

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO

RAYSSA PEREIRA MELLO

Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor:

a responsabilidade civil decorrente da inscrição indevida do
consumidor no banco de dados de inadimplentes dos órgãos
de proteção ao crédito

PONTES E LACEDA
2021

RAYSSA PEREIRA MELLO

Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor:

a responsabilidade civil decorrente da inscrição indevida do
consumidor no banco de dados de inadimplentes dos órgãos
de proteção ao crédito

Trabalho de conclusão de curso (TCC)
apresentado ao Departamento de Direito,
da Universidade do Estado de Mato
Grosso, como parte dos requisitos
necessários à obtenção do título de
Bacharela em Direito.

Orientador: Prof. Irio Gonçalves Boraschi

PONTES E LACERDA
2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

RAYSSA PEREIRA MELLO

Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor: a responsabilidade civil decorrente da inscrição indevida do consumidor no banco de dados de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito

Trabalho de conclusão de curso (TCC)
apresentado ao Departamento de Direito,
da Universidade do Estado de Mato
Grosso, como parte dos requisitos
necessários à obtenção do título de
Bacharela em Direito.

Pontes e Lacerda, 05 de ABRIL de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Írio Gonçalves Boraschi, orientador.
Universidade do Estado De Mato Grosso

Profª. Acassia Mirelle Martins, avaliadora.
Universidade do Estado De Mato Grosso

Prof. Gustavo Rafael da Rocha Silva,
avaliador.
Universidade do Estado De Mato Grosso

Dedico este trabalho primeiramente a minha mãe e meu esposo que sempre me apoiaram e não mediram esforços em me ajudar e a ter forças para chegar até aqui. Dedico aos meus familiares e amigos, que me apoiaram durante essa jornada. Dedico ainda a todos os Professores que compartilharam conhecimento, principalmente ao meu orientador que sempre paciente me ajudou a concluir essa trajetória.

AGRADECIMENTOS

Os meus agradecimentos são primeiramente a Deus, pela minha vida, por ter me dado forças e as renovado todos os dias, ter me dado determinação, sabedoria e saúde pra chegar até aqui.

Agradeço a minha mãe Tereza dos Santos Pereira Mello por ter me incentivado a continuar minha trajetória acadêmica, não ter me deixado parar e ter me ajudado de todas as formas possíveis, me dando notebook, livros e auxílio financeiro de todas as formas necessárias.

Agradeço meu esposo Matheus Nunes por me compreender e incentivar, por me acalmar nos momentos de desespero e nunca me deixar desistir por mais que parecesse que eu não iria conseguir ele sempre me fez acreditar que eu sou capaz.

Agradeço meu sogro Almir Rodrigues Nunes e minha sogra Scheila Regina Pereira da Silva Nunes por ter me ajudado nos momentos difíceis, ajudou a comprar nosso notebook quando o que tínhamos estragou e sempre nos ajudou em orações.

Agradeço a minha irmã Rosana Pereira Mello Silva por sempre estar comigo, apesar de todos os desentendimentos (o que é normal entre irmãos) ela sempre esteve por perto quando necessário.

Agradeço ao Epaminondas de Matos Magalhães, meu professor de português do ensino médio e amigo pra vida toda, obrigada por pegar tanto no meu pé e me fazer crescer tanto na capacidade de leitura, interpretação textual e escrita, obrigada por acreditar em mim.

Agradeço em especial a minha amiga e companheira dessa trajetória universitária Márcia Maria Schwaab Magalhães por ser tão companheira e paciente comigo, por nunca me deixar acreditar que eu não seria capaz de algo, por sempre estar ao meu lado e tornar esse trajeto mais fácil e menos estressante.

Deixo um agradecimento especial ao meu amigo Alessandro Aparecido Gama, por todos os anos de companheirismo durante os dez semestres da faculdade, mas principalmente pelo último período que mesmo em aulas a distância nos aproximamos, nos incentivamos e nos apoiamos muito.

Agradeço ao primeiro carona, Ray, que me abandonou no meio da trajetória (mas foi por uma boa causa) obrigada por me levar e me trazer todos os

dias e também por todos os estudos de última hora dentro do carro, eles sempre me ajudavam a fixar o conteúdo.

Agradeço ao meu grupinho definitivo da carona, a Maria Irene, a proprietária e motorista do primeiro carro da carona, ao Robson o proprietário e motorista do segundo e último carro da carona, ao Alessandro e a Esther. Obrigada a todos por terem tanta paciência comigo, com meus atrasos e por facilitarem a ida e volta da faculdade por todos esses anos, por estudarmos juntos nos momentos de desespero pré provas e por todos os risos dentro do carro.

Agradeço a todos os professores que passaram por essa trajetória compartilhando seus conhecimentos com toda a turma de 2016/1 de Direito da UNEMAT – Pontes e Lacerda, é graças a vocês que cheguei até aqui e que aprendi tantas coisas maravilhosas que vou levar para toda a vida profissional e pessoal.

E finalmente, mas com toda certeza não menos importante, agradeço ao meu professor orientador Irio Gonçalves Boraschi, por ter tido tanta paciência comigo, por me ajudar a acreditar que eu sou capaz mesmo ao meio do turbilhão de coisas que vivi concomitantemente com o período de escrita desse Trabalho de Conclusão de Curso, por nunca desistir de mim e nunca deixar de acreditar na minha capacidade.

“A justiça não consiste em ser neutro entre o certo e o errado, mas em descobrir o certo e sustentá-lo, onde quer que ele se encontre, contra o errado”.

Theodore Roosevelt

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso (TCC) faz uma breve análise doutrinária e jurisprudencial acerca da responsabilidade civil no direito do consumidor, mais especificamente no que tange as inscrições indevidas no banco de dados de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito. Para tanto, inicia-se trazendo conceitos importantes no direito do consumidor, mais especificamente nas relações consumeristas, quais sejam os das relações jurídicas de consumo e seus elementos, quem é considerado o consumidor, o fornecedor, o que é produto e o que é serviço segundo nosso código de defesa do consumidor. Em seguida, temos informações sobre a responsabilidade civil, um breve histórico, quais seus pressupostos e os tipos de responsabilidades civil existentes no mundo jurídico brasileiro, para que posteriormente, no próximo capítulo, entendamos qual a responsabilidade civil existente na inscrição indevida e o que é necessário para comprová-la. No terceiro e último capítulo vemos realmente o objeto de pesquisa desse trabalho de conclusão de curso, vendo o que são e quais são os principais órgãos de proteção ao crédito, o que é e como deve ser feito os cadastros nos bancos de dados, o que é o dano moral e qual a responsabilidade civil na inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito, bem como a mudança na forma de conceder indenizações por dano moral após a súmula 385 do STJ. A pesquisa procurou manter uma conexão entre o direito do consumidor e o direito civil, utilizando em alguns momentos de preceitos de ordem constitucional. A metodologia adotada é de natureza qualitativa, pautada em pesquisas bibliográficas realizadas em doutrinas, jurisprudências e legislações, permitindo concluir e confirmar que os órgãos de proteção ao crédito são de fundamental importância para as relações consumeristas, mas que o problema começa no momento em que são feitas negativações indevidas, gerando grandes danos na esfera moral, e, que tais danos devem ser responsabilizados civilmente de forma objetiva, sem a necessidade de comprovação de dolo ou culpa, comprovando apenas a existência e que a negativação foi feita de forma indevida.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Responsabilidade Civil. Dano Moral. Indenização.

ABSTRACT

Civil responsibility in the consumer protection code: civil liability arising from the improper registration of consumer data in the delinquent database of credit protection agencies.

The present work of conclusion of course makes a brief doctrinal and jurisprudential analysis about the civil liability in the consumer law, more specifically about improper entries in the delinquency database of credit protection agencies. To this end, it begins by bringing important concepts in consumer law, more specifically in consumer relations, whatever the legal consumer relations and their elements, who is considered the consumer, the provider, what is a product and what is a service under our consumer protection code. Next, we have information on civil liability, a brief history, what are your assumptions and the types of civil responsibilities existing in the Brazilian legal world, so that later, in the next chapter, understand what civil liability exists in the improper registration and what is necessary to prove it. In the third and last chapter, we really see the research object of this course conclusion work, seeing what they are and what are the main credit protection agencies, what it is and how it should be done the registrations in the databases, what is moral damage and what is the civil liability for improper registration with credit protection agencies, as well as the change in the way of granting indemnity for moral damage after Precedent 385 of the Superior Court of Justice. The research sought to maintain a connection between consumer law and civil law, sometimes using constitutional precepts. The methodology adopted is of a qualitative nature, based on bibliographic research carried out on doctrines, jurisprudence and legislation, allowing us to conclude and confirm that the credit protection agencies are of fundamental importance for consumer relations, but that the problem starts the moment when undue denials are made, generating great damages in the moral sphere, and that such damages must be objectively held civilly liable, without the need to prove intent or guilt, proving only the existence and that the negativity was done in an undue way.

Keywords: Consumer Law. Civil responsibility. Moral damage. Indemnity.

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

CC	Código Civil de 2002
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal de 1988
SERASA	Órgão de Centralização de Serviços dos Bancos
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO E SEUS ELEMENTOS	14
2.1 RELAÇÃO JURÍDICA X RELAÇÃO SOCIAL	14
2.2 ELEMENTOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO	15
2.2.1 Elementos Subjetivos:	15
2.2.2 Elementos Objetivos	18
3 RESPONSABILIDADE CIVIL	21
3.1 CONCEITUAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL	21
3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA RESPONSABILIDADE CIVIL	22
3.3 PRESSUPOSTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL	24
3.3.1 Ação ou Omissão	25
3.3.2 Culpa ou Dolo	26
3.3.3 Causalidade	26
3.3.4 Dano	27
3.4 Tipos de responsabilidade civil	27
3.4.1 Responsabilidade Civil Objetiva e Subjetiva	28
3.4.2 Responsabilidade Civil Contratual e Extracontratual	30
4 RESPONSABILIDADE CIVIL NA INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E O DANO MORAL	32
4.1 ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO, BANCO DE DADOS E CADASTRO DE INADIMPLENTES	32
4.1.1 Órgãos de Proteção ao Crédito	33
4.1.2 Banco de Dados e Cadastro de Inadimplentes	35
4.2 O DANO MORAL E A RESPONSABILIDADE CIVIL NA INSCRIÇÃO INDEVIDA	36

4.2.1 Dano Moral	36
4.2.2 A inscrição Indevida	39
4.3 A RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL NA INSCRIÇÃO INDEVIDA E A INDENIZAÇÃO PELO DANO MORAL CAUSADO	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	47

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso tem por tema a responsabilidade civil decorrente da inscrição indevida do consumidor no banco de dados de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito.

Este tema foi escolhido pelo fato de a inscrição indevida do nome de um consumidor adimplente em um rol de inadimplentes, pelos órgãos responsáveis pela proteção ao crédito, é algo comum atualmente. Mas apesar de ser comum, este é um problema que infringe a vários dos direitos da personalidade previstos em nossa Constituição Federal.

Vislumbramos ser este um tema muito importante em toda a história, mas principalmente no momento que estamos vivenciando, haja visto a uma grande pandemia que está gerando muita queda na arrecadação monetária tanto de pessoas físicas como jurídicas, ter então, crédito no mercado para conseguir vencer e sobreviver essa crise que a pandemia gerou é muito importante e pode salvar a vida e a empresa de muitos.

Esta pesquisa foi realizada através de uma metodologia de natureza qualitativa, pautada em pesquisas bibliográficas realizadas em doutrinas, jurisprudências e legislações, visando verificar como se dá a responsabilidade civil no código de defesa do consumidor e se há responsabilização civil em casos de inscrição indevida de um consumidor no banco de dados de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito.

Primeiramente, visando criar uma base do conteúdo e esclarecer conceitos básicos das relações consumeristas previstas no código de defesa do consumidor, trouxemos uma breve explicação sobre os elementos integrantes da relação de consumo, quais sejam: o consumidor, o fornecedor, os produtos e os serviços, já que o objeto dessa pesquisa é relacionado estritamente a essa relação jurídica.

Já no segundo capítulo falamos um pouco sobre a responsabilidade civil, trazendo seu conceito e um breve histórico para entendermos como chegamos ao que temos hoje, falamos dos pressupostos para que seja configurada a responsabilização civil, quais sejam: ação ou omissão, culpa ou dolo, relação de causalidade, e, dano. Falamos também sobre os tipos e as principais diferenças de cada tipo de responsabilidade civil.

No terceiro capítulo adentramos mais profundamente a discussão pretendida neste trabalho, ali discutimos um pouco sobre a responsabilidade civil na inscrição indevida do nome nos órgãos de proteção ao crédito e o dano moral. Falamos o que são e quais são os principais órgãos de proteção ao crédito, sendo eles o SPC e SERASA. Falamos também o que faz uma inscrição ser indevida e quais as principais formas de inscrição indevida que ocorrem no nosso dia a dia. Falamos ainda sobre o banco de dados dos órgãos de proteção ao crédito, sobre as regras que eles precisam seguir e a previsão legal que eles têm que obedecer.

Ainda no terceiro capítulo falamos um pouco sobre os danos morais e os direitos da personalidade e se quando violados geram o direito a indenização por danos morais, bem como citamos brevemente como os tribunais vêm se posicionando a respeito das indenizações por dano moral após a publicação da súmula 385 do STJ.

Assim o dano moral será ou não indenizado? Como é visto por nossa legislação a possibilidade de indenizar a vítima pela ofensa e violação de seus direitos, bem como qual seria a função da indenização para as empresas que praticam as inscrições indevidas? Qual o exemplo que fica para que os demais não pratiquem ato semelhante?

Esses e outros questionamentos serão respondidos ao longo do desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso, para que, elaborando-o com uma linguagem acessível mais pessoas tenham conhecimento sobre esse problema tão comum no nosso dia a dia.

2 A RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO E SEUS ELEMENTOS

Neste capítulo buscaremos diferenciar a relação jurídica da relação social, bem como verificar como se dá a relação jurídica do consumo no direito do consumidor e quais seus elementos.

Entender esses conceitos e diferenciações faz-se necessário para que possamos ao longo do desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso entender como se dá a responsabilização civil no direito do consumidor.

2.1 RELAÇÃO JURÍDICA X RELAÇÃO SOCIAL

As relações sociais são aquelas que existem pelo simples fato da vida em sociedade, são aquelas de natureza afetiva, cultural, religiosa, recreativa etc., ou seja, aquelas que não repercutem no mundo do Direito, sendo então sem relevância jurídica.

Já as relações jurídicas são aquelas que têm relevância jurídica, quer seja pela sua natureza essencial, quer seja por de alguma forma repercutirem no mundo do Direito, são exemplos destas as relações de consumo, geridas pelo Código de Defesa do Consumidor, entre outras.

“[...] uma relação social se transformará em jurídica quando gerar repercussões jurídicas. E a solução das demais indagações pode ser resumida na assertiva de que toda relação jurídica é social, mas nem toda relação social é jurídica, pois a configuração desta dependerá da demonstração de sua relevância para a disciplina do Direito.” (ALMEIDA, 2020, p.84)

Podemos então dizer que toda relação jurídica é uma relação social, mas nem toda relação social é uma relação jurídica, pois toda relação social se tornará jurídica quando gerar repercussões jurídicas, por exemplo uma relação amorosa é uma relação social, quando ela se dissipa em um divórcio gera repercussões jurídicas passando a ser uma relação jurídica.

No que tange ao direito do consumidor Rizzato Nunes, 2018, nos diz que:

“[...] haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços”.

No mesmo sentido Fabricio Bolzan de Almeida, 2020, nos diz que:

“[...] a relação jurídica de consumo, que poderá ser definida como aquela relação firmada entre consumidor e fornecedor, a qual possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço”.

Assim, para que haja a relação jurídica de consumo é necessário que esteja presente todos os elementos dessa relação, como veremos no subtópico a seguir.

2.2 ELEMENTOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

Fabricio Bolzan de Almeida destaca que existem elementos objetivos e elementos subjetivos em uma relação jurídica de consumo e todos eles têm fundamental importância pois se faltar um deles não será caracterizada a relação de consumo.

2.2.1 Elementos Subjetivos:

Os elementos subjetivos se subdividem em consumidor e fornecedor, ou seja, são os sujeitos da relação.

2.2.1.1 Consumidor

O CDC traz em seu artigo 2º uma definição bem simples do que seria o consumidor, bem como no parágrafo único traz uma equiparação, ele diz que “Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, “Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” (BRASIL, 1990).

Ainda no CDC, ao tratar na seção II sobre a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, o código de defesa do consumidor deixa equiparado ao consumidor em seu artigo 17 que todas as vítimas do evento de “Art. 12 [...] danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos” (BRASIL, 1990).

O artigo 29 do CDC também complementa quem é considerado consumidor ao nos dizer que “Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas” (BRASIL, 1990). Assim, todos aqueles que atingidos de alguma forma por práticas comerciais, inclusive as abusivas, são considerados consumidores.

Temos dito que a definição de consumidor do CDC começa no individual, mais concreto (art. 2º, caput), e termina no geral, mais abstrato (art. 29). Isto porque, logicamente falando, o caput do art. 2º aponta para aquele consumidor real que adquire concretamente um produto ou um serviço, e o art. 29 indica o consumidor do tipo ideal, um ente abstrato, uma espécie de conceito difuso, na medida em que a norma fala da potencialidade, do consumidor que presumivelmente exista, ainda que possa não ser determinado. (NUNES, 2018, p.83)

Dessa forma vemos que consumidor é toda aquela pessoa física ou jurídica que adquire ou consome um produto ou serviço, usemos como exemplo um pai de família que vai ao mercado e compra arroz, a mãe prepara para ela, ele e seus dois filhos comerem, nesse exemplo não apenas o pai é consumidor, mas todos que comeram também são considerados consumidores.

Rizzatto Nunes observa a existência de uma falha na previsão de consumidores no CDC qual seja:

O CDC não regula situações nas quais, apesar de se poder identificar um “destinatário final”, o produto ou serviço é entregue com a finalidade específica de servir de “bem de produção” para outro produto ou serviço e via de regra não está colocado no mercado de consumo como bem de consumo, mas como de produção; o consumidor comum não o adquire. Por via de exceção, contudo, haverá caso em que a aquisição do produto ou serviço típico de produção será feita pelo consumidor, e nessa relação incidirão as regras do CDC. (NUNES, 2018, p. 92)

2.2.1.2 Fornecedor

O conceito de fornecedor está previsto no art.3º do CDC, e nos diz que “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” (BRASIL, 1990)

Podemos observar que neste dispositivo o legislador abrangeu tanto o Estado como um possível fornecedor, bem como empresas privadas independentes de serem nacionais ou não e, também pessoas físicas, prevê ainda que pessoas que exercem, com ou sem finalidade lucrativa, atividade de caráter comercial, financeiro ou industrial, em nome próprio ou de terceiros, dotadas ou não de personalidade jurídica, que ofereça ou realize a venda de produtos ou serviços são considerados como fornecedores.

Não há exclusão alguma do tipo de pessoa jurídica, já que o CDC é genérico e busca atingir todo e qualquer modelo. São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc. (NUNES, 2018, p.93)

Sergio Cavaleiri Filho dentre outros autores como Giancoli e Araújo Junior trazem ainda que para ser um fornecedor, este deve atuar com habitualidade e fornecer produtos e/ou serviços de forma onerosa, ou seja, mediante pagamentos.

Permeiam o conceito de fornecedor, como se vê, as ideias de atividades profissionais, habituais, com finalidades econômicas - o que nos leva a crer que o legislador quis se referir às atividades negociais, dentro de um perfil organizado e unificado, com vistas à satisfação de um fim econômico unitário e permanente. (CAVALIEIRI, 2010, p. 67).

Os requisitos de habitualidade e onerosidade são defendidos não apenas por doutrinadores, como os supracitados, mas também claramente por nossos tribunais, vejamos um exemplo:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. CLÁUSULA COMPROMISSÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. NULIDADE. SÚMULA 45/TJGO. SENTENÇA CASSADA. 1. A relação de consumo ficou evidenciada diante da habitualidade e finalidade econômica com que atuou o corretor de imóveis, inclusive na compra e venda do imóvel, bem como a superioridade de conhecimento em relação às adquirentes, ora consumidoras, vulneráveis. 2. É nula a cláusula que determina a utilização compulsória de arbitragem em contrato de adesão caracterizado por relação de consumo (art. 51, VIII, CDC), a menos que a iniciativa da arbitragem seja do próprio consumidor. 3. Optando as recorrentes pela propositura da ação na Justiça Comum, presume-se a recusa à arbitragem como forma de resolução de eventuais conflitos inerentes à contratação, assim, competente o juízo a quo, não há óbice a que o feito prossiga em seus ulteriores termos. Súmula 45/TJGO. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. (TJ-GO -

Apelação (CPC): 03334830420178090174, Relator: Des(a). GUILHERME GUTEMBERG ISAC PINTO, Data de Julgamento: 20/03/2020, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 20/03/2020)

Podemos concluir então que só haverá a caracterização de fornecedor quando houver os dois requisitos básicos, que são eles a habitualidade e onerosidade, que nada mais é do que o, exercício de atividade econômica organizada visando o lucro.

A habitualidade está caracterizada pela continuidade da prestação de serviço ou produtos, sendo que, quem “fornece” eventualmente não é fornecedor. O exercício da atividade econômica organizada está ligado ao desenvolvimento de uma atividade que se destina única e exclusivamente ao lucro. Já a autonomia no exercício da atividade se relaciona com o fato de o fornecedor ser autônomo no desenvolver de suas atividades (GIANCOLI E ARAÚJO JUNIOR, 2009).

2.2.2 Elementos Objetivos

Os elementos objetivos estão relacionados aos objetos das relações de consumo, ou seja, o que se está adquirindo naquela relação. Eles se subdividem em produtos e serviços.

2.2.2.1 Produtos

Seguindo a leitura e interpretação do artigo 3º do CDC podemos encontrar no §1º o conceito de produto: “§1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial” (BRASIL, 1990).

Esse conceito de produto é universal nos dias atuais e está estreitamente ligado à ideia do bem, resultado da produção no mercado de consumo das sociedades capitalistas contemporâneas. É vantajoso seu uso, pois o conceito passa a valer no meio jurídico e já era usado por todos os demais agentes do mercado (econômico, financeiro, de comunicações etc.) (NUNES, 2018. P.96)

Acredito que quando se fala em bem móveis e imóveis é mais tranquilo de se entender, leva aquela mesma classificação utilizada pelo direito civil, mas resumidamente móvel é aquele que pode ser transportado de um lugar para outro com certa facilidade, sem que haja alteração da substância ou da destinação econômico-social, tal como um notebook, já bens imóveis são aqueles fixos em um

local, o solo e tudo quanto se lhe incorporar natural ou artificialmente tal como uma casa.

Já quando pensamos em bens materiais e imateriais alguns podem ficar com certa dúvida do que seria um bem imaterial, vejamos que bem material é aquele composto por matéria, que se pode pegar, apalpar, já bens imateriais são aqueles que não podemos tocar, mas podemos ver, tal como programas de computador por exemplo.

Podemos observar que o legislador, ao conceituar o que é um produto preocupou-se em prever uma forma mais abrangente possível, não limitando o que é ou não produto, mas abrangendo desde bens materiais e imateriais, móveis e imóveis, possibilitando assim que toda e qualquer venda realizada seja assegurada pelo código de defesa do consumidor.

2.2.2.2 Serviços

Novamente prosseguindo com a leitura do artigo 3º do CDC encontramos no §2º a definição de serviços, “§2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (BRASIL, 1990).

Fabricio Bolzan (2020) destaca que a definição legal de serviços chama atenção para três aspectos: requer remuneração, não inclui as relações trabalhistas, menção dos serviços de natureza bancária.

O CDC definiu serviço no § 2º do art. 3º 116 e buscou apresentá-lo de forma a mais completa possível. Porém, na mesma linha de princípios por nós já apresentada, é importante lembrar que a enumeração é exemplificativa, realçada pelo uso do pronome “qualquer”. Dessa maneira, como bem a lei o diz, serviço é qualquer atividade fornecida ou, melhor dizendo, prestada no mercado de consumo. (NUNES, 2018, p.99)

Vale ressaltar que mesmo prevendo em seu texto legal estar escrito serviços mediante remuneração, alguns serviços tidos como serviços gratuitos também são abrangidos pelo CDC, é um exemplo o transporte coletivo para maiores de 65 anos. Há uma remuneração por parte da coletividade de usuários, que, de uma certa forma, submetem-se a uma tarifa maior para que a gratuidade seja levada a efeito. Dessa forma só é excluído o serviço que for totalmente gratuito.

Segundo a doutrina, o ponto mais discutido é sobre os serviços de natureza bancária, pois muitos buscam excluí-lo do conceito de serviços adotados pelo CDC, nesse sentido, José Geraldo Brito Filomeno nos diz que:

“[...] o contrato bancário pode ou não se sujeitar ao Código de Defesa do Consumidor, dependendo da natureza do vínculo obrigacional subjacente; o mútuo, por exemplo, será mercantil se o mutuário for exercente de atividade econômica, e os recursos obtidos a partir dele forem empregados na empresa; e será mútuo ao consumidor se o mutuário utilizar-se dos recursos emprestados para finalidades particulares, como destinatário final; no desenvolvimento das operações atípicas, isto é, não relacionadas especificamente com o conceito de atividade bancária, como cobrança de títulos e recebimentos de tarifas e impostos, o banco age como prestador de serviços não somente para o cliente credor, mas direcionado a todos que procuram a agência simplesmente para realizar o pagamento; em relação às operações típicas, como a aceitação de dinheiro em depósito, concessão de empréstimo bancário, aplicação financeira e outras, o banco presta serviço a clientes seus, podendo classificá-los (de acordo com conceitos próprios da atividade bancária, como o da reciprocidade) para fins de liberar tratamento preferencial ou atendimento especial a certas categorias de consumidores”

Tendo esclarecido assim os principais pontos que nos importa a respeito das relações de consumo, passamos a seguir a analisar as partes principais deste trabalho, no que diz respeito a responsabilidade civil no direito do consumidor e a indenização por dano moral.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL

Neste capítulo abordaremos sobre o que é a responsabilidade civil, para que conforme formos conhecendo seus tipos e como ela evoluiu durante o tempo possamos compreender melhor como se dá o dever de indenizar pessoas que tiveram seu bem fundamental NOME inserido no rol de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito.

3.1 CONCEITUAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

Para compreendermos o assunto, melhor, vamos aqui definir o que vem a ser a responsabilidade civil.

A palavra responsabilidade tem origem latina, da palavra *RESPONSUS*, que vem de *RESPONDERE*, que significa “responder, prometer em troca”, dessa forma, “esmiuçando” a palavra, temos: *RE-*, “de volta, para trás”, mais *SPONDERE*, “garantir, prometer”. Assim, temos que responsabilidade consiste na obrigação que alguém possui de assumir as consequências de suas ações e compromissos, e neste caso, em se tratando de responsabilidade civil, de assumir as consequências jurídicas.

“A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana” (STOCO, 2007, p.114).

Já a palavra civil, vem do Latim *CIVILIS*, que é relativo a um “cidadão, à vida pública”, ou seja, a quem vive na cidade, em sociedade, derivado de *CIVIS*, “aquele que vive numa cidade, cidadão”.

Juntando as palavras, temos que o termo responsabilidade civil, conforme a definição de Silva (2010, p. 642) é:

Dever jurídico, em que se coloca a pessoa, seja em virtude de contrato, seja em face de fato ou omissão, que lhe seja imputado, para satisfazer a prestação convencionada ou para suportar as sanções legais, que lhe são impostas. Onde quer, portanto, que haja obrigação de fazer, dar ou não

fazer alguma coisa, de ressarcir danos, de suportar sanções legais ou penalidades, há a responsabilidade, em virtude da qual se exige a satisfação ou o cumprimento da obrigação ou da sanção.

Dessa forma, temos que a responsabilidade civil nada mais é do que a obrigação jurídica que uma pessoa tem de arcar com as consequências de seus atos, suas obrigações contratuais ou simplesmente de obedecer às regras existentes no local onde ela vive por estar vivendo em sociedade.

Trazendo para o mundo jurídico, a responsabilidade civil está relacionada com a ideia de não prejudicar o outro, ou seja, temos aqui a visão de uma relação jurídica, seja ela contratual ou não, em que para se chegar ao judiciário, pressupomos que uma parte da relação jurídica sofreu um dano e será autor de uma demanda em desfavor do réu, ou seja, a pessoa quem ofendeu o direito alheio, que terá o dever de restaurar o dano que causou a quem causou.

Portanto, no direito civil, o tema da responsabilidade civil está intrínseco no ramo do direito obrigacional, ou seja, relacionado com o dever, dessa forma tudo que o ser humano que vive em sociedade faz está vinculado ao seu fim, econômico ou social, e, na eventualidade do descumprimento de uma obrigação, surge, então, o dever de compensar o dano causado.

3.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA RESPONSABILIDADE CIVIL

O ser humano, como ser sociável, sente necessidade de estar/viver em sociedade, e esse viver em sociedade, tendo constantes relações humanas, faz com que cada um traga consigo costumes e crenças distintas umas das outras, diante disso, fez e faz se necessários que as sociedades criassem normas para garantir o bem comum, a vida com o mínimo de conflitos, e é dessa forma que surge também o direito civil e dentro dele a responsabilidade civil.

A responsabilidade civil pertence ao (como o próprio nome indica) ramo do direito civil, muitos apontam seu surgimento como data incerta, ou seja, não se sabe exatamente quando surgiu, pois, sua evolução é muito rápida, buscando se adaptar a todas as evoluções que o mundo passa, mas temos a certeza de que desde os primeiros relatos de vida em sociedade temos relações conflituosas, portanto, vemos resquícios da responsabilidade civil.

Como primeiro resquício de responsabilidade civil, temos as vinganças coletivas, lá nas sociedades primitivas, onde as pessoas viviam e pequenos grupos e se alguém causasse um dano a outra pessoa, este seria punido por todo o grupo, e esta punição era desde a expulsão daquele grupo até mesmo a morte dele, em praça pública, da forma mais cruel possível, visando “dar o exemplo”.

Posteriormente, veio a fase das vinganças privadas, a famosa autotutela, nesta fase as pessoas tinham uma reação naturalmente humana em desfavor daqueles que lhes fizessem algum mal, buscavam de alguma forma reparar o dano causado. Nesta fase imperava a famosa Pena do Talião, que nada mais é do que o exemplo o famoso “olho a olho, dente por dente”, ou seja, cada pessoa reagia a mal que lhe foi causado.

Nos primórdios da humanidade, entretanto, não se cogitava do fator culpa. O dano provocava a reação imediata, instintiva e brutal do ofendido. Não havia regras nem limitações. Não imperava, ainda, o direito. Dominava, então, a vingança privada, “forma primitiva, selvagem talvez, mas humana, da reação espontânea e natural contra o mal sofrido; solução comum a todos os povos nas suas origens, para a reparação do mal pelo mal” (GONÇALVES, 2012, p.25)

Depois, temos a fase da composição voluntária, que se dá no momento em que percebem que a vingança não era satisfatória, pois ainda sim ficavam no prejuízo, dessa forma, buscavam resolver seus conflitos através de uma “*poena*”, a poena poderia ser paga em dinheiro ou até mesmo por objetos a escolha da vítima, assim, o ofensor obtinha o perdão do ofendido.

Comprovadamente através da história, vemos como primeiros indícios da responsabilidade civil presente no ramo do Direito através do direito Romano, por meio da Lei das XII Tábuas, que nada mais foi do que a regularização da composição voluntária, passando agora a se tratar da composição obrigatória, nesta forma de lei, era fixados valores como forma de pena para cada tipo de delito. Ocorre nesta fase também, a divisão dos tipos de delito, em delitos públicos e privados, onde os delitos públicos eram aquelas ofensas mais graves, e sua pena era recolhida em favor dos cofres públicos.

A diferenciação entre a “pena” e a “reparação”, entretanto, somente começou a ser esboçada ao tempo dos romanos, com a distinção entre os delitos públicos (ofensas mais graves, de caráter perturbador da ordem) e os delitos privados. Nos delitos públicos, a pena econômica imposta ao réu deveria ser

recolhida aos cofres públicos, e, nos delitos privados, a pena em dinheiro cabia à vítima. (GONÇALVES, 2012, p.25)

Temos como principal marco na responsabilidade civil a *Lex Aquilia*, que serviu como alicerce para a forma que temos hoje, ela era uma lei romana que previa indenização aos proprietários de bens prejudicados por culpa de alguém, percebemos aqui o forte elemento subjetivo da culpa, ou seja, era necessário a comprovação da intenção da pessoa, de ela querer causar aquele dano a outrem. Ela foi criada aproximadamente no século III antes de Cristo, na República Romana. *Lex Aquilia*, como era chamada, nada mais era do que a responsabilidade *aquiliana* ou delitual, ou seja, a Responsabilidade Civil do direito, essa lei protegia os cidadãos romanos de algumas formas de roubo, vandalismo e destruição de propriedade.

Outro grande marco foi o Código de Napoleão de 1804, ele trouxe consigo os preceitos de responsabilidade civil contratual e extracontratual, fixando ainda que a responsabilidade civil se funda na culpa.

Posteriormente tivemos muitos avanços tal como o direito português, que começa a seguir princípios da responsabilidade civil, mas ainda há muita confusão entre a responsabilidade civil e penal. Depois, passamos para o Brasil colonial, que ficou conhecido no marco histórico da responsabilidade civil como direito pátrio, nesse período já havia separação entre pena e multa, já tínhamos a constituição do império, em 1830, entrou em vigor o Código Criminal, tínhamos inclusive, preceitos que estão presentes no nosso ordenamento jurídico até hoje, como a restituição da própria coisa ou o seu equivalente.

Agora veremos como está a responsabilidade civil atualmente, depois de todo o desenvolvimento industrial e tecnológico, veremos os tipos de responsabilidade civil existentes, bem como quais os pressupostos dela.

3.3 PRESSUPOSTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil tem como principal base o artigo 186 do Código Civil de 2002 que diz: “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” (BRASIL, 2002).

Neste texto legal nós podemos tirar alguns pressupostos, ou seja, alguns requisitos para que seja configurado a responsabilidade civil e seja gerado o dever indenizatório.

São eles:

- Ação ou omissão;
- Negligência ou imprudência, ou seja, culpa ou dolo;
- Causar dano, ou seja, relação de causalidade;
- Dano, da vítima.

Veremos agora do que se trata cada um desses pressupostos.

3.3.1 Ação ou Omissão

Vislumbramos o pressuposto da ação ou omissão logo no início do preceito legal supracitado, ao dizer “Aquele que, por ação ou omissão voluntária [...] violar direito e causar dano a outrem [...]”. Isso nos diz que o pressuposto inicial para que seja configurada a responsabilidade civil é se ter uma conduta danosa, seja ela ativa ou omissiva.

“elemento constitutivo da responsabilidade, vem a ser o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.” (Helena Diniz, 2013, pag. 56)

Assim vemos que essa ação ou omissão pode ser ato próprio, de terceiros que esteja sobre a guarda do agente, animais ao qual este agente tenha a guarda, bem como vários outros. Vejamos o que Carlos Roberto Gonçalves nos diz a esse respeito:

A responsabilidade por ato de terceiro ocorre nos casos de danos causados pelos filhos, tutelados e curatelados, ficando responsáveis pela reparação os pais, tutores e curadores. Também o empregador responde pelos atos de seus empregados. Os educadores, hoteleiros e estalajadeiros, pelos seus educandos e hóspedes. Os farmacêuticos, por seus prepostos. As pessoas jurídicas de direito privado, por seus empregados, e as de direito público, por seus agentes. E, ainda, aqueles que participam do produto de crime. (GONÇALVES, 2012, p.51)

Vale ressaltar, que conforme o texto legal, a responsabilidade pode se dar pela ação, ou seja, uma conduta positiva, e essa conduta poderá ser culposa ou dolosa, já na omissão, na conduta negativa, essa precisa ser voluntária, se faltar a voluntariedade não há o que se falar em responsabilidade, conforme veremos no tópico seguinte.

Observemos ainda que não são responsabilizados atos praticados sob coação absoluta, estado de inconsciência, sob efeito de hipnose, delírio febril, ataque epilético, sonambulismo, ou por provocação de fatos invencíveis como tempestade, incêndio desencadeados por raios, naufrágios, terremotos, inundações, etc.

3.3.2 Culpa ou Dolo

Avançando um pouco na leitura do texto legal podemos observar a presença da previsão do ato gerador da responsabilização civil ser culposos ou doloso, vejamos: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, [...]”, nessa primeira parte observamos a presença da previsão de atos dolosos, continuando “[...] negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem [...]”, já nessa segunda parte observamos a previsão de atos culposos.

O dolo consiste na vontade de cometer uma violação de direito, e a culpa, na falta de diligência 52. Dolo, portanto, é a violação deliberada, consciente, intencional, do dever jurídico. (GONÇALVES, 2012, p.51)

Ressalta-se que a culpa, é considerada por alguns autores, tais como Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho como um elemento ou um pressuposto não essencial, mas sim um pressuposto accidental, pois como veremos no próximo tópico a respeito dos tipos de responsabilidade civil, a responsabilidade civil objetiva não necessita da culpa para ser configurada.

3.3.3 Causalidade

A causalidade nada mais é do que a relação de causa e efeito, ou seja, é a ação ou omissão do agente que gera o dano, pois se esse fato gerador cometido pelo agente não estiver diretamente ligado ao dano não há o que se falar em responsabilidade e nem no dever de indenizar.

Se, verbi gratia, o motorista está dirigindo corretamente e a vítima, querendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo, não se pode afirmar ter ele “causado” o acidente, pois na verdade foi um mero instrumento da vontade da vítima, esta sim responsável exclusiva pelo evento. As excludentes da ilicitude do ato, como a culpa da vítima e o caso fortuito e a força maior (CC, art. 393), rompem o nexo de causalidade, afastando a responsabilidade do agente. (GONÇALVES, 2017, p.67)

Dessa forma vemos que existe a necessidade de que o ato ilícito seja a causa do dano ou prejuízo sofrido.

3.3.4 Dano

Para que haja a responsabilização de alguém há a necessidade de que se tenha algum dano, pois sem nenhum prejuízo, seja ele financeiro ou moral, não há o que se falar em responsabilização.

No entanto, ainda mesmo que haja violação de um dever jurídico e que tenha havido culpa, e até mesmo dolo, por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, uma vez que não se tenha verificado prejuízo. Se, por exemplo, o motorista comete várias infrações de trânsito, mas não atropela nenhuma pessoa nem colide com outro veículo, nenhuma indenização será devida, malgrado a ilicitude de sua conduta. A obrigação de indenizar decorre, pois, da existência da violação de direito e do dano, concomitantemente. (GONÇALVES, 2017, p.67).

Vejamos o esquema a seguir:

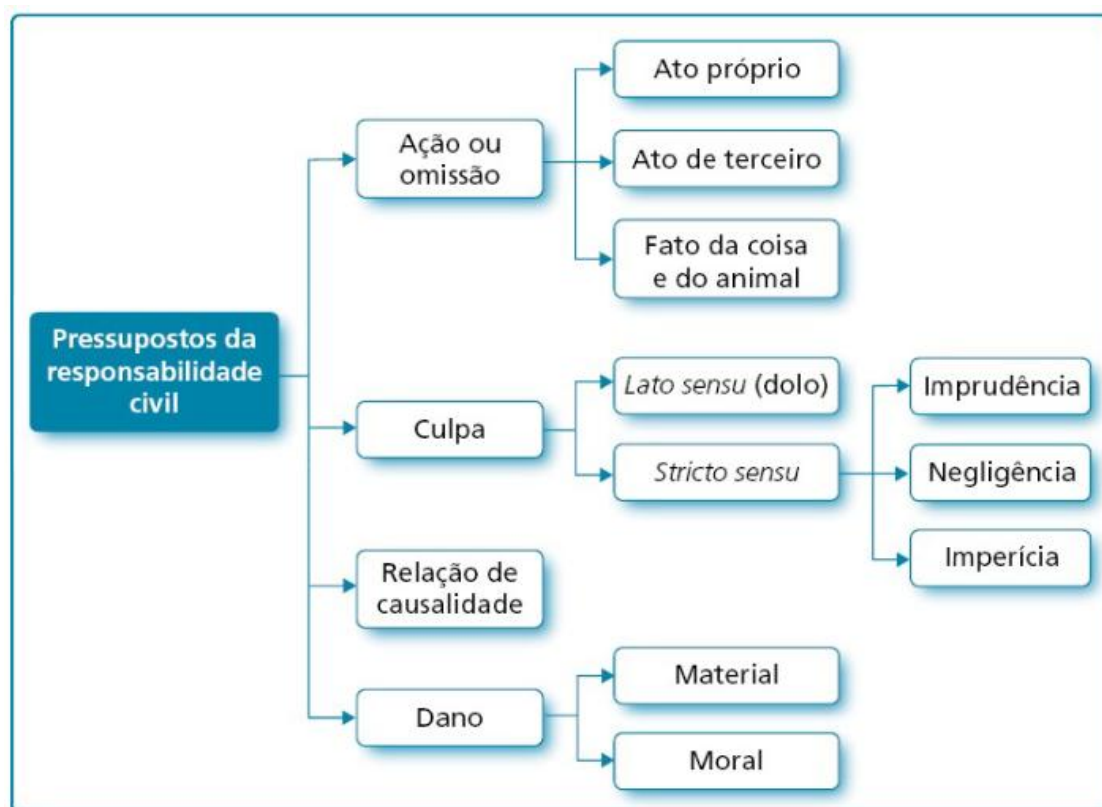


Figura 1 - resumo esquemático (GONÇALVES, 2017, p.68)

3.4 Tipos de responsabilidade civil

Como vimos, a responsabilidade civil evoluiu de apenas uma vingança ou como é juridicamente chamada, autotutela, para a responsabilidade civil como temos

hoje, uma responsabilização com penas pecuniárias que visam a reparação do dano causado.

E para melhor organização e aplicação, temos hoje uma classificação dos tipos de responsabilidade civil, que servem às diferentes perspectivas como base de análise para o estudo científico deste instituto. Alguns autores classifica a responsabilidade civil em diversas espécies, mas veremos aqui a responsabilidade civil objetiva e subjetiva, e responsabilidade civil contratual e extracontratual, considerada pela maioria dos doutrinadores como as principais classificações da responsabilidade civil.

3.4.1 Responsabilidade Civil Objetiva e Subjetiva

A diferenciação entre a responsabilidade civil subjetiva e a responsabilidade civil objetiva está fundada na ideia básica da presença ou não de culpa ou dolo, ou seja, quando o agente, por ação ou omissão voluntária, for negligente ou imprudente ou imperito.

Nesses fatos se baseiam a responsabilidade civil subjetiva, pois, conforme Carlos Roberto Gonçalves em seu livro *Direito Civil Brasileiro*, volume 4, 7ª edição de São Paulo no ano de 2012:

Diz-se, pois, ser “subjetiva” a responsabilidade quando se esteia na ideia de culpa. A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável. Nessa concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa. (GONÇALVES, 2012, p. 47)

Vejamos então o que é negligência, imprudência e imperícia.

Negligência, segundo as definições de *Oxford Languages* é falta de cuidado; incúria, falta de apuro, de atenção; desleixo, desmazelo. Dessa forma, existe negligência quando o agente deixa de agir conforme se espera, ou deixa de tomar uma atitude necessária, falta com o cuidado que era devido.

Na imprudência, apesar de ter uma definição muito parecida com a negligência, esta ocorre quando há uma ação que não foi pensada, feita sem precauções, sem a devida cautela.

Já na imperícia há novamente uma ação, só que sem as devidas habilidades necessárias para aquela ação, ou seja, a tarefa exigia um conhecimento

técnico ou científico determinado e o agente age mesmo não tendo a qualificação necessária.

Dessa forma, diferenciando os três institutos, basicamente na negligência o agente não faz o que devia, na imprudência ele faz, mas sem os devidos cuidados e na imperícia ele faz sem ter a qualificação técnica que aquela ação exigia.

O dolo é outra forma de se configurar a responsabilidade civil subjetiva, ocorre o dolo quando o agente age com má fé, ou seja, com a intenção de causar o dano, com pleno conhecimento daquilo que está fazendo.

Diz-se, pois, ser “subjetiva” a responsabilidade quando se esteia na ideia de culpa. A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável. Nessa concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa. (GONÇALVES, 2017, p.61).

A responsabilidade civil objetiva é também chamada de responsabilidade legal ou de risco, pois ela independe de culpa, ou seja, pode ou não existir culpa, pois ela se satisfaz apenas com o dano e a causalidade.

Uma das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco. Para essa teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros; e deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a ideia de risco, ora encarada como “risco-proveito”, que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável (*ubi emolumentum ibi onus*); ora mais genericamente como “risco criado”, a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo. (GONÇALVES, 2017, p.62).

O Código Civil de 2002 traz previsão legal para a teoria objetiva em seu artigo 927, parágrafo único, ao assegurar que:

“Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos específicos em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem” (BRASIL, 2002).

Um desses casos específicos em lei que o código civil cita é o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor, que diz que ocorre também o dever de indenizar através de uma relação de consumo, vejamos:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Portanto, vimos que ambos os institutos são utilizados atualmente no nosso ordenamento jurídico, mas na forma da responsabilidade civil objetiva há essa aplicabilidade apenas nos especificamente previstos em lei.

3.4.2 Responsabilidade Civil Contratual e Extracontratual

A responsabilidade civil contratual ocorre quando se tem a transgressão de um acordo pactuado entre as partes, ou seja, uma das partes descumpre o que estava firmado em contrato. Dessa forma, o que ocorre é que por uma das partes não cumprir com a responsabilidade, esta está cometendo um ato ilícito por estar causando um dano a outra pessoa.

Citemos como exemplo uma empresa de prestação de serviços de internet e telefonia, esta comercializa seus planos de internet e oferece a seus clientes duas formas de aquisição dos aparelhos necessários para o fornecimento de seus serviços, sejam eles antenas, roteadores e cabos, a empresa sempre informa aos clientes que eles podem comprar os aparelhos por um valor X ou contratar na forma de comodato por um valor Y, informa ainda que no comodato os equipamentos são da loja e ao findar o período contratual o cliente terá que devolver os produtos funcionando para a loja. “João”, vai a essa loja, a vendedora oferece os planos, passa todas as informações e João opta por fazer o plano com os aparelhos em comodato pelo valor ser mais acessível, este assina o contrato de prestação de serviços com a loja. Passados alguns meses, João procura a empresa para cancelar o plano, mas ele na espécie de comodatário não devolve a coisa emprestada porque, por sua culpa, ela pereceu.

Tivemos no exemplo, um inadimplemento contratual, que acarreta a responsabilidade de indenizar as perdas e danos, nos termos do art. 389 do Código Civil, que nos diz:

Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.

Já a responsabilidade civil extracontratual, que é também chamada de responsabilidade aquiliana, ocorre quando a obrigação não está firmada em contrato, mas na verdade é a violação direta de uma norma legal.

Na responsabilidade extracontratual, o agente infringe um dever legal, e, na contratual, descumpre o avençado, tornando-se inadimplente. Nesta, existe uma convenção prévia entre as partes que não é cumprida. Na responsabilidade extracontratual, nenhum vínculo jurídico existe entre a vítima e o causador do dano, quando este pratica o ato ilícito.

O código civil de 2002 visando diferenciar os institutos e prever especificamente como os conflitos seriam resolvidos em cada caso, disciplinou cada uma das formas em artigos distintos, sendo eles artigos 186 a 188 e 927 a 954 prevendo a responsabilidade civil extracontratual; e artigos 389 e seguintes e 395 e seguintes prevendo a responsabilidade civil contratual.

Vale ressaltar que em relação ao ônus da prova na responsabilidade civil contratual o credor demonstrará apenas o descumprimento da prestação, ficando o devedor com o ônus de provar o contrário se ocorrer alguma excludente da responsabilidade; já na extracontratual, incumbe ao autor da ação o ônus de provar que o causador do dano agiu com culpa.

4 RESPONSABILIDADE CIVIL NA INSCRIÇÃO INDEVIDA DO NOME NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E O DANO MORAL.

O processo de globalização que o mundo sofreu e ainda vem sofrendo, os avanços tecnológicos e toda a complexidade gerada pelo crescimento desenfreado do comércio e das relações de consumo fez com que novos desafios surgissem, entre eles, muitos conflitos entre fornecedor e consumidor.

Com todo esse avanço surgiu a necessidade de se ter uma forma de controle de informações sobre o perfil de consumo dos consumidores, bem como uma forma de conhecer o histórico de bom ou mau pagador, com a finalidade de ter certo grau de segurança e dados que facilitem a avaliação dos riscos de uma suposta insolvência e/ou falência.

Visando sanar essas necessidades, surgem os órgãos de proteção ao crédito, que como veremos neste capítulo, trouxe mais segurança para as relações de consumo, mas ao mesmo tempo, ocorre muitos erros que geram danos morais a alguns consumidores que tem seu nome inscrito nesses órgãos de forma indevida, acarretando assim na responsabilização civil dos envolvidos bem como no dever de indenizar o dano moral que o consumidor sofreu.

4.1 ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO, BANCO DE DADOS E CADASTRO DE INADIMPLENTES

Há algum tempo, os comerciantes tinham em seus comércios uma espécie de controle de suas finanças bem como do histórico de consumo e credibilidade de seus clientes, mas com a grande demanda que a globalização trouxe, surgiu a necessidade de ampliar esse controle, de uma forma que comerciantes tivessem acesso a não apenas dados do seu comércio, mas também de outros, visando a segurança e a avaliação para prevenção de possíveis riscos de uma suposta insolvência e/ou falência.

Graças aos avanços tecnológicos que tivemos, essa não foi uma tarefa tão difícil, foi possível a criação de banco de dados digitais que permite que várias pessoas, de vários lugares distintos tenham acesso ao mesmo tempo ao mesmo banco de dados.

Mas com todo esse crescimento, surgiu a necessidade de se ter um responsável por fazer esse controle dos dados ali inseridos, e foi assim que algumas empresas se interessaram e começaram a investir e explorar economicamente este negócio, como é o caso dos órgãos mais conhecidos SPC e SERASA.

4.1.1 Órgãos de Proteção ao Crédito

Os órgãos de proteção ao crédito são basicamente órgãos que reúnem um conjunto de dados, dados esses chamados de informações de créditos, mas além desse conjunto de dados que detém principalmente dados de pessoas que contém dívidas atrasadas, os órgãos de proteção ao crédito também oferecem outros serviços, tais como Consulta de CPF e score de crédito; Monitoramento de CPF e CNPJ; Renegociação de dívidas, dentre outras soluções financeiras que podem atender ambos os públicos.

Inicialmente, os órgãos de proteção ao crédito surgiram com a ideia central de proteção ao mercado, isso quer dizer que ele surge com o ideal de proteção tanto a fornecedores, empresários, como também aos consumidores.

Podemos observar essa proteção aos fornecedores e empresários principalmente na disponibilização do rol de cadastro de inadimplentes, que permite a esses a possibilidade de evitar fornecer crédito para consumidores tidos como maus pagadores, facilitando a avaliação dos riscos de uma suposta insolvência e/ou falência.

Na mesma linha de pensamento, podemos observar a proteção do consumidor pois ele tem acesso a todas as informações de seu cadastro, como está seu score (se consideram ele um bom consumidor, bom pagador, se indicam ele como um bom cliente), e, caso haja uma inscrição indevida do nome de um consumidor no cadastro de inadimplentes, este terá acesso aos dados da pessoa jurídica que solicitou a inserção de seus dados neste rol para assim procurar seus direitos.

Atualmente são vários os órgãos de proteção ao crédito existentes no Brasil, tais como o Boa Vista SCPC, que é o Serviço Central de Proteção ao Crédito da Associação Comercial de São Paulo; CCF, que é o Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central, QUOD que é um dos mais novos no Brasil, vem como uma marca da Gestora de Inteligência de Crédito S.A., uma *fintech* criada com objetivo de transformar o mercado de informações de crédito no Brasil de forma

positiva; e os mais famosos e com maiores bancos de dados do Brasil que são o SPC Brasil e a SERASA Experian, dentre outros, mas veremos aqui especificamente sobre o SERASA e o SPC, pois estes são os principais órgãos ativos no Brasil.

A SERASA Experian, ou apenas SERASA como é conhecida, é uma empresa privada que detém atualmente o maior banco de dados não apenas do Brasil mas também do mundo todo, ela detém esse grande número de dados em seu banco de dados por não recorrer apenas a lojistas na obtenção de informações, mas também a outros meios, tais como ao cartório de protesto, distribuidores cíveis e criminais, ao Banco Central do Brasil, etc.

As informações da Serasa são fornecidas aos bancos, às lojas do comércio, às pequenas, médias e grandes empresas, com o objetivo de dar apoio às decisões de crédito e, assim, tornar os negócios mais baratos, rápidos e seguros. (Fonte: Serasa Experian)

Já o SPC é o Serviço de Proteção ao Crédito, ele é gerido e alimentado por associações comerciais e câmaras de dirigentes lojistas do país que são filiadas à Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, esses dirigentes lojistas contam com uma ferramenta chamada de RENIC, que significa Rede Nacional de Informações Comerciais.

Dessa forma podemos observar que as principais semelhanças entre SPC e SERASA se encontra na função dela, que é criar um banco de dados de consumidores, principalmente dos inadimplentes.

Já as diferenças são bem mais numerosas, vejamos este quadro comparativo:

		
Nome oficial	Serviço de Proteção ao Crédito.	Serasa Experian.
O que faz	O SPC é um órgão de proteção ao crédito, que registra as informações pessoais, como nome e CPF, de pessoas que possuem dívidas atrasadas. Essas informações são postas	O Serasa tem a mesma função que o SPC, criando uma lista com dados pessoais de devedores.

	em uma lista de inadimplentes, que é disponibilizada às empresas, bancos e lojas.	
Finalidade	Orientar lojas, bancos e empresas nas decisões sobre apoio a negócios, empréstimos ou concessão de crédito.	Idem ao SPC.
Banco de dados	Os dados são coletados por meio dos lojistas credenciados.	A maior parte das informações provêm de bancos e instituições financeiras.
Informações contidas	Informações sobre pessoas com dívidas no comércio em geral, distribuidoras de energia e água.	Dados de pessoas com débitos junto a bancos e instituições financeiras, como dívidas em cartão de crédito, cheques sem fundo ou atraso em financiamentos.
Criação	Foi criado em 1955, pelas Câmaras de Dirigentes Lojistas (CDL).	Criado em 1968, em uma parceria entre associações bancárias.
Consulta do CPF	Pode se consultar em local físico ou pela internet, porém é cobrada uma taxa para cada consulta online.	A consulta pode ser feita pessoalmente nas agências da Serasa Experian ou no site da empresa, de forma gratuita.
Outros serviços para empresas	O SPC oferece certificação digital, SPC Avisa e análise de crédito às empresas.	Oferece planos de monitoramento dos clientes.

Tabela 1 Fonte: <https://www.diferenca.com/spc-e-serasa/>. Acesso:29/03/2021 17h41min

4.1.2 Banco de Dados e Cadastro de Inadimplentes

A inserção dos dados de um consumidor no banco de dados de um órgão de proteção ao crédito é regulada pelo CDC, Código de Defesa do Consumidor. O CDC como sabemos é de suma importância para os consumidores, e quando se trata do banco de dados e cadastro de inadimplentes devemos ter um olhar atencioso para o artigo 43 e seus parágrafos. Vejamos:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Este artigo nos mostra uma série de deveres que os órgãos de proteção ao crédito devem seguir para garantir os direitos dos consumidores, evitando abusos e garantindo maior confiança e segurança nas relações de consumo.

4.2 O DANO MORAL E A RESPONSABILIDADE CIVIL NA INSCRIÇÃO INDEVIDA

4.2.1 Dano Moral

A doutrina bem como a jurisprudência indica que dano moral é aquele que infringe/viola todo e qualquer direito da personalidade, direitos esses que estão previstos na nossa Magna Carta, nossa CF/88, que traz preceitos tais como a proteção da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III); a solidariedade social, inclusive visando a erradicação da pobreza (art. 3º, I e II); e a igualdade em sentido amplo ou isonomia.

Os direitos da personalidade são regulamentados em nosso Código Civil nos artigos 11 ao 21. Neste sentido, se caracterizaria como dano moral a violação do direito ao nome, à imagem, a privacidade, à honra, à boa fama, à dignidade etc. Dessa forma, podemos observar, que o dano moral é aquele que causa um abalo emocional/psicológico intenso. Vejamos a explicação e definição de dano moral pelo professor Sérgio Cavaleiri Filho:

Por mais pobre e humilde que seja uma pessoa, ainda que completamente destituída de formação cultural e bens materiais, por mais deplorável que

seja seu estado biopsicológico, ainda que destituída de consciência, enquanto ser humano será detentora de um conjunto de bens integrantes de sua personalidade, mais precioso que o patrimônio. É a dignidade humana, que não é privilégio apenas dos ricos, cultos ou poderosos, que deve ser por todos respeitada. Os bens que integram a personalidade constituem valores distintos dos bens patrimoniais, cuja agressão resulta no que se convencionou chamar de dano moral. Essa constatação, por si só, evidencia que o dano moral não se confunde com o dano material; tem existência própria e autônoma, de modo a exigir tutela jurídica independente. (CAVALIEIRI FILHO, 2012, p. 89)

No entanto, devemos observar que não é qualquer mero aborrecimento que gera o dano moral indenizável, vejamos que como dito anteriormente, para se caracterizar como dano moral propriamente dito, aquele passível de indenização por meio de processo judicial, esse dano deve causar um abalo emocional/psicológico intenso.

[...] só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. (CAVALIEIRI FILHO, 2012, p. 93)

Devemos ter isso bem definido pois sabemos que viver em sociedade traz consigo uma série de aborrecimentos, no entanto nem todos eles causam este abalo emocional tão intenso para ser passível de uma demanda judicial objetivando indenização, viver em sociedade tem seus lados positivos bem como lados negativos, tais como passar por situações embaraçosas, desagradáveis, que gerem meros aborrecimentos, e temos que aprender a conviver com isso, mas temos que também estipular limites para que não sejamos vítimas de abusos morais e sofrermos com abalos psicológicos.

Devemos frisar ainda, que o dano moral propriamente dito é aquele que não causa danos materiais, ou seja, para se configurar como dano moral este deve ser totalmente extrapatrimonial, Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona Filho, p.105, nos diz que: “[...] se há reflexos materiais, o que se está indenizando é justamente o

dano patrimonial decorrente da lesão à esfera moral do indivíduo, e não o dano moral propriamente dito.”

No entanto, mesmo dano moral não se confundindo com dano patrimonial, existe perfeitamente a possibilidade de ajuizar uma demanda de dano moral e patrimonial simultaneamente, haja visto que nossa CF/88 prevê expressamente a existência de ambos os danos.

Mas então, o que deve ser considerado dano moral? Sabiamente respondendo essa pergunta, Sérgio Cavaleiri orienta que:

O que configura e o que não configura o dano moral? Na falta de critérios objetivos, essa questão vem-se tornando tormentosa na doutrina e na jurisprudência, levando o julgador a situação de perplexidade. Ultrapassadas as fases da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos, agora, o risco de ingressar na fase da sua industrialização, onde o aborrecimento banal ou mera sensibilidade são apresentados como dano moral, em busca de indenizações milionárias.

Este é um dos domínios onde mais necessárias se tornam as regras da boa prudência, do bom-senso prático, da justa medida das coisas, da criteriosa ponderação das realidades da vida. Tenho entendido que, na solução dessa questão, cumpre ao juiz seguir a trilha da *lógica do razoável*, em busca da concepção ético-jurídica dominante na sociedade. Deve tomar por paradigma o cidadão que se coloca a igual distância do homem frio, insensível, e o homem de extremada sensibilidade. (CAVALIEIRI FILHO, 2012, p. 92-93)

Vale ressaltar que a função indenizatória do dano moral não é desfazer o dano ou nem mesmo desfazer a dor que a vítima sofreu, mas buscar de alguma forma compensá-la, conforme aduz Fábio Ulhoa Coelho:

O único instrumento, na sociedade democrática dos nossos tempos, que pode servir como resposta ao anseio da vítima de ver também este aspecto do evento danoso equacionado é o dinheiro. O devedor da obrigação de indenizar paga ao credor certa quantia com o objetivo específico de compensar a dor. O pagamento da indenização não repõe os danos morais, apenas os compensam (Reis, 1991:103). Não há ressarcimento, mas enriquecimento patrimonial. O aumento do patrimônio da vítima é a única forma, atualmente desenvolvida pelo Direito, para que sua indenização seja a mais justa possível. (COELHO, 2012, p. 832.)

Vemos que apesar de o objetivo principal de indenizar o dano moral seja tão somente a compensação, ela também serve de alguma forma como um “exemplo” ou “punição”, pois da mesma forma que vivemos em um país capitalista em que a melhor forma de compensar a vítima é obrigando o agressor a lhe

indenizar com certa quantia, o agressor também se sente intimado a não fazer mais tais ações para não voltar a ter que indenizar.

4.2.2 A inscrição Indevida

Neste subtópico veremos o que é uma inscrição indevida, quando ela se torna indevida.

A inscrição indevida, por incrível que pareça é um problema muito comum, e que se dá por vários motivos, tais como a dívida já estar paga e erroneamente incluírem os dados no banco de dados, inexistência do negócio, falta de manutenção no banco de dados após o pagamento da dívida, falta de comunicação prévia, falta de manutenção no banco de dados após a prescrição da dívida, dentre outros.

A pessoa que tem seus dados pessoais indevidamente inscritos nos bancos de dados dos órgãos de proteção ao crédito fica comumente conhecido como quem tem o “nome sujo” e acaba por passar por um constrangimento que muitas vezes causam um abalo emocional/psicológico intenso, pois ele tem dificuldade de conseguir crédito no mercado, de locar imóveis, e ainda sofre limitações para tomar posse em cargo público, dentre vários outros efeitos.

Conforme podemos interpretar dos incisos I e II do artigo 43 do CDC, basicamente, para que a inscrição do nome e dados pessoais, tal como o CPF, seja correta tem que haver dois elementos, quais sejam a legitimidade no débito e a comunicação prévia.

Vejamos as principais situações de inscrições indevidas e a previsão legal destas:

4.2.2.1 Prescrição da Dívida

Conforme consta no artigo 206 §5º e seus três incisos, as pretensões de cobranças de dívidas prescrevem em 5 (cinco) anos, dessa forma, ao findar esse período, os dados pessoais do indivíduo deveriam ser retirados do banco de dados dos órgãos de proteção ao crédito, conforme prevê o §1º e §5º do artigo 43 do CDC. Vejamos:

Art. 206 do Código Civil:

Art. 206. Prescreve:
§ 5 . Em cinco anos:

I - a pretensão de cobrança de dívidas líquidas constantes de instrumento público ou particular;

Art. 43 do Código de defesa do consumidor:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

4.2.2.2 Falta de Comunicação Prévia:

O consumidor deve ser avisado com antecedência sobre a inserção do seu nome no banco de dados dos órgãos de proteção ao crédito, pois a partir do momento que ele é avisado ele tem o prazo de 10 (dez) dias para quitar sua dívida e evitar esse processo. Isso está previsto no art. 43 §2º do CDC:

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

4.2.2.3 Inexistência do Negócio

A primeira vista parece que isso é um absurdo que nunca aconteceria, e por mais absurdo que realmente pareça esse é um dos casos que mais ocorre em inscrições indevidas, o consumidor vai em busca de um crédito em determinada empresa e descobre que seu nome está negativado, ele procura um órgão de proteção ao crédito para ver o porquê seu nome está no banco de dados e descobre que a empresa X solicitou a inserção de seus dados por conta de uma dívida, mas na realidade o consumidor nunca nem consumiu nenhum produto de tal empresa. Esse fato costuma ocorrer muito com empresas de telefonia, talvez por terem um número elevado de clientela e acontecerem erros no banco de dados deles.

4.2.2.4 Dívida Paga

Muito parecido com o caso da inexistência do negócio é a dívida paga, aqui existia o débito, mas o cliente pagou em tempo hábil e mesmo assim o nome foi

negativado. Isso também ocorre muito em empresas de telecomunicações, o cliente paga em sua maioria das vezes por um boleto gerado em uma negociação por telefone, e por alguma falha no sistema aquele negócio não substitui a dívida originária e os dados do cliente ainda sim são enviados para negativação.

4.2.2.5 Falta de manutenção após pagamento da dívida

Quando o consumidor paga sua dívida o nome dele deve ser retirado do banco de dados dos devedores em no máximo 5 (cinco) dias após o pagamento, esse prazo só poderá ser maior que esse se o pagamento for feito por cheque ou boleto, pois a compensação desses meios de pagamento são um pouco maiores, por exemplo, em casos de boletos o prazo de compensação é de até 3 (três) dias úteis, ou seja, o prazo de 5 (cinco) dias conta-se a partir do efetivo pagamento da dívida.

Vejamos a súmula 548 do STJ:

"Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito." STJ. 2ª Seção. Aprovada em 14/10/2015, DJe 19/10/2015.

Isso está previsto também na "Jurisprudência em Teses" n. 59 do STJ:

"3) Incumbe ao credor a exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes no prazo de cinco dias úteis, a partir do integral e efetivo pagamento do débito. (Súmula 548/STJ) (Tese julgada sob o rito do art. 543-C do CPC/73 - Tema 735).

Vemos então os principais motivos de inscrições indevidas, e veremos a seguir como se dá a responsabilização civil pelo dano moral causado devido as inscrições indevidas nos órgãos de proteção ao crédito.

4.3 A RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL NA INSCRIÇÃO INDEVIDA E A INDENIZAÇÃO PELO DANO MORAL CAUSADO

Como já falamos outrora neste trabalho de conclusão de curso, os órgãos de proteção de crédito são de essencial importância para o mercado financeiro, tanto para os comerciantes como para os consumidores, no entanto para que essa

relação seja saudável e eficiente esses órgãos devem respeitar os preceitos tragos em nosso ordenamento jurídico, principalmente no que se refere ao artigo 43 do CDC.

O § 4º do artigo 43 do CDC estabelece que “os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público”, dessa forma, caso estes causem danos aos consumidores estes estarão passíveis de terem que reparar civilmente tais danos, sejam eles morais, materiais ou ambos, nos termos do artigo 22 do CDC:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Outrora no artigo 6º do CDC em seus incisos VI e VII trás que é direito do consumidor ter acesso aos órgãos judiciários e administrativos para buscar a reparação de danos morais sofridos, vejamos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Segundo Antônio Male, presidente da Associação de Proteção e Assistência aos Direitos de Cidadania – APADIC em 2005:

O motivo mais comum das ações indenizatórias é a negativação cadastral indevida, ou seja, a inclusão do nome do consumidor na lista de inadimplentes do Serviço de Proteção ao Crédito – SPC ou qualquer outra agência ou empresa que presta informações comerciais, sem que houvesse débito que justificasse tal restrição ao crédito do consumidor negativado. Segundo ele, esse tipo de erro cria dificuldades que praticamente inviabiliza qualquer negócio na vida do consumidor. Não se consegue fazer compras a crédito, tomar empréstimos bancários, alugar um apartamento, às vezes, nem arranjar um emprego. Ademais, alerta Antonio Mallet que, numa situação dessas, não basta retirar o nome da pessoa da lista (reparação in natura do dano moral), a empresa ofensora precisa

compensá-lo de todos os aborrecimentos (reparação pecuniária do dano moral). (AMÉRICO, 2005, p. 272/273, e, 414/415).

Com base em no entendimento de nossos tribunais temos que na inscrição indevida a responsabilidade civil é objetiva, ou seja, como vimos, ela independerá de dolo ou culpa, bastando para configurar o dano e o dever de indenizar apenas o dano e causalidade, vejamos como se vem decidindo:

CIVIL E PROCESSUAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INSCRIÇÃO DO NOME DO DEVEDOR EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. DANO INDENIZÁVEL. VALOR MÓDICO, CONSIDERANDO A INADIMPLÊNCIA ANTERIOR E O APONTAMENTO POR OUTROS CREDORES. CORREÇÃO MONETÁRIA. JUROS MORATÓRIOS. I. A indevida inscrição em cadastro de inadimplentes gera direito à indenização por dano moral, independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pelo autor, que se permite, na hipótese, presumir, gerando direito a ressarcimento que deve, de outro lado, ser fixado sem excessos, evitando-se enriquecimento sem causa da parte atingida pelo ato ilícito, o que foi observado no caso dos autos, com a fixação em valor que considera a existência de dívida impaga e cadastramentos promovidos por outros credores. II. Fixada a reparação em valor determinado na decisão recorrida, a correção monetária flui a partir daquela data, vedado o seu cômputo retroativo. III. Os juros de mora têm início a partir do evento danoso, nas indenizações por ato ilícito, ao teor da Súmula n. 54 do STJ. IV. Agravo parcialmente provido. (AgRg no REsp 835.560/RS, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 21.11.2006, DJ 26.02.2007 p. 608)

Apelação. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral. Sentença de parcial procedência modificada para reconhecer o direito à indenização por dano moral e, consequentemente, condenar o réu no pagamento integral do ônus sucumbencial. Pretensão recursal à obtenção de indenização por dano moral no patamar de R\$ 20.000,00. Inexistência de negatização preexistente. Responsabilidade objetiva do SERASA na realização de comunicação prévia necessário à legitimação do apontamento posterior. Descumprimento. Dano moral. Ocorrência. Responsabilidade objetiva indenizável in re ipsa. Verba indenizatória arbitrada em R\$ 15.000,00, com atualização monetária a partir deste arbitramento. Montante que não denota enriquecimento sem causa ao autor e contempla sua função educativa. Sucumbência imposta exclusivamente à ré, nos moldes do artigo 85, § 2º e inciso IV do CPC, no importe de 20% sobre o valor da condenação. A inversão do ônus sucumbencial revelou inadequação à adoção do critério estabelecido pelo juízo a quo segundo o disposto no artigo 85, § 8º do CPC. Recurso parcialmente provido. (TJ-SP - AC: 10013316920188260066 SP 1001331-69.2018.8.26.0066, Relator: Elói Estevão Trolly, Data de Julgamento: 19/03/2019, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/03/2019)

Outrora é importante falarmos sobre a súmula 385 do STJ que nos diz que “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”.

Apesar de restar claro o direito a indenização em casos de inscrição indevida, devemos observar que conforme a súmula 385 do STJ publicada no ano de 2009, desde então, se o consumidor tiver uma inscrição devida anterior em seu nome as posteriores, mesmo que indevidas, não serão indenizáveis haja visto que não houve dano ou prejuízo com uma segunda negativação, mas ele terá o direito de solicitar a retirada da inscrição indevida de seu nome normalmente.

RECURSO ESPECIAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL IN RE IPSA. INTIMAÇÃO PESSOAL. SUMULA 410 STJ. INSCRIÇÃO DEVIDAMENTE FEITA. SÚMULA 385/STJ. DANO MORAL. AUSÊNCIA. 1. Recurso especial interposto em 29/06/2015 e atribuído a esta Relatora em 25/08/2016. 2. O propósito recursal consiste em determinar a configuração, no recurso em julgamento, de dano moral, por inscrição de dívida, feita pela instituição financeira recorrida, cuja mora foi afastada pelo Poder Judiciário. 3. Segundo a jurisprudência desta Corte, pode-se definir dano moral como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades, ou, em outras palavras, são atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade. 4. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no sentido de que inscrições indevidas são causa de dano moral in re ipsa, salvo algumas exceções bem delimitadas, como a existência de prévia anotação de débito nos serviços de proteção de crédito. 5. Na hipótese, é possível a aplicação da Súmula 385/STJ, considerando que, ao momento de sua realização, a inscrição da recorrente em serviço de proteção de crédito, ocorreu de maneira legítima. 6. A alegação contida no recurso especial sobre a ocorrência de danos por descumprimento de decisão judicial deveria ser analisada nos autos do primeiro processo judicial, que culminou com a ordem de retirada do nome da recorrente do serviço de proteção ao crédito, e não em processo autônomo. 7. Recurso especial desprovido. (STJ - REsp: 1562194 RS 2015/0261461-0, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 06/08/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 12/08/2019)

Dessa forma temos de restar claro que não havendo legítima inscrição nos órgãos de proteção ao crédito o consumidor terá direito a indenização em vista do dano moral sofrido, sem nem mesmo a necessidade de comprovar dolo ou culpa pois se trata de responsabilidade civil objetiva. Nos casos que já houver inscrições devidas à retirada do nome pela inscrição indevida é possível, no entanto a indenização será descabida haja visto que aquele tido como “mau pagador” não pode alegar dano moral.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pudemos através desse trabalho de conclusão de curso analisar um pouco a responsabilidade civil decorrente da inscrição indevida do consumidor no banco de dados de inadimplentes dos órgãos de proteção ao crédito.

Nesse momento de pandemia que estamos vivendo, a compra a prazo, ou seja, o crédito no comércio e no mercado financeiro, tem tido relevante importância para que os consumidores, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, não passem maiores necessidades.

Entendemos também a necessidade que se tem dos órgãos de proteção ao crédito, tendo em vista que o nível de inadimplência dos consumidores a quem são concedidos créditos tem aumentado muito nos últimos anos.

Os órgãos de proteção ao crédito são de certa forma essenciais, uma vez que o banco de dados desses órgãos serve para auxiliar o fornecedor na concessão do crédito de modo que a partir da informação obtida por meio destes órgãos, é possível que o fornecedor se organize e selecione de forma mais segura a quem vender.

Concluimos então que o grande problema gera entorno das negativações que são feitas de forma indevida, gerando transtornos emocionais seríssimos, e, nessa crise que estamos vivendo, pode gerar danos ainda maiores, desde a esfera emocional/moral, até mesmo danos materiais.

Faz-se necessário então que os fornecedores e os órgãos de proteção ao crédito se atentem cada vez mais aos preceitos legais que normatizam a forma com que esse banco de dados deve ser feito e gerido, a fim de gerar menos transtornos tanto aos consumidores quanto a fornecedores e aos órgãos de proteção ao crédito.

Se mesmo conhecendo esses preceitos legais ainda assim permitirem que ocorra a negativação indevida, resta claro que existirá um problema, problema esse que gera forte abalo emocional no consumidor, pois fere com seus direitos da personalidade tal como o nome e a imagem, resultando na obrigação de reparar o dano e o abalo causado.

Não resta dúvidas então que o dano moral causado por uma inscrição indevida é sim indenizável, desde que não haja no nome do consumidor nenhuma outra inscrição devida que preceda a inscrição indevida.

Restou claro ainda que a responsabilidade civil decorrente de uma negativação indevida é objetiva, sendo assim, não há a necessidade de comprovar dolo ou culpa dos responsáveis, bastando para sua incidência a comprovação de que a inscrição é indevida e não preexiste nenhuma legítima.

Vale ressaltar que a função indenizatória do dano moral não é desfazer o dano ou nem mesmo desfazer a dor que a vítima sofreu, mas buscar de alguma forma compensá-la, isso é feito de forma pecuniária pois vivendo em um país capitalista, ressarcir com pecúnia é a melhor forma de fazer com que o consumidor se sinta compensado por todo mal sofrido.

A função indenizatória traz ainda para o ofensor um certo prejuízo para que ele pense bem e tome mais cuidado antes de cometer erros dessa esfera, afinal, isso poderá acarretar prejuízos diretos a suas finanças.

Fica para os demais do mesmo ramo então o exemplo, para que não façam atos semelhantes, pois se não também poderão ser punidos, tanto por ter que passar pela problemática de um processo judicial tanto punidos financeiramente através do dever de indenizar, e, convenhamos que ninguém quer passar por isso.

Espero que este trabalho ajude cada vez mais pessoas a entender sobre seus direitos, e tenham também interesse em pesquisar ou até mesmo procurar um advogado para compreender melhor como proceder para buscar seus direitos já que agora, após ler essa breve pesquisa, o consumidor já sabe se tem ou não direito a indenização.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. - Coleção esquematizado® / coordenador Pedro Lenza – 8. ed. – São Paulo. Saraiva Educação, 2020

AMÉRICO, Luís Martins da Silva. **O Dano Moral e sua Reparação Civil**, 3ª Edição revista, atualizada e ampliada, 2005, Editora Revista dos Tribunais, p. 272/273, e, 414/415.

BATISTA, Thales Pontes. **Responsabilidade civil dos órgãos de proteção ao crédito à luz do Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata, além da posição doutrinária e jurisprudencial hodiernas sobre o assunto, inclusive estudo acerca da recente Súmula 359-STJ**. Publicado em: 01 de fev. de 2009. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-61/responsabilidade-civil-dos-orgaos-de-protecao-ao-credito-a-luz-do-codigo-de-defesa-do-consumidor-e-legislacao-correlata-alem-da-posicao-doutrinaria-e-jurisprudencial-hodiernas-sobre-o-assunto-inclusiv/>>. Acessado em 31 de mar. de 2021.

BRASIL. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em 02/04/2021

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 de mar. 2021.

CAVALIEIRI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito civil, volume 2: obrigações: responsabilidade civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

ENGEL, Julio. **Inscrição indevida no SPC e SERASA: como resolver essa dor de cabeça**. Publicado em: 07 de jul. de 2018. Disponível em: <<https://juridicocerto.com/p/defesadoconsumidor/artigos/inscricao-indevida-no-spc-e-serasa-como-resolver-essa-dor-de-cabeca-4637#:~:text=A%20inscri%C3%A7%C3%A3o%20indevida%20do%20nome,do%20d%C3%A9bito%20e%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20pr%C3%A9via>>. Acessado em: 31 de mar. de 2021.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas, 2018.

FORNASIER, Natana Martini. **Responsabilidade civil decorrente da inscrição indevida do consumidor em órgãos de inadimplentes**. c 2014. Disponível em: <<https://bibliodigital.unijui.edu.br:8443/xmlui/bitstream/handle/123456789/2562/TCC%20Natana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em 03 de mar. 2021

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil**. 07. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2012.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil, 3: esquematizado®: responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. (Coleção esquematizado ® / coordenador Pedro Lenza).

LIMA, Carmem Tassiany Alves de. **Lex Aquilia no trabalho: Análise do dano pela ausência imérita**. Publicado em: 01 de dez. de 2012. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-107/lex-aquilia-no-trabalho-analise-do-dano-pela-ausencia-imerita/>>. Acesso em 25 de mar. de 2021.

NASCIMENTO, Raphael. **Qual a diferença entre spc e serasa?** c2021. Disponível em: <<https://www.diferenca.com/spc-e-serasa/>>. Acessado em: 30 de mar. de 2021

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. – 12. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

ORIGEM DA PALAVRA. **Civilização e civil**. Publicado em: 11 de fev. de 2011. Disponível em: <<https://origemdapalavra.com.br/pergunta/civilizacao-e-civil/>> acessado em: 24 de mar. de 2021

ORIGEM DA PALAVRA. **Etimologia de responsabilidade**. Publicado em 26 de nov. de 2017. Disponível em: <<https://origemdapalavra.com.br/pergunta/etimologia-de-responsabilidade-2/#:~:text=N%C3%A3o%2C%20Etimologia%20%C3%A9%20mais%20complicado,%2C%20%E2%80%9Cgarantir%2C%20prometer%E2%80%9D>>. Acessado em: 24 de mar. de 2021

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Definição de Fornecedor**. c2020. Disponível em: <[https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/definicao-de-fornecedor/27798#:~:text=A\)%20Habitualidade%20%E2%80%93%20fornecedor%20%C3%A9%20aquele,o%20C%C3%B3digo%20Civil%20de%20regra](https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/direito/definicao-de-fornecedor/27798#:~:text=A)%20Habitualidade%20%E2%80%93%20fornecedor%20%C3%A9%20aquele,o%20C%C3%B3digo%20Civil%20de%20regra)>. Acessado em 02 de abr. de 2021

PRUX, Oscar Ivan. **O conceito de fornecedor nas relações de consumo**. Publicado em: 01 de abr. de 2007. Disponível em: <<https://tribunapr.uol.com.br/blogs/direito-consumidor/o-conceito-de-fornecedor-nas-relacoes-de-consumo/>>. Acesso em: 02 de abr. de 2021.

SANTOS, Pablo de Paula Saul. **Responsabilidade civil: origem e pressupostos gerais**. Publicado em: 01 de jun. de 2012. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/responsabilidade-civil-origem-e-pressupostos-gerais/>>. Acesso em 24 de mar. 2021

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico conciso**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007.

STOLZE, Pablo; PAMPOLHA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 10ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013.