



## Banco é condenado por negativar cliente indevidamente duas vezes

O Banco Itaú Leasing foi condenado a pagar indenização por danos morais de R\$ 43.440 em razão da negativação, pela segunda vez, de uma cliente junto a órgãos de restrição de crédito. A decisão é do juiz da 1ª Vara Cível de Santo André (SP) Jairo Oliveira Júnior.

Segundo os autos, a mulher fez o financiamento de um veículo e pagou, em 7 de janeiro de 2013, uma parcela vencida em 20 de dezembro de 2012 — com todos os acréscimos legais. Mesmo assim, o banco inscreveu o nome dela no Serasa e no SCPC em 25 de fevereiro de 2013.

O advogado **Pablo Dotto**, do escritório Monteiro, Dotto e Monteiro Advogados, que defendeu a mulher, explica que, na ocasião, foi proposta uma ação que tramita ante a 9ª Vara Cível da Comarca de Santo André, na qual foi deferida liminar e o nome da sua cliente foi excluído do Serasa e SCPC.

Mas meses depois, em 7 de julho de 2013, embora a todas as parcelas do financiamento estivessem sendo pagas, o banco negativou seu nome novamente, o que motivou nova ação.

### Erro evidente

Segundo o juiz Jairo Oliveira Júnior, o banco sequer negou o erro, limitando-se a alegar a inexistência de dano moral. “Houve erro evidente, fruto, na melhor das hipóteses, de flagrante desatenção, indesculpável comodismo”, afirma o juiz.

Foi julgada procedente a ação para declarar a inexigibilidade do débito no valor de R\$ 7.804, bem como para condenar o réu a pagar indenização por danos morais de R\$ 43.440.

O advogado Dotto comenta que a indenização também tem um valor pedagógico para as empresas. “O valor da condenação é condizente com os danos morais experimentados e somente com indenizações nestes patamares é que os bancos, empresas de telefonia, cartões de crédito e varejo em geral se conscientizarão de que devem tomar mais cuidado antes de enviar, automaticamente, o nome de alguém para estas listas negras”, comenta.

### Falta de informações

Para advogada **Larissa de Carvalho Pinto Nery**, especialista em Direito do Consumidor do escritório Raefray Brugioni Advogados, a negativação de nome dos consumidores em razão de dívidas já quitadas acontece corriqueiramente. “A inscrição novamente do nome da pessoa no cadastro de inadimplentes não é tão incomum, tendo o Judiciário, nesses casos, agido de maneira mais contundente para que as empresas, ou nesse caso específico os bancos, se atentem melhor quando forem realizar as inscrições”, comenta.



Para ela esses erros reiterados ocorrem porque há, principalmente, uma falta de maior controle pelas entidades quanto aos pagamentos e provavelmente pela falta de troca de informações entre as áreas dos bancos. Nos casos em que os bancos vendem a dívida dos clientes para uma instituição especializada em cobrar dívidas de terceiros também há riscos. “A terceirização de cobrança com certeza possibilita maiores chances de que os erros ocorram, principalmente pela falta de troca de informações”, destaca.

### **Reclamações**

Segundo a assessoria de imprensa do Ministério da Justiça, a Estratégia Nacional de Não Judicialização (Enajud), lançada no mês passado, vai atuar para tentar diminuir casos como esse. Representantes do Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Itaú, Bradesco, Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (Acrefi) e do Conselho Nacional das Instituições Financeiras (CNF) se comprometeram a enviar para a Secretaria Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça um diagnóstico do setor e sugestões para elaboração do plano anual.

O diagnóstico de cada instituição deverá identificar o foco de reclamações e processos ajuizados, avaliar o histórico dos índices e os fatores que podem ter contribuído para seu aumento ou diminuição e as ações que estão sendo realizadas. A Enajud visa também incentivar bancos e empresas participantes a adotar a mediação como forma de resolver antes de propor ação judicial.

De acordo com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), em 2013, os três primeiros bancos com mais atendimentos no sistema foram o Itaú (86.333), Bradesco (77.367) e Santander (36.146). Os maiores índices de solução preliminar foram do Cetelem/BNP Paribas Cardif (85,1%), Bradesco (84,6%) e Itaú (83,4%).

Por meio de sua assessoria de imprensa, o Itaú e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) informaram que não comentariam o caso da negativação indevida.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

**Processo 1060911-98.2013.8.26.0100**

**Date Created**

06/08/2014