

Itaú deve pagar R\$ 5 mil de indenização por ligar para pessoa errada

Se um banco faz ligações telefônicas e envia mensagens de texto em excesso para cobrar alguém a respeito de uma dívida mesmo após a pessoa informar que não é nem conhece o devedor procurado, a prática da instituição financeira é abusiva e deve ser punida pela Justiça.

Reprodução



Justiça condena Itaú a indenizar homem em R\$ 10 mil após ligações à pessoa errada
Reprodução

Com esse entendimento, a 11ª Vara Cível de Goiânia condenou o Banco Itaú a pagar indenização por danos morais de R\$ 5 mil a um homem que, embora já tivesse informado que não era a pessoa das cobranças, recebeu inúmeras ligações e mensagens do banco.

Entenda o caso

De acordo com o advogado consumerista **Rogério Rodrigues**, o homem em questão “vem sendo constantemente importunado pelo banco com várias ligações e mensagens de texto, dia e noite, alusivas à cobrança, inclusive com ameaças de apontamento da suposta dívida”, desde meados de setembro de 2019.

Embora tenha um nome parecido com o do cliente procurado pelo Itaú, a vítima diz ter esclarecido várias vezes que não era a pessoa das cobranças. Segundo ele, a instituição afirmou que retiraria o telefone da base e cessaria as ligações, mas isso não aconteceu.

O pedido de reparação por danos morais foi acatado em fevereiro de 2022 pela juíza Luciana Monteiro Amaral. Segundo ela, “os meios utilizados pelo banco devem ser considerados cumulativamente, de modo que o somatório das excessivas ligações telefônicas e mensagens de texto configuram prática abusiva”, principalmente diante do período relevante de tempo em que a prática se perpetrou, mesmo após a comunicação do autor de que não conhecia a pessoa procurada pelo banco.

A julgadora também lembrou que, embora o homem não possua uma relação direta com o banco, o



Código de Defesa do Consumidor proíbe expressamente os excessos na cobrança de dívidas a consumidores inadimplentes.

Segundo o artigo 42 da norma, tais clientes não serão "expostos a ridículo" nem submetidos a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Clique [aqui](#) para ler o decisão
Processo 5606966-93.2019.8.09.0051

Autores: RedaÃ§Ã£o ConJur