



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE – FURG  
FACULDADE DE DIREITO**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**JOANA TASSIANA DE CARVALHO SANTOS**

**O DANO MORAL NOS CASOS DE CADASTRAMENTO INDEVIDO NOS ÓRGÃOS  
RESTRITIVOS DE CRÉDITO POR REQUERIMENTO DAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS: Análise crítica da “indústria do dano moral”, e as consequências  
que os valores cominados a título de reparação trazem às instituições bancárias e  
a população.**

**RIO GRANDE, 2014**

**JOANA TASSIANA DE CARVALHO SANTOS**

**O DANO MORAL NOS CASOS DE CADASTRAMENTO INDEVIDO NOS ÓRGÃOS  
RESTRITIVOS DE CRÉDITO POR REQUERIMENTO DAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS: Análise crítica da “indústria do dano moral”, e as consequências  
que os valores cominados a título de reparação trazem às instituições bancárias e  
a população.**

**Monografia apresentada à Faculdade  
de Direito da Universidade Federal do  
Rio Grande – FURG como requisito  
parcial à obtenção do título de  
Bacharel em Direito.**

**Orientador: Msc. Valdenir Cardoso  
Aragão**

**RIO GRANDE, 2014**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecer em primeiro lugar a Deus e aos espíritos de luz, pela proteção.

Aos meus pais, irmão e familiares por me apoiarem e incentivarem a superar todos os obstáculos surgidos ao longo dos últimos seis anos, me permitindo chegar ao final do curso com tranquilidade. Por entenderem minha ausência e ser meu porto seguro mesmo que a milhares de quilômetros.

Aos colegas de curso e amigos que fiz na cidade, que inúmeras vezes fizeram as vezes de família, ombro amigo e psicólogos. Deram o suporte emocional que somente uma verdadeira família é capaz.

Ao meu orientador deste trabalho, Msc. Valdenir Aragão, que com a sua história de vida, desde o primeiro contato em aula, renovou as minhas forças e me fez acreditar novamente em mim, e que valia a pena seguir em busca da mudança que acreditamos ser capazes de realizar na própria vida.

À minha chefe, Carmen Garcia, por todo o suporte oferecido ao longo desses dois anos de estágio, proporcionando a oportunidade de ver e aprender a prática jurídica de forma responsável e zelosa.

Obrigada a todos vocês. A vitória é nossa! Que Deus nos abençoe sempre.

## Resumo

Com o desenvolvimento econômico, social e tecnológico, os indivíduos passam a ser alvo das maciças publicidades do mercado de consumo, desenvolvendo necessidades que até então inexistiam. A fim de satisfazê-las, é fundamental estabelecer relações próximas com os fornecedores daqueles produtos e/ou serviços que se pretende adquirir, e para tal, tendo em vista que as maiores classes sociais no Brasil possuem poder aquisitivo de médio a baixo, sua forma de acesso a estes itens fica dependente da disponibilidade de crédito na praça. Quando este crédito lhe é restrito indevidamente cria-se um transtorno na vida desse cidadão, sendo taxado na sociedade como mau pagador e inadimplente sem o ser. Hoje, os maiores responsáveis por tal ilicitude são as instituições financeiras. Ao buscarem a maximização de seus resultados, acabam por não alcançar qualidade nos serviços prestados, infringindo, por diversas vezes, os dispositivos legais de defesa do consumidor, causando aborrecimentos e violando os direitos individuais do público atendido. O trabalho visa avaliar como se dá a responsabilização das instituições financeiras quando do acometimento da irregularidade, qual a previsão no ordenamento jurídico que permite essa responsabilização e qual a posição da jurisprudência sobre o assunto, haja vista que o número de demandas judiciais nesse sentido aumentou substancialmente e, ao ver de alguns, introduziu a indústria do dano moral.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Civil. Direito do Consumidor. Instituição Financeira. Inscrição Indevida em Cadastro Restritivo de Crédito. Indústria do Dano Moral.

## **Abstract**

With economic, social and technological development, individuals become subject of massive advertising in the consumer market, developing needs that hitherto did not exist. In order to satisfy them it, is essential to establish close relations with the suppliers of those goods and / or services that they wish to purchase, and to do so, given that the major social classes in Brazil have medium to low purchasing power, their access to these items depends on the availability of credit in the square. When this credit is unduly restricted, it creates a disruption in the life of this citizen, being taxed in society as bad payer and indebted without being so. Today, those most responsible for such illegality are financial institutions. In seeking to maximize their results, they end up not achieving good quality services, infringing, several times, the legal provisions of consumer protection, causing hassles and violating individual rights of the public attended. The study aims to evaluate what is the accountability of financial institutions when irregularity occurs, is which the forecast in the legal system that allows this accountability and what is the position of the jurisprudence on the subject, given that the number of lawsuits have substantially increased and, in the point of view of a few, have introduced the moral damage industry.

**Keywords:** Liability. Consumer Law. Financial Institution. Improper Registration in Restrictive Credit. Moral Damage industry.

## Sumário

Resumo.....	4
1 INTRODUÇÃO .....	7
2 O DANO MORAL E A RESPONSABILIDADE CIVIL.....	10
2.1 Conceito e interligação: Dano moral e Responsabilidade civil .....	11
2.2 Tipos de responsabilidade .....	15
2.2.1 <i>Responsabilidade civil objetiva e subjetiva</i> .....	16
2.3 Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações com instituições financeiras .....	20
3 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E O CADASTRO DE INADIMPLENTES .....	24
4 A INDÚSTRIA DO DANO MORAL E AS COMINAÇÕES INDENIZATÓRIAS.....	36
4.1. Da existência da indústria do dano moral .....	37
4.2 Análise do binômio ensejador do ressarcimento do dano moral: punitivo-educativo x compensatório .....	41
4.3 Análise dos recentes valores cominados a título de indenização extrapatrimonial e suas consequências práticas.....	44
4.3.1 <i>Acórdãos Exemplificativos</i> .....	46
5 CONCLUSÃO.....	52
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54

## 1 INTRODUÇÃO

Considerando-se a evolução da sociedade, em todos os aspectos, naturalmente exteriorizaram-se novas necessidades pessoais, antes inexistentes, e novas formas de lidar com os acontecimentos cotidianos que acabam por interferir na liberdade de outro indivíduo.

A organização do texto legal é imperiosa, haja vista a necessidade de sancionar o dever moral, bem como determinar a regra de conduta social mínima a ser respeitada.

No âmbito das relações de consumo, temos fornecedores com enorme poder aquisitivo e especializado em prover produtos e/ou serviços necessários ao bom andamento da sociedade e seu desenvolvimento.

O poderio por eles experimentado os colocam em degrau elevado quanto à relação a ser estabelecida com aqueles a quem direcionam suas atividades.

Há de se notar que, em razão do amplo desenvolvimento econômico, havendo retorno da atividade exercida, muitos são os fornecedores que se afastam da necessidade de tratar o consumidor como o elemento principal da relação consumerista, pois é para atender às suas necessidades, e através de sua satisfação, que o almejado sucesso pode ser conquistado e sustentado.

Diante essa disparidade, que tomou enormes proporções no decorrer dos anos, nossos legisladores perceberam a urgência em proteger o elo mais fraco dessa relação, pois, embora detenha o poder de empreender seus rendimentos em determinado produto e/ou serviço, alçando-o ao sucesso, algumas atividades são de fato indispensáveis para o deslinde das necessidades cotidianas, dentre elas os serviços bancários.

Antes da promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil no ano de 1988, mesmo que os prejuízos causados pelas instituições financeiras extrapolassem a esfera patrimonial dos clientes (pois tinham sua estabilidade econômica e seu crédito ameaçados e, ainda, sua tranquilidade e organização

financeira abalada), a compensação por tais prejuízos detinha-se apenas àqueles que podiam ser mensurados (financeiro), no que dizia respeito ao transtorno psicológico experimentado, apenas deveria ser superado, não havendo garantia da lei maior em ampará-lo.

Tal quadro mudou com a edição da atual Constituição Federal, que passou a elencar em seu texto legal a garantia para que esses danos extrapatrimoniais também fossem compensados, podendo inclusive ser concomitante aos danos patrimoniais, trazendo um novo olhar sobre a responsabilidade civil.

Posteriormente ao novo texto constitucional, e nele amparado, ainda que as movimentações para elaboração do regramento das relações de consumo tenham se iniciado anteriormente, tivemos a edição da Lei Ordinária de número 8.078 em 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, dando coerência e uniformidade a esse ramo do Direito, permitindo sua autonomia e beneficiando, de uma maneira geral, os destinatários e os aplicadores dessa norma.

Entretanto, esse não foi o único benefício acarretado pela CF e pelo CDC, ambos preveem ainda a facilitação do acesso da população ao Poder Judiciário, para que possa o povo brasileiro sentir-se protegido e resguardado de vícios e ilicitudes impingidos por aqueles que lhes prestam serviços, sejam eles essenciais ou não.

Aliados a essa abertura do judiciário tivemos a disseminação da tecnologia para todas as classes sociais, difundindo de forma concomitante as inovações trazidas pelo novo texto constitucional e o amparo aos consumidores e seus respectivos direitos, alastrando grande aporte de informações a fim de se fazer cumprir as normas legais para manter os fornecedores longe da posição de “endeusamento” diante daqueles para quem os produtos/serviços serão oferecidos.

O resultado foi o aumento abrupto da interposição de demandas requerendo o poder coercitivo/punitivo do judiciário com o escopo de fazer cumprir seus direitos, que tão amplamente vinham sendo (e ainda são) divulgados, afinal, essa garantia lhes foi assegurada.



Entramos então num impasse que perdura: a população brasileira se sentiu à vontade para questionar qualquer insatisfação cotidiana a fim de “tentar a sorte” e talvez ganhar uma boa indenização?

Ou, de fato, temos empresas, no caso do presente trabalho, instituições financeiras, com enorme poder econômico abusando de sua posição e possibilidade de impor sua vontade aos consumidores, diante da necessidade desses usufruírem dos serviços daqueles, sendo protegidas pelo Poder Judiciário, de forma a não compeli-las de maneira eficiente a praticarem com zelo suas atividades?

É inquestionável o dever da instituição financeira, enquanto fornecedora, conforme os critérios do diploma consumerista, em proporcionar segurança e qualidade aos produtos/serviços alocados no mercado para seus clientes.

Este dever é imposto pela norma cogente, que em caso de descumprimento prevê a aplicação de sanções para que seja restabelecido o equilíbrio e a harmonia da relação e, ainda, entenda a empresa que se desviou do comportamento esperado e deve readequar sua forma de agir.

Gera-se, por conseguinte, a responsabilidade das prestadoras de serviços em indenizar aqueles que prejudicam independente do grau de culpa que possua, haja vista que a natureza da atividade por elas desenvolvida, como no caso dos estabelecimentos bancários, por si só gera a imperiosidade da compensação sem o pressuposto da culpa. No caso das instituições financeiras, embora haja prevenção, preparo e sofisticação tecnológica, são indivíduos comuns que fazem o sistema funcionar, estando sujeito a falhas, que podem prejudicar em demasiado seu público, seja esse prejuízo patrimonial ou moral, conforme abrange o entendimento da norma legal.

## 2 O DANO MORAL E A RESPONSABILIDADE CIVIL

Com a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil no ano de 1988, a base do nosso ordenamento se estabeleceu na tutela da pessoa humana e sua dignidade e, no que tange a responsabilidade civil, de maneira especial quanto ao dano extrapatrimonial impingido.

Proporcionar máxima garantia à pessoa humana se tornou prioridade em toda e qualquer situação da vida social, observando-se os aspectos de sua personalidade que tenham sido prejudicados ou estejam ameaçados.

O aspecto relevante, ao se tratar da responsabilidade do agente em face do dano moral ocasionado, é a consequência advinda do descumprimento do dever jurídico, por não ter atuado de forma prudente e diligente.

Essa nova concepção de responsabilidade civil surgiu do desejo do restabelecimento de um equilíbrio social, com objetivo de alcançar uma maior harmonia entre interesses contrários, com o advento de novas regras de coexistência, da busca e manutenção da paz social<sup>1</sup>.

A liberdade de ação de uma pessoa não pode ser irrestrita a ponto de lesar a liberdade de outrem. Destarte, a proteção da pessoa humana caracteriza uma extensão da responsabilidade civil, elevando a quantidade de hipóteses dos danos indenizáveis.

Portanto, com a positivação do dano moral, passamos a ter como princípio não lesar ou ofender a pessoa ou patrimônio do outro, devendo ser imposto àquele que transgrida a esfera do bem jurídico alheio, a indenização necessária e suficiente a fim de reparar mazela a qual deu causa.

---

<sup>1</sup> ARAGÃO, Valdenir Cardoso. **Aspectos da responsabilidade civil objetiva**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, n. 47, nov 2007.

## 2.1 Conceito e interligação: Dano moral e Responsabilidade civil

Juridicamente, *dano* é qualquer ato ou fato humano produtor de lesões a interesses alheios juridicamente protegidos. Nisso incluem-se o agir positivo, no sentido da mobilização humana que conduz a um resultado antijurídico desejado (diretamente ou por assunção de um risco), e a omissão, que, não obstante consubstanciada em um não fazer, em uma inércia, pode provocar lesões a direitos de outrem<sup>2</sup>.

O prejuízo sofrido por alguém pode ser material (dano patrimonial), quando se atinge um bem economicamente apurável, ou moral (dano extrapatrimonial), quando macula bens de ordem moral, como a honra ou a imagem, avaliando-se quando os efeitos de sua causa sejam suscetíveis de reparação a uma pessoa física ou jurídica.

Qualquer lesão que alguém sofra no objeto de seu direito repercutirá, necessariamente, em seu interesse; por isso, quando se distingue o dano patrimonial do moral, o critério da distinção não poderá ater-se à natureza ou índole do direito subjetivo atingido, mas ao interesse, que é pressuposto desse direito, ou ao efeito da lesão jurídica<sup>3</sup>.

A existência de dano moral independe da violação patrimonial e o dano material pode ocorrer ainda que não tenha havido abalo de ordem moral ao indivíduo.

Danos morais são aqueles que atingem apenas a reserva psíquica do ofendido, onde resta prejudicada a imagem que a sociedade faz da vítima; possuindo tal dano dois sentidos:

1º) interno: quando o lesado padece em termos subjetivos, ou seja, sente-se diminuído em sua autoestima e valoração, com ou sem repercussão somática;

2º) externo: a partir do momento em que se deprecia a imagem do ser humano objetivamente, ou seja, situação na qual a sociedade repercute

---

<sup>2</sup> MATIELO, Fabrício Zamprogna. **Dano moral, dano material e reparação**. 5ª ed., Porto Alegre: Sagra Luzzato, 2001, p. 13-14.

<sup>3</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**. V. 7, 7ª ed., São Paulo: Saraiva, 1993, p. 67.

negativamente circunstâncias que envolvem determinada pessoa, igualmente com reflexos sobre ela. Em assim sendo, sofre dano moral quem é desvalorizado no meio social em virtude de aleijão, como também é vítima, com nuances externas, aquele que tem objetivamente depreciada a condição social face a uma calúnia, difamação ou injúria<sup>4</sup>.

Destarte, quando o resultado lesivo se consubstancia em depreciação íntima da vítima, angústia, constrangimento, sentimento de humilhação, tem-se danos morais subjetivamente considerados, eis que atinge a autoestima do ofendido, circunstância conducente, não raro, a repercussões somáticas. Não se diga, por isso, que estas são imprescindíveis à aferição do dano moral; apenas podem servir como fator agravante na fixação da reparação devida<sup>5</sup>.

Portanto, dano moral, de acordo com a doutrina, é o decorrente da ofensa à honra, ao decoro, à paz interior de cada qual, às crenças íntimas, aos sentimentos afetivos de qualquer espécie, à liberdade, à vida, à integridade corporal.

Sua efetivação no ordenamento jurídico brasileiro se deu após a previsão expressa no texto Constitucional, artigo 5º, inciso X: *“São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”*.

Novo avanço na previsão legal dos danos morais foi observado quando da elaboração do Novo Código Civil no ano de 2002, prevendo o instituto de forma explícita em seu artigo 186 ao trazer a expressão “ainda que exclusivamente moral”, positivando também o entendimento da autonomia dos danos morais em relação aos materiais.

A existência de dano é condição essencial para a responsabilidade civil, subjetiva ou objetiva. Se quem pleiteia a responsabilização não sofreu dano de nenhuma espécie, mas meros desconfortos ou riscos, não tem direito a nenhuma indenização<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> MATIELO, Fabrício Zamprogna. **Dano moral, dano material e reparação**, p. 16-17.

<sup>5</sup> Idem, p. 49.

<sup>6</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**. V. 2, 5ª ed., São Paulo: Saraiva, 2012, p. 301.

O interesse em restabelecer o equilíbrio violado pelo dano é a fonte geradora da responsabilidade civil. Na responsabilidade civil são a perda ou a diminuição verificadas no patrimônio do lesado ou o dano moral que geram a reação legal, movida pela ilicitude da ação do autor da lesão ou pelo risco. Isto é assim porque a ideia de reparação é mais ampla do que a de ato ilícito, pois, se este cria o dever de indenizar, há casos de ressarcimento de prejuízo em que não se cogita da ilicitude da ação do agente<sup>7</sup>.

Por se tratar de ofensa a bens não materiais, observa-se a ocorrência de dano moral em situações onde não há prejuízo econômico, sendo possível, no entanto, sua ocorrência concomitantemente a danos patrimoniais. Neste sentido, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula 37: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”.

Entende-se por responsabilidade civil a circunstância de alguém ter de ressarcir algum prejuízo causado a outrem<sup>8</sup>.

Dessa necessária obrigação de reparar, insurge-se o instituto da responsabilidade civil, onde o agente causador do dano, seja essa responsabilidade direta ou não, deve indenizar pecuniariamente o prejuízo causado a outrem. O prejuízo imposto ao particular afeta o equilíbrio social. É neste imperativo, que se situa o seu fundamento.

O instituto da responsabilidade civil é parte integrante do direito obrigacional, pois a principal consequência da prática de um ato ilícito é a obrigação que acarreta, para o seu autor, de reparar o dano, obrigação esta de natureza pessoal, que se resolve em perdas e danos<sup>9</sup>.

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal<sup>10</sup>.

---

<sup>7</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**, p. 5.

<sup>8</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 2ª ed., São Paulo: Atlas, p. 146.

<sup>9</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 14ª ed., São Paulo: Saraiva, p. 45.

<sup>10</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**, p. 29.

A função da responsabilidade civil é principalmente ressarcir os prejuízos da vítima. A recomposição do patrimônio ou do direito do sujeito lesado por ato juridicamente imputado a outrem é o objetivo primário das regras de responsabilização<sup>11</sup>.

Além da função compensatória, cumprem as duas espécies de responsabilidade civil também outra que lhes é comum: a preventiva. Ao determinar a constituição de vínculo obrigacional cuja prestação é a compensação de prejuízos, a lei contribui para a prevenção destes. A responsabilidade subjetiva e a objetiva, porém, cumprem a função preventiva de modo diferente<sup>12</sup>.

Destarte, todos os direitos, seja qual for sua natureza, procedem de algum fato, positivo ou negativo, extinguindo-se com a ocorrência de uma circunstância, prevista em lei, capaz de acarretar-lhes o perecimento. Assim, pois, a jurisprudência é imperativa ao afirmar que a responsabilidade nasce com o ato culposo e lesivo e exaure-se com a indenização.

A responsabilidade civil vem, cada vez mais, se moldando com o passar do tempo, seja pelas inúmeras modificações tecnológicas que surgem, seja pela grande capacidade que o homem tem de desenvolver novos produtos, serviços e formas de trabalho, resultando num crescimento muitas vezes desordenado<sup>13</sup>.

Com isso, a natureza jurídica da indenização por dano moral desdobra-se em duas necessidades: a compensação e a prevenção. A obrigação pecuniária de indenizar, em sua face compensatória tem a função de proporcionar ao ofendido, realidade o mais próximo possível da observada anteriormente ao fato, enquanto que, em sua face preventiva, a indenização fundamenta-se na teoria do desestímulo, ou seja, impõe ao ofensor verdadeira punição pelo ato praticado, visando evitar que o mesmo repita sua conduta de violação.

A responsabilidade é, portanto, resultado da ação pela qual o homem expressa o seu comportamento, em face desse dever ou obrigação, sendo

---

<sup>11</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 283.

<sup>12</sup> Idem, p. 284.

<sup>13</sup> ARAGÃO, Valdenir Cardoso. **Aspectos da responsabilidade civil objetiva**.

consequência automática de uma lesão à dignidade humana, razão por si só suficiente para brotar o dever de indenizar.

Nesse sentido, a legislação embora não alcance todos os fatos possíveis decorrentes da existência da responsabilidade civil, a jurisprudência tem compensado esta incapacidade, e porque não dizer, possui o compromisso de satisfazer ou tentar resolver as inúmeras situações novas que surgem no mundo contemporâneo<sup>14</sup>.

## 2.2 Tipos de responsabilidade

A responsabilidade civil é, indubitavelmente, um dos temas mais palpitantes e problemáticos da atualidade jurídica, ante sua surpreendente expansão no direito moderno e seus reflexos nas atividades humanas, contratuais e extracontratuais, e no prodigioso avanço tecnológico, que impulsiona o progresso material, gerador de utilidades e de enormes perigos à integridade da vida humana<sup>15</sup>.

A atualidade jurídica descrita por Maria Helena Diniz faz referência às discussões geradas a partir da promulgação da Constituição de 1988 e, ainda, a inserção do Código de Defesa do Consumidor no ano de 1990, pois, desde então os autores que tratam o assunto dividem-se entre a teoria subjetiva e a teoria objetiva da responsabilidade para fixarem os princípios que baseiam o dever jurídico de indenizar.

Na primeira, o sujeito passivo da obrigação pratica ato *ilícito* e esta é a razão de sua responsabilização; na segunda, ele só pratica ato *lícito*, mas se verifica em relação a ele o fato jurídico descrito na lei como ensejador da responsabilidade. Quem responde subjetivamente fez algo que não deveria ter feito; quem responde objetivamente fez só o que deveria fazer. A ilicitude ou licitude de conduta do sujeito a quem se imputa a responsabilidade civil é que define, respectivamente, a espécie subjetiva ou objetiva<sup>16</sup>.

Realmente o problema em foco é o de saber se o prejuízo experimentado pela vítima deve ou não ser reparado por quem o causou. Se a resposta for

---

<sup>14</sup> ARAGÃO, Valdenir Cardoso. **Aspectos da responsabilidade civil objetiva.**

<sup>15</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**, p. 03.

<sup>16</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 269.

afirmativa, cumpre indagar em que condições e de que maneira será tal prejuízo reparado. Esse é o campo que a teoria da responsabilidade civil procura cobrir<sup>17</sup>.

### **2.2.1 Responsabilidade civil objetiva e subjetiva**

Em rigor não se pode afirmar serem espécies diferentes de responsabilidade, mas sim maneiras diferentes de encarar a obrigação de reparar o dano. Realmente se diz ser subjetiva a responsabilidade quando se inspira na ideia de culpa, e objetiva quando esteada na teoria do risco<sup>18</sup>.

Para que um sujeito seja responsabilizado subjetivamente é necessária a convergência de três pressupostos: a) a conduta culposa (culpa simples ou dolo) do dever da indenização; b) dano patrimonial ou extrapatrimonial infligido ao credor; c) relação de causalidade entre a conduta culposa do devedor e o dano do credor. O primeiro pressuposto pode ser denominado “pressuposto subjetivo”, por ser referido à negligência, imprudência ou imperícia (culpa simples) ou mesmo à intenção (dolo) do sujeito causador do dano. Se ele tivesse se comportado como determina a lei, se não tivesse praticado o ilícito, o evento danoso não ocorreria; foi a sua culpa ou dolo que provocou o dano. No âmbito da responsabilidade civil subjetiva, o pressuposto subjetivo, isto é, a culpa do devedor, é elemento indispensável à constituição da obrigação. A responsabilidade do devedor, nela, tem por fundamento último a manifestação de vontade do sujeito obrigado<sup>19</sup>.

A teoria da responsabilidade subjetiva embasa-se e pressupõe uma conduta viciada pela culpa. Assim, estará o agente obrigado a reparar o dano sempre que seus atos ou fatos violem direito ou interesse alheio, contanto que factível a imputação subjetiva<sup>20</sup>.

As obrigações derivadas dos “atos ilícitos” são as que se constituem por meio de ações ou omissões culposas ou dolosas do agente, praticadas com infração a um dever de conduta e das quais resulta dano para outrem. A obrigação que, em consequência, surge é a de indenizar ou ressarcir o prejuízo causado<sup>21</sup>.

---

<sup>17</sup> RODRIGUES, Silvio. **Direito Civil**. V. 4, 20ª ed., São Paulo, Saraiva, 2003, p. 6.

<sup>18</sup> Idem, p. 11.

<sup>19</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 270.

<sup>20</sup> MATIELO, Fabrício Zamprogna. **Dano moral, dano material e reparação**, p. 31.

<sup>21</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 46.



A responsabilização por ato ilícito pressupõe a exigibilidade da conduta diversa. Se o sujeito de direito fez o que não deveria, ele é responsável exatamente porque estava ao seu alcance não fazer; ou, por outra: se não fez o que deveria, é responsável porque fazer era-lhe possível. Ao comportar-se de certa maneira, quando poderia comportar-se de outra, o sujeito de direito manifesta, num certo sentido, sua vontade<sup>22</sup>.

A imputação da responsabilidade civil subjetiva é, na verdade, apenas um dos instrumentos de que dispõe o direito para desestimular os comportamentos indesejáveis e indicar as condutas socialmente aceitáveis<sup>23</sup>.

Na responsabilidade civil subjetiva, há também a função sancionatória. A obrigação de indenizar representa a punição do sujeito passivo pela prática do ato ilícito<sup>24</sup>.

O Código Civil pátrio filiou-se a essa teoria, de tal modo que, a princípio, a responsabilidade civil emergirá a partir da constatação de culpa, atingindo a todos que de uma ou de outra forma estiverem vinculados ao dano<sup>25</sup>.

A moral convencional quer salvaguardar a liberdade de agir dos homens e só responsabilizá-los quando se configurar uma conduta culpável.

No entanto, uma sociedade civil cada vez mais reivindicante reclamava mecanismos normativos capazes de assegurar o ressarcimento dos danos, se necessário fosse, mediante sacrifício do pressuposto da culpa. A obrigação de indenizar sem culpa surgiu no bojo dessas ideias renovadoras por duas razões<sup>26</sup>:

A) a consideração de que certas atividades do homem criam um risco especial para outros homens, e que

B) o exercício de determinados direitos deve implicar ressarcimento dos danos causados.

---

<sup>22</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 272.

<sup>23</sup> Idem, p. 311.

<sup>24</sup> Idem, p. 285.

<sup>25</sup> MATIELO, Fabrício Zamprogna. **Dano moral, dano material e reparação**, p. 32.

<sup>26</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 194-195.

O tema da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor é tratado de maneira incomum, estando, portanto, bastante afastado do modelo do Código Civil brasileiro, que tem seu principal pilar no reconhecimento da culpa<sup>27</sup>.

Na modalidade objetiva, o devedor responde por *ato lícito*. Sua conduta não é contrária ao direito. Nada de diferente é ou seria jurídica ou moralmente exigível dele. Não obstante, arca com a indenização dos danos experimentados pela vítima do acidente<sup>28</sup>.

Para a caracterização da responsabilidade objetiva, bastam dois pressupostos: a) dano patrimonial ou extrapatrimonial suportado pelo credor; b) relação de causalidade entre a conduta do devedor descrita em lei e o dano do credor. Aqui, o pressuposto subjetivo é irrelevante. Se o sujeito a quem se imputa a obrigação foi negligente, imprudente, imperito ou teve a intenção de causar danos é por tudo irrelevante. Simplesmente, isso não se discute. Sua responsabilidade existirá e terá a mesma extensão de qualquer hipótese. Mesmo que ele tenha sido absolutamente correto e se comportado sempre de acordo com a lei, responderá pela indenização dos danos. Não era exigível do devedor que se comportasse de maneira diversa; ao contrário, exigia-se dele que fizesse nada mais nada menos do que fez. Sua responsabilidade tem por fundamento a socialização dos custos<sup>29</sup>.

O devedor deve pagar a indenização não porque fez algo irregular, que merece punição. Nem poderá, por outro lado, exonerar-se por nada ter feito de errado. Sua culpa é irrelevante para qualquer efeito: não constitui a obrigação, nem a afasta; não a aumenta ou diminui. Não está em jogo, em suma, qualquer apreciação moral de sua conduta, mas exclusivamente sua aptidão econômica para socializar os custos da atividade entre os beneficiados por ela<sup>30</sup>.

Os excedentes de algumas atividades podem distribuir entre os beneficiários delas as repercussões econômicas dos acidentes, mesmo que não tenham nenhuma culpa por eles<sup>31</sup>.

---

<sup>27</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, 5ª ed., Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 127.

<sup>28</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 275.

<sup>29</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 270.

<sup>30</sup> Idem, p. 277.

<sup>31</sup> Idem, p. 287.

A teoria da responsabilidade objetiva filiou-se essencialmente à ideia do risco, de modo que, seguindo-se a linha de raciocínio proposta, aquele que provoca o dano fica automaticamente obrigado à recomposição, independente de averiguação concernente à culpa. Basta, por assim dizer, a ocorrência da lesão e a sua vinculação ao fato de que se originou, seguindo-se a isso a responsabilização do autor da conduta lesiva, afastada a imputação subjetiva<sup>32</sup>.

Segundo essa teoria, aquele que, através de sua atividade, cria um risco de dano para terceiros deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua atividade e o seu comportamento sejam isentos de culpa. Examina-se a situação, e, se for verificada, objetivamente, a relação de causa e efeito entre o comportamento do agente e o dano experimentado pela vítima, esta tem direito de ser indenizada por aquele<sup>33</sup>.

A fórmula que resume a teoria do risco despojada de todas as restrições de ordem técnica que se podem atribuir é a seguinte: todo o prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por aquele que o causou, porque todo problema de responsabilidade civil resolve-se em um problema de causalidade, ou ainda: qualquer fato do homem obriga aquele que causou um prejuízo a outrem repará-lo<sup>34</sup>.

Na responsabilidade objetiva a atitude culposa ou dolosa do agente causador do dano é de menor relevância, pois, desde que exista relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente, surge o dever de indenizar, quer tenha este último agido ou não culposamente<sup>35</sup>.

A teoria do risco é ainda defensável sob outros pontos de vista. Pondo à conta da atividade uma responsabilidade eventual, refreia o exercício interessado duma liberdade que não quer constrangimento, e combate esse individualismo egoísta que atua sem preocupação alguma pelo interesse de outrem. Protegendo os interesses materiais e morais das vítimas, essa teoria garantiu a segurança das situações contra os empreendimentos nocivos e, quando uma força nova vem ameaçar os homens detêm essa força pela ameaça duma responsabilidade.

---

<sup>32</sup> MATIELO, Fabrício Zamprogná. **Dano moral, dano material e reparação**, p. 33.

<sup>33</sup> RODRIGUES, Sílvio. **Direito Civil**, p. 11.

<sup>34</sup> RIPERT, George. **A regra moral nas obrigações civis**. 2ª ed., Campinas: Bookseller, 2009, p. 213.

<sup>35</sup> RODRIGUES, Sílvio. **Direito Civil**, p. 11.

Estabelecendo entre os homens novas causas de ação para reparação de danos, cria uma consciência mais clara da solidariedade que os une<sup>36</sup>.

Ora, para o consumidor seria extremamente penoso demonstrar essa circunstância, mesmo porque ele é a parte vulnerável nas relações de consumo, tendo o Código de Defesa do Consumidor optado pela responsabilidade objetiva<sup>37</sup>.

Elemento comum a qualquer espécie (ou subespécie) de responsabilidade civil é a ocorrência de danos ao credor. Não se constitui vínculo obrigacional se o credor não tiver sofrido dano. O desatendimento a este pressuposto caracteriza hipótese de exclusão de responsabilização<sup>38</sup>.

Logo, pela Teoria Subjetiva, o que importa é determinar-se ter havido culpa. Inexistindo esta, inexistirá também a responsabilidade. Pela Teoria Objetiva ou Teoria do Risco, relevante não é se houve culpa, mas sim, se houve dano. Existindo dano, ainda que ausente a culpa, existirá também a responsabilidade.

### **2.3 Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações com instituições financeiras**

O Código de Defesa do Consumidor foi inserido em nosso ordenamento jurídico em 1990, através da edição da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, fundamentada na Constituição Federal.

A Carta Magna, em diversos dispositivos, como por exemplo, artigo 5º, inciso XXXII, art. 24, inc. VIII, art. 150, § 5º, art. 175, parágrafo único, inc. II e art. 48 dos Atos e Disposições Constitucionais Transitórios, prevê a proteção do consumidor.

Baseada na Carta Magna, “uma das mais relevantes posturas adotadas pelo Código de Defesa do Consumidor foi a consagração da reparabilidade de danos morais advindos de relações de consumo”<sup>39</sup>. Inusitadamente, pela primeira vez na história dos textos constitucionais brasileiros, a Constituição de 1988 dispõe

---

<sup>36</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**, p. 214.

<sup>37</sup> Idem, p. 146.

<sup>38</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 300.

<sup>39</sup> BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 3ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997, p. 258.

expressamente sobre a proteção dos consumidores, identificando-os como grupo a ser especialmente tutelado através da ação do Estado<sup>40</sup>.

O CDC é uma lei de função social, que regulariza uma nova conduta, visando tutelar um grupo específico de indivíduos – os consumidores –, considerados vulneráveis diante de algumas práticas abusivas ocorridas no mercado, dando efetividade à norma constitucional determinadora da proteção dos consumidores, vez que reconhecida a sua vulnerabilidade no mercado de consumo face aos demais agentes econômicos.

Nós diríamos que o Código de Defesa do Consumidor, muito mais do que um conjunto de normas inovadoras, em diversos aspectos do direito, é muito mais uma filosofia de ação, eis que traça uma política ou um conjunto de diretrizes que devem ser seguidas para que o consumidor seja efetivamente protegido e defendido<sup>41</sup>.

Primeiramente, dá coerência e homogeneidade a um determinado ramo do Direito, possibilitando sua autonomia. De outro, simplifica e clarifica o regramento legal da matéria, favorecendo, de uma maneira geral, os destinatários e os aplicadores da norma<sup>42</sup>.

O artigo 1º da legislação consumerista além de expressar o caráter de ordem pública e interesse social impõe ao operador a observância obrigatória das suas disposições de forma a manter o equilíbrio entre as partes na relação de consumo.

O direito do consumidor é um direito especial, aplicável a todas as relações de consumo. De modo que, independentemente da espécie de contrato realizado, havendo de um lado um consumidor e de outro um fornecedor, tal relação submete-se às normas previstas na Lei n. 8.078/90.

Reconhecer a existência de uma relação de consumo é o primeiro, e essencial, passo para possibilitar a aplicação das normas previstas pelo CDC.

---

<sup>40</sup> COVIZZO, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**. Bauru – SP: EDIPRO, 1999. p. 51.

<sup>41</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**, p. 15.

<sup>42</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 7.

O conceito de consumidor é claro no segundo dispositivo do Diploma Consumerista, que aduz:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire e utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Dispõe ainda sobre o conceito de fornecedor, trazendo inclusive sua definição objetiva no próprio texto legal:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Como é possível observar, o conceito é bastante amplo, abrangendo todos os ramos da atividade econômica. Isso pode ser percebido pelo cuidado do legislador ao evitar a utilização de termos que pudesse tornar a qualificação dessas partes taxativa, deixando de contemplar alguma relação jurídica importante.

Nesse sentido, são considerados fornecedores todos aqueles que propiciam a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo, de maneira a atender às necessidades dos consumidores. Ou seja, o fornecedor seria um dos protagonistas das relações de consumo, responsável pela colocação de produtos e serviços à disposição do consumidor.

Ainda no art. 3.º do CDC, no seu parágrafo segundo, encontramos o conceito de serviço, o que facilita a delimitação de seu âmbito de incidência e afasta dubiedades interpretativas, pois estabelece expressamente a atividade de natureza bancária no conceito de fornecedor.

Pela dicção legal supracitada, *“serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”*.

A atividade econômica não pode estar divorciada do princípio da dignidade da pessoa humana, a própria Constituição da República Federativa do Brasil, previu em seu artigo 5º, inciso XXXII, a defesa do consumidor como direito fundamental e

determinou que esse sujeito, considerado especial e vulnerável, deveria ser protegido por um código.

O Código de Defesa do Consumidor incluiu expressamente as atividades bancárias, financeiras, de crédito e securitárias no conceito de serviço (art. 3º, § 2º). Malgrado a resistência das referidas instituições em se sujeitarem às suas normas, sustentando que nem toda atividade que exercem (empréstimos, financiamentos, poupança etc.) encontra-se sob sua égide, o Superior Tribunal de Justiça não vem admitindo qualquer interpretação restritiva ao aludido §2º do art. 3º, afirmando que a expressão “natureza bancária e financeira e de crédito” nele contida não comporta que se afirme referir-se apenas a determinadas operações de crédito ao consumidor<sup>43</sup>.

Os bancos, conforme traz em seu voto o Ministro Relator Ruy Rosado de Aguiar Júnior, no julgamento do Recurso Especial 57.974-0/RS, estão submetidos às disposições do Código do Consumidor. A circunstância de o usuário dispor do bem recebido através da operação bancária, transferindo-o a terceiros, em pagamento de outros bens ou serviços, não o descaracteriza como consumidor dos serviços prestados pelo banco.

Entretanto, as instituições financeiras tentam afastar de todas as maneiras a incidência do Código de Defesa do Consumidor em suas operações, mas a jurisprudência atual é pacífica, tendo inclusive sumulado o assunto por meio do verbete de nº 297 do Superior Tribunal de Justiça: *“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”*.

Desse modo, sendo fornecedores de serviços, os bancos respondem independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados a consumidores e terceiros afetados pela prestação defeituosa de serviços. Isso significa que, se praticarem qualquer ato do qual resulte dano, devem suportar as consequências do seu procedimento, ressarcindo os prejuízos causados, ainda que o lesado não possua qualquer vínculo contratual anterior.

---

<sup>43</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 320.

### 3 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E O CADASTRO DE INADIMPLENTES

De fato, na sociedade de massa atual, onde até mesmo para a aquisição de alimentos muitas vezes encontramos dificuldade, devido às distâncias, às grandes concentrações urbanas, até mesmo aos problemas de estacionamento, muito mais do que isso, pelo fato de que os negócios e a satisfação das necessidades exigem uma postura ágil e rápida do consumidor, sob pena de restarem inviabilizadas outras atividades profissionais, estudantis e sociais, de um modo geral, faz com que o adquirente ou usuário de produtos ou serviços tenha de se submeter a condições e contratos que lhe são desfavoráveis<sup>44</sup>.

Uma decorrência lógica da evolução humana é a ampliação de suas relações, num contexto de avanços não só nas relações sociais mantidas, bem como, de novas tecnologias e o modo de operacionalização das mesmas, cenário que indubitavelmente apresenta concomitantemente o surgimento de novos direitos, na medida em que também com esses avanços surgem novos prejuízos e com eles novos danos a serem reparados<sup>45</sup>.

A qualidade é na vida moderna um elemento permanente comum às necessidades dos cidadãos. O consumidor deseja comprar apenas produtos de boa qualidade, ou deseja que os serviços sejam fornecidos com qualidade. A qualidade faz hoje parte do cotidiano. É preciso então que a qualidade faça também parte do cotidiano das empresas desde a concepção do produto até o serviço após a venda, passando pela própria produção<sup>46</sup>. Afinal, “[...] a correta satisfação das necessidades do consumidor, integra inclusive o conceito de qualidade de uma empresa”<sup>47</sup>.

Esta é a noção exata de qualidade, ou seja, corresponde ao entendimento de que o produto ou serviço de fato satisfará os anseios do seu adquirente ou

---

<sup>44</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 52.

<sup>45</sup> MACHADO, Ana Lucia Pereira. **A responsabilidade civil nos dias atuais: um verdadeiro instrumento de realização da dignidade da pessoa humana**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 107, dez 2012.

<sup>46</sup> SANTANA, Heron José. **Responsabilidade civil por dano moral ao consumidor**. Belo Horizonte: Nova Alvorada Edições Ltda., 1997, p. 35.

<sup>47</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 39.



usuário, jamais podendo o fornecedor ter a ilusão de que eventual “maquiagem” ou subterfúgio não serão identificados pelos seus parceiros do mercado de consumo<sup>48</sup>.

O sistema bancário exerce relevante função na mobilização de capitais em benefício do desenvolvimento econômico do país. Atualmente as instituições financeiras não se limitam a captar recursos e conceder empréstimos. Estas instituições oferecem uma enorme variedade de prestação de serviços, denominadas operações acessórias, tais como, pagamento de contas de luz, pagamentos de salários, pensões e aposentadorias, etc. Com efeito, à medida que diversificam os serviços prestados, aumentam também, as hipóteses de responsabilização na órbita civil<sup>49</sup>.

Cumpra clarear, que ao fornecer todas essas possibilidades aos seus clientes, utilizam como subsídio para atraí-los a segurança que possuem, em comparação ao particular, para realização de tais serviços.

Suas atividades envolvem, pois, os dois objetos das relações de consumo: os produtos e os serviços<sup>50</sup>. Não há classe social que a ele não se dirija, recolhendo suas economias ou levantando capitais. Para poder atingir sua finalidade, o banco realiza várias operações, dinamizando o crédito, tornando-se ora devedor da pessoa com quem transaciona, ora credor<sup>51</sup>.

É manifestamente reconhecido em larga escala que os serviços bancários estão fixados no dia-a-dia de qualquer indivíduo, seja pessoa física ou jurídica. Todos são consumidores em potencial e, portanto, vulneráveis diante da força dos grandes fornecedores bancários.

Com efeito, em plena era do consumismo – ativada e reativada por publicidade maciça atraente – cercam-se as pessoas, diária e sequencialmente, de

---

<sup>48</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 40.

<sup>49</sup> CASARIEGO, Alessandra Campanha Puig. **Responsabilidade civil das instituições financeiras**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, n. 87, abril 2011.

<sup>50</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 178.

<sup>51</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**, p. 239.

necessidades, muitas criadas pela própria evolução tecnológica, que precisam satisfazer, participando, assim, direta e indiretamente, de operações de consumo<sup>52</sup>.

As relações existentes entre as instituições bancárias e os correntistas apresentam-se fundadas na teoria do risco proveito. Ou seja, no afã de se buscar isonomia no tratamento entre tais instituições e o correntista (hipossuficiente), passou-se a analisar, de modo mais apurado, o comportamento e a eventual culpa das referidas empresas. A justificativa para tanto reside no fato de que as instituições bancárias, além de serem as “donas da situação” na relação negocial, em razão do notório poder econômico e do acesso de informações especializadas (ou privilegiadas), ainda lucram (obtem proveito) com a atividade de risco que desenvolvem. Portanto, é nesse contexto que se procura vincular a instituição bancária, em face do seu cliente, à existência de um tipo de responsabilidade que não impõe a investigação da culpa<sup>53</sup>.

Ao se adotar a teoria do risco profissional em casos de danos causados pelos bancos aos seus clientes ou terceiros, está se agindo de forma justa, uma vez que, quem realiza atividade ou oferece produto que acarrete riscos a terceiros ou ele próprio, deve suportar as consequências de reparar o dano causado por seu ato, isso sem esquecermos que as instituições bancárias auferem grandes lucros com suas atividades, então, muito justo que arquem também com o ônus proveniente de suas ações danosas<sup>54</sup>.

Haja vista a confirmação da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor na relação das instituições financeiras com seus clientes, muito embora tenham tentado contornar tal realidade com a propositura da ADIn 2.519/DF<sup>55</sup>, não

---

<sup>52</sup> BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 3ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997, p. 261.

<sup>53</sup> MATTOS, Francisco José Soller de. **Breve comentário sobre a responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, VIII, n. 20, fev 2005.

<sup>54</sup> DE ARAÚJO, Paulo Guilherme Lopes. **A responsabilidade civil nos serviços bancários**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, VI, n. 15, nov 2003.

<sup>55</sup> A ADIn 2.591/DF visava alterar o § 2º do artigo 3º da Lei 8.078/90, objetivando tornar inaplicável a legislação consumerista às relações mantidas entre as instituições financeiras e seus clientes, alegando que o Sistema Financeiro Nacional deveria ser regulado por Lei Complementar, haja vista o disposto no artigo 192 da Constituição federal, qual seja: “*O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram*”. Tratando-se o CDC de Lei Ordinária, não poderia regular a matéria. No entanto, o Superior Tribunal Federal julgou improcedente a ação

há que se falar na afastabilidade da imposição do diploma consumerista em tais casos, nos restando apenas a análise de como se dá essa aplicação, bem como sua eficiência, nos casos mais corriqueiros de desrespeito aos clientes.

No relacionamento contratual, a instituição bancária deve ter como princípio norteador o irrestrito respeito aos interesses dos clientes. Seus serviços devem ser prestados com a competência e segurança esperados pelo cliente, pois se tais serviços são procurados é porque a instituição goza da confiança do cliente que o procura, que dá crédito à segurança da prestação do serviço bancário, há a presunção da boa fé e lisura na execução dos seus serviços<sup>56</sup>.

Apesar de todo apoio tecnológico, com a larga utilização da informática, não raro somos sabedores dos danos causados a clientes em decorrência do mau funcionamento dos serviços bancários<sup>57</sup>. Infelizmente, a figura vulnerável do consumidor reiteradamente é desrespeitada pelas poderosas instituições bancárias, que almejam apenas a obtenção de lucro rápido e fácil a qualquer custo, sem as cautelas pertinentes na verificação de dados.

Infelizmente, alguns agentes econômicos não compreenderam, ainda, que um contrato limpo, uma conduta empresarial clara e transparente, um procedimento leal, induzem ao retorno do consumidor para fazer novos negócios<sup>58</sup>.

Tendo em vista a necessidade do indivíduo, em razão do momento histórico de total dependência dos serviços bancários, conforme já abordado, o defeito do produto e/ou serviço fornecido pelas instituições bancárias atinge a segurança do consumidor, a sua incolumidade psíquica e, em muitos casos o patrimônio moral do consumidor, pois todo evento danoso importa para que o sofra algum desconforto ou dissabor.

---

interposta pela Confederação Nacional das Instituições Financeiras, afastando os argumentos levantados tendo em vista que o referido dispositivo da CF trata da estrutura e fiscalização do SFN e não da relação mantida entre as instituições financeiras e seus consumidores, confirmando a aplicação do CDC aos serviços bancários, e a proteção do objetivo traçado pelo constituinte quando da elaboração da CF/88.

<sup>56</sup> DE ARAÚJO, Paulo Guilherme Lopes. **A responsabilidade civil nos serviços bancários**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, VI, n. 15, nov 2003.

<sup>57</sup> *Idem*.

<sup>58</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 39.

Existindo um evento danoso praticado pelo agente bancário, constata-se um defeito grave, uma irregularidade jurídica no serviço prestado, que se consubstancia na quebra da confiança nele depositada pelo consumidor, devendo o banqueiro suportar os ônus acarretados por sua atividade econômica.

Todavia, embora o Código de Defesa do Consumidor imponha a prevenção e a efetiva reparação dos danos, em inúmeros casos verificam-se prejuízos causados aos consumidores em razão da má prestação de serviços por parte das instituições financeiras.

Dentre as diversas hipóteses em que os bancos causam danos que ultrapassam àqueles esperados do convívio em sociedade, e devem ser responsabilizados por suas falhas procedimentais, temos em maior evidência atualmente as inscrições indevidas do nome dos consumidores em cadastros restritivos de crédito.

O ilícito se dá quando estes, na realidade, estão com os débitos quitados ou não possuem nenhum inadimplemento com aqueles que fornecem seu nome para o cadastramento, o que acaba por inviabilizar o exercício da cidadania econômico-social.

As compras em prestações forçaram o surgimento de institutos destinados a resguardar o comerciante contra os maus pagadores, os serviços de proteção ao crédito cadastram pessoas que descumprem suas obrigações nesse particular, impossibilitando a concessão de novas oportunidades<sup>59</sup>.

O inadimplemento de obrigações é registrado, na sociedade urbana contemporânea, em imensos cadastros (banco de dados). Os mais conhecidos são os dos serviços de proteção ao crédito prestado pelas associações comerciais (SPC) ou por empresas privadas (SERASA), os dos cartórios de protestos de títulos (embora sua função jurídica primordial seja diversa) e o cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF) mantido pelo Banco Central. Em vista da grande complexidade que os cerca e da quantidade de registros que realizam, os bancos de dados podem incorrer, por ato próprio ou de terceiros, em erros<sup>60</sup>.

---

<sup>59</sup> MATIELO, Fabrício Zamproga. **Dano moral, dano material e reparação**, p. 172.

<sup>60</sup> COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 439-440.

Seja por erro de digitação, seja por erro na constatação de inadimplemento das obrigações dos clientes, o que não ameniza o transtorno que vem a causar, já que a automação das cobranças não pode impor prejuízo ao consumidor, a responsabilidade da empresa em verificar quem de fato não cumpriu o pactuado não deve ser transmitida àquele que tem ciência do compromisso quitado e nenhuma pendência.

Em assim sendo, não fica difícil imaginar o transtorno causado a alguém cujo nome foi injustamente colocado no rol dos inadimplentes, ou em relação a quem não se fez a devida retirada do nome, após a regularização da situação. Tal fato, além de inviabilização da obtenção de novos créditos, traz abalo moral, face à consulta positiva nos arquivos de serviço e à conseqüente desvalorização íntima, ou objetiva, da vítima<sup>61</sup>.

O atentado aos direitos relacionados à personalidade, provocados pela inscrição em banco de dados, é mais grave e mais relevante do que lesão a interesses materiais. A prova do dano moral, que se passa no interior da personalidade, se contenta com a existência do ilícito<sup>62</sup>.

Não se faz necessário que o fato desabonador chegue ao conhecimento de elevado contingente, a sensação, por si só, de ser taxado como “mau pagador”, quando não se é, constitui violação do patrimônio ideal que é a imagem adequada, a dignidade do nome e a virtude de ser honesto.

Na era da sociedade da informação (desdobramento sofisticado da sociedade de consumo), os bancos de dados adquiriram, perante a comunidade empresarial, uma estatura semidivina, tamanha a confiança que neles depositam os agentes econômicos e, por via de conseqüência, os próprios cidadãos, vistos coletivamente<sup>63</sup>.

No mundo em que vivemos, é possível identificar quatro tipos básicos de poder: o econômico, o militar, o tecnológico e o da informação. Dos quatro, os arquivos de consumo ostentam três, ou seja, poder econômico, tecnológico e de

---

<sup>61</sup> MATIELO, Fabrício Zamproga. **Dano moral, dano material e reparação**, p. 172.

<sup>62</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 533.

<sup>63</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 419.

informação. Sem freios, transmudam-se em ameaça, não aos “negativados”, mas a toda a sociedade, pondo em risco garantias constitucionais inalienáveis, base da nossa civilização<sup>64</sup>.

O cadastramento mantido pelos bancos de dados não passa de um acervo de informações referentes a devedores inadimplentes, municiados pelos fornecedores que se viram frustrados pela inadimplência, dados estes que lhes são disponibilizados, para que se acautelem na facilitação de novos créditos. Não representa nenhuma penalidade, e muito menos pode ser utilizado para constranger o devedor ao adimplemento da obrigação, sob ameaça ou coação de remessa de seu nome ao SPC<sup>65</sup>.

A idoneidade financeira sempre foi – e cada vez mais é – um componente essencial da honorabilidade do ser humano. Representa o próprio ar que respira o *homo economicus*, que dele destituído perece por asfixia, levando consigo parte substancial da cidadania de cada indivíduo e inviabilizando o usufruto de outro interesse primordial reservado pela Constituição: a qualidade de vida<sup>66</sup>.

Indiretamente, sofre o direito (= liberdade) de que todos são titulares de livremente contratar no mercado. Ora, uma vez “negativado”, com seu crédito aniquilado, são remotas, para não dizer inexistentes, as possibilidades de o consumidor exercer tal prerrogativa constitucional, pois vivemos num modelo de sociedade – a de consumo – impregnado pela regra de que os bancos de dados têm sempre a última palavra no momento da contratação<sup>67</sup>.

Seria hoje, o crédito, um bem imaterial concedido ao consumidor em razão do bom conceito que disfruta na praça, o reconhecimento da medida de confiança que a ele pode ser atribuída.

No caso dos serviços de proteção ao crédito, as informações neles armazenadas, referem-se a dados pessoais ligados a fatos que carregam no seu bojo, elementos de avaliação pejorativa das pessoas, que implicam no

---

<sup>64</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 420.

<sup>65</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 532

<sup>66</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 421

<sup>67</sup> Idem, Ibidem.

conhecimento de características ligadas a própria essência de cada uma, significando admitir que essas informações nas mãos de terceiros, convertem-se na devassa da privacidade das mesmas<sup>68</sup>.

A liberdade é dos bens mais prestigiados pelo ser humano, merecendo não apenas a proteção legal, como a consagração que lhe outorga o próprio instinto natural existente do homem<sup>69</sup>. Não há de se olvidar que ficar taxado de inadimplente em sociedade altamente consumista e dependente de crédito é uma violação à liberdade, haja vista que o dano decorrente da inscrição indevida nos já referidos cadastros infringe o princípio da dignidade da pessoa humana, gerando, por conseguinte, o dever de reparação por dano moral.

O crédito e a confiança, como é fácil de ver até mesmo no convívio social íntimo, oportunizam uma melhor troca de informações úteis à vida dos interlocutores, facilitando o progresso individual e, como decorrência lógica, da sociedade como um todo<sup>70</sup>.

Não há como inobservar, que o modo próprio de atuação desses serviços restritivos tem valido muito mais para os seus interessados no aproveitamento dos seus efeitos práticos, que se notabilizam pela cobrança abusiva e pela depreciação dos bens personalíssimos, do que na finalidade para a qual foram criados, qual seja, a de prestarem informações úteis e auxiliarem a atividade produtiva<sup>71</sup>.

Estando uma pessoa neles relacionada, ainda que excluída a cobrança coercitiva vedada pelo texto constitucional, hipótese que não retrata a realidade dos fatos, restam-lhes apenas as sanções deles resultantes; de plano imediato o cerceamento ao crédito, e em seguida, a conceituação desprimorosa, ambas propulsoras da depreciação moral, violadoras da intimidade, da privacidade, da honra e da imagem dos negativados<sup>72</sup>.

---

<sup>68</sup> COVIZZO, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**. Bauru – SP: EDIPRO, 1999. p. 44.

<sup>69</sup> MATIELO, Fabrício Zamproga. **Dano moral, dano material e reparação**, p. 160.

<sup>70</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 231.

<sup>71</sup> COVIZZO, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**. Bauru – SP: EDIPRO, 1999. p. 40.

<sup>72</sup> Idem, *Ibidem*.

Incontestavelmente, o dano oriundo do cadastramento indevido do nome de um indivíduo nos órgãos de informação de restrição de crédito, atinge sua esfera extrapatrimonial, haja vista que seu crédito será negado e não terá acesso aos bens da vida que nos trazem algum conforto e lazer. A mera inscrição imprópria é o bastante para comprovar a ocorrência do dano moral, tendo em vista que ele é presumido, *in re ipsa*<sup>73</sup>, pois afeta a dignidade da pessoa humana em sua honra subjetiva e perante o meio social em que vive.

Não raro, o cidadão apenas toma conhecimento da negativação do seu nome quando necessita fazer uma operação de crédito, alugar um imóvel ou até mesmo conseguir um emprego e se vê impedido. Acaba sendo constrangido e passando por um verdadeiro martírio até o deslinde da questão, isso, quando há sucesso, mas na grande parte dos casos, o que se observa é que o impasse só é solucionado via judicial.

Como o direito deve ser usado de forma que atenda ao interesse coletivo, logo haverá ato abusivo, revestido de iliceidade, de seu titular se ele o utilizar em desacordo com sua finalidade social. Assim, se alguém exercer direito, praticando-o com uma finalidade contrária a seu objetivo econômico ou social, estará agindo abusivamente<sup>74</sup>.

A noção de abuso está intimamente ligada ao conceito de direitos, pois abusar significa exercer de maneira desproporcional e contrária aos critérios de igualdade determinada conduta reconhecida, em princípio, como lícita<sup>75</sup>.

---

<sup>73</sup> *In re ipsa*: dano que independe de comprovação. Entendimento consagrado pelo Superior Tribunal de Justiça de que a inscrição irregular nos cadastros de inadimplentes independe da comprovação do dano sofrido, bastando a comprovação da conduta ilícita. Nesse sentido: "AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO. RESPONSABILIDADE CIVIL. NEGATIVAÇÃO EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. QUANTUM INDENIZATÓRIO. RAZOABILIDADE. DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. IMPROVIMENTO. 1.- **"Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura *in re ipsa*, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica."** (REsp 1059663/MS, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, DJe 17/12/2008). [...] 5.- Agravo Regimental improvido". AgRg no AREsp 501533/DF – 2014/0084565-5. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Terceira Turma. Julgado em 27 de maio de 2014. Disponível em: <www.stj.jus.br> Acessado em agosto de 2014.

<sup>74</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**, p. 398.

<sup>75</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 47.



Vale aqui, então, a velha lição de que nossos direitos acabam exatamente na medida que começam a prejudicar os direitos dos demais indivíduos integrantes do corpo social, ou seja, uma conduta que era lícita na origem, torna-se contrária ao Direito, merecendo restrição advinda da lei<sup>76</sup>.

Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor<sup>77</sup>. Dessa forma, temos que, “[...] numa sociedade capitalista, o cerceamento de crédito representa um severo castigo, com consequências perversas na vida econômica dos atingidos; o descrédito, na realidade, é uma ofensa à honra, uma violação daqueles bens indisponíveis e que se encontram tutelados pelo texto constitucional”<sup>78</sup>.

Os riscos para o consumidor – conjugados aos benefícios já comentados – são, sem dúvida, de vulto. Estamos diante de entidades que, contrariando a vontade dos investigados, coletam e disseminam informações financeiras negativas, que necessariamente lhe fecharão as portas do crédito, essencial na sociedade de consumo. Isso, rotineiramente, sem que o consumidor sequer tenha conhecimento de sua “negativação”, pintado como mau pagador ou inadimplente, desconhecendo, ademais, o conteúdo daquilo que contra si foi arquivado, ignorância essa que exacerba sua vulnerabilidade e os riscos de inexatidão. Quando desabonada indevidamente, o consumidor pode se ver na situação juridicamente inaceitável de ser barrado na porta do crediário, quando, na verdade, seria merecedor de seus favores. Se inexistentes os mecanismos legais para a sua proteção, o consumidor, até por desconhecer as razões que levaram à vedação do seu crédito, fica à mercê da boa vontade das instituições de registro e dos próprios fornecedores-usuários desses serviços. Negado por um, o crédito, por certo, será rejeitado por todos, enquanto não corrigidos ou apagados os assentos detratores<sup>79</sup>.

O remédio para evitar os efeitos desastrosos dessa negativação ou mesmo para impedir a sua duração, está na invocação do poder jurisdicional através de

---

<sup>76</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 47.

<sup>77</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 375.

<sup>78</sup> COVIZZO, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**, p. 40.

<sup>79</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 431.

medidas rápidas e assecuratórias que garantam a efetividade da jurisdição e o direito à segurança jurídica dos bens violados<sup>80</sup>.

Uma vez que a própria natureza de suas obrigações gera o risco destas inscrições indevidas, logo, permitindo a aplicação da responsabilidade objetiva, cabendo aos fornecedores dos serviços exercerem seu direito de forma regular. Afinal, as práticas abusivas afetam o bem estar do consumidor, arraigadas na imoralidade econômica, a fim oprimir o consumidor.

O agente bancário passa a ter a obrigação de indenizar o consumidor, quando aquele coloca este em desvantagem exagerada, alterando o mínimo de equilíbrio esperado, e deixando de prezar pelo princípio da boa-fé objetiva. A confiança depositada pelo consumidor quando do aceite do serviço e/ou produto prestado pelo banco deve ser zelada em razão da importância do objeto a ele confiado e sua principal finalidade: procedimentos bancários que envolvam moeda corrente seja ela nacional ou internacional, geralmente fruto de seu trabalho e necessária para seu sustento e de sua família. Afinal, a falha da prestação esperada, é capaz de limitar ou restringir os direitos do consumidor.

A comunicação da inadimplência, quando esta realmente ocorreu, não constitui nenhum gravame que justifique, por si, pedido de reparação de danos morais. Porém, ao fazê-lo, o credor deve agir cuidadosamente, descrevendo as circunstâncias do contrato inadimplido e, especialmente, se existe demanda pendente entre as partes, onde se questiona a obrigação objeto da controvérsia. Tem-se decidido que constitui ato ilícito a omissão sobre a existência de litígio em juízo, pois a informação impediria a inscrição dos nomes dos autores no cadastro de inadimplentes, visto que, segundo dispõe a cláusula 20 do Regimento Interno do SPC, “será suspensa a informação do registro, desde que comprovada a existência de litígio judicial sobre o débito registrado”<sup>81</sup>.

Ocorrendo erro ou dolo de quem municia, ou de quem manipula o arquivo de informações, passa a haver justa causa para a reparação de danos patrimoniais ou morais, ou de ambos, ao cliente injustamente listado como mau pagador. O injusto ou indevido apontamento, no cadastro de maus pagadores, do nome de qualquer

---

<sup>80</sup> COVIZZO, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**, p. 109.

<sup>81</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 532.

pessoa, que tenha natural sensibilidade ao desgaste provocado pelo abalo de crédito e credibilidade, produz nesta uma reação psíquica de profunda amargura e vergonha, que lhe acarreta sofrimento e lhe afeta a dignidade. O dano moral, *in casu*, está *in re ipsa* e, por isso, carece de demonstração<sup>82</sup>.

Com efeito, o consumo somente tem condições de existir se for entregue ao empregado, ao funcionário, ao servidor, numerários suficiente para que ele invista o mercado de consumo, adquirindo bens ou serviços<sup>83</sup>.

Seguindo nessa cadeia lógica, novas empresas, novos serviços, novas atividades surgirão na exata medida em que os consumidores investirem nestas unidades de produção de bens ou de serviços, as quais tenderão a aumentar de porte, fazendo com que novos empregos surjam e, conseqüentemente, que novos consumidores ingressem no mercado de consumo, investindo cada vez mais em desenvolvimento<sup>84</sup>.

---

<sup>82</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 532.

<sup>83</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p.53.

<sup>84</sup> Idem, *Ibidem*.

#### 4 A INDÚSTRIA DO DANO MORAL E AS COMINAÇÕES INDENIZATÓRIAS

O que se pode inferir da Lei 8.078/90 é que “a **harmonização** de que cuida o inciso III do art. 4º<sup>85</sup>, a seu turno, refere-se à **tranquilidade**, ou, antes até, ao **estado de paz, sem conflitos**, que devem existir entre a proteção dos interesses dos consumidores, de forma geral, de um lado, e **a busca de novas conquistas e inovações tecnológicas**, de outro, **viabilizando-se, em consequência, o desenvolvimento econômico**, tal como previsto pelo artigo 170<sup>86</sup> da Constituição Federal, que, como já vimos, estabelece as bases para a ordem econômica idealizada. Referida tranquilidade deve ser sempre baseada na **boa-fé** e no **equilíbrio** nas relações fornecedores/consumidores”<sup>87</sup>.

O realce dado pela Carta de 1988, elevando o dano moral ao nível de garantia constitucional, juntamente à edição do Código de Defesa do Consumidor em 1990 e à criação dos Juizados Especiais Cíveis, deu ao cidadão comum, mesmo despido de conhecimentos jurídicos, a possibilidade de encarar as grandes empresas de igual para igual, no tocante às relações de consumo<sup>88</sup>.

Todos os conceitos tradicionais de dano moral devem ser analisados pela ótica da Constituição de 1988. Pois, a atual Carta, na trilha das demais Constituições elaboradas após a eclosão da chamada questão social, colocou o homem no vértice do ordenamento jurídico da nação, fez dele a primeira e decisiva realidade, transformando os seus direitos no fio condutor de todos os ramos jurídicos. E, ao inserir em seu texto normas que tutelam os valores humanos, a Constituição fez também estrutural transformação no conceito e valores dos direitos individuais e

<sup>85</sup> Código de Defesa do Consumidor, Artigo 4º: “A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; [...]”.

<sup>86</sup> Constituição Federal, Artigo 170: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V – defesa do consumidor; [...]”.

<sup>87</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**, p. 18.

<sup>88</sup> FIGUEIREDO, Vicente Cardoso de. **Indústria do dano moral ou indústria do enriquecimento ilícito?** In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 56, ago 2008.

sociais, o suficiente para permitir que a tutela desses direitos seja agora feita por aplicação direta de suas normas. Ninguém desconhece que as normas constitucionais, por serem de hierarquia superior, balizam a interpretação e aplicação de toda a legislação infraconstitucional, de sorte a não ser possível aplicar esta em desarmonia com aquelas<sup>89</sup>.

#### 4.1. Da existência da indústria do dano moral

Nos últimos anos, temos visto um sensível acréscimo na propositura de ações na Justiça. Muitos creditam o aumento de ações à conscientização do povo brasileiro em relação aos seus direitos. Concordamos em parte, porque o movimento também se deve à mudança no ordenamento jurídico em relação à responsabilidade civil, mais especificamente à Lei n. 8.078 de 1990 (conhecida por todos como o código de defesa do consumidor ou simplesmente CDC), que trouxe novidades ao campo de responsabilidades daqueles que causam prejuízos a *outrem*<sup>90</sup>.

De tal modo, não resta dúvida, que com a Carta Magna de 1988 houve a inserção de um novo paradigma que se direcionou a prestigiar e muito o instituto do dano moral, e por consequência natural, culminou com a ampla expansão em seu campo. Antes de 1988, a utilização da responsabilidade civil em regra abarcava quase sempre a proteção máxima da esfera patrimonial, logo após, com a entrada em vigor da Constituição de 1988, resultado de uma longa batalha doutrinária e jurisprudencial, a utilização da responsabilidade civil tornou-se um instrumento para a proteção dos interesses existenciais<sup>91</sup>.

O direito de ação é um instrumento do Estado Democrático constitucionalizado. Através dele invoca-se a tutela jurisdicional para que o Estado decida acerca da existência ou não de um direito reclamado. Assim sendo, todos que se sentiram lesionados estão autorizados a buscar a tutela jurisdicional.

---

<sup>89</sup> MELO, José Mário Delaiti de. **A industrialização do dano moral**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XVI, n. 111, abr 2013.

<sup>90</sup> VASCONCELOS, Ricardo Luiz Figueira Guedes. **Responsabilidade civil e o Poder Judiciário**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, X, n. 41, maio 2007.

<sup>91</sup> GONÇALVES, Fábio Antunes; GONÇALVES, Patrícia Antunes. **Uma releitura crítica do dano moral: Da expansão à crise**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 107, dez 2012.

Ao analisar os incisos V e X, do artigo 5º da Constituição da República Federativa do Brasil, não há como negar a plena reparabilidade dos danos morais. Bem como no inciso XXXV do mesmo dispositivo não se olvida a garantia da apreciação do Poder Judiciário às lesões e/ou ameaças a direito<sup>92</sup>.

Qualquer cidadão tem o direito de acessar a justiça com o escopo de invocar, perante o Estado, direito que entende como seu. Expresso na Constituição e repisado no CDC, a premissa maior é fornecer subsídios para facilitar o acesso à justiça a todos os indivíduos, para que seja possível defender seus direitos reequilibrando e/ou reduzindo a desigualdade entre consumidor e fornecedor.

Da leitura dos julgados prolatados em ações indenizatórias propostas por consumidores e, principalmente, usuários de serviços prestados por empresas privadas e públicas, nota-se que os danos morais constituem, por vezes, a reparação acalentada por todos aqueles que se sentem ofendidos ou destratados nas relações de consumo pactuadas com os respectivos fornecedores<sup>93</sup>.

Ainda que a Lei 8.078/90 tenha permitido que se equilibrassem as relações de consumo e os cidadãos se sentissem mais amparados, o número de demandas ajuizadas por pessoas que tiveram o nome negativado indevidamente é imenso e crescente.

Evidentemente que, no exercício regular de seus direitos, as empresas credoras podem e devem negatizar o nome de seus clientes inadimplentes, seja pela via do protesto de títulos, seja pela inclusão no sistema de registros de proteção ao crédito. Tanto é assim que o próprio Código de Defesa do Consumidor reconheceu como tendo caráter público as entidades de proteção ao crédito e congêneres,

---

<sup>92</sup> Constituição Federal, Artigo 5º: *“Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade nos termos seguintes: [...] V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; [...] X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; [...] XXXV – a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; [...]”*.

<sup>93</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 231.

conforme expressamente previsto no art. 43, § 4º, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990<sup>94</sup>.

Efetivamente, os credores podem fazer uso dos sistemas de proteção ao crédito para ali registrarem o nome dos maus pagadores. Esse é um direito líquido e certo. Contudo, muitas vezes acontece que, por desorganização ou displicência ou ainda pela complexidade e impessoalidade das relações negociais das grandes empresas, procede-se à inscrição irregular de clientes naqueles cadastros ou, leva-se a protesto títulos que não deveriam ser protestados. Nestes casos, excede-se o limite do exercício regular de um direito para adentrar-se no campo do ilícito que autoriza pleitear indenização por dano moral<sup>95</sup>.

Exceder o limite do exercício regular de um direito, conforme já abordado, caracteriza prática abusiva, aquelas condutas “comissivas ou omissivas, praticadas pelos fornecedores, nas quais estes abusam de seu direito, violam os direitos dos consumidores ou infringem de alguma forma a lei”<sup>96</sup>.

As relações relevantes à sociedade são erigidas à condição de relações jurídicas, dado que servirão como paradigma de conduta para todos os integrantes do grupo social<sup>97</sup>. Dessa forma, a “repressão eficiente aos abusos, então, é um dos princípios fundamentais para a realização dos objetivos do CDC, servindo, igualmente, como instrumento para a concretização de outros princípios [...]”<sup>98</sup>.

Chamar de “indústria indenizatória” o exercício de direito constitucionalmente garantido é defender a conhecida indiferença que as grandes empresas têm para com o consumidor. É se postar favoravelmente ao exorbitante lucro que os grandes fornecedores e prestadores de serviço têm à custa do desrespeito aos direitos do cidadão - consumidor. Na verdade, há um verdadeiro enriquecimento ilícito, ante o desrespeito às leis e ao próprio Poder Judiciário (pressionado pelo poder econômico

---

<sup>94</sup> MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral pela inclusão indevida na SERASA (Indústria do Dano Moral ou Falha na Prestação dos Serviços?)**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 59, nov 2008.

<sup>95</sup> *Idem*.

<sup>96</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 159.

<sup>97</sup> *Idem*, p. 59.

<sup>98</sup> *Idem*, p. 52.

e financeiro de tais organizações). Então, antes de falarmos em “Indústria do Dano Moral”, não seria melhor falarmos em uma “Indústria do Enriquecimento Ilícito?”<sup>99</sup>.

Existe uma natural lógica para assim proceder, porquanto, se o dano moral existe a partir da lesão a um daqueles direitos íntimos da pessoa humana, tal qual a honra, a intimidade, a vida privada e a imagem, somente para citar alguns, não há nenhuma lógica exigir-se a prova da repercussão no íntimo do ofendido dos efeitos de tais violações. O ordenamento jurídico há que se conformar com a presunção de que, em razão de máximas de experiências, qualquer indivíduo de mediana sensibilidade, se sentiria ofendido e agredido em seus valores anímicos, diante de determinados procedimentos ilícitos<sup>100</sup>.

Em verdade, grande parte das demandas a título de dano moral, decorrem de falhas na prestação dos serviços bancários. Por mais que os computadores estejam cada vez mais sofisticados, a impessoalidade que impera em seus sistemas de controles impedem uma avaliação pessoal de cada caso de tal sorte a individualizar cada cliente. Conclusão: qualquer falha no sistema gera relatórios imprecisos e, por conseguinte, inscrições irregulares junto aos bancos de dados, não se perquirindo se a máquina foi alimentada com dados incorretos ou não<sup>101</sup>.

Diante o costumeiro descaso e falta de cuidado com que o consumidor é tratado reiteradamente pelas instituições financeiras, visto apenas como cifras a ingressarem no cofre da instituição, subsiste a “(...) necessidade de se tratar o banqueiro de modo mais rígido e severo, apreciando-se com maior rigor o seu comportamento e sua eventual culpa, não só por ter conhecimentos especializados ou técnicos bem maiores do que os do cliente, que, geralmente, é um leigo, desconhecendo, portanto, os “mecanismos bancários”, mas também pela circunstância de usar recursos financeiros alheios e pelo poder econômico do banco, que lhe possibilita impor sua vontade a outrem”<sup>102</sup>.

---

<sup>99</sup> FIGUEIREDO, Vicente Cardoso de. **Indústria do dano moral ou indústria do enriquecimento ilícito?** In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 56, ago 2008.

<sup>100</sup> MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral pela inclusão indevida na SERASA (Indústria do Dano Moral ou Falha na Prestação dos Serviços?)**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 59, nov 2008.

<sup>101</sup> Idem.

<sup>102</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**, p. 241.



Por difícil que possa parecer, alguns empresários ainda não perceberam que o consumidor está mais esclarecido, e que os meios de comunicação de massa fizeram com que ele se organizasse, fazendo com que, na atualidade, possa ter melhores condições de aceitar ou de condenar determinadas práticas comerciais. São criados programas televisivos específicos para a informação e defesa dos consumidores, são criadas associações, o Ministério Público está mais organizado em tal matéria, tudo isso contribuindo para que técnicas que antes eram executadas de maneira sorrateira, hoje sejam imediatamente identificadas e impugnadas pela opinião pública<sup>103</sup>.

É preciso que o administrador de empresa, que pretenda permanecer no mercado, entenda que a única maneira de ter subsidiados seus negócios é manter seu consumidor encantado e satisfeito com seus produtos e serviços, mas principalmente com sua conduta comercial<sup>104</sup>.

Ademais, apenas com “(...) a efetiva proteção judicial aos direitos do consumidor insere no mercado de consumo a ideia de que os consumidores estão efetivamente protegidos e que os métodos que lhes são prejudiciais, certamente serão reprimidos pelo Poder Judiciário, constituindo assim um aparato de advertência aos fornecedores para desestimulá-los de práticas abusivas”<sup>105</sup>.

O direito fundamental à efetividade do processo – que se denomina também, genericamente, direito de acesso à justiça ou direito à ordem jurídica justa – compreende, em suma, não apenas o direito de provocar a atuação do Estado, mas também e principalmente o de obter, em prazo adequado, uma decisão justa e com potencial de atuar eficazmente no plano dos fatos<sup>106</sup>.

#### **4.2 Análise do binômio ensejador do ressarcimento do dano moral: punitivo-educativo x compensatório**

É cristalino o objetivo-fim das instituições financeiras: obter altos lucros, em curto espaço de tempo, por meio de negociações que envolvam de alguma forma

---

<sup>103</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controversas no código de defesa do consumidor**, p. 204-205.

<sup>104</sup> Idem, p. 205.

<sup>105</sup> COVIZZO, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**. Bauru – SP: EDIPRO, 1999. p. 58.

<sup>106</sup> Idem, p. 109.

dinheiro. Assim, maior rigor deveria ser adotado ao se manipular o crédito do consumidor, que está intimamente ligado ao seu bom nome na praça, ou seja, prevenir para não prejudicar.

Quando se fala em *prevenção* de danos, fala-se certamente, em primeiro lugar, nas atitudes que as próprias empresas fornecedoras de produtos e serviços devem ter para que não venham a ocorrer danos ao consumidor ou a terceiros<sup>107</sup>.

O direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente<sup>108</sup>.

Dessa forma, “(...) a reparação pecuniária do dano moral tem duplo caráter: compensatório para a vítima e punitivo para o ofensor. Ao mesmo tempo que serve de lenitivo, de consolo, de uma espécie de compensação para atenuação do sofrimento havido, atua como sanção ao lesante, como fator de desestímulo, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem”<sup>109</sup>.

Levando-se em consideração o alicerce constitucional do diploma consumerista, é imperativo que sua aplicação roga por uma justa indenização, que seja proporcional ao dano sofrido, haja vista ser este um preceito de ordem pública, portanto, inexcusável.

Embora o texto constitucional seja claro ao arguir que não deve o postulante enriquecer-se ilicitamente na compensação de cunho moral, aplicar valores que destoem do objetivo primordial da propositura da demanda, qual seja, fazer com que a instituição ré se atente para o ilícito cometido, não estará de fato reprimindo-o pela irregularidade, haja vista que sua propensão e disponibilidade em repassar tal custo às tarifas cobradas de outros clientes pelos serviços que estes irão utilizar.

Embora diferente da compensação pelos danos morais, Fabio Ulhoa Coelho adentra no instituto da indenização putativa, uma criação do direito anglo-saxão,

---

<sup>107</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 156.

<sup>108</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 491.

<sup>109</sup> Idem, p. 504.

onde o objetiva-se “impor ao sujeito passivo a majoração do valor da indenização, com o sentido de sancionar condutas especialmente reprováveis”<sup>110</sup>.

O autor entende “ser cabível no direito brasileiro, mesmo sem lei que a estabeleça em termos gerais ou específicos, a indenização putativa nos casos em que a conduta do demandado tiver sido particularmente reprovável”<sup>111</sup>.

Guardadas as devidas proporções, temos que o caráter punitivo da indenização visa reprovar uma conduta indesejável, e o valor da condenação não pode ser irrisório ao ponto de não ser capaz de atingir sua finalidade de justiça, servindo como desestímulo para o ato lesivo; desta feita não estará se resguardando a figura do consumidor, parte vulnerável da relação. E, para lidar com empresas de grande aporte financeiro, que visam somente o lucro, apenas o desfalque patrimonial é capaz de podar a conduta lesiva.

Assim sendo, ao buscar o cumprimento da previsão legal, de que além do caráter compensatório para o postulante, deve-se observar o caráter punitivo-educativo, “(...) a médio e a longo prazo, as demandas judiciais, os pedidos de indenização por dano moral, as ações coletivas, a publicidade negativa da prática, veiculada nos jornais e televisões serão tantas que o pequeno e indevido lucro inicial será irrisório, tendo em vista o cômputo de todos os possíveis prejuízos decorrentes da desarmonização das relações de consumo”<sup>112</sup>.

Deve ser dito, ainda, que a obtenção da verdadeira harmonia somente será alcançada quando a sociedade, como um todo, conseguir se auto ajustar, haja vista que o Poder Público jamais conseguirá abarcar no aparato repressivo todas as situações que cotidianamente surgem no mercado de consumo<sup>113</sup>.

Para a consecução da harmonia desejada, entretanto, necessário que as mentalidades sejam modificadas, a fim de que os agentes econômicos percebam que seu ingresso no mercado de consumo representa muito mais do que uma

---

<sup>110</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 446.

<sup>111</sup> Idem, p. 447.

<sup>112</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 204.

<sup>113</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 55.

simples atividade tendente á obtenção de lucro. Não se nega que este deva ser um objetivo a buscar, mas jamais pode ser perdida a noção da fundamental relevância social de qualquer atividade que conduza à criação de empregos. Não bastasse o grande número de pessoas que sobrevivem direta e indiretamente do trabalho realizado nas empresas, conforme foi salientado, estes são os indivíduos que reinvestirão na própria empresa, devendo, por isto, ser muito bem tratados<sup>114</sup>.

#### **4.3 Análise dos recentes valores cominados a título de indenização extrapatrimonial e suas consequências práticas**

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90) é de tal forma abrangente e provocou tamanha repercussão nos diversos ramos de direito que levará alguns anos para que seja devidamente estudado e corretamente aplicado. Importante papel caberá, nesse particular, à jurisprudência, tendo em vista que muitos de seus dispositivos são polêmicos e não poderão ter uma interpretação literal, sob pena de conduzirem a situações absurdas e inaceitáveis. No entanto, uma interpretação lógica, sistemática e razoável de nossos tribunais poderá transformá-lo num instrumento de efetiva proteção aos consumidores, sem dificultar ou impedir o nosso desenvolvimento econômico<sup>115</sup>.

Muitas são as objeções levantadas contra a reparação do dano moral, a partir daquela que reputa imoral, se não escandaloso, discutir-se em juízo os sentimentos mais íntimos, bem como a dor experimentada por uma pessoa e derivada de ato ilícito praticado por outra<sup>116</sup>.

Será o juiz, no exame do caso concreto, quem concederá ou não a indenização e a graduará de acordo com a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima. Isso nos conduz à derradeira objeção, ou seja, a do excessivo arbítrio concedido ao juiz<sup>117</sup>.

No tocante aos bens lesados e à configuração do dano moral, malgrado os autores em geral entendam que a enumeração das hipóteses, previstas na

---

<sup>114</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 54.

<sup>115</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 363.

<sup>116</sup> RODRIGUES, Silvio. **Direito Civil**, p. 190.

<sup>117</sup> Idem, p. 192.

Constituição Federal, seja meramente exemplificativa, não deve o julgador afastar-se das diretrizes nela traçadas, sob pena de considerar danos morais pequenos incômodos e desprazeres que todos devem suportar na sociedade em que vivemos. Desse modo, os contornos e a extensão do dano moral devem ser buscados na própria Constituição, ou seja, no artigo 5º, V (que assegura o “direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”) e X (que declara invioláveis “a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas”) e, especialmente, no art. 1º, III, que erigiu à categoria de fundamento do Estado Democrático “a dignidade da pessoa humana”<sup>118</sup>.

O problema da quantificação do dano moral tem preocupado o mundo jurídico, em virtude da proliferação de demandas, sem que existam parâmetros seguros para a sua estimativa. Enquanto o ressarcimento do dano moral procura colocar a vítima no estado anterior, recompondo o patrimônio afetado mediante a aplicação da fórmula “danos emergentes-lucros cessantes”, a reparação do dano moral objetiva apenas uma compensação, um consolo, sem mensurar a dor. Em todas as demandas que envolvem danos morais, o juiz defronta-se com o mesmo problema: a perplexidade ante a inexistência de critérios uniformes e definidos para arbitrar um valor adequado<sup>119</sup>.

Não tem aplicação, em nosso país, o critério da tarifação, pelo qual o *quantum* das indenizações é prefixado. O inconveniente desse critério é que, conhecendo antecipadamente o valor a ser pago, as pessoas podem avaliar as consequências da prática do ato ilícito e as confrontar com as vantagens que, em contrapartida, poderão obter, como no caso do dano à imagem, e concluir que vale a pena, no caso, infringir a lei<sup>120</sup>.

Cabe ao juiz, pois, em cada caso, valendo-se dos poderes que lhe confere o estatuto processual vigente (arts. 125 e ss.), dos parâmetros traçados em algumas leis e pela jurisprudência, bem como das regras da experiência, analisar as diversas circunstâncias fáticas e fixar a indenização adequada aos valores em causa<sup>121</sup>.

---

<sup>118</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 492.

<sup>119</sup> Idem, p. 506.

<sup>120</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**, p. 506.

<sup>121</sup> Idem, p. 507.

Entretanto, não há de se olvidar que ter o conhecimento prático, mediante aos valores diuturnamente arbitrados a título de compensação, do estimado “prejuízo” que de fato se terá também traz tranquilidade às instituições financeiras, *“pois jamais podemos esquecer que o mercado de consumo se constitui em um sistema perfeitamente ligado, no qual a empresa fornecedora não assumirá os prejuízos, mas sim os repassará aos demais consumidores, socializando os danos eventualmente impingidos por uma situação específica”*<sup>122</sup>.

Os casos práticos, verificados com simples consulta ao Sistema THEMIS, nos mostra o quão reiterada são as práticas abusivas e o descaso das instituições financeiras para com o consumidor, e ainda, nos demonstra a disparidade de interpretação em situações semelhantes, seja entre juízes de direito de uma mesma comarca, seja entre juízes de primeiro grau e desembargadores, ou mesmo o entendimentos de câmaras de um mesmo tribunal.

#### **4.3.1 Acórdãos Exemplificativos**

Ao analisarmos a sentença e o acórdão da demanda interposta pelo Sr. Guaraci dos Santos Marinho em face do Banco Panamericano S/A, embora em ambas haja a procedência dos pedidos, temos uma disparidade nos valores arbitrados, capazes de causar impacto na reação da instituição financeira.

Após realizar um acordo com a instituição financeira quitando um débito, o mesmo descobre estar protestado em razão do objeto de tal acordo, enquanto a sentença cominou a título de indenização a quantia de R\$ 2.000,00, o acórdão 70056581911<sup>123</sup>, julgado em 23 de julho de 2014, majorou o valor para R\$ 7.240,00. Em seu voto, o Relator, Des. Antônio Maria Rodrigues de Freitas Isehard, fez questão de salientar a necessidade de a condenação ser arbitrada em valor suficiente para coibir a repetição da conduta ofensiva.

---

<sup>122</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 49.

<sup>123</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Décima Primeira Câmara Cível. **Apelação Cível n. 70056581911**. Apelante: Guaraci dos Santos Marin. Apelado: Banco Panamericano S/A. Relator: Des. Antônio Maria Rodrigues de Freitas Isehard. Porto Alegre, 23 de julho de 2014. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br>>. Acesso em 21 de agosto de 2014. **Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA. Majorada a indenização arbitrada na sentença. Verba honorária majorada. APELO PROVIDO. UNÂNIME.

Em caso semelhante, ao inscrever o consumidor nos órgãos restritivos de crédito por dívida inexistente, a 20ª Câmara Cível majorou de R\$ 5.000,00 para R\$ 10.000,00 o *quantum* a ser pago pelo Banco Cacique S/A ao apelante.

No voto do Relator, Des. Dilso Domingos Pereira, acórdão de número 70060892536<sup>124</sup>, ressaltou que “a violação de um dever jurídico por parte da demandada restou consubstanciada na falha na prestação dos seus serviços, porquanto promoveu o registro negativo do nome do autor, nos órgãos de restrição ao crédito, mesmo estando quitado o numerário. Assim, tem-se que caracterizado o dano moral puro, também denominado *in re ipsa*, o qual independe de comprovação. O fato de ter sido inscrita indevidamente nos rol de inadimplentes, em razão de débito inexigível, por si só já basta à caracterização do dano extrapatrimonial”.

No acórdão de número 70059926279<sup>125</sup>, julgado em 14 de agosto de 2014, temos a majoração dos valores arbitrados em primeiro grau a título de indenização de R\$ 1.500,00 para R\$ 6.000,00. No presente feito, ao ceder crédito indevidamente

---

<sup>124</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Vigésima Câmara Cível. **Apelação n. 70060892536**. Apelante: Cláudio Barbosa dos Santos. Apelado: Banco Cacique S/A. Relator: Des. Dilso Domingos Pereira. Porto Alegre, 13 de agosto de 2014. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br>>. Acesso em 21 de agosto de 2014. **Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. ADIMPLENTO DE DOCUMENTO DE COBRANÇA. AUSÊNCIA DE REPASSE DO NUMERÁRIO. INSCRIÇÃO DO NOME DA PARTE AUTORA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO MORAL. MAJORAÇÃO. A ausência de repasse do numerário adimplido de uma empresa para outra não tem o condão de exonerar a ré, da responsabilidade pelo lançamento do nome da parte autora no cadastro de inadimplentes. Assim, encontrando-se quitada a dívida, é indevido o registro desabonatório em órgão de proteção ao crédito, gerando danos morais indenizáveis. Na hipótese, tem-se caracterizado o dano moral puro, também denominado *in re ipsa*, o qual independe de comprovação. Majorado o quantum para R\$ 10.000,00, conforme precedentes desta corte. [...] Apelo parcialmente provido. Unânime.

<sup>125</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Décima Oitava Câmara Cível. **Apelação n. 70059926279**. Apelante: Eliane Maria Lopes dos Santos. Apelado: Meridiano Fundo de Investimento em Direitos Creditorios Multsegmento. Relator: Nelson José Gonzaga. Porto Alegre, 14 de agosto de 2014. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br>>. Acesso em 21 de agosto de 2014. **Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, CANCELAMENTO DE INSCRIÇÃO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E DANO MORAL. CESSÃO DE CRÉDITO. PROCEDÊNCIA. Legitimidade do réu Meridiano para responder a ação, pois, na condição de cessionário do crédito, cadastrou o nome da demandante nos órgãos de proteção ao crédito. Notificação da cessão de crédito tem apenas o efeito de comunicar o devedor a quem pagar, mas sem excluir a exigibilidade do crédito cedido. Demandado que na condição de cessionário, deixou de comprovar a cessão de crédito, bem como a origem do débito, ônus que lhe incumbia. Configurada, portanto, a ilegitimidade da cobrança do débito e cadastro indevido do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito. Cabível a indenização por danos morais, pois os prejuízos sofridos pela demandante são de natureza “*in re ipsa*”. Majoração da indenização, a fim de melhor ressarcir os prejuízos extrapatrimoniais sofridos pela requerente, em razão do cadastro indevido nos órgãos de proteção ao crédito. Juros de mora de 1% ao mês a contar da data da inscrição. Súmula 54 do STJ. Inviabilidade da majoração dos honorários do advogado da requerente, mas possível a alteração do critério de fixação. Sentença reformada. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO DO RÉU E DERAM PROVIMENTO AO APELO DA AUTORA. UNÂNIME.

e sequer comprovar sua origem, a empresa que o adquiriu cadastrou indevidamente o nome da consumidora por dívida já quitada.

Habilmente em seu voto, o Des. Relator Nelson Jose Gonzaga aduz não se tratar de “*meros dissabores, mas de ofensa efetiva ao direito de personalidade da autora, passível de ressarcimento*”. E ainda reconheceu: “*Não há como negar que o ato irresponsável do réu ocasionou abalo de crédito na autora, desde o momento em que teve o nome incluído nos órgãos de proteção ao crédito. Tal cadastramento, por certo, impediu a consumidora de obter crédito na praça*”.

Ao analisar o acórdão de número 70059209981<sup>126</sup>, julgado em 13 de agosto de 2014, vemos que a apelante teve seu pleito indeferido em primeira instância, onde foi cadastrada indevidamente nos órgãos restritivos de crédito por débito que sequer existiu, obtendo conhecimento do fato apenas ao ter o crédito negado na praça.

Em seu voto, o Des. Relator André Luiz Planella Villarinho, concluiu pela inexistência da “*comprovação da relação de origem do débito, ônus que recaia sobre a demandada, corolário lógico o dever de indenizar, na medida em que a ré deu causa à inscrição do nome da autora em cadastro negativo, incorrendo em falha na prestação do serviço*”. Indo o pleito da improcedência à procedência, e a fixação da indenização no montante de R\$ 4.000,00.

Com base nos exemplos, se torna evidente a quantidade de responsabilidade do juiz ao ter que decidir pela fixação do *quantum* adequado, e que corresponda ainda a todos os requisitos trazidos por lei, tendo-se sempre o cuidado

---

<sup>126</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Nona Câmara Cível. **Apelação n. 70059209981**. Apelante: Juliana Peres. Porto Alegre, 13 de agosto de 2014. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br>> . Acesso em 21 de agosto de 2014. **Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO AO CRÉDITO. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. DA INSCRIÇÃO INDEVIDA. Tendo a ré promovido a inscrição do nome da consumidora em cadastro negativo e ausente nos autos comprovação da relação de origem do débito, incorreu em falha na prestação do serviço, tendo como base a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, inciso VIII, do CDC. Precedentes. DA COMPROVAÇÃO DO DANO. Em relação ao dano moral, o entendimento consolidado é que em se provando a violação do direito, presume-se a ocorrência do dano (*in re ipsa*), cabendo à parte contrária, se for o caso, desfazer tal presunção. DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. A indenização deve obedecer aos critérios de razoabilidade, atingindo sua função reparatória e punitiva. A inexistência de outras anotações negativas em nome da autora enseja a fixação do quantum indenizatório em R\$ 4.000,00, guardando proporcionalidade com o dano causado e em consonância com julgados desta Corte e do STJ. DOS JUROS E CORREÇÃO. A correção monetária incide a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros legais da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ e art. 398 do CCB). APELAÇÃO PROVIDA.



para ponderar o caso concreto. Mas as divergências apresentadas, sejam elas substanciais ou não, já nos traz a ideia do quanto estamos caminhando no sentido de buscar um equilíbrio em que o consumidor não se enriqueça ilicitamente, mas que também não propicie aos fornecedores certa indulgência pelos recorrentes erros e descasos, pois é fato que as empresas não se atentam como deveriam.

Um caso interessante de se analisar diz respeito a uma instituição financeira que, embora tenha conseguido em sede de recurso derrubar liminar que a proibia de cadastrar o nome do cliente no rol dos inadimplentes, enquanto a liminar vigorava a instituição desrespeitou a decisão e cadastrou o cliente. Embora tenha tido o pleito improvido em sua Comarca, obteve-se sucesso na Apelação, tombada sob o n. 70056616170<sup>127</sup>, sendo arbitrado o valor de R\$ 33.900,00 à título de dano moral.

Restou assim ementada a decisão do nosso Tribunal:

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO À ORDEM JUDICIAL QUE EM SEDE DE AGRAVO DE INSTRUMENTO, INTERPOSTO NA AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO, PROIBIU A RÉ DE INSCREVER O NOME DO AUTOR NOS CADASTROS DE INADIMPLENTES DURANTE A TRAMITAÇÃO DO FEITO. INSCRIÇÃO INDEVIDA. CUMPRIMENTO DO CONDICIONAMENTO DA MEDIDA PELO AUTOR (DEPÓSITOS JUDICIAIS). POSTERIOR INTERPOSIÇÃO DE AGRAVO DE INSTRUMENTO PELA RÉ, ONDE HOVE REVERSÃO DA MEDIDA CONCEDIDA. INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NO SPC E SERASA OCORRIDA NO PERÍODO EM QUE VIGORAVA A DECISÃO OBSTATIVA. DANOS MORAIS CARACTERIZADOS. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO INDENIZATÓRIO.**

Tendo em vista que a inscrição do nome do autor nos cadastros de inadimplentes ocorreu no período em que vigorava a decisão obstativa à inscrição, a qual somente foi revogada quando transitado em julgado o Agravo de Instrumento interposto pela ré, onde foi revertida a medida concedida em favor do autor, resta caracterizado o descumprimento à ordem judicial e a falha na prestação de serviço pela ré, nos termos do art. 14, *caput* do CDC, motivo pelo qual impõe-se o acolhimento do pedido indenizatório, considerando também que o autor cumpriu com o condicionamento da medida, depositando continuamente as parcelas nos valores entendidos como devidos.

**DESNECESSIDADE DA PROVA DO DANO MORAL.** Verificado o evento danoso, surge a necessidade da reparação, não havendo que se cogitar da prova do prejuízo, se presentes os pressupostos legais para que haja a responsabilização civil pelo dano moral (nexo de causalidade e culpa).

**VALOR DA INDENIZAÇÃO.** Embora o dano moral não possa ser causa de enriquecimento ilícito do ofendido, o seu valor deve ser estabelecido levando-se em consideração o caráter punitivo da indenização e a situação

---

<sup>127</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Décima Terceira Câmara Cível. **Apelação n. 70056616170**. Apelante: Ilton da Cruz Teles. Apelado: BV Financeira S/A Crédito, Financiamento e Investimento. Relator: Des.ª Lucia de Castro Boller. Porto Alegre: 31 de outubro de 2013. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br>>. Acesso em 21 de agosto de 2014.

financeira do ofensor, impondo-se sua fixação em 50 salários mínimos (R\$ 33.900,00), corrigidos pelo IGPM a partir desta data, acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a contar da data do evento danoso (Súmulas 362 e 54 do STJ). **Apelação provida, por maioria.**

Sendo nos casos de cadastramento indevido a responsabilidade da empresa objetiva, ainda assusta que em casos onde a responsabilidade também é objetiva, e em situações semelhantes, existam situações onde a fixação da indenização destoe tanto. Trazemos dois exemplos a fim de exemplificação.

Em ambos, os demandantes realizaram acordo para quitação de veículo após interposição de Ação de Revisão de Cláusulas Contratuais, e mesmo após a quitação o gravame sobre os bens foi mantido.

Nos acórdãos de números 70056774201<sup>128</sup> e 70050420199<sup>129</sup>, as verbas indenizatórias foram fixadas em R\$ 33.900,00 e R\$ 31.100,00, respectivamente, quando em primeira instância seque tiveram seus direitos reconhecidos.

Como é próprio do dano moral, o valor da indenização há de ser substancial, pois do contrário não cumpre seu papel preventivo de dissuadir o infrator a praticar condutas futuras similares. A exemplaridade norteia o regramento do dano moral, com mais razão em situações onde o violador é poderoso e a vítima é considerada parte vulnerável, bem como quando as condutas infrativas são reiteradas, afetando a um só tempo milhares de consumidores, com somente uma centelha desses buscando remédio judicial<sup>130</sup>.

<sup>128</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Décima Terceira Câmara Cível. **Apelação n. 70056774201**. Apelante: Carlos Damião da Silva Duarte. Apelado: Banco Panamericano S/A. Relator: Des. Breno Pereira da Costa Vasconcellos. Porto Alegre, 24 de outubro de 2013. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br>>. Acesso em 21 de agosto de 2014. **Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ANTERIOR DEMANDA REVISIONAL DE CONTRATO. NÃO LIBERAÇÃO DE GRAVAME DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA SOBRE O VEÍCULO JUNTO AO DETRAN, APÓS ACORDO. DANO MORAL CARACTERIZADO. DEVER DE INDENIZAR. [...] APELO PROVIDO.

<sup>129</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Décima Terceira Câmara Cível. **Apelação n. 70050420199**. Apelante: Eduardo José Custódio. Apelado: Aymoré, Crédito, Financiamento e Invest S/A e Banco ABN AMRO. Relator: Des.ª Angela Teresinha de Oliveira Brito. Porto Alegre, 29 de janeiro de 2013. Disponível em <<http://www.tjrs.jus.br>>. **Ementa:** APELAÇÃO CÍVEL. DECISÃO MONOCRÁTICA. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. REVISIONAL. ACORDO REALIZADO NOS AUTOS DA AÇÃO REVISIONAL. CASO CONCRETO. ADIMPLEMENTO INTEGRAL PELO CONSUMIDOR. INCUMPRIMENTO DO BANCO. MANUTENÇÃO INDEVIDA DO GRAVAME. DANO MORAL CONFIGURADO NA ESPÉCIE. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. [...] SENTENÇA REFORMADA. APELO PROVIDO.

<sup>130</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**, p. 496-497.

A lógica, no plano isolado da lide em julgamento, é irrepreensível. Para o demandado, tendo em vista sua força econômica, a condenação representa impacto econômico ou patrimonial de pequena ou nenhuma relevância, facilmente absorvível<sup>131</sup>.

O juiz, ao apreciar casos de responsabilidade civil objetiva, deve atentar para o mecanismo de socialização de custos que ela forçosamente viabiliza, de modo a não acabar agravando de forma injusta aqueles que, em última análise, vão suportar as consequências da decisão judicial. [...] Muitas vezes, ela (a jurisprudência) apenas protege a ganância de algumas poucas pessoas à custa de toda a sociedade<sup>132</sup>.

Já não pode mais ser aceita aquela separação perniciosa que colocava o consumidor de um lado e o fornecedor de outro, como se fossem costumazes litigantes do organismo social, posto que a necessidade recíproca existente entre eles esclarece com perfeição que uma postura que os coloque em situações antagônicas é absolutamente incorreta<sup>133</sup>.

---

<sup>131</sup> COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**, p. 298.

<sup>132</sup> Idem, p. 298-299.

<sup>133</sup> BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**, p. 53.

## 5 CONCLUSÃO

O potencial de inovação que o Código do Consumidor originou não foi completamente exaurido pela doutrina ou pela prática. Cada vez mais utiliza-se esta lei para embasar pretensões e sugerir soluções justas para os conflitos do mercado brasileiro.

Dessa foram, o cumprimento voluntário da lei e a adaptação do mercado a estes parâmetros ainda pode evoluir, assim como a própria utilização que lhe fazem os profissionais do Direito.

A dúvida a respeito propagação da industrialização do dano moral, não pode servir como desculpa para que se deixe de apreciar com a eficácia necessária os desmandos dos fornecedores.

Na principal situação apresentada neste trabalho, no que tange ao cadastramento indevido nos órgãos restritivos de crédito, temos que, sendo de pronto caracterizado o prejuízo creditício que tal atitude pode trazer, não havendo receptividade por parte das empresas que fornecem os dados para cadastro, a população de fato vê no judiciário um meio de proteção dos seus interesses, afinal, essa é imagem que o próprio judiciário busca transmitir.

Não há de se olvidar que o intuito do legislador ao constituir a indenização por dano moral nos casos de responsabilidade objetiva não foi a de levar a falência o fornecedor, mas por certo atitudes mais rigorosas, não apenas nos valores cominados, como também na esfera administrativa, devem ser estabelecidas a fim de minimizar a quantidade de lesados e melhorar a qualidade da prestação dos serviços, o que, por conseguinte, ocasionará a redução das demandas judiciais.

Existir controle do *quantum* é completamente palpável, mas não se pode contrariar as normas e o bom senso, sendo o valor exagerado ou irrisório. Deve-se levar em consideração que a indenização não pode ser simbólica, além dos benefícios obtidos pelo lesante, há necessidade de observar sua atitude ulterior.

Dessa forma, a quantificação deve ser fundada, principalmente, na capacidade econômica do ofensor, de modo a efetivamente penalizá-lo pelo ilícito praticado e inibi-lo a repetir o comportamento antissocial, bem como prevenir a prática da conduta lesiva por parte de qualquer outro membro da coletividade.

A função sancionadora do dano moral só será alcançada se atingir sensivelmente o patrimônio dos postulados, de forma que o coíba a deixar que a desorganização e/ou a má-fé prejudiquem toda a população que com ele mantém relação de consumo.

Um dos maiores problemas que temos na atualidade é o alto grau de reprovabilidade na conduta das instituições financeiras e, ainda, seu descaso para com o transtorno que causam, comprovando o sentimento de superioridade ao judiciário. Sequer visualizam a necessidade de se cumprir liminar que determine a exclusão de um consumidor dos cadastros restritivos de crédito, por exemplo, e com um teto pré-estabelecido para os valores cominados a título de multa e indenização para tais condutas, e possuindo a possibilidade de socializar tais custos, não mudam sua atitude para com a população e com a economia brasileira.

Dessa forma, conforme visto, salvo raras exceções, o que se verifica é que, embora estejamos em fase de majoração dos valores cominados, ainda são irrisórios se levado em consideração a capacidade financeira do agente causador do dano, fazendo com que o esperado efeito punitivo/pedagógico, a fim de desestimular, não se mostra tão presente, nos levando a acreditar que por essa razão há crescimento no ajuizamento de demandas indenizatórias decorrentes de negativação indevida.

Diversas são as atividades negociais criadas na vida contemporânea, sendo impraticável a repressão hábil e imediata dos órgãos públicos, que carecem de maior tempo para a tomada de decisões.

Entretanto, assim como todas as esferas do poder público, os particulares também possuem a responsabilidade de impor àqueles a sua volta o agir de boa-fé e com cautela. Afinal, ser titular de um direito, não induz que seu exercício seja efetuado de maneira displicente, com negligência ou imperícia, pode-se sempre optar pela maneira que menos prejudicará o outro e, ainda assim, ter-se-á êxito.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAGÃO, Valdenir Cardoso. **Aspectos da responsabilidade civil objetiva**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, X, n. 47, nov 2007. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=2352](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2352)>. Acesso em: 16 ago. 2014.
- BARROS, André (Org.); AGUIRRE, João (Org.); MONTANS, Renato (Org.). **Vade Mecum Civil**. São Paulo: Método, 2014.
- BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 3ª ed. rev., atual. e ampl., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.
- BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no código de defesa do consumidor**. 5ª ed., Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009.
- CASARIEGO, Alessandra Campanha Puig. Responsabilidade civil das instituições financeiras. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, n. 87, abr 2011. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=9385](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9385)>. Acesso em: 16 ago. 2014.
- COELHO, Fabio Ulhoa. **Curso de Direito Civil: Obrigações. Responsabilidade Civil**. 5ª ed., São Paulo: Saraiva, 2012. v. 2.
- COVIZZO, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**. Bauru – SP: EDIPRO, 1999.
- DE ARAÚJO, Paulo Guilherme Lopes. **A responsabilidade civil nos serviços bancários**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, VI, n. 15, nov 2003. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=4229](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4229)>. Acesso em agosto de 2014.
- DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: Responsabilidade Civil**. 7ª ed., São Paulo: Saraiva, 1993. v. 7.
- FIGUEIREDO, Vicente Cardoso de. **Indústria do dano moral ou indústria do enriquecimento ilícito?**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 56, ago 2008. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=5031](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5031)>. Acesso em: 16 ago. 2014.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 2ª ed., São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 14ª ed., São Paulo: Saraiva, 2012.

GONÇALVES, Fábio Antunes; GONÇALVES, Patrícia Antunes. **Uma releitura crítica do dano moral: Da expansão à crise**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XV, n. 107, dez 2012. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=12539&revista\\_caderno=7](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12539&revista_caderno=7)>. Acesso em: 16 ago. 2014.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *et al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**: Direito material (arts. 1º a 80 e 105 a 108). 10ª ed. rev. atual. e reform., Rio de Janeiro: Forense, 2011. V. 1.

MACHADO, Ana Lucia Pereira. A responsabilidade civil nos dias atuais: um verdadeiro instrumento de realização da dignidade da pessoa humana. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 107, dez 2012. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=12306](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12306)>. Acesso em: 16 ago. 2014.

MATIELO, Fabrício Zamprogna. **Dano moral, dano material e reparação**. 5ª ed., Porto Alegre: Editora Sagra Luzzatto, 2001.

MATTOS, Francisco José Soller de. **Breve comentário sobre a responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, VIII, n. 20, fev 2005. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=777](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=777)>. Acesso em: 16 ago. 2014.

MELO, José Mário Delaiti de. **A industrialização do dano moral**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XVI, n. 111, abr 2013. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=12703&revista\\_caderno=7](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12703&revista_caderno=7)>. Acesso em: 16 ago. 2014.

MELO, Nehemias Domingos de. **Dano moral pela inclusão indevida na SERASA (Indústria do Dano Moral ou Falha na Prestação dos Serviços?)**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 59, nov 2008. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=3558](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=3558)>. Acesso em: 16 ago. 2014.

RODRIGUES, Silvio. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 20ª ed., rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2003. v. 4.

SANTANA, Heron José. **Responsabilidade civil por dano moral ao consumidor**. Belo Horizonte: Nova Alvorada Edições Ltda., 1997.

VASCONCELOS, Ricardo Luiz Figueira Guedes. **Responsabilidade civil e o Poder Judiciário**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, X, n. 41, maio 2007. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=1874](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=1874)>. Acesso em: 16 ago. 2014.