

Apelação n. 0000867-32.2012.8.24.0065, de São José do Cedro
Relatora: Desembargadora Maria do Rocio Luz Santa Ritta

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS PELA AUTORA EM LOJA DA RÉ. INADIMPLÊNCIA. CREDIÁRIO. COBRANÇA INSISTENTE, POR QUATRO VEZES NO PERÍODO DE APROXIMADAMENTE UM MÊS, INCLUSIVE COM CARRO FRETE PARA RECOLHIMENTO DAS MERCADORIAS, REALIZADA NO ESTABELECIMENTO COMERCIAL DA AUTORA E NA PRESENÇA DE CLIENTES. ART. 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ABUSO DO DIREITO DE COBRANÇA. DANO MORAL INDENIZÁVEL. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. ADEQUAÇÃO AO CONTEXTO DA DEMANDA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E DA RÉ DESPROVIDO.

É certo que a cobrança de dívidas é atividade de rotina no mercado de consumo, podendo ser exercida, frente à inadimplência, tanto na forma judicial quanto extrajudicial, especialmente em se considerando o crédito como propulsor das transações comerciais e da economia. Contudo, tal prerrogativa encontra óbice nos direitos da personalidade do devedor, não podendo o credor transcender o exercício regular para o abuso de direito.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0000867-32.2012.8.24.0065, da comarca de São José do Cedro (Vara Única) em que são Apelante/Apelada Rosane Maldaner e Apelada/Apelante Lojas Becker Ltda:

A Terceira Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, desprover o recurso da ré e prover parcialmente o da autora, majorando-se a indenização por danos morais para R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Fernando Carioni, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. Marcus Tulio Sartorato.

Florianópolis, 16 de agosto de 2016.

Desembargadora Maria do Rocio Luz Santa Ritta
RELATORA

RELATÓRIO

Trata-se de recursos de apelação interpostos, respectivamente, por Rosane Maldaner e Lojas Becker Ltda. em face da sentença proferida pelo MM. Juiz de Direito da Vara Única da comarca de São José do Cedro que, na ação de indenização por danos morais movida pela primeira apelante em desfavor da segunda, julgou procedente o pedido inicial, condenando a ré, segunda apelante, ao pagamento de indenização por danos morais à autora, primeira apelante, no importe de R\$ 2.000,00, em razão da prática de cobrança vexatória (fls. 91-94).

A autora apela para majoração da indenização para o mínimo de R\$ 10.000,00 (fls. 113-117).

A ré, por sua vez, em linhas gerais, sustenta não ter havido cobrança abusiva e que agiu no exercício regular de direito, uma vez que sempre tratou a autora com extrema discrição, cordialidade e respeito, praticando regular cobrança. Ainda afirma que teria sido a própria autora quem chamara empregados seus para cobrá-la em seu estabelecimento comercial. No mais, inflige a pecha de devedora contumaz à autora, que realmente deve por produtos adquiridos em sua loja e que não a negativou em cadastros restritivos, invocando a Súmula 385 do STJ. Por fim, assevera não haver prova do dano moral e que, no máximo, teria sofrido a autora mero dissabor. Assim, requer a reforma integral da sentença, com a improcedência do pedido inicial e inversão do ônus sucumbencial (fls. 96-110).

Contrarrazões às fls. 122-139.

Vieram os autos para julgamento.

VOTO

Cuida-se de ação de indenização por danos morais tendo como causa de pedir a suposta cobrança abusiva praticada pela empresa ré em

desfavor da autora.

Ab initio, registro que o pedido da autora de concessão da justiça gratuita, muito embora instruído com declaração de hipossuficiência e documentos (fl. 10-20), não foi analisada pelo juízo *a quo*, pelo que supro a falta e defiro a benesse com base nos elementos da lide.

Noutro prisma, registro que o caso será analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor, visto que as partes se enquadram nas definições legais de fornecedor e consumidor (arts. 2º e 3º, CDC).

In casu, tem-se como inconteste que a autora adquiriu produtos na loja da ré, entre eles estofado, tapete e fogão à lenha e acessórios, sendo regularmente entregues àquela. O pagamento foi ajustado no crediário, conforme se comprova pelos documentos às fls. 12-17 e 46-48.

Também é incontroverso que houve inadimplência da autora em relação a determinadas parcelas, fato admitido pela própria autora na inicial e reforçado pela ré em contestação.

A controvérsia, por seu turno, reside na existência ou não de cobrança vexatória do referido débito.

A autora afirma que funcionários da ré compareceram em algumas oportunidades no seu local de trabalho (salão de beleza), edificado em um dos cômodos da sua residência, cobrando os referidos débitos. Articula que a cobrança se deu de forma abusiva, constrangedora, em frente a clientes, onde os sobreditos empregados teriam exigido o pagamento integral da dívida ou a devolução dos bens adquiridos.

As visitas de cobrança, segundo a inicial, teriam se dado nos dias 8, 10 e 15 de março e no dia 20 de abril, em horários diversos, a maioria durante a tarde e outra perto do anoitecer.

A ré, com argumentos frágeis, não combate diretamente a prática abusiva, tergiversando. Suscita teses que não constituem a causa de pedir, dizendo não ter inscrito a autora em cadastros restritivos de crédito, mas que

existem outras negativas em seu nome; que é devedora contumaz; que a dívida cobrada realmente existe; que a sentença não teria levado em consideração a inadimplência da autora; e chega a invocar a Súmula 385 do STJ.

No que interessa à contenda, resume-se a afirmar que agiu no exercício regular de direito, que a cobrança efetuada foi regular e que sempre tratou a autora "com extremada discrição, cordialidade e respeito". Além disso, computa que não há prova do dano moral sofrido e que, no máximo, a cobrança representaria mero dissabor.

Pois bem.

Diante das versões das partes e dos fatos incontestes, parte-se para análise das provas amealhadas aos autos que, em essência, reportam-se à colheita testemunhal (mídia – fls. 68; 78).

Os funcionários da ré, Fernando (cobrador) e Paulo (gerente), admitem que estiveram no local de trabalho da autora, recordando-se terem ido lá por duas vezes cada um. Uma das vezes foram acompanhados da testemunha Nadir (que faz frete) para recolher os produtos adquiridos pela autora. Esse último testigo ainda menciona que nesta oportunidade estacionou seu veículo de frete em frente a casa da autora.

Quanto aos outros testigos, vale menção primeiramente à afirmação de Sandra. Disse ela, enfaticamente, que se encontrava no salão de beleza determinado dia, usufruindo dos serviços de manicure da autora, quando duas pessoas, uma delas reconhecida como sendo a testemunha Paulo, chegaram na porta do estabelecimento comercial anunciando que tinham vindo no intuito de cobrar a autora, e caso essa não pagasse a dívida seriam obrigados a levar as mercadorias adquiridas.

A testemunha Marivânia também relata ter presenciado a cobrança na porta do salão de beleza, dizendo que, muito embora não tenha ouvido as conversas entre o cobrador e a autora, essa também ficou desestabilizada no

momento do fato.

Nesse contexto, cumpre registrar a disciplina do art. 42, *caput*, do CDC, o qual dispõe que "Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça."

É certo que a cobrança de dívidas é atividade de rotina no mercado de consumo, podendo ser exercida, frente à inadimplência, tanto na forma judicial quanto extrajudicial, especialmente em se considerando o crédito como propulsor das transações comerciais e da economia. Contudo, tal prerrogativa encontra óbice nos direitos da personalidade do devedor, não podendo o credor transcender o exercício regular para o abuso de direito.

A abusividade na cobrança se manifesta na medida em que a ação do fornecedor ultrapassa os limites da Política Nacional das Relações de Consumo (CDC, art. 4º), "a qual garante ao consumidor, inclusive ao inadimplente, o respeito à sua dignidade, a inviolabilidade da vida privada, da honra e da imagem (RAGAZZI, José Luiz *apud* GIANCOLI, Bruno. *Difusos e coletivos: direito do consumidor*. 3 ed. São Paulo: RT, 2012, p. 149).

Ora, diante dos fatos relatados e confirmados pelas testemunhas, pode-se concluir que a conduta dos funcionários da ré, efetuando cobrança no local de trabalho da autora, em frente a clientes, inclusive com a presença de frete e sob o alerta de recolhimento das mercadorias adquiridas, excede o direito regular de cobrança do credor, deixando a consumidora em posição no mínimo constrangedora e vexatória, ensejando reparação civil nos termos dos arts. 186, 187 e 927, do CC (REsp 343.700/PR).

Assim, firmado o dever de reparação pelos danos morais – que aqui se dá, por consequência lógica do constrangimento causado –, passa-se ao montante indenizatório, fixado pela sentença em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) e sobre o qual a autora pleiteia majoração para valor mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em matéria de danos morais, a lei civil não fornece critérios específicos para a sua fixação. Por isso a jurisprudência tem optado por confiar ao prudente arbítrio do magistrado a tarefa de estipular um valor para amenizar a dor alheia.

Nesse passo, o *quantum* indenizatório tem sido fixado de acordo com as peculiaridades de cada caso concreto, levando em conta, sobretudo: o dolo ou o grau de culpa daquele que causou o dano; as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas; a finalidade admonitória da sanção, para que a prática do ato ilícito não se repita; e o bom senso, para que a indenização não seja extremamente gravosa, a ponto de gerar um enriquecimento sem causa ao ofendido, nem irrisória, que não chegue a lhe propiciar uma compensação para minimizar os efeitos da violação ao bem jurídico.

Nesse sentido há muito já pontificou o Superior Tribunal de Justiça:

DANO MORAL. REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO VALOR. CONDENAÇÃO ANTERIOR, EM QUANTIA MENOR.

Na fixação do valor da condenação por **dano moral**, deve o julgador atender a certos **critérios**, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima. (REsp 355392/RJ, rel. Min. Castro Filho, j.26.3.2002).

Assim, analisando o caso à luz de ditos parâmetros, concluo que o montante estipulado na sentença merece reforma.

Além da conduta ilícita da ré e seu grau de culpa no evento danoso, deve-se levar em conta também, além – é claro – dos outros balizadores, a capacidade econômica das partes e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima.

Em que pese se extrair dos autos que a autora litiga sobre o pálio da justiça gratuita, bem como é devedora contumaz (fls. 49/50), nota-se que a ré representa conglomerado empresarial de enorme pujança.

Em sua página na internet se autodenomina como "um dos maiores grupos de varejo do sul do Brasil [...], em processo de expansão acelerada e

conquistas expressivas. Atualmente com mais de 3000 mil funcionários, mais de 200 lojas, espalhadas em todo o interior do Estado do Rio Grande do Sul e oeste de Santa Catarina e Paraná", estende suas atividades em outras áreas, ostentando grupo de empresas que, além do varejo de produtos, atuam nos ramos de transporte, logística, administradora de consórcios, incorporadora de imóveis, financiamentos e indústria de implementos agrícolas (fls. 102-104).

Ademais, como acima mencionado, deve-se observar as repercussões do fato danoso na comunidade em que vivia a vítima. No ponto, bom salientar que o município em que reside a vítima e onde está seu local de trabalho é de pequeno porte, cidade do interior, onde as pessoas se conhecem e os reflexos e burburinhos em torno dos acontecimentos tomam proporções maiores em relação aos envolvidos.

Nesse sentido, lembro as palavras da testemunha Sandra Lúcia Gomes, que afirma com clareza que ouviu comentários depreciativos na comunidade sobre a autora e suas dívidas. Sendo de registro, também, que hoje a autora não mais se encontra na comunidade, tendo se mudado e seu negócio próprio foi extinto, também frisando que sofria com comentários pejorativos na vizinhança.

Dessa forma, entendo como razoável e proporcional neste caso a majoração da indenização por danos morais para o importe de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Por todo o exposto, voto pelo desprovimento do recurso da ré e pelo provimento parcial do recurso da autora, majorando-se a indenização nos termos da fundamentação.