



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DA PARAÍBA  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
QUARTA CÂMARA CÍVEL

## ACÓRDÃO

**Apelação Cível nº 0001110-73.2013.815.0361**

**Origem** : Comarca de Serraria

**Relator** : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho

**Apelante** : Marlene de Sousa

**Advogada** : Josefa Inez de Souza

**Apelado** : Banco Citibank S/A

**Advogado** : José Edgard da Cunha Bueno Filho

**APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER. PROCEDÊNCIA PARCIAL. SUBLEVAÇÃO DA PROMOVENTE. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DÍVIDA NÃO CONTRAÍDA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. MAJORAÇÃO DO *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. CABIMENTO. FIXAÇÃO DO VALOR DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. REFORMA DO *DECISUM*. PROVIMENTO.**

- O fornecedor de serviços responde objetivamente

pelos danos morais causados à parte, em virtude da deficiência na prestação dos serviços, e restando comprovada a inscrição indevida do nome da autora nos cadastros de Órgão de Proteção ao Crédito, sem ter a mesma contraído débito, imperioso o dever de indenizar.

- A indenização por dano moral deve pautar-se na razoabilidade e proporcionalidade, e ser capaz de adequar na justa medida, a adversidade suportada, sendo, pois, compensatória e punitiva ao mesmo tempo, porquanto quando fixada de forma aquém na decisão primeva, o *quantum* indenizatório deve ser majorado em face dos constrangimentos enfrentados pela parte autora, não só por ter seu nome negativado no Órgão de Proteção ao Crédito, mas pelas consequências advindas de tal indevido proceder.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos.

**ACORDA** a Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, por unanimidade, prover o recurso.

**Marlene de Sousa** ingressou com uma **Ação de Indenização por Danos Morais c/c Obrigação de Fazer**, em desfavor do **Citibank S/A**, argumentando a ocorrência de danos morais indenizáveis, oriundos de inscrição indevida de seu nome no órgão de proteção ao crédito, proveniente de débito não constituído pela autora. Junta, objetivando comprovar suas alegações, os documentos

de fls. 09/13.

Às fls. 48/49, o Juiz de Direito *a quo* julgou parcialmente procedente o pedido, consignando os seguintes termos:

**(...) JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS** formulados na inicial, para **DECLARAR** inexistente a dívida em nome do promovente objeto da inicial, em virtude da patente ilegalidade. Ainda para **CONDENAR** a promovida ao pagamento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a parte promovente, como indenização pelo dano moral por este sofrido, acrescido de correção monetária pelo INPC, a partir desta data, e de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir do evento danoso (inscrição indevida), a teor da súmula 54 do STJ. **Determino, ainda,** que a parte promovida proceda a exclusão do nome da parte autora dos órgãos de proteção ao crédito, no prazo de 10 dias, caso ainda não o tenha feito, sob pena de multa diária do valor de R\$ 100,00, até o limite de R\$ 3.000,00, podendo o juiz da execução modular os efeitos das astreintes aqui arbitradas.

Inconformada com o teor do édito judicial, a promovente interpôs **Apelação**, fls. 51/59, pugnando pela majoração do *quantum* indenizatório para o montante de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) ou um valor mais justo entre o requerido na exordial e a importância arbitrada pelo Magistrado singular, haja vista o importe fixado ser ínfimo diante da gravidade dos fatos praticados pelo demandado, servindo, assim, como desestímulo, pois a autora foi submetida a toda sorte de constrangimento.

Contrarrazões ofertadas pelo apelado, fls. 86/94, expondo que a autora não foi submetida a situações vexatórias ao ponto de ser majorada a quantia indenizatória, porquanto o dano moral não se presta para fins de enriquecimento sem causa.

Feito não remetido ao **Ministério Público**, tendo-se em vista o não preenchimento das hipóteses elencadas no art. 82, do Código de Processo Civil, consubstanciado, ainda, no art. 169, § 1º, do Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba.

**É o RELATÓRIO.**

## **VOTO**

De início, comprovou-se nos autos a inserção indevida do nome de **Marlene de Sousa**, junto ao **Órgão de Proteção ao Crédito**, realizada pelo **Banco Citibank S/A**, no valor de R\$ 9.288,30 (nove mil, duzentos e oitenta e oito reais e trinta centavos), dívida esta, não reconhecida pela apelante, restando, assim, caracterizados os danos sofridos pela inconformada.

Por oportuno, deve-se registrar que a própria **instituição financeira**, se conformou com a sentença, não interpondo o competente recurso, bem como, em sede de contestação, não colacionou qualquer documentação comprobatória que a parte promovente tenha contraído o débito questionado.

Com efeito, a matéria posta a debate, neste momento, diz respeito ao *quantum* arbitrado pelo Magistrado, quando da prolação de sua decisão na presente demanda.

De antemão, cumpre registrar ser a situação, em

apreço, regida pelas normas pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor, porquanto o **Citibank S/A** caracteriza-se como fornecedor de serviços, razão pela qual, sua responsabilidade é objetiva, nos termos dos arts. 3º e 14, da supracitada legislação, senão vejamos:

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

E,

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

§ 2º. *Omissis*;

§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistir;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ademais, convém, ainda, esclarecer que o art. 29, da multicitada lei, equipara aos consumidores, todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Destarte, mesmo estando ausente relação jurídica entre as partes, se a autora foi vítima de prejuízos causados pelo fornecedor de serviços, aquela passa a ostentar a qualidade de consumidora, fazendo jus, portanto, à proteção da lei consumerista.

Nessa senda, vaticina o art. 6º, do Código de Consumidor, que são direitos básicos do consumidor a efetiva reparação de danos patrimoniais e morais:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

**VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.**

Ato contínuo, insta esclarecer que, na hipótese vertente, os danos morais são, presumidamente, configurados em face de serem categóricos os transtornos sofridos pela parte, com repercussão em diversos aspectos, prescindindo-se, pois, da comprovação da existência de constrangimento, sendo suficiente, apenas, a prova cabal da conduta ilícita do fornecedor de serviços.

Nesse espeque, esta Corte de Justiça já se manifestou acerca da temática abordada:

APELAÇÃO. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS C/C DECLARATÓRIA DE EXTINÇÃO DE DÉBITO. COMPRAS REALIZADAS POR TERCEIRO UTILIZANDO-SE DE DADOS E DOCUMENTO FALSO. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCO INERENTE À ATIVIDADE EMPRESÁRIA. APLICAÇÃO DO [ART. 14 DO CDC](#). DANO MORAL IN RE IPSA CONFIGURADO. PRECEDENTES. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. CABIMENTO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO. INTELIGÊNCIA DO [ART. 20, §§ 3º E 4º, DO CPC](#). RECURSO PROVIDO PARCIALMENTE. Se a falha cometida pela apelante na prestação de seus serviços. Consubstanciada na cobrança de débito inexistente e na inscrição indevida do nome do apelado no cadastro de inadimplentes do SPC. Decorreu de sua própria falta de cautela ao investigar os documentos apresentados por falsário durante a contratação, não se há cogitar da excludente de responsabilidade por culpa exclusiva de terceiro estelionatário, sendo inarredável o seu dever de indenizar, até mesmo porque, na hipótese, como se sabe, os prejuízos à sua honra e boa-fama são presumidos” (TJ-SC, apelação cível nº 2009.0236255, sexta câmara de direito civil, Rel. Des. Eládio Torret Rocha, julgada em 05.11.2009). “é consolidado nesta corte superior de justiça o

entendimento de que a inscrição ou a manutenção indevida em cadastro de inadimplentes gera, por si só, o dever de indenizar e constitui dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos” (STJ, AGRG no aresp 259313/sp, quarta turma, Rel. Min. Raul Araújo, dje 22/03/2013). “verba indenizatória adequadamente arbitrada à luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observando o aspecto punitivo-pedagógico da condenação” (tj-rj, apl 67855520098190002 RJ 0006785-55.2009.8.19.0002, quarta Câmara Cível, Rel. Des. Sidney hartung, julgado em 25/05/2011, DJ 31/05/2011). Manutenção dos honorários advocatícios no patamar arbitrado na sentença, porquanto fixados em acordo com os ditames legais e os advogados devem ser remunerados condignamente. (TJPB; Rec. 999.2013.001327-2/001; Quarta Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira; DJPB 19/11/2013; Pág. 15).

Com efeito, sabe-se ser o dano moral uma lesão que integra os direitos da personalidade, tal como a vida, a liberdade, a intimidade, a privacidade, a honra, a imagem, a identificação pessoal, a integridade física e psíquica, o bom nome; enfim, a dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, apontado, expressamente, na Constituição (art. 1º, III).

Neste sentido, **Sérgio Cavalieri Filho**:

O dano moral existe *in re ipsa*; deriva



inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti que decorre das regras de experiência comum (In. **Programa de Responsabilidade Civil**, 5. ed., São Paulo: Malheiros, 2004, p. 100) – destaquei.

Feitas tais considerações, cumpre majorar a verba indenizatória moral em face dos argumentos a seguir pormenorizados.

Nessa trilha de raciocínio, para a determinação da quantia indenizatória moral, os critérios utilizados devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial pertinente à matéria *sub examine*, consoante a qual incumbe ao julgador arbitrar, 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 seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins por si propostos.

Sendo assim, no intuito de se perquirir o valor do dano moral, é necessário levar em consideração as condições pessoais dos envolvidos, a fim de não se transpor os limites dos bons princípios que regem as relações de direito atinentes à matéria, a saber, o da razoabilidade e da proporcionalidade.

O Superior Tribunal de Justiça, no REsp nº 238.173, cuja relatoria coube ao **Ministro Castro Filho**, pronunciou-se no sentido de que “não há critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral. Recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso concreto”.

Nesse sentido, é válido trazer a lume pronunciamento do doutrinador **Humberto Theodoro Júnior**, o qual se manifestou no tocante aos limites e critérios utilizados pelo julgador, para a fixação do valor da indenização decorrente de danos morais:

O problema haverá de ser solucionado dentro do princípio do prudente arbítrio do julgador, sem parâmetros apriorísticos e à luz das peculiaridades de cada caso, principalmente em função do nível sócio-econômico dos litigantes e da maior ou menor gravidade da lesão (In. **RT 662/9**).

Nesse norte, não se pode deixar de sopesar, no momento da quantificação do dano moral, as condições sócio-econômicas do ofendido e do ofensor, sob pena de serem estipuladas indenizações afastadas da realidade das partes.

Este Tribunal de Justiça já se posicionou da seguinte forma:

PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSTALAÇÃO DE LINHA TELEFÔNICA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATANTE. REGISTRO DO NOME DA AUTORA NA SERASA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. FIXAÇÃO DO QUANTUM. RAZOABILIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. Percentual que se mostra justo ao trabalho desempenhado. Sentença mantida –

desprovemento dos recursos. O dano moral independe de prova, sendo suficiente, para o acolhimento da pretensão ressarcitória, a demonstração do ato ilícito. Não é necessária a consumação do prejuízo, que não é requisito para o ressarcimento decorrente da inclusão indevida do nome do autor em cadastros restritivos, posto que, o direito à reparação nasce do próprio ato, impondo à necessidade de resposta. O quantum indenizatório há de ser fixado na soma de todas as circunstâncias do caso e à luz dos princípios da razoabilidade e da equidade, cuidando-se para evitar o enriquecimento sem causa da vítima. (TJPB; AC 001.2005.021803-9/002; Campina Grande; Rel. Des. Genésio Gomes Pereira Filho; DJPB 15/03/2011; Pág. 5) - sublinhei.

Desse modo, considerando a extensão do dano, bem como as circunstâncias do fato, sua repercussão e as condições sócio-econômicas da vítima e do ofensor e, ainda, atentando-me aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, entendo prudente reformar a sentença primeva, para majorar a quantia estabelecida a título de danos morais para o equivalente a **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)**, valor este que servirá para amenizar o sofrimento da autora, tornando-se, também, um fator de desestímulo à reiteração da conduta, ora analisada, pois fará com que a demandada adote medidas para evitar a repetição de atos de tal natureza.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO**, no sentido de majorar os danos morais para a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se os demais termos da sentença.

É como **VOTO**.

Presidiu o julgamento, o Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho (Relator). Participaram, ainda, os Desembargadores João Alves da Silva e Romero Marcelo da Fonseca Oliveira.

Presente a Dra. Marilene de Lima Campos de Carvalho, Procuradora de Justiça, representando o Ministério Público.

Sala das Sessões da Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba, em 27 de janeiro de 2015 - data do julgamento.

**Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho**  
**Desembargador**  
**Relator**