



CER
Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)
2018/Cível

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR CONTRARRECURSAL AFASTADA. COBRANÇA INSISTENTE DE DÉBITOS BANCÁRIOS DE PESSOA FALECIDA. PRÁTICA COMERCIAL ABUSIVA, AGRESSIVA, IMPESSOAL E IRREGULAR. PRETENSÃO RESISTIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.

1. Inépcia recursal. Não é inepto o recurso que elenca os fundamentos pelos quais acredita na reforma da sentença. Determinação do art. 1.010, III, do CPC devidamente atendida.

2. Responsabilidade civil do fornecedor. A relação mantida entre as partes é de consumo e, portanto, a responsabilidade por defeito do serviço é objetiva, bastando que o consumidor demonstre a existência do dano e do nexo causal entre este e uma conduta atribuível ao fornecedor.

3. Dano moral. É inegável o dano causado à viúva, idosa, que perdeu o marido (ex-cliente do Banco Itaú Unibanco), ao receber, reiteradamente, cartas de cobrança em nome do falecido como se vivo estivesse, obrigando-a a reviver todo o sofrimento inerente ao episódio. Além disso, absolutamente ilícita a prática da empresa que, devidamente cientificada da morte de seu cliente, insiste em efetuar cobranças em seu nome. Afronta ao CDC.

4. Valor da indenização que deve considerar a gravidade da conduta e extensão lesiva dos fatos, relacionada ao sentimento de pesar pela morte de marido, bem como em atenção à capacidade econômica de instituição financeira e os aspectos punitivo e profilático da medida, a fim de que no mínimo repense suas práticas. Indenização arbitrada em R\$ 8.000,00.

PRELIMINAR CONTRARRECURSAL REJEITADA, APELAÇÃO PROVIDA.

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL

Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)

COMARCA DE CANOAS

DONIRA

APELANTE

ITAU UNIBANCO S/A

APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em rejeitar a preliminar contrarrecursal e prover a apelação.

Custas na forma da lei.



CER
Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)
2018/Cível

Participaram do julgamento, além do signatário, os eminentes Senhores **DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY (PRESIDENTE) E DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO.**

Porto Alegre, 27 de março de 2019.

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI,
RELATOR.

RELATÓRIO

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI (RELATOR)

Trata-se de apelação cível interposta por **DONIRA** em face da sentença das fls. 49/50 que, nos autos da ação indenizatória por danos morais que move contra **ITAÚ UNIBANCO S.A.**, julgou improcedente o pedido, condenando a autora ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios fixados em R\$ 800,00. Declarou, no entanto, suspensão a exigibilidade da verba sucumbencial por litigar a autora sob o pálio da gratuidade judiciária.

Alega a apelante, em síntese, que a sentença merece reforma, na medida em que restou incontroverso que o apelado sabia da morte de seu marido, mas, mesmo assim, continuou a enviar cartas de cobrança e efetuar telefonemas cobrando débitos de forma ameaçadora. Assevera que a cobrança vexatória é vedada pelo CDC e que, na condição de pessoa humilde e idosa, se sentiu seriamente ameaçada com a possibilidade de penhora de seus bens. Refere que os danos morais causados são de natureza pura. Colaciona doutrina e jurisprudência. Pede o provimento do recurso com o julgamento de procedência do pedido (fls. 52/55).

Houve contrarrazões, oportunidade em que suscitada preliminar de inépcia recursal (fls. 57/59).

Vieram-me os autos conclusos.

É o relatório.

VOTOS

DES. CARLOS EDUARDO RICHINITTI (RELATOR)

Colegas, inicialmente, rejeito a preliminar de inépcia recursal, porquanto, ao contrário do asseverado em contrarrazões, a autora impugnou, sim, as razões da sentença,



CER

Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)
2018/Cível

demonstrando os fundamentos pelos quais acredita em sua reforma. Desta forma, atendido o preconizado pelo inciso III do artigo 1.010 do CPC, não há falar em inépcia recursal por afronta ao princípio da dialeticidade.

Quanto ao mérito, cumpre asseverar, inicialmente, que a relação mantida entre as partes é de consumo, ainda que por equiparação¹, razão pela qual aplicável o CDC ao caso concreto. Assim, trata-se de responsabilidade civil objetiva, nos moldes do que dispõe o seu artigo 14², bastando para a responsabilização a demonstração do dano e do nexo causal entre ele e a conduta atribuível ao fornecedor do serviço.

Na situação enfrentada, houve que o marido da autora era correntista do Banco Itaú Unibanco, e, em 01/05/2014, faleceu (certidão fl. 19). Desde lá, no entanto, não cessaram a remessa de cartas de cobrança ao endereço do ex-cliente e de sua esposa.

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 CDC, ensejando uma série de transtornos àqueles que são vítimas dessa agressiva abordagem.

Instituições financeiras e comerciais, na ânsia de captar clientes e de recuperar supostos créditos, oferecem através da remessa de correspondência direta e em profusão, ou com a utilização do chamado *telemarketing* ou centrais de cobrança, de forma insistente e não poucas vezes inconveniente, serviços que não foram solicitados pelo consumidor ou efetuam cobranças de créditos que muitas vezes nem mesmo existem.

¹ Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

² Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.



CER
Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)
2018/Cível

Note-se que não há hora ou dia. Recebe-se, no caso do telemarketing e centrais de cobrança, ligações insistentes, oferecendo serviços que jamais foram solicitados ou repetindo cobranças de débitos indevidos, já quitados, prescritos, etc.

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. Esse tipo de prática, a meu ver, afronta vários dispositivos do CDC, em especial o inciso IV do artigo 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;*

(...) (destaquei)

A prática lamentavelmente tem se difundido.

O caso dos autos é emblemático.

A autora foi vítima de uma das maiores dores que pode ser imposta a um ser humano: a perda de um ente querido.

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 sistematicamente remetidas à casa da autora, dirigidas ao marido morto.

Aos autos foram acostadas ao menos quatro correspondências relativas a campanhas de cobrança, todas endereçadas ao falecido, valendo ressaltar os termos de algumas:

*“Prezado(a) **PAULO**, temos uma ótima oportunidade pra você”*

(sic, fl. 21)



CER
Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)
2018/Cível

“Para aproveitar esta oportunidade entre em contato URGENTE e fale com o consultor que a Zanc disponibilizou para você.”

(sic, fl. 23)

“Mais do que desejar, a gente que ajudar você a ter boas festas neste fim de ano.”

[em letras garrafais, acima do nome do falecido, na parte de fora do envelope]

(sic, fl. 27, verso da carta)

“Para você quitar seus valores em atraso e fechar o ano com tudo em dia.

(...)

Feche o ano bem e comece o outro ainda melhor.

Vamos conversar?

(sic, fl. 27)

Coloco-me na condição desta viúva, recebendo a toda hora correspondência dirigida ao marido 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.

E mais: todas as cobranças foram remetidas **APÓS** a família ter informado o banco do falecimento de seu cliente, conforme confessado na própria contestação – o réu refere que em 11/02/2015, via Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), foi cientificado da morte do **Sr. Paulo** (fl. 32). Não pode prosperar a alegação do apelado de que as cobranças continuaram porque não foram remetidas cópia da certidão de óbito devidamente autenticada e outros documentos solicitados, porquanto tinha a obrigação de, ao menos, chegar a informação do óbito antes de continuar efetuando cobranças.

O lucro não tem dó e nem coração, sendo que a pessoa do outro lado do balcão, provavelmente também de outra pobre alma, pouca atenção deu ao apelo, uma vez que não foi treinada para sentimentos como o da compaixão. O importante é atingir a meta de contatos e de vendas.



CER

Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)

2018/Cível

Infelizmente para a autora, o Sr. Paulo se enquadrava no perfil que interessava para o sistema, imperfeito e voraz. Estar morto era detalhe menor, sendo que a dor da viúva, tendo que informar a morte do marido, foi tomada como circunstância irrelevante e incapaz de gerar mudança na atitude fria de quem poderia gerenciar as formas de cobrança de um contrato rescindido em razão do óbito devidamente cientificado à empresa.

Ressalto que, se efetivamente, algum valor restou pendente de pagamento oriundo da movimentação de conta corrente, deveria a ré tomar os meios legais para cobrança, em nome da sucessão, mas não via práticas coercitivas e desconsiderando a existência de um óbito; prática mesquinha, permitindo a manutenção de tentativas de angariar créditos, até mesmo via terceirizadas, com propostas de acordo medíocres, a última de pouco mais de 600 reais, desconsiderando o abalo que aquilo é capaz de causar.

Assim, temos um banco de grande porte que, em desrespeito ao CDC, ingressa de forma contumaz no ambiente familiar, insistindo, por correspondência, em cobrar por serviços supostamente prestados a um senhor morto, causando à viúva dor e sofrimento, renovando sentimentos naturais de tristeza ao impor aos parentes 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 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, sendo que a empresa ré constitui um dos cinco maiores bancos de capital aberto no País, com lucros na casa dos bilhões de reais³, de estrutura financeira absolutamente sólida e rentável; capaz, portanto, de arcar com o pagamento de indenização razoável pelos danos causados à autora.

Ademais, não se pode esquecer que a reparação indenizatória no caso presente atende também ao aspecto tanto punitivo quanto 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 estabelecidas no CDC quando for antieconômico

3

https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2018/08/21/internas_economia,701007/1-ucro-dos-5-maiores-bancos-do-pais-tem-crescimento-de-15-em-2018.shtml



CER
Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)
2018/Cível

desrespeitá-las, é dizer, quando, na conta custo/benefício, ficar mais caro indenizar os consumidores lesados.

A condenação em valor mais significativo, absolutamente justa no caso presente, considerando todos os transtornos verificados, fará talvez com que a companhia 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 – atente à súplica de parente sofrida que pede apenas para não mais receber correspondências dirigidas a um marido morto.

Assim, em atenção ao todo acima ponderado, reputo adequado ser mensurada a indenização por danos morais no patamar de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) para a autora; o que apenas não se fixa em patamar ainda superior a fim de não colidir com parâmetros que esta Corte usualmente tem como norte em feitos de natureza semelhante, envolvendo defeito do serviço.

Consigno que a indenização deverá ser corrigida monetariamente pelo IGP-M a contar do presente julgamento em atenção ao disposto pelo verbete nº 362 da Súmula do STJ. Os juros moratórios, de 1% ao mês, devem incidir a contar do fato danoso, nos termos do verbete nº 54 da Súmula do STJ, neste caso, o dia 08/09/2015, data da correspondência mais antiga colacionada aos autos (fl. 21).

Por fim, sabe-se que, no sistema de persuasão racional adotado no processo civil brasileiro, o juiz não está obrigado a se manifestar sobre todas as alegações e disposições normativas invocadas pelas partes, bastando menção às regras e fundamentos jurídicos que levaram à decisão de uma ou outra forma. Assim, dou por devidamente prequestionados todos os dispositivos constitucionais, legais e infralegais suscitados pelas partes no curso do processo, a fim de evitar a oposição de aclaratórios com intuito prequestionador.

Registro, por entender oportuno, que será considerada manifestamente protelatória eventual oposição de embargos declaratórios com propósito exclusivo de prequestionamento ou com notória intenção de rediscussão da decisão da Câmara, na forma do artigo 1.026, § 2º, do CPC.

Diante do exposto, rejeito a preliminar contrarrecursal e dou provimento à apelação para julgar procedente o pedido e condenar o réu ao pagamento de indenização por



CER

Nº 70080236441 (Nº CNJ: 0388856-27.2018.8.21.7000)
2018/Cível

danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) à autora, que deverá ser corrigido pelo IGP-M a contar da data desta Sessão de julgamento e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a contar de 08/09/2015.

Considerando a reforma da sentença, inverte os ônus sucumbenciais a fim de condenar o réu ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios que fixo em 15% sobre o valor atualizado da condenação, forte no que dispõe o artigo 85, § 2º, do CPC.

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY (PRESIDENTE) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. EUGÊNIO FACCHINI NETO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY - Presidente - Apelação Cível nº 70080236441, Comarca de Canoas: "REJEITARAM A PRELIMINAR CONTRARRECURSAL E PROVERAM A APELAÇÃO. UNÂNIME."

Julgador(a) de 1º Grau: GORETE FATIMA MARQUES