



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba
Gabinete da Desembargadora Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti

Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0048822-57.2011.815.2001 - Capital
RELATORA : Des.^a Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti
APELANTE : OI TNL – PCS S/A
ADVOGADO(S) : Wilson Sales Belchior
APELADO : Samara Freire da Silva
ADVOGADO : Joacil Freire da Silva e Isabelle Freire da Silva

APELAÇÃO – AÇÃO DE DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÍVIDA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INSCRIÇÃO NOS SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – DÍVIDA INEXISTENTE – DÉBITO ANTERIORMENTE FIRMADO QUITADO – INFORMAÇÃO EQUIVOCADA NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – INSCRIÇÃO INDEVIDA – RELAÇÃO DE CONSUMO – INCIDÊNCIA DO CDC – VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR – PROVAS CONVINCENTES – AUSÊNCIA DE CONTRAPROVA A DESFAZER A VERACIDADE DO ALEGADO PELA AUTORA – ILICITUDE COMPROVADA – DANO MORAL – NEXO CAUSAL E CULPA REVELADOS – REQUISITOS AUTORIZADORES – INDENIZAÇÃO CABÍVEL – VALOR ARBITRADO COM RETIDÃO – PEDIDO DE REDUÇÃO DO QUANTUM INAPROPRIADO – DESPROVIMENTO DO RECURSO.

A inscrição do nome do consumidor em serviço de proteção ao crédito de dívida inexistente ou previamente quitada constituiu prática abusiva pela instituição financeira, notadamente por aquele não ter dado causa, de modo que é devido o arbitramento do dano como meio de reparar o abalo moral sofrido.

O ônus da prova incumbe ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito e ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos moldes do art. 333 do CPC.

A responsabilidade civil, consubstanciada no dever de indenizar o dano sofrido por outrem, advém do ato ilícito, caracterizado pela violação da ordem jurídica com ofensa ao direito alheio e lesão ao respectivo titular. Como

pressupostos necessários se tem o dano, o ato ilícito e o nexo de causalidade. Uma vez configurados estes requisitos, aparece o dever de indenizar.

A indenização por dano moral deve ser fixada com prudência, segundo o princípio da razoabilidade e de acordo com os critérios apontados pela doutrina e jurisprudência, a fim de que não se converta em fonte de enriquecimento. Considerando que ao quantificá-lo, o magistrado fixou-o de forma equânime, desnecessária é a intervenção da Corte revisora no sentido de reduzi-lo.

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acima identificados:

ACORDA a Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO APELO**.

RELATÓRIO

Trata-se de Apelação Cível (fls. 141/155) interposta pela OI TNL PCS S/A buscando reformar a sentença (fls. 136/138) proferida pelo Juízo de Direito da 14ª Vara Cível da Comarca de João Pessoa, nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer promovida por Samara Freire da Silva em face do réu/apelante, que julgou procedente o pedido por entender devido o dano moral, para condenar este no pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização.

Em apelação, o réu/apelante alega: 1) “não consta no banco de dados da empresa promovida, nenhum registro com a central de atendimento junto a empresa, e também não consta pagamento efetuado junto ao sistema da operadora das faturas dos meses de 09/2007 e 10/2007”; 2) “a promovente traz um suposto comprovante de pagamento, porém não apresenta o extrato da conta, este de fundamental importância para a devida comprovação do pagamento”; 3) não houve qualquer ato ilícito praticado pela Promovida, hábil a ensejar a indenização pretendida; 4) ter sido exacerbado o valor do dano moral cominado; 5) seja revisto e fixado de forma razoável e proporcional.

Ao fim, requer o provimento integral do recurso a fim de ser julgado improcedente o pedido, ou reduzido o valor arbitrado.

Intimada para apresentar contrarrazões, o autor/apelante refutou as alegações de recusas, tendo em vista o valor cominado ser adequado ao caso em questão, fls. 164/172.

A Procuradoria de Justiça opinou pelo prosseguimento da irresignação recursal, sem manifestação de mérito, porquanto ausente interesse público que torne necessária a intervenção Ministerial, fls. 118/121.

Remetidos os autos ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos e dos Centros Judiciais de Solução de

Conflitos e Cidadania para promoção tentativa de conciliação, a mesma restou inexistosa, fls. 129.

VOTO

O cerne da questão posta nos autos gira em torno da existência de dano moral, motivado por ação do réu/apelante, na medida em que permitiu a continuidade do nome da autora/apelada em serviços de proteção ao crédito, sem as devidas cautelas, face a inexistência de dívida. Melhor dizendo, de dívida anteriormente existente, porém quitada (fls. 19/20).

Na exordial, aduz a autora/apelada que ter sido surpreendida com comunicação da Loja Casa Pio de existir dívida em nome e, por isso, não poderia adquirir o serviço que almejada, pois seu nome estaria sendo incluído no registro de cadastro de inadimplentes (fls. 03).

Esclareceu também que, ciente da dívida, procurou a empresa OI para fazer acordo em relação ao débito, o que culminou com o respectivo pagamento, ainda que tardiamente. No entanto, mesmo assim, seu nome permaneceu inscrito nos serviços de proteção ao crédito.

Com efeito, após análise das provas apresentadas aos autos, o Magistrado julgou procedente o pedido e condenou o réu/apelante no pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de indenização por danos morais. O nome já havia retirado (fls. 94) dos serviços de proteção ao crédito, em razão de decisão anterior (fls. 27/28).

Irresignado com o *decisum*, o réu/apelante recorreu e diz que *“não merece guarida a alegação autoral posto que diferentemente do que alega a parte autora, não consta no banco de dados da empresa promovida, nenhum registro com a central de atendimento junto a empresa, e também não consta pagamento efetuado junto ao sistema da operadora das faturas dos meses de 09/2007 e 10/2007”*, fls. 146.

“Contudo, não houve nenhum pagamento para as referidas faturas, permanecendo estas em aberto”, fls. 146. Ainda que “a promovente traz um suposto comprovante de pagamento, porém não apresenta o extrato da conta, este de fundamental importância para a devida comprovação do pagamento”, fls. 147.

Assim, *“resta cristalino que não houve qualquer ato ilícito praticado pela Promovida, hábil a ensejar a indenização pretendida”*.

Em verdade, não há como se excluir responsabilidade do réu/apelante, pois o dano postulado pela autora/apelada decorre de ato originário da empresa demandada, com a permanência do nome daquela em serviços de proteção ao crédito, mesmo após a quitação da dívida, encargo que lhe era devido.

Assim, uma vez esclarecidos esses pontos, anoto que pedido constante na exordial encontra respaldo na norma disposta de direito privado, que prevê a responsabilidade civil, consubstanciada no dever de indenizar danos causados a terceiros, decorrente de conduta ilícita, em virtude de caracterizar violação da ordem legal com ofensa ao direito alheio e lesão ao respectivo titular, conforme dispõe o artigo 927 do Código Civil, *verbis*:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Conforme bem explanado na sentença, afere-se a ocorrência de eventual conduta ilícita, capaz de ensejar danos morais, os quais são advindos das lesões sofridas pela pessoa em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a sua moralidade e a sua afetividade, causando-lhes constrangimentos, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativas, atingindo, pois, as esferas íntima e valorativa do lesado.

No caso em espécie, repito, o réu/apelante deveria ter sido, por meio de seus prepostos, mais diligente em não tolerar a permanência das restrições cadastrais de consumidor adimplente, de dívida anteriormente quitada, a fim de evitar futuros dissabores. Se assim não fizer e agir com negligência, certamente terá problemas de diversas, ao ponto de ensejar danos.

Destarte, demonstrada a conduta negligente que, como já dito, não se muniu ao repassar informações aos serviços de crédito, com fins de retirada de anotações, de dívida paga, surge o dever de indenizar à vítima pelos danos causados.

Ademais, no concernente à prova do dano, em sendo dano moral puro, é dispensável a prova específica ou direta do abalo moral, por se tratar de consequência inevitável do próprio fato (art. 944 do CC).

Sobre o tema, trago à colação os seguintes arestos:

APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. DÉBITO INEXISTENTE. PROTESTO DE TÍTULO QUITADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. NEXO CAUSAL E CULPA EVIDENCIADOS. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA EMPRESA. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. QUANTUM FIXADO. OBSERVÂNCIA AO CRITÉRIO DA RAZOABILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

DESPROVIMENTO DOS RECURSOS. - Consoante enunciado no art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, sendo constatada a deficiência na prestação do serviço, o fornecedor responde objetivamente pelos danos decorrentes da falha verificada, pois cabe ao mesmo adotar as providências necessárias a fim de evitar o protesto de título quitado pelo consumidor. - **O abalo de crédito causado pela inscrição e manutenção indevida do nome do consumidor nos cadastros de devedores, em razão de protesto de título já quitado, por si só, já gera e comprova o dano moral sofrido pela parte lesada.** - A indenização por dano moral deve ser fixada segundo os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto, e, tendo sido observados tais critérios quando da fixação do quantum indenizatório, é de se manter o valor estipulado na sentença. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00698045820128152001, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES FREDERICO MARTINHO DA NOBREGA COUTINHO, j. em 10-11-2015)

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. 1. DECISÃO MONOCRÁTICA DECIDIDA EM CONFORMIDADE COM O ART. 557, CAPUT, § 1º-A E ART. 34, XVIII, DO RISTJ. 2. FUNDAMENTO INATACADO. SÚMULA 182/STJ.

3. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. REVISÃO DAS CONCLUSÕES ORIGINÁRIAS. NECESSIDADE DE REEXAME DE PROVAS. SÚMULA N. 7/STJ. 4. DANO MORAL. IN RE IPSA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 83/STJ. 5. REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO. IMPOSSIBILIDADE. QUANTUM INDENIZATÓRIO PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. JURISPRUDÊNCIA. 6. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO.

1. [...]

4. De acordo com a jurisprudência desta Casa, a inscrição ou manutenção irregular do nome do consumidor em cadastros de inadimplentes configura dano moral, não sendo necessária a produção de outras provas. Além disso, quitado o débito, deve o credor promover o cancelamento da inscrição indevida do nome do devedor nos cadastros de restrição ao crédito, sendo cabível a reparação extrapatrimonial no caso de manutenção, tal como se verifica na espécie.

5. Na espécie, a análise dos precedentes desta Casa revela que o valor arbitrado na origem a título de compensação moral (R\$ 3.000,00) respeita os parâmetros neles estabelecidos, não se distanciando dos padrões de razoabilidade, sendo, portanto, caso de aplicação do enunciado n. 7 da Súmula desta Corte Superior.

6. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no AREsp 783.997/RS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/11/2015, DJe 09/12/2015)

Assim, diante da indevida permanência da inscrição no nome da autora/apelada no serviço de proteção ao crédito, da má prestação de serviço, aí se entenda, nas informações prestada de dívida quitada, fatos estes que ocasionaram ofensa aos seus direitos de personalidade, lesão à sua honra e agressão à sua dignidade, forçoso reconhecer que o banco – réu/apelante - agiu com culpa quanto à ocorrência do evento danoso.

Por isso, o pleito de redução do *quantum* indenizatório, ao entender exorbitante, não assiste razão.

Para a fixação da verba indenizatória moral, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial pertinente à matéria *sub examine*, porquanto incumbe ao magistrado arbitrar a indenização, observando as peculiaridades do caso concreto, bem como as condições financeiras do agente e a situação da vítima, de modo que não se torne fonte de enriquecimento, tampouco que seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins a que se propõe.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça decidiu:

“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível sócio-econômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.”¹

Nesse contexto, visualizo não merecer reparo a sentença, eis que o montante arbitrado não foi vultoso, dentro da razoabilidade que o caso requer.

Defronte de tais considerações, por entender equânime o valor arbitrado, considero desarrazoado o pleito de redução do *quantum* indenizatório de R\$ 3.000,00 (três mil reais), o qual serve para amenizar o sofrimento da autora/apelada e desestímulo ao réu/apelante, a fim de que a instituição ofensora não torne a praticar novos atos de tal natureza.

Ante ao exposto, **nego provimento ao apelo**, para manter a sentença em seus próprios fundamentos.

É como voto.

Presidiu a sessão o Exm^o.Sr. Des. Leandro dos Santos. Participaram do julgamento, além da Relatora, eminente Des^a. Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti, o Exm^o. Des. José Ricardo Porto e o Exm^o. Sr. Des. Lean-

¹ Resp 135.202-0-SP, 4^a T., Rel. Min. Sálvio de Figueiredo, j. 19-5-1998.

dro dos Santos. Presente à sessão o Exmº. Dr. Herbert Douglas Targino, Procurador de Justiça.

Sala de Sessões da Primeira Câmara Cível “Desembargador Mário Moacyr Porto” do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, em 23 de fevereiro de 2016.

Desa Maria de Fátima Moraes Bezerra Cavalcanti
RELATORA

G/04