasetto. Viemos por meio deste e-mail informar-çhes que JULIANO OLIVEIRA TOMASETTO faleceu no ano de 2005. Sua mãe MÉRI LILIAN TOMASETTO vem recebendo as correspondências deste banco em nome de Juliano seu filho falecido. Este fato vem trazendo muita dor e



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

sufrimento à família, considerando que foi uma morte precoce e trágica.

Os pais informam que já efetuaram tal comunicação por telefone, não sendo respeitada tal solicitação, em total desconsideração ao seu luto.

Solicitamos providências para que não ocorra novo envio de correspondência. (fl. 13).

O banco respondeu, via e-mail, no dia 21/12/2010, nos seguintes termos:

“Lamentamos quaisquer transtornos havidos e informamos que buscamos a satisfação, o respeito e a confiança no relacionamento mantido com nossos clientes e usuários, bem como a preservação da imagem de uma empresa sólida e confiável, consciente de sua responsabilidade social e empresarial, que persegue resultados de forma legal e transparente.



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

Desculpe-nos, mas o que foi exposto em seu e-mail não nos possibilitou a identificação do problema. Pedimos gentileza que a senhora retorne sua mensagem informando dados adicionais, tais como agencia e conta ou CPF do titular da conta que deverá ser analisada.

O assunto abordado requer informações específicas e detalhadas para que a orientação/solução adotada seja adequada”

O descaso e a impessoalidade do sistema são flagrantes e provocam indignação, ainda mais se verificarmos que em fevereiro de 2011 nova correspondência foi remetida ao falecido Juliano (fl. 16).

Tenho que o caso ora em análise é emblemático. De um lado temos uma instituição financeira de grande porte que, em desrespeito ao Código do Consumidor, ingressa de forma contumaz no ambiente familiar, insistindo, por correspondência ou por telefone, em vender produtos a um filho morto, causando aos genitores dor e sofrimento, renovando sentimentos naturais de tristeza ao impor aos



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

sofridos pais um tratamento ao ente querido como se vivo estivesse, quando, na verdade, é ele hoje apenas lembrança e saudade.

Qual a dimensão econômica para o desrespeito perpetrado, ao sofrimento imposto e ao descaso que indigna?

A decisão recorrida arbitrou em R\$ 2.000,00; entendo, respeitando opinião diversa, que é muito pouco diante do contexto antes analisado.

A reparação por dano imaterial leva em conta uma série de circunstâncias para sua fixação, entre elas não só o dano verificado, mas também a capacidade financeira do ofensor.

O banco requerido constitui um dos maiores conglomerados financeiros da América Latina; é capaz, portanto, de arcar com indenização nos termos do pedido, correspondente ao teto do Juizado Especial, no caso, 40 salários mínimos.

Ademais, não se pode esquecer que a reparação indenizatória no caso presente atende também os aspectos punitivo e profilático. Não há dúvida, e tenho dito isso com frequência em várias decisões, que grandes grupos somente vão passar a respeitar o consumidor e as regras



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

estabelecidas no Código Consumerista quando for antieconômico desrespeitá-las.

Nesse sentido, vale observar toda a conduta da ré. Foi notificada e respondeu, provavelmente em texto pré-impresso, que precisava de mais dados, inclusive do número da conta que não existia, prosseguindo com a prática.

Citada nesse processo, simplesmente manteve-se inerte, sendo revel. A pequena indenização fixada na decisão recorrida provavelmente não terá repercussão alguma junto à demandada que certamente, na conta custo/benefício, manterá a prática comercial com os autores e outras pessoas.

Talvez condenação em valor mais significativo, absolutamente justa no caso presente, considerando todos os transtornos verificados, fará com que o banco demandado repense sua forma de agir. Ainda que isso não ocorra, ao menos servirá para que, agora, com o som mais alto da única voz que ouve e do único comando que atende, do dinheiro e do lucro, ouça a súplica de pais sofridos que pedem apenas para não mais receber correspondências dirigida ao filho morto.



CER
Nº 71003550910
2011/CÍVEL

VOTO, assim, pelo PROVIMENTO do recurso para o fim de majorar a condenação para o valor de R\$ 24.880,00, devidamente atualizada pela variação do IGP-M a contar desta data e acrescida de juros de mora de 12% ao ano a partir da citação.

Sem sucumbência em face do resultado.

DR. EDUARDO KRAEMER - De acordo com o(a) Relator(a).

DR.^a ADRIANA DA SILVA RIBEIRO (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DR.^a ADRIANA DA SILVA RIBEIRO - Presidente - Recurso Inominado nº 71003550910, Comarca de Veranópolis: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME."

Juízo de Origem: VARA VERANOPOLIS - Comarca de Veranópolis