

Órgão	Primeira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL
Processo N.	RECURSO INOMINADO CÍVEL 0727925-24.2025.8.07.0020
RECORRENTE (S)	-----
RECORRIDO (S)	LOJAS RENNER S.A.
Relator	Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA
Acórdão Nº	2179598

EMENTA

Direito do Consumidor e Processual Civil. Juizado especial cível. Recurso inominado. Cobrança a terceiro desconhecido por meio de ligações e mensagens telefônicas excessivas. Dano moral configurado. Recurso provido parcialmente.

I. Caso em exame

1. Recurso inominado interposto pela autora em face da sentença que determinou à requerida que providencie a exclusão definitiva do número de telefone da requerente de seus bancos de dados, bem como das informações eventualmente prestadas a escritórios ou empresas de cobranças, e cesse qualquer cobrança vinculada a débitos em nome de terceiros, por qualquer meio, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da sua intimação pessoal a ser



realizada após o trânsito em julgado, sob pena de multa de R\$ 100,00 (cem reais) para cada cobrança indevida, até o limite de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), sem prejuízo de eventual majoração e/ou conversão em perdas e danos.

2. Recurso próprio e tempestivo. Tendo em vista a documentação apresentada defiro a gratuidade de justiça e a prioridade na tramitação processual.

3. Em suas razões recursais a recorrente afirma que recebeu diversas ligações telefônicas por longo período, principalmente durante seu tratamento de saúde, destinadas a terceira pessoa desconhecida denominada -----, com quem jamais manteve qualquer vínculo. Alega que nunca celebrou contrato com a Recorrida, jamais possuiu cartão, crediário, financiamento ou qualquer relação jurídica com ela. Argumenta que informou a requerida não reconhecer a dívida ou a pessoa indicada, porém os contatos teriam persistido, mesmo após ter comparecido à loja e registrado reclamação. Argumenta que receber reiteradas ligações de cobrança destinadas a pessoa desconhecida não representa mero inconveniente, mas sim perturbação reiterada do sossego, principalmente em decorrência de sua saúde fragilizada. Afirma que a situação que vivenciou extrapola qualquer parâmetro de normalidade, tendo recebido telefonema de cobrança, enquanto estava internada, configurando verdadeira violação aos direitos da personalidade, ao sossego, à tranquilidade e à dignidade humana e apenas cessou após a intervenção judicial. Requer a reforma da sentença para que a recorrida seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), ou outro valor que esta Turma Recursal entenda adequado.

4. Contrarrazões pela manutenção da sentença. A recorrida alega que comprovou nos autos o integral cumprimento da obrigação de fazer imposta pelo Juízo de origem, demonstrando a exclusão definitiva do número telefônico da Recorrida de seus bancos de dados, bem como das informações eventualmente compartilhadas com empresas responsáveis por cobranças. Afirma que isso evidencia a postura diligente e colaborativa da Recorrente, que, longe de agir com descaso ou resistência, adotou todas as medidas necessárias para impedir a repetição de eventuais contatos, em estrita observância aos deveres anexos de boa-fé objetiva, cooperação e lealdade que norteiam as relações de consumo. Alega que não foram apresentados registros históricos, relatórios emitidos pela operadora telefônica ou qualquer outro meio de prova capaz de demonstrar a frequência, a intensidade, a gravidade, a continuidade da conduta pelo extenso período afirmado, de forma que não está caracterizado efetiva repercussão dos fatos em sua esfera extrapatrimonial. Argumenta que não há elementos que evidenciem a adoção de práticas abusivas, ameaçadoras ou vexatórias da sua parte nas cobranças, tampouco que os contatos tenham ocorrido em frequência excessiva, em horários inadequados ou mediante abordagem ofensiva capaz de ultrapassar os limites dos transtornos inerentes



às relações sociais e de consumo, nem comprovação de que os contatos telefônicos tenham ocasionado agravamento de seu estado de saúde. Alega que comprovou nos autos o integral cumprimento da obrigação de fazer imposta pelo Juízo de origem.

II. Questão em discussão

5. Verificar se restou configurada falha na prestação do serviço atribuível à recorrida apta a ensejar dano moral indenizável e eventual valor indenizatório.

III. Razões de decidir

6. A relação entre as partes é de consumo, porquanto presentes as figuras do consumidor e do fornecedor de serviços, estando, portanto, sujeita às disposições do Código de Defesa do Consumidor - CDC (Lei 8.078/90).

7. A responsabilidade do fornecedor é objetiva e decorre da Teoria do Risco da Atividade, nos termos do art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

8. Nos termos do artigo 14, §§ 1º e 3º, do CDC, o fornecedor do serviço tem responsabilidade objetiva pelos danos decorrentes de falha na prestação de seu serviço, a qual somente é afastada caso comprovada a ausência de defeito, culpa exclusiva do consumidor/terceiros ou a ocorrência de caso fortuito ou força maior.

9. No caso, houve telefonemas de cobrança para a recorrente, que informa que após a intervenção judicial as ligações cessaram. A recorrida confirma essa informação ao afirmar que comprovou nos autos o integral cumprimento da obrigação de fazer imposta pelo Juízo de origem e “adotou todas as medidas necessárias para impedir a repetição de eventuais contatos” (ID 86417298, fl. 6). Divergem quanto ao dano moral.

10. Os documentos acostados aos autos indicam as inúmeras ligações telefônicas e demonstram a importunação sofrida pela parte autora, que sequer mantém relação de consumo com a requerida, inclusive recebeu telefonemas de cobrança durante período de internação em UTI, momento de extrema fragilidade física e emocional, comprometendo sua tranquilidade e dignidade. Mesmo tendo comparecido a uma loja da Requerida e preenchido termo declarando expressamente que não era a devedora os telefonemas persistiram. Os danos morais estão caracterizados.

11. A jurisprudência das Turmas Recursais do TJDFT reconhece que a cobrança abusiva por meio de ligações reiteradas a terceiro estranho à dívida configura falha na prestação do serviço e gera dano moral presumido. Nesse sentido: acórdão 2039584, 0700262-51.2025.8.07.0004, Relª. Rita de Cássia de



Cerqueira Lima Rocha, Primeira Turma Recursal, j. 29/08/2025, publicado no DJe: 12/09/2025.

12. O recebimento de insistentes ligações, cobrando uma dívida de terceira pessoa, constitui importunação que ultrapassa a barreira do mero aborrecimento cotidiano da vida em sociedade, justificando-se, desse modo, o reconhecimento da abusividade dessa conduta. Nesse sentido: acórdão 2093263, 0711245-67.2025.8.07.0018, Rel. Daniel Felipe Machado, Terceira Turma Recursal, j. 23/02/2026, publicado no DJe 06/03/2026.

13. Analisando os elementos probatórios dos autos, verifica-se que a autora comprovou a quantidade excessiva de mensagens e ligações recebidas visando a cobrança de dívida de terceira pessoa desconhecida pela autora. Na espécie, a cobrança excessiva configura prática comercial abusiva, nitidamente submetendo o consumidor a constrangimento e importunação que ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, violando a dignidade da autora a justificar a reparação por dano moral. Nesse mesmo sentido já decidiu esta Turma Recursal no acórdão 1943410, 0733810-65.2024.8.07.0016, Rel. Flávio Fernando Almeida da Fonseca, Primeira Turma Recursal, j. 13/11/2024, publicado no DJe: 25/11/2024.

14. Considerando a extensão do incômodo causado pelas reiteradas cobranças indevidas, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, fixa-se a indenização por danos morais em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). O valor atende à função compensatória e pedagógica da reparação civil e observa os parâmetros adotados em casos análogos. Precedente: acórdão 2011009, 0718236-32.2024.8.07.0006, Rel. Luís Eduardo Yatsuda Arima, Primeira Turma Recursal, j. 13/06/2025.

IV. Dispositivo e Tese

15. RECURSO CONHECIDO e PARCIALMENTE PROVIDO. Sentença reformada para condenar a requerida a pagar à autora a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a título de danos morais, corrigidos monetariamente pela SELIC desde o arbitramento e com juros legais a partir da citação. Sem custas e honorários, ante a ausência de recorrente vencida, a teor do art. 55 da Lei 9.099/95.

16. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n. 9.099/95



ACÓRDÃO

Acordam os Senhores Juízes da Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - Relator, EVANDRO NEIVA DE AMORIM - 1º Vogal e EDMAR RAMIRO CORREIA - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PROVIDO EM PARTE. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 23 de Setembro de 2026

Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA
Presidente e Relator

RELATÓRIO

Na forma do art. 46 da Lei 9.099/1995, a ementa serve de acórdão. Recurso próprio, regular e tempestivo.

VOTOS

O Senhor Juiz LUIS EDUARDO YATSUDA ARIMA - Relator

Dispensado o voto. A ementa servirá de acórdão, conforme inteligência dos arts. 2º e 46 da Lei n. 9.099/95.

O Senhor Juiz EVANDRO NEIVA DE AMORIM - 1º Vogal

Com o(a) relator(a)

O Senhor Juiz EDMAR RAMIRO CORREIA - 2º Vogal

Com o(a) relator(a)



DECISÃO

CONHECIDO. PROVIDO EM PARTE. UNÂNIME.

