

14ª CÂMARA CÍVEL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RJ
AGRAVO INOMINADO NA APELAÇÃO CÍVEL
PROCESSO Nº 0027080-73.2010.8.19.0004
AGRAVANTE: BANCO BMG S/A
AGRAVADO: WANDERLY DE SOUZA
RELATOR: DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES

**AGRAVO INOMINADO NA APELAÇÃO CÍVEL.
CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO. MORA SOLVENDI NÃO CONFIGU-
RADA. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MO-
RAL. OCORRÊNCIA.**

1. O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois o autor enquadra-se no conceito de consumidor descrito no artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, e o réu no de fornecedor, nos termos do artigo 3º do mesmo diploma legal. Ademais, o demandante é o destinatário final dos serviços prestados pelo demandado.

2. Da leitura do art. 14 do CPDC, verifica-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e somente não responderá pela reparação dos danos causados ao consumidor se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiro.

3. Outrossim, pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

4. Na hipótese analisada, incontroversa a diferença de valores entre a prestação pactuada e a efetivamente consignada.

5. A conduta do banco, ao unilateralmente refinarci-
ciar a diferença devida, sem prévia anuência do
consumidor, e posteriormente inscrever seu nome
nos órgãos restritivos de crédito, viola frontalmente
o princípio da boa-fé objetiva, quebrando os pilares
da confiança e lealdade que devem perdurar antes,



durante e após a vigência do contrato, restando configurado o seu dever de compensar o apelado pelos danos extrapatrimoniais suportados.

6. A anotação indevida do nome do autor nos cadastros restritivos de crédito causa dano moral *in re ipsa*. *Quantum debeat* que se mantém em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por atender ao princípio da proporcionalidade e às circunstâncias do caso concreto. Precedentes TJRJ.

7. Recurso não provido.

Vistos, relatados e discutidos este Agravo Inominado na Apelação Cível nos autos do processo **0027080-73.2010.8.19.0004**, em que é agravante **BANCO BMG S/A** e agravado **WANDERLEY DE SOUZA**.

Acordam os Desembargadores que integram a 14ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em negar provimento ao recurso.

Trata-se de **Agravo Inominado** visando modificar a decisão de fls. 133-141, que negou seguimento ao recurso.

O agravante, às fls. 143-148, arguiu a inexistência de falha na prestação de serviços, restando claro a licitude da negativação. Sustentou, ainda, a ausência de dano e, eventualmente, requer a redução do *quantum debeat*.

É O RELATÓRIO.

O que se traz ao Colegiado, por força de Agravo Inominado é a ação de obrigação de fazer c/c danos morais, com pedido de antecipação dos efeitos da tutela, movida por **WANDERLEY DE SOUZA** em face do **BANCO BMG S/A**, na qual pretende, inicialmente, a antecipação dos efeitos da tutela para que seu nome seja excluído dos cadastros restritivos de crédito. No mais, requereu a compensação por danos morais, diante da indevida negativação.

Alegou que em meados de 2008 celebrou um contrato de empréstimo com o banco, que deveria ser pago em 60(sessenta)



parcelas que ficariam em torno de R\$ 600,00(seiscentos reais) mensais.

Argumentou que para que se realize tal empréstimo, necessário se faz que o banco credor analise os três últimos contracheques, a fim de se verificar a margem consignável, sendo certo que tal procedimento fora realizado pelo réu.

Afirmou que em junho de 2008 percebeu que a primeira parcela do empréstimo estava diferente do acordado, quando, então, tentou resolver a questão diretamente com o réu, o que não foi possível.

Informou que passado um ano e três meses, foi surpreendido com uma cobrança emitida pelo réu, sendo-lhe esclarecido que se tratava de uma cobrança relativa à diferença entre a prestação contratada e a autorizada pela fonte pagadora.

Ressaltou o autor que tal iniciativa do demandado deixou-lhe desarvorado, pois ao aderir o empréstimo apresentou todos os documentos exigidos e o valor determinado foi deferido após a avaliação do contracheque do autor.

Por fim, aduziu que em novembro de 2009, ao tentar realizar a compra de um computador em uma loja Ponto Frio, constatou que o seu nome estava incluído nos órgãos restritivos de crédito.

Decisão a fls. 36, deferindo a antecipação dos efeitos da tutela e a gratuidade de justiça.

Agravo de instrumento interposto, conforme fls. 66-75.

O Juízo *a quo*, na sentença de fls. 107-111, tornou definitiva a tutela antecipada anteriormente deferida e julgou procedente o pedido para condenar o réu ao pagamento de R\$ 5.000,00(cinco mil reais) a título de danos extrapatrimoniais, com juros a contar da citação e correção monetária a contar do *decisum*, bem como ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 15% sobre o valor da condenação.

Irresignado, o demandado apelou às folhas 112-121 e requereu a reforma da sentença, sustentando que seu atuar foi legi-



timo, já que havia diferença entre a parcela contratada e a efetivamente consignada, a inoccorrência do dano moral e eventualmente a sua redução para patamares razoáveis e condizentes com os fatos. Disse que o problema estava na margem consignável do devedor, por isso o desconto não era feito integralmente.

Contrarrazões apresentadas às fls. 125-129, prestigiando a sentença.

EXAMINA-SE O PLEITO.

Conhece-se o recurso, pois tempestivo, com custas devidamente recolhidas às fls.150, estando presentes os demais requisitos de admissibilidade.

O caso em tela versa sobre relação de consumo, pois o autor enquadra-se no conceito de consumidor descrito no art. 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e o réu no de fornecedor, nos termos do art. 3º do mesmo diploma legal. Diante disto, o recurso deve ser julgado de acordo com as regras do CPDC.^{1 2}

Da leitura do art. 14 do CPDC, verifica-se que a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva e somente não responderá pela reparação dos danos causados ao consumidor se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou o fato é exclusivo do consumidor ou de terceiro.³

¹ Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

² 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.

³ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.



Outrossim, pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre da atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços.

O artigo 23 da Lei 8.078/90 trata sobre a teoria do risco da atividade econômica.⁴

Confira-se, novamente, a doutrina de Leonardo de Medeiros Garcia:

O artigo aborda a teoria do risco da atividade econômica, estabelecendo uma garantia de adequação dos produtos e serviços (arts. 18 ao 22), em que o empresário ou quem explora a atividade econômica deve suportar os riscos provenientes de seu negócio.

O Código estabelece de maneira explícita que o fornecedor não poderá se eximir de sua responsabilidade ao argumento de que desconhecia o vício de adequação, que tanto pode ser quanto à qualidade, quantidade ou informação dos produtos e serviços. Uma vez constatado o vício, o consumidor tem direito de obter a sanção e, ainda, de receber indenização por perdas e danos, se houver.

(...)

O CDC não estabelece essa diferença, devendo haver ampla e integral reparação, nos moldes da responsabilidade objetiva, sendo dispensável a observância do elemento culpa. Assim, basta a verificação do vício para que o fornecedor seja, diante da garantia estabelecida no artigo, obrigado a responder pela inadequação dos produtos e serviços. Dessa forma, conclui-se que a demonstração de boa-fé no sistema consumerista não é capaz de elidir a responsabilidade pelo dano causado ao consumidor.⁵

Pois bem.

Pacífico na doutrina e jurisprudência pátrias, que os contratos firmados com desconto em folha são válidos e legítimos.

⁴ Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

⁵ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor – Código Comentado e Jurisprudência*. 4ª edição. Rio de Janeiro: Editora Impetus, 2010, p. 184.



Não há dissonância quanto à efetiva inscrição do nome do autor em cadastros restritivos de crédito, conforme fls. 31-32, insistindo a ré na licitude de seu atuar, já que há diferença de valores entre a prestação pactuada e a consignada.

Entretantes, mostra-se incontroverso na presente demanda o fato das parcelas referentes ao empréstimo consignado em folha estarem sendo descontadas em valores menores ao pactuado entre as partes, já que foi acordada uma parcela de R\$ 616, 25 (seiscentos e dezesseis reais e vinte e cinco centavos) e efetivamente desconta em folha a quantia de R\$ 533,64(quinhetos e trinta e três reais e sessenta e quatro centavos), conforme se verifica dos documentos acostados em fls. 58 e 20-30.

Confira-se a correta premissa estabelecida pelo Juízo a quo:

Não pode este (autor), ser penalizado por alguma falha operacional entre o réu e o empregador, uma vez que sequer foi cientificado disso, preferindo o réu negativar o autor quando já pagas 15 parcelas.

(...)

Se o banco réu resolveu posteriormente modificar os valores e parcelas do mútuo, porque quis, ou por eventual falha de seus mecanismos internos, não poderia imputar tal falha ao autor e negativar seu nome por conta disso.

Assim, a conduta do banco, ao unilateralmente refinar a diferença devida, sem prévia anuência do autor, e posteriormente inscrever seu nome nos órgãos restritivos de crédito, viola frontalmente o princípio da boa-fé objetiva, quebrando os pilares da confiança e lealdade que devem perdurar antes, durante e após a vigência do contrato, restando configurado o seu dever de compensar o apelado pelos danos extrapatrimoniais suportados.

A alegação do apelante, constante de fls. 117, de que tomou todas as providências necessárias a fim de que o contrato fosse cumprido, diante do comprometimento da margem consignável do autor, não merece ser acolhida. Para tanto, basta verificar os contracheques acostados aos autos a fls. 20, referentes aos meses de junho e julho de 2008, que ainda mostram uma margem de R\$ 121,46



(cento e vinte e um reais e quarenta e seis centavos) e R\$ 139,42 (cento e trinta e nove reais e quarenta e dois centavos).

Diante de tal comprovação, se houve averbação a menor dos valores contratados, certamente não foi por falta de margem, não restando configurada a mora *solvendí*, que viesse a legitimar a inscrição em cadastros de inadimplentes, conforme dispõe o artigo 396 do Código Civil.⁶

Portanto, restou caracterizada a falha do recorrente. Assim, surge a obrigação de reparar os danos morais sofridos pelo demandante, que ocorreram *in re ipsa*, dispensando comprovação de sofrimento físico ou psíquico. Dessa forma leciona Sérgio Cavalieri:

19.4.3 A prova do dano moral

(...)

Neste ponto a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe *in re ipsa*; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, *ipso facto* está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção *hominis* ou *facti*, que decorre das regras da experiência comum. Assim, por exemplo, provada a perda de um filho, do cônjuge, ou de outro ente querido, não há que se exigir a prova do sofrimento, porque isso decorre do próprio fato de acordo com as regras de experiência comum; provado que a vítima teve o seu nome aviltado, ou a sua imagem vilipendiada, nada mais ser-lhe-á exigido provar, por isso que o dano moral está *in re ipsa*; decorre inexoravelmente da gravidade do próprio fato ofensivo, de sorte que, provado o fato, provado está o dano moral.⁷

Passa-se, então, à análise do *quantum debeatur*.

⁶ Art. 396. Não havendo fato ou omissão imputável ao devedor, não incorre este em mora.

⁷ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*, 6ª edição. Rio de Janeiro: Malheiros, 2005, p. 108.



Os incisos V e X do artigo 5º da Constituição da República asseguraram a indenização por dano moral como forma de compensar a agressão à dignidade humana, entendendo-se esta como dor, vexame, sofrimento ou humilhação, angústias, aflições sofridas por um indivíduo, fora dos parâmetros da normalidade e do equilíbrio.^{8 9}

É preciso, porém, que se impeça a banalização do dano moral e sua industrialização, evitando-se sua utilização como forma de enriquecimento.

A falta de parâmetro para a sua fixação não pode levar ao excesso, ultrapassando os limites da razoabilidade e da proporcionalidade, sobretudo no âmbito das relações de consumo, como no caso em comento, em que a reparação dos danos morais se assenta em responsabilidade objetiva, inspirada nos laços de solidariedade.¹⁰

A regra é a de arbitramento judicial e o desafio continua sendo a definição de critérios que possam nortear o juiz na fixação do *quantum* a ser dado em favor da vítima do dano injusto.

Com efeito, o Juiz deve adotar critérios norteadores da fixação do valor da condenação, levando em conta o grau de culpa do agente, culpa concorrente da vítima e condições econômicas das partes.

Em razão disso, havendo dano moral, a sua reparação deve atender aos parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade, por representar uma compensação e não um ressarcimento dos prejuízos sofridos, impondo ao ofensor a obrigação de pagamento de certa quantia de dinheiro em favor do ofendido, pois ao mesmo tempo em que agrava o patrimônio daquele, proporciona a este uma reparação satisfativa.

In casu, a compensação dos danos morais sofridos será mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em respeito ao princípio da razoabilidade e às circunstâncias do caso concreto. Saliente-se

⁸ V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

⁹ X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

¹⁰ GOMES, Luiz Roldão de Freitas. *Dano Moral*. FEMPERJ, 2004. Disponível em: <<http://www.femperj.org.br>>. Acesso em: 01/10/2004.



que o nome do consumidor ficou inserido nos cadastros do SPC e SERASA entre setembro de 2009 e dezembro de 2010, pelo menos, como se vê de fls. 31, 32 e 36.

Confiram-se precedentes deste Tribunal:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. AUSÊNCIA DE RE-LAÇÃO JURÍDICA. ANOTAÇÕES PREEXISTENTES, DISCUTIDAS EM OUTRAS AÇÕES. DANO MORAL. Ação indenizatória, tendo como causa de pedir a negativação indevida do nome do autor em cadastro restritivo de crédito (comprovada pelo documento de fls.14), realizada pelo réu. Sentença de procedência parcial, declarando inexistente o contrato objeto da demanda, julgando improcedente o pedido referente à indenização por danos morais, considerando o teor da súmula 385 do STJ. Apelo da autora, reiterando o pleito de dano moral. Recorrente, com efeito, que comprovou ter ajuizado ações com a mesma causa de pedir, questionando anotações anteriores, assim afastando o requisito da Súmula 385 do STJ, relativo à legitimidade das anotações preexistentes. **Dano moral in re ipsa. Quantum indenizatório fixado em R\$5.000,00, razoável e proporcional às peculiaridades do caso em questão.** Sentença que nesse capítulo merece reforma. **PROVIMENTO DO RECURSO.**¹¹

Agravo Interno. Apelação Cível. Responsabilidade civil. **Direito do consumidor. Defeito na prestação do serviço que importou na negativação indevida nos cadastros dos inadimplentes.** Solidariedade passiva entre a emissora do cartão e a financeira. Inteligência dos arts. 7º, parágrafo único, e 25, §1º, do CDC. Súmula 89 desse E. Tribunal estadual. **Dano moral in re ipsa. Valor corretamente fixado em R\$5.000,00.** Decisão monocrática correta. Desprovimento do recurso.¹²

Destaque-se, ainda, que o *quantum* ora estabelecido está de acordo com o que o Tribunal (verbete 89 da súmula de jurisprudência) considera razoável nas hipóteses de inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros restritivos de crédito. Confira-se:

Razoável, em princípio, a fixação de verba compensatória no patamar de até 40 (quarenta) salários mínimos, em mo-

¹¹ BRASIL. TJRJ. APELAÇÃO CÍVEL. Processo 0135765-86.2010.8.19.0001. DES. CELIA MELIGA PESSOA. DECIMA OITAVA CAMARA CIVEL- Julgamento: 07/10/2011.

¹² BRASIL. TJRJ. APELAÇÃO CÍVEL. Processo 0025814-65.2007.8.19.0001. DES. LUCIANO RINALDI. DECIMA QUARTA CAMARA CIVEL- Julgamento: 05/10/2011.



eda corrente, fundada exclusivamente na indevida negatvação do nome do consumidor em cadastro restritivo de crédito.

Por tais fundamentos, conhece-se o recurso e nega-se provimento.

Rio de Janeiro, 28 de março de 2012.

**DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES
RELATOR**

