

Banco deve indenizar devedor por ligações incessantes de cobrança

A 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal condenou um banco a pagar R\$ 1,5 mil de indenização por danos morais a um consumidor e determinou que a instituição se abstenha de fazer ligações de cobrança fora do horário comercial ou a familiares, amigos e colegas de trabalho do devedor.

O caso trata do financiamento de um veículo em que houve atraso no pagamento de parcelas. Embora o débito fosse legítimo, o consumidor demonstrou ter recebido múltiplas chamadas diárias, inclusive à noite, em fins de semana e a terceiros. Capturas de tela anexadas aos autos revelaram números diferentes usados para contato.

O banco, por sua vez, alegou não ter localizado um volume de chamadas que configurasse abuso, mas não comprovou que os números citados não pertenciam a seus prepostos.

Ao analisar o recurso, o colegiado aplicou o [Código de Defesa do Consumidor](#) ao destacar o direito fundamental à proteção contra práticas abusivas.

Segundo a relatora, a juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio, “é abusiva a conduta do credor que, ao exercer seu direito de cobrança, utiliza-se de meios excessivos e constrangedores (...) expondo-o ao ridículo e invadindo sua privacidade”.

O acórdão ressaltou ainda um precedente do Superior Tribunal de Justiça que reconheceu o excesso de ligações como ato ilícito passível de reparação moral.

Para fixar a indenização, o colegiado considerou a capacidade econômica das partes, o caráter pedagógico da medida e o fato de o consumidor estar inadimplente, chegando a um montante julgado proporcional aos transtornos sofridos.

Além disso, os magistrados estabeleceram que a correção monetária incidirá pelo IPCA a partir da decisão e os juros, pela diferença entre a taxa Selic e o IPCA desde a citação. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DFT.*

Clique [aqui](#) para ver o acórdão
Processo 0762395-30.2024.8.07.0016

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jun-09/banco-deve-indenizar-devedor-por-ligacoes-incessantes-de-cobranca/>

