Consumidora ganha indenização por cobrança indevida

A vitória na Justiça vai amenizar os danos morais sofridos por uma cliente do Banco Panamericano por inclusão indevida nos cadastros de restrição ao crédito. O valor da reparação foi fixado em R$ 8 mil. A decisão é do juiz da 12ª Vara Cível de Brasília, Daniel Felipe Machado. Cabe recurso.

O juiz também declarou inexistente a dívida entre a cliente e a instituição financeira, além de mandar o banco excluir o nome da consumidora do cadastro de maus pagadores. O valor da indenização deverá ser acrescido de juros.

Segundo os autos, o Banco Panamericano registrou no nome da correntista uma dívida já quitada dentro do prazo contratual. O banco ignorou o pagamento, cobrando, por quatro meses, duas prestações já pagas. A dívida original seria de R$ 90, o banco a calculou em R$ 526,56.

A inscrição do nome da correntista no SPC e na Serasa, de acordo com a ação, trouxe constrangimento e humilhação. A informação é do Tribunal de Justiça do Distrito Federal.

Para se defender, o banco alegou que as cobranças foram acompanhadas da informação de "desconsiderar o aviso", caso o pagamento já tivesse sido feito. Sustentou que somente em 16 de agosto de 2004 soube que as prestações estavam pagas.

O juiz entendeu que ficou clara a negligência do banco em inscrever o nome da correntista no SPC e na Serasa, mesmo com as parcelas em dia. "A inscrição do nome da autora na lista de maus pagadores e a conseqüente e inevitável restrição de seu crédito atinge a dignidade e afetam a reputação social da autora", concluiu.

Leia a íntegra da sentença

Circunscrição: 1 – BRASILIA

Processo: 2004.01.1.097762-8

Vara: 212 – DECIMA SEGUNDA VARA CIVEL

Processo: 2004.01.1.097762-8

Ação: INDENIZACAO

Requerente: ADRIANA CONCEICAO DA SILVA

Requerido: BANCO PANAMERICANO SA

Sentença

Trata-se da ação nomeada à epígrafe proposta com o objetivo de reparar danos morais decorrentes de

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

comportamento negligente que o Autor imputa à Ré.

A Requerente diz que o banco réu atuou com comportamento negligente ao registrar como débito em nome da Demandante no SPC e no SERASA uma dívida já quitada no devido prazo contratual. Alega que a empresa-ré não considerou o pagamento que lhe havia sido dirigido no tempo ajustado. Informou que foi cobrada de forma incômoda por quatro meses de duas prestações já pagas. Disse que a dívida erroneamente inscrita seria de R$ 90,00, mas a anotação apontou débito no valor de R$ 526,56. Asseverou que a cobrança indevida e o registro abusivo lançado pela ré no cadastro do SPC e SERASA trouxeram à Requerente constrangimento e humilhação, que devem ser reparados. Assim, requereu fosse ordenada a retirada do registro e reparados os danos morais no importe de R$ 66.750,00 (sessenta e seis mil, setecentos e cinqüenta reais), acrescidos dos mesmos juros de mora cobrados pelo banco. Instruiu a inicial com os documentos de fls. 25/54.

Às fls. 61/68, veio o réu, em resposta, asseverando que as eventuais cobranças endereçadas à Requerente foram acompanhadas da informação de desconsiderar o aviso caso o pagamento tivesse realizado. Alega que somente no dia 16-08-2004 tomou conhecimento de que a prestação de número 30, com vencimento em 30-05-2004, fora paga. Afirmou que a requerente, após tomar conhecimento do registro em 30-07-2004, começou a colecionar documentos de recusa de crédito para instruir sua pretensão. O réu refutou os cálculos de juros que a requerente teria gasto por motivo de atraso. Sustenta que os encargos pagos pela autora sequer alcançam o percentual de 2% da multa prevista. Enfim, afirmou que, se o caso de reparação, a indenização não deveria ultrapassa 50 salários mínimos. Instruiu sua resposta com o documento de fls. 69/76.

Em réplica de fls. 79/88, a autora ratificou os termos da inicial.

Instadas as partes sobre o interesse na produção de outras provas(fl. 89), ambas as partes não demonstraram interesse neste sentido.

É o relatório. Decido.

Cuida-se de hipótese de julgamento antecipado da lide, nos moldes previstos no art. 330, inciso I, do CPC, eis que não há necessidade de se produzirem outras provas além daquelas constantes dos autos.

Os documentos de fls. 42/46 e 49 comprovam a anotação no cadastro do SPC e SERASA a propósito da prestação de nº 30 vencida em 30-05-2004, embora tivesse sido paga desde 29-05-2004. Em sede de contestação, a própria ré confirmou haver comandado a anotação em 09-07-2004; e, ao depois, em 16-08-2004, haver tomado o conhecimento de que a prestação fora paga no prazo contratual acertado.

Diante disso, resta declarar que a empresa-ré agiu com negligência em proceder à anotação deixando de considerar a quitação do débito do seu cliente, concorrendo de forma eficiente na construção dos danos que afetaram o crédito e a integridade moral da requerente a partir da anotação de seus dados nos cadastros restritivos de crédito.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

A inscrição dos dados pessoais do Autor, lançada nos cadastros restritivos de crédito do SERASA eSPC, conforme comprovam os documentos, foi promovida pela ré.

A anotação restritiva ao crédito da parte autora levada a efeito sem justa causa – ausência de débito – configura prática abusiva. Em razão da negligência da requerida no fornecimento de serviços solicitados pela via telefônica, restou a inclusão indevida do nome do requerente nos cadastros privados de proteção ao crédito. Assim, agindo o réu, por incúria, incidiu em comportamento que ultrapassou os limites da atividade regular do direito e veio a causar danos ao autor.

É fato notório que sobram malefícios ao consumidor que se vê incluído no rol dos que não honram o pagamento pactuado. Os Serviços de Proteção ao Crédito e congêneres constituem-se de eficientes cadastros interligados a todos os comerciantes e postos à sua disposição, continuadamente, para consulta diante da menor proposta de compra ou aquisição de serviços para pagamento a crédito ou cheque. Essa inclusão, se irregular, como confirma a situação revelada nos autos, resulta em prejuízos patrimoniais, na medida em que restringe, ou quase sempre impede, a formalização de negócios comerciais e de atividade de consumo. Enfim, afeta o crédito do consumidor com grave repercussão no âmbito moral.

A inscrição do nome da parte autora na lista dos maus pagadores e a conseqüente e inevitável restrição de seu crédito atingem-lhe a dignidade e afetam a sua reputação social, na medida em que sua credibilidade e honorabilidade vêem-se injustamente reduzidas perante seus concidadãos, até mesmo diante do comerciário que lhe atende e noticia a restrição imposta.

O ter crédito, em uma sociedade capitalista, deve ser visto como um atributo de valor da personalidade humana e, se o foi alvo de aviltamento sem justa casa, inquestionavelmente, ofende a dignidade e reputação da pessoa envolvida.

Por certo, tal comportamento há de ensejar a responsabilidade por violação da honra alheia. É garantia constitucional insculpida em seu artigo 5°, inciso X, que preceitua como invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas.

Portanto, a inclusão indevida do nome da parte autora no SPC e SERASA mostrou-se idônea para afetar sua honradez e seu prestígio moral, conclusão que pode ser extraída exclusivamente da comprovação da inclusão e manutenção do nome da requerente naqueles arquivos, vez que os danos daí decorrentes são notoriamente reconhecidos, até mesmo por presunção.

Com entendimento semelhante, o SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, no Recurso Especial de n° 51158 (ES), tendo como relator o Ministro RUY ROSADO DE AGUIAR, em exame de pretensão idêntica a dos autos, assim decidiu, in verbis:

“Ementa:

RESPONSABILIDADE CIVIL. BANCO. SPC. DANO MORAL E DANO MATERIAL. PROVA. – O BANCO QUE PROMOVE A INDEVIDA INSCRIÇÃO DE DEVEDOR NO SPC E EM OUTROS BANCOS DE DADOS RESPONDE PELA REPARAÇÃO DO DANO MORAL QUE DECORRE

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

DESSA INSCRIÇÃO. A EXIGÊNCIA DE PROVA DE DANO MORAL (EXTRAPATRIMONIAL) SE SATISFAZ COM A DEMONSTRAÇÃO DA EXISTÊNCIA DA INSCRIÇÃO IRREGULAR. – JÁ A INDENIZAÇÃO PELO DANO MATERIAL DEPENDE DE PROVA DE SUA EXISTÊNCIA, A SER PRODUZIDA AINDA NO PROCESSO DE CONHECIMENTO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE. Decisão: POR UNANIMIDADE, CONHECER EM PARTE DO RECURSO, E NESSA PARTE, DAR-LHE PROVIMENTO. (STJ, RESP, RECURSO ESPECIAL Nº ES, ACÓRDÃO 9400210477, Data de Decisão: 27/03/1995, Órgão Julgador: QUARTA TURMA, Relator: Ministro RUY ROSADO DE AGUIAR, Fonte: Diário da Justiça de 29.05.1995, pag 15520 apud Prolink Informa CD-ROM 16)

Igualmente, afirmou o TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL, in verbis:

(01) Ementa:

“RESPONSABILIDADE CIVIL – NEGATIVAÇÃO DO NOME DO PRESTAMISTA NO SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DEVIDA QUANDO NÃO HAVIA COMPROVADAMENTE MORA NOS PAGAMENTOS – A empresa credora das prestações que sem os cuidados necessários opta pela negativação do prestamista junto ao Serviço de Proteção ao Crédito, quando já não havia mais débito, responde e responderá pela respectiva indenização do dano moral que na verdade, nesses casos, representa um sofrimento indiscutível ao homem de bem. Decisão: CONHECER E PROVER PARCIALMENTE O RECURSO. À UNANIMIDADE. (TJDF, APELAÇÃO CÍVEL APC-0046387/97 DF, Registro do acórdão Numero: 100682 Data de Julgamento: 10/11/97, Órgão Julgador: PRIMEIRA TURMA CÍVEL, Relator: DESEMBARGADOR EDUARDO ALBERTO DE MORAES, Data de Publicação: Publicado no diário da Justiça do DF em 9/12/97 Pág.: 30.609 apud Prolink Informa CD-ROM 16).

(02) Ementa:

“BANCO DE DADOS. INCLUSÃO, NO SEU CADASTRO NEGATIVO, E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO INCORRETA SOBRE CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PROVA. Os “bancos de dados” são empresas prestadoras de serviços, que perseguem lucro com os mesmos. Se, no desempenho de sua atividade, divulgam dado incorreto, inscrito no seu cadastro negativo, causando dano a consumidor, por ele respondem, ressalvado, evidentemente, regresso contra a pessoa fornecedora do dado incorreto. O dano, todavia, é causado pela divulgação do dado incorreto, não pelo seu fornecimento ao “banco de dados”, daí a pertinência subjetiva passiva deste para a ação indenizatória movida pelo consumidor prejudicado, que não pode ser afastada por contrato entre o “banco de dados” e a empresa a ele ligada. Fixação, na espécie, do dano moral em R$12.000,00, quantia correspondente, na data da condenação, a cem salários mínimos. Precedente do TJ/DF (EIC n. 35.276/95 – 1ª Câmara Cível – Rel. Des. Dilermando Meireles). Bastante, no caso, para se ter configurado o dano moral, a divulgação da indevida inclusão do nome da consumidora no cadastro negativo. Precedente do STJ (REsp n. 51.158/94-ES – 4ª Turma – Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar). Apelo a que se nega provimento. Decisão: NEGAR PROVIMENTO. UNÂNIME. (TJDF, Classe do Processo: APELAÇÃO CÍVEL, APC-47058/97 DF Registro do acórdão Numero: 102916 Data de Julgamento: 18/02/98 Órgão Julgador: QUARTA TURMA CÍVEL Relator: MÁRIO MACHADO Data de Publicação: Publicado no diário da Justiça do DF em 18/03/98 Pág.: 49,

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

apud Prolink Informa CD-ROM 16)

O fato de a requerente procurar configurar a recusa do crédito indo a estabelecimentos comerciais, após saber estar inscrita nos cadastros restritivos, não serve para ampliar o dano de que já era consciente, mas também não exime a responsabilidade do réu pelo ilícito nem afeta a eficácia do gravame na esfera íntima do requerente que, aquela altura, já se encontrava ofendida em sua honra.

Desse modo, comprovado que foi o procedimento abusivo da empresa-ré, portando-se como causa efic

iente dos danos morais do requerente, assiste razão ao autor quando pretende ver-se compensado com uma indenização em dinheiro. É o que se impõe declarar no presente provimento jurisdicional.

Contudo, o valor pretendido pelo Requerente é altamente desproporcional ao gravame decorrente da inclusão de seus dados nos cadastros restritivos de crédito, inclusive quanto aos parâmetros de correção.

Para tanto, dos autos, observo a natureza da infração, a repercussão e o abalo do crédito aventados. Considerando essas repercussões usuais extraídas da situação da espécie em comento, reputo como adequada e suficiente que a indenização seja arbitrada no valor de R$ 8.000,00 (oito mil reais), para corrigir a falta do réu e compensar os danos experimentados pela requerente.

O valor assim estimado já considerou a mora decorrente até o presente julgado. Dessa forma, as eventuais correções e a atualização monetária serão admitidas tão-só a partir da data do julgado.

De tal sorte, convenço-me de que as alegações da parte autora foram corroboradas pela prova documental em consonância com os demais elementos de prova extraídos dos autos.

Ante o exposto, com sustento na argumentação ora expendida, julgo procedente o pedido formulado na pretensão da autora para declarar a inexistência de débito entre o Requerente e a empresa-ré. Determino à ré que exclua, em definitivo, a anotação da dívida da Requerente dos cadastros do SPC e SERASA. Condeno a empresa requerida a pagar à requerente a indenização por dano moral correspondente à importância de R$ R$ 8.000,00 (oito mil reais), atualizados monetariamente e acrescidos de juros de mora a partir da data do julgado. Extingo o processo nos termos do artigo 269, I, do CPC. Pagará, por fim, a Ré as custas e as despesas processuais, bem como os honorários advocatícios arbitrados em 10% (dez por cento) sobre o total do valor da condenação. E o faço com base no art. 20, parágrafo terceiro e parágrafo único do artigo 21, ambos do Código de Processo Civil.

Após o trânsito em julgado, recolhidas as custas, aguarde-se, por 30 dias, a manifestação voluntária do interessado na execução. Depois, dê-se baixa e arquivem-se.

Brasília – DF, quarta-feira, 17/08/2005 às 18h36.

Daniel Felipe Machado

Juiz de Direito

Date Created
08/09/2005

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.