

## INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS EM CASOS DE INCLUSÃO INDEVIDA NO CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO: Uma reflexão a partir dos acórdãos das Turmas Recursais dos Juizados Especiais do TJ/MT (2011-2012)

**Autora: Rosenil Ferreira de Matos<sup>1</sup>**

**Coautora: Evely Bocardí de Miranda Saldanha<sup>2</sup>**

### 1.INTRODUÇÃO

Houve um tempo em que se falar em indenização por danos morais era assunto que suscitava inúmeras discussões referentes à materialidade de sua aplicação, pois, parte dos doutrinadores acreditava na impossibilidade jurídica de aferir valores dado ao seu caráter abstrato. Entretanto, com a constante evolução da sociedade, aos poucos o tema foi ganhando consistência, ensejando uma crucial ruptura na concepção tradicional até então patrimonialista, que superou a ideia de que o dano psíquico não tinha como ser indenizado, passando-se a reconhecer no ordenamento jurídico todos os aspectos inerentes a reparação do dano moral.

O direito acompanhando os grandes avanços da sociedade moderna fruto da construção de um mundo contemporâneo marcado pelo acelerado consumismo do século XX, estendeu seus valores e garantias a toda e qualquer pessoa humana que tivesse seus direitos violados, garantindo o respeito à dignidade humana, conferindo a ampla e efetiva reparação, essencialmente a garantia aos direitos dos consumidores, parte vulnerável nessa relação, pois sujeito às práticas desse mercado de consumo, tornando-se nesse contexto, digno e merecedor da mais alta tutela do direito, haja vista, seu caráter de hipossuficiência.

Todavia, sob uma nova ordem constitucional que assegurou a ampla e efetiva tutela, garantindo o respeito à dignidade humana, a possibilidade de indenização ao indivíduo/consumidor tornou-se assunto indiscutível.

É entendimento pacífico pela doutrina e jurisprudência brasileira que o dano moral sofrido é um dano *in re ipsa*, ou seja, não precisa ser provado para que a vítima seja indenizada. Partindo desse pressuposto tem se afirmado que há uma

---

<sup>1</sup> Acadêmica da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Jurídicas da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT; e-mail: [rosenil.pos@hotmail.com](mailto:rosenil.pos@hotmail.com)

<sup>2</sup> Docente da área de Direito Público Adjetivo da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas, Departamento de Ciências Jurídicas da Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT; e-mail: [evelybocardi@terra.com.br](mailto:evelybocardi@terra.com.br).

crescente demanda de ações que postulam tal benefício, a fim, de se obter a tutela jurisdicional sobre o direito violado. Principalmente, as que dizem respeito a esfera consumerista, e os casos mais corriqueiros, são as ações buscando a reparação pela inclusão indevida nos cadastros restritivos de crédito.

É, nesse contexto, que o presente trabalho tem por escopo fazer uma reflexão sobre os casos de indenização por danos morais, oriundos da esfera consumerista em casos de inclusão indevida nos cadastros restritivos de crédito a partir de julgados das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso.

## **2. JUSTIFICATIVA**

Hodiernamente faz parte do cotidiano dos tribunais o número excessivo de ações que tratam da inscrição em cadastros restritivos de créditos, as quais quando indevidas, já violam à norma, ou seja, merecem reparação. Partindo desse princípio nos questionamos quem merece e quem não merece uma compensação, levando em consideração os critérios constitucionais que garantem a ampla tutela e as especificidades de cada caso. A justificativa para escolha do tema nasceu de um fato de foro íntimo e que suscitou questionamentos quanto aplicação da norma.

Diante disso, houve a necessidade de compreender como estão sendo tratados casos dessa natureza pelo Tribunal do Estado em face da subjetividade, as características reais das pessoas envolvidas em contrapartida aos casos dos litigantes de má-fé que formulam ações sem propósito sobrecarregando o sistema judiciário.

## **3. OBJETIVOS**

O objetivo do trabalho é analisar a partir dos julgados das turmas recursais do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso no período compreendido entre os anos de 2011 e 2012, e o critério utilizado pelos magistrados para julgar/sentenciar as indenizações por danos morais de cunho consumerista, levando em consideração a subjetividade de cada caso, e afinal, como o juízo recursal tem tratado essas peculiaridades, considerando o crescente número de ações deste cunho, e quais as principais situações que ensejaram tal inclusão, a incidência dos casos, e a quantidade dos casos que obtiveram provimento.

#### 4. METODOLOGIA

O principal método é o indutivo, pois, partimos da análise de dados de cunho quantitativo/qualitativo para verificar os critérios utilizados para sentenciar as indenizações por danos morais. Tentamos mapear estaticamente as sentenças das Turmas Recursais dos Juizados Especiais do TJMT, percebendo suas regularidades no recorte temporal definido entre janeiro de 2011 a dezembro de 2012.

#### 5. RESULTADOS

Viver em sociedade sempre foi uma tarefa difícil, tornando-se indispensável a criação de normas que pudessem equacionar os diferentes anseios do indivíduo. As regras estabelecidas procuraram antes de qualquer coisa estabelecer um ambiente harmônico, com o objetivo de evitar conflitos, respeitando os limites impostos, evitando prejudicar o outro. No instante que não é observado esses limites às normas, *“o indivíduo age em desconformidade com a ordem jurídica, acarreta de forma inexorável um ato em que predomina a violação de um direito”*. (REIS, 2006, p.223).

Nesse contexto, todos os cidadãos, enquanto sujeitos de relações jurídicas, tem direito de não ver desrespeitado a sua integridade física e moral, que acaba por alterar o seu bem estar psicofísico. Esse cidadão titular de direitos já consagrados pela constituição federal, que garantiu tutela especial a toda e qualquer pessoa humana, em suas relações extrapatrimoniais, tem assegurado a efetiva indenização quando estes direitos forem violados.

Contudo, as hipóteses de tutelas assumem um caráter abrangente, considerando as manifestações e exigências das pessoas, pois ser respeitado enquanto indivíduo é um direito de todos. Evidentemente, nisso se inclui o respeito aos consumidores, que buscam um padrão de respeitabilidade humana, diante das relações de consumo estabelecidas. Diante desse contexto, temos nos deparado com diversos conflitos de natureza consumerista, que buscam a indenização moral pelo mal suportado, e um dos temas mais comuns, são os casos oriundos das inclusões indevidas em cadastros restritivos de crédito, que ensejam a reparação pelo dano causado tanto material quanto imaterial.

Cabe trazer aqui algumas das reflexões que obtivemos ao analisar os julgados das Turmas Recursais dos Juizados Especiais do TJMT. Observamos que são corriqueiras ações de natureza consumerista, e quando indevidas, já garantem o dano à norma, ou seja, merecem reparação. Partindo desse pressuposto, observamos que dos 136 (Cento e trinta e seis) casos encontrados pleiteando indenização por danos morais, haja vista a inclusão indevida em cadastro restritivo de crédito, somente 09(nove) deles não lograram êxito em tal investida, o que representa uma pequena parcela correspondente a 6% (seis por cento) dos casos.

Diante dos números apresentados ponderamos que de maneira geral, o TJMT, tem empreendido a diligência necessária na aplicação das normas protetivas ao consumidor. De certa forma podemos afirmar que o grande número de demandas favoráveis é um estímulo para a investida judicial. Por outro lado, observamos que o *quantum* indenizatório apresentou certa variação de um julgado para outro. Nesse certame, não podemos negar, que a quantificação, ainda que adstrita a parâmetros legais, ainda configura uma construção do julgador. *“Contudo, a valoração do dano, assim como qualquer decisão judicial, é ligada a questão do poder e a ética no exercício desse poder.”* (REIS, 2006, p.151).

Observamos ainda que em sede de recurso quem pleiteia a reforma da sentença é parte ré da ação, buscando a reforma da sentença, principalmente quanto ao *quantum* condenatório. Na maioria dos casos a sentença arbitrada no juízo monocrático permanece inalterada em sede recursal. Isso nos leva a crer considerando os critérios compensatórios de quantificação do dano abstraídos dos julgados que o valor atribuído de certa forma atende a função satisfatória dos que se sentiram lesados e buscam tal reparação, vez que atendem aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, pois o valor arbitrado revela-se sem excessos, evitando enriquecimento sem causa.

Em contrapartida os valores não atendem o caráter punitivo, não tendo relevância alguma para as grandes empresas, haja vista, o seu potencial econômico. Se tomarmos como exemplo os casos de telefonia e instituições financeiras, observaremos que tal comportamento é confirmado pelo número de ações pleiteando indenizações. Nos acórdãos estudados ambas correspondem a mais da metade dos casos de inclusão indevida.

Num olhar mais atento para essas questões, entendemos que as grandes empresas tem praticado abusos em razão de seu poderio econômico. Nesse

sentido, o *quantum* indenizatório não está servindo para punir tais ofensores pela ofensa praticada, pois o que vemos cotidianamente são condutas reiteradas. Logo, convém ressaltar que a partir do momento:

[...] que o quantum indenizatório é percebido pelos ofensores como insuficiente para desestimular o comportamento contrário ao direito, a norma não concretiza no campo fático, a proteção dos sujeitos que visa resguardar. (REIS, 2006, p.182).

Abstraímos desse contexto, que é mais barato reparar o dano do que evitar a lesão. Desta forma, há que se refletir e reavaliar os critérios para a fixação do dano moral quando tratar de casos dessa natureza, pois tal responsabilização sem sombra de dúvidas tem que veicular um desestímulo na conduta desse ofensor. Logo, esta medida assumiria de forma efetiva a prevenção, evitando a ocorrência de danos.

## **6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ANDRADE, André Gustavo Corrêa. **Dano moral e indenização punitiva**. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Estácio de Sá: 2003.

ANTUNES, Júlia Caiuby de Azevedo. **A previsibilidade nas condenações por danos morais: uma reflexão a partir das decisões do STJ sobre relações de consumo bancários**. Revista Direito GV. São Paulo, nº 5[1], p. 169-184, 2009.

BOLSON, Simone Hegele. **Direito do Consumidor e Dano Moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 6. Ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2006.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2001.

LOPES FILHO, Altair Rodrigues. **Responsabilidade civil nos sistemas de proteção ao crédito- enfoque doutrinário e jurisprudencial**. Rio de Janeiro, 2006.

MARTINS DA SILVA, Américo Luís. **O Dano moral e sua reparação civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

MELO, Nehemias Domingo de. **Dano moral pela inclusão indevida na SERASA Indústria do dano moral ou falha na prestação dos serviços?**. Disponível em: <http://sisnet.aduaneiras.com.br/lex/doutrinas/arquivos/040607>. Acesso em 07 de junho de 2013.

MORAES, Maria Celina Bodin. **Dano à Pessoa Humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2004.

REIS, Clayton. **Revista Jurídica Cesumar**, v. 6, n. 1, p. 199-239. 2006.

RODRIGUES, Silvio apud in FILHO, Altair Rodrigues Lopes. **Responsabilidade civil dos sistemas de proteção ao crédito-enfoque doutrinário e jurisprudencial**. Monografia (Concurso de monografia/ Museu da justiça). Rio de Janeiro, 2003.

ROSSA, Rosiane Sell May. **Responsabilidade civil por dano moral das instituições bancárias por inclusão indevida do nome de pessoa nos órgãos de proteção ao crédito**. Monografia (Curso de Direito). Universidade do Vale do Itajaí, Santa Catarina: 2004

SANTINI, José Raffaelli. **Dano Moral**. Campinas/SP: Millennium, 2002.

SANTOS, Antônio Jeová. **Dano Moral Indenizável**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

SERRANO, Pablo Jiménez. **Introdução ao Direito do Consumidor**. São Paulo: Manole, 2003.