



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL EM NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DÍVIDA COBRADA DE MODO EXCESSIVO. INADMISSIBILIDADE. EXEGESE DO ART. 42, CAPUT, DO CDC. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA.

De acordo com o disposto no *caput* do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Verificação, no caso concreto, de cobrança excessiva por meio de constrangimento ao consumidor em seu ambiente de trabalho, perante a visita de estagiários do banco credor e de seu gerente trazendo notícia acerca do débito da autora. Conjunto probatório apto ao reconhecimento do ato ilícito gerador do dever de indenizar. Procedência do pedido reparatorio por danos morais.

RECURSO PROVIDO À UNANIMIDADE.

APELAÇÃO CÍVEL

DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

Nº 70052024981

COMARCA DE ENCANTADO

VERA REGINA DUTRA

APELANTE

BANRISUL

APELADO

LUIZ PEDRO MAEDGE

APELADO

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Décima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, **à unanimidade, em dar provimento ao recurso.**

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além da signatária, os eminentes Senhores **DES.^a ELAINE HARZHEIM MACEDO (PRESIDENTE E REVISORA) E DES. LUIZ RENATO ALVES DA SILVA.**

Porto Alegre, 13 de dezembro de 2012.



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

**DES.^a LIÉGE PURICELLI PIRES,
Relatora.**

RELATÓRIO

DES.^a LIÉGE PURICELLI PIRES (RELATORA)

Adoto, de início, o relatório da sentença:

VERA REGINA DUTRA propôs ação de indenização por danos morais em face do BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL e de LUIZ PEDRO MAEDGE.

Informou a autora que contratou com o banco requerido um empréstimo, porém não estava em dia com as prestações acordadas, possuindo um débito de cerca de R\$ 646,50 (seiscentos e quarenta e seis reais e cinquenta centavos). Disse que labora no Supermercado Roal Master e que no dia 04 de março de 2009 o segundo requerido, gerente da instituição bancária, foi até o supermercado e solicitou uma reunião com o seu empregador, informando que a autora e outros funcionários estavam inadimplentes com seus empréstimos e solicitando que fosse tomada uma providência pelo empregador. Todavia, em não tendo suas pretensões atendidas, o requerido Luiz Pedro teria retornado ao estabelecimento comercial em 10 de março de 2009 e se dirigiu aos caixas do supermercado afirmando que a autora estava com uma grande dívida no banco e que era mau pagadora. Relatou que se sentiu muito constrangida por ter sido ofendida em seu local de trabalho, tendo que procurar acompanhamento psicológico. Sustentou, assim, ter sofrido danos morais. Postulou, portanto, a condenação do requerido ao pagamento de indenização no valor de cem salários mínimos. Juntou documentos (fls. 02-15).

Foi deferida a Assistência Judiciária Gratuita à autora (fl. 16).

Citados (fls. 23v e 25v), os requeridos apresentaram contestação na qual aduziram que o gerente do Supermercado Roal Master solicitou a abertura de contas para o depósito dos salários dos seus funcionários no banco demandado. Entretanto, não estavam sendo depositados valores nas contas e Luiz Pedro se dirigiu ao estabelecimento comercial para conversar com o gerente acerca desta situação. Referiram que as estagiárias do banco se dirigiram ao supermercado e entregaram uma carta fechada para a autora, a fim de que ela comparecesse na instituição bancária. Gizaram que não houve a ocorrência de dano moral, sendo que cabe a demandante comprovar o fato constitutivo de seu direito, o que não o fez. Requereram a improcedência da demanda, e, em caso de condenação, a redução do valor da indenização pelo dano moral. Juntaram documentos (fls. 28-66).

A parte autora apresentou réplica (fls. 68-72).



LPP

Nº 70052024981

2012/CÍVEL

Ambas as partes postularam a produção de prova testemunhal. Realizada audiência de instrução, foram inquiridas as testemunhas arroladas pelas partes, bem como tomou-se o depoimento pessoal da autora (fls. 90-100 e 102).

Declarada encerrada a instrução, os debates orais foram convertidos em memoriais, apresentados pela autora (fls. 104-107) e requeridos (fls. 108-113).

Acrescento que sobreveio julgamento de *improcedência* (fls. 117-120), condenando a autora ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 800,00, suspensa a exigibilidade diante do deferimento da gratuidade judiciária.

Inconformada, apelou a parte autora (fls. 122-125), sustentando que os fatos constitutivos de seu direito restaram devidamente provados. Disse que os réus, na contestação, confirmaram que abriram uma conta para si (autora) e outros colegas, que estes ficaram em débito, que eles (réus) foram até o local onde ela trabalhava (autora) com seus colegas para ver a movimentação das contas e que entregaram, em seu local de trabalho, aviso de débito. Alerta ter sido confessado à fl. 33 que estagiárias do banco foram até o supermercado e entregaram cartas de cobrança endereçada à autora. Discorre que a testemunha Fernanda afirmou que para ela, pessoalmente, na presença de outros clientes, o segundo réu afirmou em voz alta e tom grosseiro que a autora estava em débito para com o primeiro réu, o Banrisul. Discorre também sobre o testemunho de Iomara, no sentido de ter visto o segundo réu conversado com Fernanda com jeito rude e autoritário. Fala que a testemunha Tiago tinha ciência dos fatos porque eram comentados entre os funcionários. Repisa os demais argumentos articulados durante o feito. Requer indenização pela situação vexatória a que foi submetida. Pede o provimento do apelo para fins de procedência do pedido inicial.

Recebido o apelo e respondido, subiram os autos.

Observado o disposto nos artigos 549, 551 e 552 do Código de Processo Civil, tendo em vista a adoção do sistema informatizado.

É o relatório.

VOTOS

DES.^a LIÉGE PURICELLI PIRES (RELATORA)

Por atendimento aos requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, conheço do recurso.

De acordo com o disposto no *caput* do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

A versão da autora é a de que o gerente do banco demandado, no dia 4/3/2009, foi até o supermercado onde ela trabalhava, solicitou uma reunião com seu superior para tomar providências quanto ao débito dela e também de outros funcionários. Além disso, menciona na inicial que, em 10/3/2009, o mesmo gerente, que também é réu, retornou ao supermercado e, dentro das dependências deste, informou de modo grosseiro, em alto e bom som a todos que estavam presentes, que a autora estava devendo muito no banco, que era mau pagadora e não pagava suas contas.

Mostrou-se incontroverso nos autos que duas estagiárias do banco réu se dirigiram ao local do trabalho da parte autora e entregaram, ao superior desta, aviso de débito, conforme confessado na contestação à fl. 33. Existe apenas a alegação de que tal carta estava fechada, mas sequer cópia do documento veio aos autos, ônus que incumbia ao réu.

Mesmo que se tratasse de uma carta fechada, o local para cobrar dívidas de correntista é aquele informado quando da abertura da conta. Vê-se da fl. 45 que o endereço fornecido pela autora para receber correspondências foi o de sua residência. Por certo, portanto, que ela não queria expor eventual débito em seu ambiente de trabalho, tampouco que cartinhas fossem entregues a seu empregador.

Comprovado, ademais, que o gerente do banco também compareceu ao local de trabalho da autora e noticiou ao seu superior hierárquico e a um dos funcionários, colega da autora, que ela e outros colegas estavam em débito na agência bancária.

Nesse sentido, veja-se o depoimento da testemunha Fernanda Simone Felício (fls. 93-95):

[...]

Juíza: *Eu tenho a informação de que teria acontecido uma cobrança no mercado, você sabe alguma coisa sobre isso?*

Testemunha: *Sim, o Paulo Ricardo, a Vera, a Maria e a Catiane estavam em débito com o Banrisul.*

Juíza: *Como você ficou sabendo disso?*

Testemunha: *O Flávio me falou que o gerente veio cobrar elas no mercado, ele também comentou alguma coisa comigo.*

Juíza: *O Flávio seria gerente do mercado?*

Testemunha: *Isso.*

Juíza: *Saberia dizer qual gerente do banco estaria conversando com ele?*

Testemunha: *O Luiz Pedro.*

Juíza: *Você conhece ele?*

Testemunha: *Sim.*



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

Juíza: Você chegou a presenciar o momento que o Luiz Pedro esteve no mercado?

Testemunha: Sim.

Juíza: Ele chegou lá que horário?

Testemunha: Era de manhã.

Juíza: Ele chegou lá pra falar com quem?

Testemunha: Ele falou com a mãe da Catiane.

Juíza: Eles conversaram aonde?

Testemunha: No corredor, mais pra frente do mercado.

Juíza: Você chegou a ouvir o que eles conversaram?

Testemunha: Não eles me falaram depois.

Juíza: O Luiz falou só com a mãe da Catiane ou ele falou com mais alguém no mercado?

Testemunha: Ele falou com a Catiane, com o Flávio e comigo ele também comentou que eles estavam devendo pra ele.

Juíza: Ele próprio conversou contigo?

Testemunha: Sim.

Juíza: O que ele disse?

Testemunha: Ele falou que os quatro estavam em débito com o banco.

Juíza: Você sabe porque ele comentou contigo?

Testemunha: Não, a gente conversava, ele vinha seguido no mercado.

Juíza: No que você trabalhava?

Testemunha: Eu trabalhava na época na lancheria que é bem ali na frente.

Juíza: O que ele comentou com o Flávio você ouviu eles conversando?

Testemunha: Não, o Flávio que me contou.

Juíza: Essa conversa com o Flávio ela aconteceu aonde dentro do mercado?

Testemunha: Eu não sei dizer.

Juíza: Esse fato de ter essa dívida, isso foi comentado dentro do mercado?

Testemunha: Foi comentado bastante.

Juíza: Eles estavam recebendo o salário normalmente?

Testemunha: Não.

Juíza: Você recebia seu salário pelo banco?

Testemunha: Não era diretamente pelo mercado.

Juíza: Pela Adv. Requerente.

Adv. Requerente: O Luiz Pedro falou diretamente pra senhora que essas pessoas estavam devendo, de que maneira ele falou?

Testemunha: Ele falou em tom alto, meio estúpido.

Adv. Requerente: Ele foi estúpido contigo?

Testemunha: Comigo não, na maneira que ele falava das pessoas que estavam devendo pro banco.

Juíza: Em que sentido?



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

Testemunha: Ele falou tipo onde já se viu elas estão devendo faz tempo e não pagam.

Adv. Requerente: Ele chamou essas pessoas de mau-pagadoras?

Testemunha: Sim.

Adv. Requerente: Se havia por perto clientes do mercado?

Testemunha: Sim.

Adv. Requerente: A senhora saberia retratar como ficou o estado desses empregados após esse incidente?

Testemunha: Sim, eles ficaram bastante tristes, a Maria principalmente porque ela tinha depressão, a Catiane ficou cabisbaixa.

Adv. Requerente: Após um tempo essas pessoas foram demitidas do mercado?

Testemunha: Foram todas demitidas.

Adv. Requerente: Nada mais.

Juíza: Pelo Adv. Requerido.

Adv. Requerido: Nada.

Juíza: Nada mais.

(grifos acrescentados)

Além disso, há o depoimento da autora e relatos de outras duas testemunhas que souberam da cobrança constrangedora porque trabalhavam no supermercado.

A autora Vera Regina Dutra, questionada pelo julgador sobre o que teria ocorrido, respondeu que *“naquele dia eu estava no setor de cima, quando eu descí pra bater o cartão o gerente do Roal Master (seu empregador à época) ele disse pra mim passar no banco que eu tinha uma dívida, que o gerente tinha ido lá e que tinha chamado a gente disso e daquilo.”* Relatou a autora que o gerente do banco tinha chamado a ela e a outros colegas de *“Caloteiro”* (fls. 96-97).

A testemunha Edite Maria Guadarin mencionou que *“Tinha comentários dentro do mercado de que o gerente tinha ido lá cobrar e que ele tinha sido bem estúpido e que ele tinha gritado com o pessoal que estava lá dentro”* e que, quanto aos funcionários cobrados, *“Ficou um clima pesado, eles não conseguiam atender os clientes porque eles ficaram com vergonha”* (fls. 90-92).

A testemunha Tiago Oliveira soube do fato por meio de comentários (fl. 102).

As testemunhas Tatiana Lódi de Oliveira e Iomara Sílvia Santin nada souberam dizer sobre os fatos específicos da cobrança (fl. 98-100).

Vê-se do conjunto fático-probatório que é falha a tese da parte demandada de que compareceu ao supermercado apenas para tratar do fato de que o salário da autora e de seus colegas não estava sendo depositado. Quisesse comprovar sua alegação, deveria o banco, no mínimo, ter arrolado



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

o gerente do supermercado como testemunha (Sr. Flávio Valmir Boeira Alves), mas não o fez. A única prova que produziu não comprova sua tese defensiva, pois se trata da juntada de documentos demonstrando a abertura da conta para a parte a autora a indicação de que estava inadimplente, mas estes dois fatos não são controvertidos.

A responsabilidade civil pressupõe a existência de conduta que viole dever jurídico pré-existente, e essa ocorreu quando o réu efetuou cobrança de forma excessiva, dirigindo-se até o trabalho da autora, caracterizando, indubitavelmente, falha na prestação do serviço.

Sobre o nexa causal, não há dúvidas, pois tão somente a instituição financeira, por meio de seus prepostos, deu causa aos fatos.

Presente, portanto, o dever de indenizar, sendo os danos morais presumíveis na espécie, ou seja, não há necessidade de se comprovar a extensão do abalo íntimo.

É inconteste que em tema de responsabilidade civil por danos extrapatrimoniais, no Brasil, tem prevalecido a teoria da natureza satisfatório-punitiva.

A sanção deve buscar a sua dupla finalidade: a retributiva e a preventiva. Justamente por isso, a quantificação deve ser fundada, principalmente, na capacidade econômica do ofensor, de modo a efetivamente gravar-lhe o patrimônio pelo ilícito praticado e inibi-lo de repetir o comportamento antisocial, bem como de prevenir a prática da conduta lesiva por parte de qualquer membro da coletividade. De outra parte, a jurisprudência recomenda, ainda, a análise da condição social da vítima, da gravidade, natureza e repercussão da ofensa, da culpa do ofensor e da contribuição da vítima ao evento à mensuração do dano e de sua reparação.

Demonstrada a abusividade do ato praticado e levando em conta as condições econômicas e sociais do ofendido e do agressor, a gravidade potencial da falta cometida, considerando, principalmente, o sofrimento suportado pela autora, o caráter coercitivo e pedagógico da indenização, os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, tratando-se de dano moral puro e que a reparação não pode servir de causa a enriquecimento injustificado, impõe-se a fixação do montante indenizatório no valor de R\$ 5.000,00, a título de reparação por danos morais. Este *quantum* revela-se suficiente e condizente com as peculiaridades do caso e se coaduna com os parâmetros comumente adotados por esta Câmara em situações análogas.

Tal valor deverá ser atualizado pelo IGP-M a contar do presente arbitramento (Súmula n. 362 do STJ) e acrescido de juros de mora



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

a partir da citação, forte no entendimento pacificado no E. STJ¹, porque estamos diante de responsabilidade civil contratual.

Evitando a oposição de embargos de declaração, dou por prequestionada toda a matéria e dispositivos legais arguidos pelas partes no decorrer do processo.

DISPOSITIVO

Com essas considerações, dou provimento ao recurso, a fim de julgar procedente o pleito inicial e condenar os réus a pagar à parte autora, de forma solidária, o valor de R\$ 5.000,00 a título de indenização por danos morais, a ser corrigido pelo IGP-M a contar da presente data e acrescido de juros de mora legais a partir da citação.

Ante a sucumbência, arcarão os demandados com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios de 20% sobre o valor da condenação ao procurador da autora, nos termos do art. 20, §3º, do Código de Processo Civil, considerando que a demanda já tramita há mais de três anos, não é repetitiva e demandou colheita de prova em audiência.

É o voto.

DES.ª ELAINE HARZHEIM MACEDO (PRESIDENTE E REVISORA) - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. LUIZ RENATO ALVES DA SILVA - De acordo com o(a) Relator(a).

DES.ª ELAINE HARZHEIM MACEDO - Presidente - Apelação Cível nº 70052024981, Comarca de Encantado: "À UNANIMIDADE, DERAM PROVIMENTO AO RECURSO."

¹ No que tange ao termo inicial dos juros, cito alguns precedentes para demonstrar adequação à Corte Superior, já que estou revendo posicionando anterior:

- AgRg no AREsp 184.614/DF, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04/09/2012, DJe 10/09/2012

- AgRg no AREsp 182.174/PA, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/08/2012, DJe 29/08/2012

- REsp 1291702/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/11/2011, DJe 30/11/2011

- AgRg no AREsp 45.248/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/11/2011, DJe 09/12/2011



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA



LPP
Nº 70052024981
2012/CÍVEL

Julgador(a) de 1º Grau: JULIANE PEREIRA LOPES