

Banco deve indenizar cliente por cobrança abusiva de dívida já paga

27/01/2023

A insistência na cobrança abusiva de débito já pago constitui fato suficiente para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico relevante, e não mero aborrecimento, porque expõe o consumidor a sentimentos de humilhação, desvalia e impotência.

Freepik



Freepik Banco deve indenizar cliente por cobrança abusiva de dívida já paga, decide TJ-SP

Com esse entendimento, a 20ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo reformou sentença para condenar um banco por ligações e e-mails no local de trabalho de uma consumidora, com a finalidade de cobrar uma dívida já paga anteriormente.

O caso envolve um contrato de financiamento de veículo firmado entre a cliente e o banco. A autora diz que recebeu ligações em seu local de trabalho e e-mails do banco em sua conta profissional com a cobrança de uma parcela que foi paga com atraso. Ela informou o banco da situação, mas as cobranças continuaram.

Com isso, ajuizou a ação, representada pelo advogado **Ricardo Dolacio Teixeira**, em busca de indenização por danos morais. Em primeiro grau, a ação foi julgada improcedente. O TJ-SP acolheu, por unanimidade, o recurso da consumidora e condenou o banco ao pagamento de indenização de R\$ 6.150.

De acordo com o relator, desembargador Rebello Pinho, a instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados em razão de defeitos no serviço prestado e de fatos ligados aos próprios riscos da atividade bancária, em razão do disposto no artigo 14, do CDC.

"No caso dos autos, reconhece-se o defeito de serviço e ato ilícito da parte ré, consistentes na insistência na continuidade da cobrança abusiva de débito já pago, em condições que permitiam à instituição financeira ter ciência de que a dívida já havia sido paga, e no descaso com que tratou a parte autora, visto que insistiu na exação, com envio de e-mail vinculado ao trabalho da parte autora, mesmo após a quitação da dívida, e da comunicação da parte autora, em ligação telefônica."

Para o magistrado, nenhuma prova produzida permite o reconhecimento da culpa exclusiva de terceiro ou culpa exclusiva ou parcial da autora, nem mesmo a ocorrência de caso fortuito ou força maior, para excluir a responsabilidade da instituição financeira por danos causados à cliente.

O relator considerou que a insistência na cobrança de uma dívida já quitada e o descaso com que o banco tratou a cliente são suficientes para causar desequilíbrio do bem-estar e sofrimento psicológico, e não mero aborrecimento, porque expôs a consumidora a sentimentos de humilhação, desvalia e impotência.

"O arbitramento de indenização por dano moral reconhecido deve considerar a condição pessoal e econômica do autor, a potencialidade do patrimônio do réu, bem como as finalidades sancionadora e reparadora da indenização, mostrando-se justa e equilibrada a compensação pelo dano experimentado, sem implicar em enriquecimento sem causa do lesado",



concluiu Pinho.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1053636-18.2019.8.26.0576

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jan-27/banco-indenizar-cliente-cobranca-abusiva-divida-paga/>