

Consumidor - Abuso de direito - Cobrança reiterada e vexatória no local de trabalho - Ato vedado pelo art. 42 do Código de Defesa do Consumidor - Dano moral - Indenização - Cabimento

Ementa: Direito do consumidor. Ação de responsabilidade civil. Cobrança vexatória e reiterada no local de trabalho. Comportamento vedado pelo art. 42 do CDC. Dano moral indenizável configurado. *Quantum*. Critérios. Fixação.

- O exercício anormal da cobrança, isto é, tal como aquele que expõe o consumidor ao ridículo em seu local de trabalho, é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor em seu art. 42, *caput*.

- A circunstância de ter sido o consumidor cobrado de forma persistente em seu local de trabalho, causando "buchicho" entre os colegas, faz transbordar o exercício regular do direito à cobrança para o abuso de direito, até porque o fornecedor tem ao seu dispor o aparato necessário à recuperação do seu crédito sem a necessidade da exposição do consumidor ao ridículo, tal como o apontamento perante os cadastros de inadimplentes ou até mesmo a propositura da ação judicial pertinente.

- Redução do montante da condenação, tendo em vista a proporcionalidade do dano e as peculiaridades do caso, onde a inadimplência é confessa.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0439.09.110043-8/001 - Comarca de Muriaé - Apelante: Losango Promotora de Vendas Ltda. - Apelado: Rodney do Nascimento Tavares - Litisconsorte: Hoepers Recuperadora de Crédito S.A. - Relator: DES. SEBASTIÃO PEREIRA DE SOUZA

Acórdão

Vistos etc., acorda, em Turma, a 16ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na

conformidade da ata dos julgamentos, à unanimidade, EM DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

Belo Horizonte, 21 de março de 2012. - *Sebastião Pereira de Souza* - Relator.

Notas taquigráficas

DES. SEBASTIÃO PEREIRA DE SOUZA (Relator) - Cuida-se de ação de indenização por dano moral assim ajuizada por Rodney do Nascimento Tavares em desfavor de Losango Promotora de Vendas Ltda. e de Hoepers Recuperadora de Crédito S.A., narrando em síntese ter adquirido, em maio de 2009, um eletrodoméstico financiado pela primeira ré em doze parcelas, mas que, em razão de dificuldades financeiras, não conseguiu arcar com o compromisso assumido, ficando inadimplente. Asseverou que, diante de sua impontualidade, a segunda requerida, empresa de cobrança contratada pela primeira ré, passou a ligar reiteradamente para o seu local de trabalho, criando embaraço perante os demais colegas e o expondo de forma vexatória, com risco inclusive de perda do emprego.

Requeriu antecipação da tutela e pediu, com fulcro nesse suporte fático, fosse julgado procedente o pedido inicial e condenada a ré a indenizá-lo pelo dano moral sofrido, no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Entretanto, antes da realização de audiência de instrução e julgamento, restou entabulado acordo entre o autor e a segunda ré, Hoepers.

Já a ré Losango apresentou defesa na forma de contestação, rechaçando as alegações iniciais no sentido de que o autor confessou a própria inadimplência, razão pela qual a cobrança constituiria exercício regular de direito. Asseverou que o autor não demonstrou qualquer situação vexatória a ensejar dano à sua honra.

Finda a instrução, sobreveio sentença que homologou o acordo realizado pelo autor com a segunda ré e julgou procedente o pedido inicial em face da primeira requerida, para condená-la ao pagamento da importância de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), com juros de mora e correção monetária.

Inconformada, a parte requerida e condenada se insurge em face de tal *decisum*, afirmando em resumo que nada mais fez do que exercer o direito de cobrança do seu crédito, sendo que o alegado constrangimento sofrido pelo recorrido e a conduta antijurídica não teriam restado comprovados, não se caracterizando os requisitos do art. 186 do Código Civil.

Nesses termos, pede o provimento do seu recurso com a improcedência do pedido inicial ou, quando não, com a redução do valor da condenação imposta.

Contrarrazões nas f. 131/135.

É o relatório.

Conheço do recurso, porquanto presentes seus pressupostos de admissibilidade.

A responsabilização civil no caso é objetiva, por se tratar de suposto defeito da prestação do serviço, conforme preceitua o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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.

Para que emergja o dever indenizatório em casos da espécie, reclama-se a conflagração da falha/defeito na prestação dos serviços, do dano impingido ao consumidor e do nexa causal que potencialmente os conecta, tornando imputável o prejuízo verificado à atividade do fornecedor.

Na hipótese, o defeito residiria no exercício anormal da cobrança, isto é, expondo o consumidor ao ridículo em seu local de trabalho, o que é vedado pelo mesmo Código de Defesa do Consumidor em seu art. 42, *caput*:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Na hipótese dos autos, a prova testemunhal confirmou a tese inicial no sentido de que o autor foi cobrado de forma persistente em seu local de trabalho, causando "buchiço" entre os colegas (f.97), circunstância que a meu aviso faz transbordar o exercício regular do direito à cobrança para o abuso de direito, até porque a apelante tem ao seu dispor o aparato necessário à recuperação do seu crédito sem a necessidade da exposição do consumidor ao ridículo, tal como o apontamento perante os cadastros de inadimplentes ou até mesmo a propositura da ação judicial pertinente.

Vale ressaltar que a cobrança extravagante no local de trabalho pode configurar até mesmo crime de consumo, *ex vi* do art. 71 do mesmo CDC:

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer: Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

Em situação análoga já se decidiu, *mutatis mutandi*:

Consumidor - Ação indenizatória - Dano moral - Cobrança de prestação quitada com atraso no local de trabalho da vítima, comunicando o fato ao porteiro do edifício à vista de outros empregados - Conduta que expõe o consumidor a constrangimento e vexame - Verba devida proporcionalmente ao evento danoso, sem subtrair-lhe o caráter pedagógico e punitivo. Cobrança de prestação já paga, embora com atraso, no emprego da autora, comunicada a terceiros. Comportamento incidente no art. 42, *caput*, do CDC. A cobrança de prestação quitada, no local de trabalho da parte, informada ao porteiro, à vista de outros empregados [...] é motivo de vexame e dano

moral. Redução do montante da condenação, tendo em vista a proporcionalidade do dano [...] (TJRS - 9ª Câmara Cível - Ap. Cív. 599298254 - Rel.ª Des.ª Rejane Maria Dias de Castro Bins - j. em 09.06.1999).

No entanto, passando à quantificação do dano, considerando que a conduta da apelante teve raiz em princípio num direito legítimo (cobrança), à vista da inadimplência confessa do recorrido, bem como do fato de que o apelado já recebeu quantia destinada à recomposição do dano junto à outra ré, é que reputo exagerada a indenização fixada no importe de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), razão pela qual a reduzo ao patamar de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Conclusão:

Ao pulso deste raciocínio é que dou parcial provimento ao recurso, apenas para reduzir a indenização fixada para R\$ 1.000,00 (mil reais), conforme fundamentado alhures. Quanto ao mais, mantida a sentença.

Custas recursais, meio a meio, observada em qualquer caso a gratuidade da justiça que ampara o apelado. É como voto.

DES. OTÁVIO DE ABREU PORTES - De acordo com o Relator.

DES. WAGNER WILSON FERREIRA - De acordo com o Relator.

Súmula - DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.