



PODER JUDICIÁRIO ESTADO DA PARAÍBA
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
QUARTA CÂMARA CÍVEL

ACÓRDÃO

Apelação Cível nº 0011078-28.2011.815.2001

Origem : 17ª Vara Cível da Comarca da Capital

Relator : Desembargador Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho

Apelante : Banco do Brasil S/A

Advogada : Patrícia de Carvalho Cavalcanti

Apelada : Rosineide Mizaél dos Santos

Advogada : Sônia Maria Benfica Merthan

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE CONCESSÃO DE MEDIDA LIMINAR. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. SUBLEVAÇÃO DO PROMOVIDO. EMISSÃO DE CHEQUE SEM FUNDO. INSCRIÇÃO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PROPOSTA DE ACORDO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. ANUÊNCIA DA PROMOVENTE. QUITAÇÃO DO DÉBITO EM TEMPO HÁBIL. MANUTENÇÃO NOS REGISTROS DE MAUS PAGADORES. NEXO CAUSAL E DANO EVIDENCIADOS. DEVER DE INDENIZAR CARACTERIZADO. FIXAÇÃO DO VALOR DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO APELO.

- O abalo de crédito causado pela inscrição e manutenção indevida do nome do consumidor nos cadastros de devedores inadimplentes, por si só, já gera e comprova o dano moral sofrido pela parte lesada.

- Pela inteligência do art. 14, da legislação consumerista, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor dos serviços, diante de sua deficiência na prestação do serviço ofertado, pois é dever da empresa tomar as devidas cautelas ao inserir o nome do consumidor no cadastro de inadimplentes.

- Comprovada, suficientemente, a manutenção indevida do nome da promovente nos cadastros dos Órgãos de Proteção ao Crédito, após a quitação do débito, imperioso o dever de indenizar.

- Restando demonstrado o nexo causal entre o ato ilícito praticado pelo promovido, qual seja, manter a inscrição do nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito, após a quitação do débito, e o dano experimentado pela promovente, conforme se denota do contexto probatório.

- O *quantum* fixado a título de danos morais deve atentar aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, devendo, ainda, atender ao caráter punitivo e pedagógico integrante deste tipo de reparação.

- Não há que se alterar o *quantum* indenizatório fixado na decisão singular se esse restou estabelecido

em montante condizente a condição econômica da vítima e do ofensor, o grau de culpa, a extensão do dano, a sua finalidade e os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

- A indenização por dano moral deve ser fixada segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, observando-se, ainda, as peculiaridades do caso concreto.

VISTOS, relatados e discutidos os presentes autos.

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

Rosineide Mizael dos Santos ajuizou **Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização por Danos Morais com Pedido de Concessão de Medida Liminar**, em face do **Banco do Brasil S/A**, afirmando fazer jus a indenização por danos morais, haja vista a inscrição indevida de seu nome nos cadastros de restrição ao crédito, em razão de débito devidamente quitado, razão pela qual, postula a expedição de mandado para retirar a negativação de seu nome junto à SERASA.

Na peça vestibular alega que, quando cliente da instituição financeira, procedeu com a emissão de cheque sem fundo, de modo que teve seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, sofrendo em razão dessa negativação, restrições junto ao comércio e demais estabelecimentos.

Informa, outrossim, ter o Banco apresentado uma proposta de acordo, para exonerá-la da dívida no importe de R\$ 1.199,60 (um mil, cento e noventa e nove reais e sessenta centavos), celebrada na condição de que se a autora pagasse o montante de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), em parcela única, seu

nome seria retirado do cadastro de negativos da SERASA, e inobstante tenha quitado o valor nos moldes ajustados, o banco não cumpriu com a sua parte da avença, ao deixar de retirar o nome da autora do respectivo órgão.

Comprova suas alegações por meio dos documentos carreados aos autos, dos quais se destaca a Carta de Confirmação de Acordo, fl. 17, a quitação do débito, fl. 18, e a negativação propriamente dita junto à SERASA, fl. 19.

Pedido de liminar deferido à fl. 21, determinando a expedição de ofício ao banco réu, para excluir o nome da autora dos órgãos de proteção ao crédito, no prazo de 72 horas.

Devidamente citado, **Banco do Brasil S/A** ofertou contestação, fls. 23/34, na qual refutou os termos da exordial, postulando, por fim, pela total improcedência dos pedidos.

Impugnação à contestação, fls. 63/69, repelindo as argumentações citadas na peça de defesa e requerendo a procedência do pedido exordial.

Às fls. 94/99, o Magistrado singular julgou procedente o pedido, nos seguintes termos:

Ante o exposto, com base nos argumentos e dispositivos acima elencados, **JULGO PROCEDENTE A AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, COM PEDIDO DE CONCESSÃO DE MEDIDA LIMINAR**, formulada por **ROSINEIDE MIZAEEL DOS SANTOS**, regularmente qualificada, contra **BANCO DO BRASIL S/A**, também já qualificado, para **CONDENAR** como de fato **CONDENO o promovido em danos morais na quantia de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) corrigidos a**

começar do ajuizamento da presente ação até a época do pagamento. E o faço com base nos artigos 186, 187, 927, do Código Civil c/c o artigo 5º, V e X, da CF/88, e c/c ainda os artigos 2º, 3º e 14 do Código de Defesa do Consumidor, e 269, inciso I, 459, do Código de Processo Civil.

Torno eficaz a liminar de fls. 21.

Condeno o promovido no pagamento das custas e honorários advocatícios, que, conforme o art. 20, § 3º, do CPC, fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor do montante da condenação.

Dessa decisão, o **Banco do Brasil S/A** interpôs **Apelação**, fls. 102/107, pugnando pela alteração da decisão, sob o argumento de que a autora não quitou o débito decorrente do acordo firmado junto à instituição financeira. No mais, aduz, em suma, inexistir ato ilícito por ele praticado, bem como dano moral passível de indenização, ante a ausência de provas acerca dos danos sofridos pela promovente. Alternativamente, requer que, se assim não entender esta Corte, reduza o montante fixado a título de danos morais. Ao final, postula a condenação da apelada ao pagamento das custas e honorários advocatícios, estes no patamar de 20%.

Contrarrazões, fls. 111/119, repisando os argumentos da petição inicial e postulando pela manutenção da sentença, ao argumento de restar incontroverso nos autos a obrigação do banco de indenizar os danos extrapatrimoniais sofridos pela recorrida, pois comprovada a conduta omissiva do apelante, ao não proceder com a retirada do seu nome do registro dos maus pagadores, após o pagamento do valor ofertado na avença celebrada com o réu. Igualmente defende o valor fixado a este título pelo magistrado de primeiro grau, pois arbitrado de forma equânime.

A **Procuradoria de Justiça**, através da **Dra. Jacilene Nicolau Faustino Gomes**, fls. 125/130, opinou pelo desprovimento do recurso.

É o RELATÓRIO.

VOTO

Inicialmente, registre-se que restou devidamente comprovada a negativação do nome da autora pela empresa demandada, fl. 19, em razão de dívida contraída pela emissão de cheque sem fundos, bem como, ter a apelada celebrado um acordo com o banco réu, visando desonerar-se do débito contraído, caso pagasse o montante de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), em parcela única e em tempo hábil.

Outrossim, restou incontroverso ter a promovente efetuado o pagamento do valor ajustado, dentro do prazo estipulado, como também, não ter a instituição financeira, retirado o nome da demandante do órgão de proteção ao crédito, fls. 14 e 86, em desobediência, ao item 6, da Carta de Confirmação de Acordo, fl. 17.

Dessa forma, no caso específico, não há como afastar a responsabilidade da instituição financeira pelo prejuízo causado à recorrida, em virtude de manutenção indevida de seu nome na Serasa, por dívida anteriormente quitada.

No episódio, o Banco não se cercou dos cuidados necessários em verificar que o débito da parcela controvertida, já havia sido quitado meses atrás, caracterizando-se, assim, a ocorrência de dano moral.

Importante mencionar, que a relação existente entre os litigantes é, sem dúvida, consumerista, o que impõe ao recorrente, responsabilidade de natureza objetiva, ou seja, independente da apuração da culpa, salvo se provada a culpa exclusiva da vítima ou fato de terceiro.

Sobre a responsabilidade prevista na legislação supracitada, o art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que:

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

§1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor pode dele 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;

III - a época em que foi fornecido.

Nessa senda, oportuno ressaltar, ainda, que nos termos do art. 333, I, do Código de Processo Civil, ao autor incumbe provar o fato constitutivo do seu direito, cabendo ao réu, por sua vez, demonstrar a ocorrência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado. Senão vejamos:

Art. 333. O ônus da prova incumbe:

I – ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

II – ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

No episódio, o apelante agiu com negligência ao manter a inscrição do nome da consumidora no cadastro de restrição ao crédito, sem se cercar dos cuidados necessários, com a finalidade de conferir se a mesma tinha efetivamente procedido com o pagamento do débito, caracterizando-se, assim, o defeito na prestação de serviço.

Assim, restando incontroversa a manutenção da

negativação do nome da autora, por não ter o réu provado qualquer fato impeditivo, extintivo ou modificativo do direito alegado, imperioso o reconhecimento na falha na prestação do serviço e, como consequência, o dever de indenizar.

Sobre o tema, aresto deste Sodalício:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. DEMORA NA RETIRADA DA INSCRIÇÃO DO NOME DA PARTE NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL 'IN RE IPSA CONFIGURADO. ARBITRAMENTO DA INDENIZAÇÃO. OBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE. RECURSO DESPROVIDO. 1. O [art. 14 do CDC](#) dispõe claramente que a responsabilidade do fornecedor, por defeito na prestação do serviço, é objetiva, bastando que o consumidor comprove o dano e o nexo causal, não havendo que se investigar sobre eventual culpa para aferição dessa responsabilidade. 2. Compete ao fornecedor o ônus de provar os fatos capazes de elidir sua responsabilidade, no caso, a ausência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. 3. **A inclusão ou manutenção indevida em cadastro de órgão de proteção ao crédito enseja em reparação por dano moral, uma vez causado o abalo na consistência patrimonial de quem tem seu nome negativado. 4. Recurso desprovido. Sentença mantida. (TJRR; AC 0010.12.713149-7; Câmara Única; Rel^a Juíza Conv. Elaine Cristina Bianchi; DJERR 01/10/2014; Pág. 32) – negritei.**

Por outro quadrante, a jurisprudência pátria vem entendendo que a manutenção de inscrição do nome da parte em cadastro

desabonador ao crédito, após a quitação da dívida, constitui causa de dano moral puro, o qual não depende da existência de reflexos patrimoniais nem da prova dos incômodos sofridos.

É que o cidadão que tem indevidamente seu nome sujeito a restrição em órgãos de proteção ao crédito, suporta indiscutível constrangimento, ultrapassando a seara de mero dissabor, tornando-se inquestionável o dano moral, o qual desafia adequada reparação, porquanto sem o conhecimento dos fatos à sua volta e sem contribuir para a sua ocorrência, é lesionado nas esferas da honra objetiva e subjetiva.

Nesse sentido, julgados:

APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATO ILÍCITO COMPROVADO. Manutenção da inscrição em órgãos de proteção ao crédito após pagamento do débito gera dano moral puro. Conforme precedente do STJ é ônus do credor providenciar a baixa da inscrição após o pagamento. *Quantum* indenizatório majorado. Juros de mora sobre o montante de indenização incidirá a partir da citação por tratar-se de reparação decorrente de relação contratual. Verba honorária mantida. Unânime. Apelo da autora provido em parte e desprovido o apelo da ré.(TJRS; AC 0330627-16.2014.8.21.7000; Porto Alegre; Décima Primeira Câmara Cível; Rel^a Des^a Katia Elenise Oliveira da Silva; Julg. 01/10/2014; DJERS 08/10/2014) - negritei.

E

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. MANUTENÇÃO DE NOME DO

DEVEDOR EM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO APÓS OPAGAMENTO DO DÉBITO. DANO MORAL PURO. VALOR DA CONDENAÇÃO. PARÂMETROS. SENTENÇA MONOCRÁTICA REFORMADA. É **considerado dano moral puro a manutenção do nome do devedor nos órgãos de proteção ao crédito, após a quitação de tal débito.** A fixação do valor devido a título de indenização por danos morais deve se dar com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento à custa do empobrecimento alheio, mas também para que o valor não seja irrisório". (TJMG; APCV 1.0625.10.000288-4/001; Rel. Des. Rogério Medeiros; Julg. 09/05/2013; DJEMG 17/05/2013) - destaquei.

Ainda,

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. INVIABILIDADE. MANUTENÇÃO DO NOME DA PARTE AUTORA NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO APÓS PAGAMENTO DA DÍVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO. REDUÇÃO DA MULTA DIÁRIA. CABIMENTO. PROVIMENTO PARCIAL. Não devem ser conhecidos os documentos juntados com a apelação, que já existiam antes da propositura da demanda, porquanto não podem ser considerados documentos novos. Inteligência do [art. 397 do CPC](#). A manutenção

indevida do nome da parte autora em órgão de proteção ao crédito importa em dano moral puro (in re ipsa), que independe de comprovação do prejuízo. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado considerando as circunstâncias concretas do caso, observando-se os critérios da proporcionalidade e razoabilidade, a fim de que a reparação pretendida seja justa, sem proporcionar enriquecimento sem causa ao ofendido, nem perder o seu caráter pedagógico. É cabível a redução do quantum arbitrado a título de multa diária, quando se revela excessivo, nos termos do [art. 461, § 6º, do CPC](#). Apelação parcialmente provida. (TJAC; APL 0705631-23.2013.8.01.0001; Ac. 15.199; Primeira Câmara Cível; Rel. Des. Adair José Longuini; DJAC 21/10/2014; Pág. 15) - negritei.

Nessa senda, foi observado o nexo causal entre o ato ilícito praticado pelo promovido, qual seja, manter o nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito após a quitação do débito, e o dano experimentado pela recorrida.

Diante dessas considerações, tem-se que os constrangimentos sofridos pela promovente ultrapassam a seara de mero dissabor, tornando-se inquestionável a ocorrência do dano moral, maculando a sua moral e atingindo os direitos inerentes a sua personalidade, como sua reputação, imagem e bom nome.

E, como toda lesão exige reparação, visto ser essa a única forma de compensar o dano sofrido, impõe-se o dever de indenizar.

No tocante à fixação da verba indenizatória moral, convém esclarecer que os critérios utilizados para o seu arbitramento devem estar de acordo com a melhor orientação doutrinária e jurisprudencial versadas sobre a

matéria *sub examine*. Ou seja, atentando-se ao critério da razoabilidade, incumbe ao Magistrado, observando as especificidades do caso concreto e, ainda, considerando as condições financeiras do agente e a situação da vítima, arbitrar valor de forma que não se torne fonte de enriquecimento, nem, tampouco, seja inexpressivo a ponto de não atender aos fins ao qual se propõe.

Acerca da matéria, julgado deste Sodalício:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INCLUSÃO INDEVIDA NO SERASA. SERVIÇO CANCELADO. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. PEDIDO JULGADO PROCEDENTE. IRRESIGNAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DESPROVIMENTO DO APELO. Inscrição indevida do nome nos cadastros do SERASA, é caso de dano moral puro, que independe de comprovação do dano efetivo, bastando o cadastro negativo para gerar dano moral. **Para a fixação do valor da indenização por dano moral, além das peculiaridades de cada caso em concreto, deve o julgador se ater aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como observar a natureza jurídica da indenização.** Valor fixado na origem deve ser mantido. Desprovimento do recurso. (TJPB; AC 001.2010.011.632-4/001; Primeira Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Leandro dos Santos; DJPB 16/04/2013; Pág. 9) - destaquei.

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.

de Justiça:

Diverso não é o entendimento do Superior Tribunal

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. DANO À IMAGEM. DIREITO À INFORMAÇÃO. VALORES SOPESADOS. OFENSA AO DIREITO À IMAGEM. REPARAÇÃO DO DANO DEVIDA. REDUÇÃO DO QUANTUM REPARATÓRIO. VALOR EXORBITANTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

(...)

Mesmo sem perder de vista a notória capacidade econômico-financeira da causadora do dano moral, a compensação devida, na espécie, deve ser arbitrada com moderação, observando-se a razoabilidade e a proporcionalidade, de modo a não ensejar enriquecimento sem causa para o ofendido. (...) 5. Nesse contexto, reduz-se o valor da compensação. 6. Recurso Especial parcialmente provido. (STJ; REsp 794.586; Proc. 2005/0183443-0; RJ; Quarta Turma; Rel. Min. Raul Araújo; Julg. 15/03/2012; DJE 21/03/2012) - destaquei.

Registre-se, ainda, estar comprovado nos autos que o recorrente manteve inscrito o nome da promovente nos registros de maus pagadores, por mais de um ano após o pagamento do débito, que se efetivou em 08 de fevereiro de 2011, fls. 18/19 e fl. 86, descumprindo, inclusive, ordem judicial em sede de liminar, fl. 87 e fl. 21.

Desse modo, ante as explanações postas, ao meu sentir, o valor indenizatório no que pertine aos danos morais foi arbitrado com observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não merecendo quaisquer reparos.

Por essas considerações, ratifico, as verbas de sucumbência arbitradas pelo sentenciante, no percentual de 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO.**

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