

# Indenização por inclusão indevida no SPC e SERASA

Cláudio Miranda Pagano

Elaborado em 12/1998.

Mais uma ação de indenização por danos morais contra banco, por inclusão indevida da autora nos cadastros do SPC e SERASA, e por contínuas cobranças, mesmo após ter ajuizado ação judicial para esclarecer a situação.

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da MM.Vara Cível do Foro Central da Comarca de São Paulo

AUTORA, brasileira, casada, analista de sistemas, RG????? , CPF????? , residente e domiciliada, nesta Capital, na Rua????????? , por seus advogados, infra assinados, com o devido respeito e acatamento, vem à presença de V.Exa. para, nos termos do art. 5º, V e X, da Constituição Federal, art. 159 do Código Civil, e art. 4º do Código de Processo Civil, propor a presente AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, contra o BANCO UNIBANCO, estabelecido, nesta Capital, na Rua????? , pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos.

---

## DOS FATOS

(omissis)

---

## DO DANO MORAL

XV – Em resumo, a autora, mesmo tendo pago antecipadamente sua dívida em fevereiro deste ano, sofreu e vem sofrendo sérios danos à sua honra, pois teve seu nome indevidamente negativado perante os sistemas SERASA e SCPC, e nunca teve sossego, pois agentes cobradores vêm lhe importunando por longos 10 (dez) meses. E não adiantou justificar-se a todos que a cobravam, pois sempre era incomodada de novo, tanto em casa como no trabalho. Também não adiantou notificar judicialmente o banco-réu, na esperança de ver preservados seu nome e sua reputação; mesmo assim foi injusta e ilegalmente punida com a inscrição de seu nome no rol dos "caloteiros" e "mau pagadores". Foi forçada, ainda, a socorrer-se no Judiciário, por meio da ação cautelar de sustação de negativação, na esperança de livrar-se do banco-réu. Mas nem assim obteve paz de espírito, pois continuaram as cobranças, até hoje.

XVI – Em conseqüência de todas essas atribuições, a autora sofreu e muito mesmo, posto que não conseguia trabalhar nem dormir sossegada, chorava etc., só de saber que seu nome foi para o SERASA e SCPC. E ficou indignada com o menosprezo com que lhe tratou o banco-réu. Sentiu-se em situação vexaminosa, ridícula.

Textos relacionados

- ? Assédio moral organizacional
- ? Uma crítica à jurisprudência no caso de furto de veículo nas universidades públicas
- ? Estacionamento não responde por roubo a mão armada
- ? A violação ao princípio da uniformidade tributária na incidência do adicional ao frete para a renovação da marinha mercante (AFRMM) nas regiões Norte e Nordeste do Brasil no transporte de granéis líquidos
- ? Responsabilidade do estabelecimento comercial pela guarda de veículo deixado em seu estacionamento

XVII – E todo esse transtorno se deve à negligência e ao erro grosseiro do banco-réu que, em detrimento à pessoa da autora, tolheu-lhe o crédito e manchou sua honra com as ilegais negativas junto aos sistemas SERASA e SCPC e as contínuas e sucessivas cobranças de dívida paga, mesmo depois da liminar de sustação da negativação.

XVIII – Assim, pelo evidente dano moral que provocou o banco-réu, é de impor-se a devida e necessária condenação, com arbitramento de indenização à autora, que experimentou o amargo sabor de ter o "nome sujo" sem causa, sem motivo, de forma injusta e ilegal. Trata-se de uma "lesão que atinge valores físicos e espirituais, a honra, nossa ideologias, a paz íntima, a vida nos seus múltiplos aspectos, a personalidade da pessoa, enfim, aquela que afeta de forma profunda não os bens patrimoniais, mas que causa fissuras no âmago do ser, perturbando-lhe a paz de que todos nós necessitamos para nos conduzir de forma equilibrada nos tortuosos caminhos da existência.", como bem define CLAYTON REIS (Avaliação do Dano Moral, 1998, ed. Forense).

XIX - E a obrigatoriedade de reparar o dano moral está consagrada na Constituição Federal, precisamente em seu art. 5º, onde a todo cidadão é "assegurado o direito de resposta, proporcionalmente ao agravo, além de indenização por dano material, moral ou à imagem" (inc. V) e também pelo seu inc. X, onde "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."

XX – Tendo em vista que a inscrição indevida do nome da autora do SERASA e SCPC caracteriza ato ilícito, também caberia o dever de reparar, agora com base no art. 159 do Código Civil. E essa reparação, conforme se lê no art. 948, do Código Civil, consistiria na

fixação de um valor que fosse capaz de desencorajar o ofensor ao cometimento de novos atentados contra o patrimônio moral das pessoas.

XXI – E o dano é patente! JOÃO ROBERTO PARIZATTO (Dano Moral, 1998, ed. Edipa, pg. 10 e sgts.), com relação ao protesto indevido, isto é sem causa, conclue que "ocorrerá um dano à pessoa física ou jurídica, afetando seu bom nome, sua reputação, sua moral, posto que com o protesto há comunicação ao SERASA, ficando o protestado impedido de realizar transações de natureza comercial e bancária. Realizado o protesto, tal ato traz conseqüências negativas ao crédito e à idoneidade da pessoa que fica impedida de contrair empréstimos bancários, financiamentos habitacionais etc."

XXII – A seu turno, YUSSEF SAID CAHALI, (Dano Moral, 2ª ed., 1998, ed. RT, pg. 366 e sgts.), ao tratar do protesto indevido, é da seguinte opinião: "sobrevindo, em razão do ilícito ou indevido protesto de título, perturbação nas relações psíquicas, na tranqüilidade, nos sentimentos e nos afetos de uma pessoa, configura-se o dano moral puro, passível de ser indenizado; o protesto indevido de título, quando já quitada a dívida, causa injusta agressão à honra, consubstanciada em descrédito na praça, cabendo indenização por dano moral, assegurada pelo art. 5º, X, da Constituição", e que "o protesto indevido de título macula a honra da pessoa, sujeitando-a ainda a sérios constrangimentos e contratempos, inclusive para proceder ao cancelamento dos títulos protestados, o que representaria uma forma de sofrimento psíquico, causando-lhe ainda uma ansiedade que lhe retira a tranqüilidade; em síntese, com o protesto indevido ou ilícito do título de crédito, são molestados direitos inerentes à personalidade, atributos imateriais e ideais, expondo a pessoa à degradação de sua reputação, de sua credibilidade, de sua confiança, de seu conceito, de sua idoneidade, de sua pontualidade e de seriedade no trato de seus negócios privados."

XXIII – Da mesma forma, o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) também prevê o dever de reparação, posto que ao enunciar os direitos do consumidor, em seu art. 6º, traz, dentre outros, o direito de "a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos" (inc. VI) e "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" (inc. VII).

XXIV - Vê-se, desde logo, que a própria lei já prevê a possibilidade de reparação de danos morais decorrentes do sofrimento, do constrangimento, da situação vexatória, do desconforto em que se encontra a autora.

XXV – "Na verdade, prevalece o entendimento de que o dano moral dispensa prova em concreto, tratando-se de presunção absoluta, não sendo, outrossim, necessária a prova do dano patrimonial" (CARLOS ALBERTO BITTAR, Reparação Civil por Danos Morais, ed. RT, 1993, pág. 204).

XXVI – E na aferição do quantum indenizatório, CLAYTON REIS (Avaliação do Dano Moral, 1998, Forense), em suas conclusões, assevera que deve ser levado em conta o grau de compreensão das pessoas sobre os seus direitos e obrigações, pois "quanto maior, maior será a sua responsabilidade no cometimento de atos ilícitos e, por dedução lógica, maior será o grau de apenamento quando ele romper com o equilíbrio necessário na condução de sua vida social". Continua, dizendo que "dentro do preceito do 'in dubio pro creditori' consubstanciada na norma do art. 948 do Código Civil Brasileiro, o importante é que o lesado, a principal parte do processo indenizatório seja integralmente satisfeito, de forma que a compensação corresponda ao seu direito maculado pela ação lesiva."

XXVII – Isso leva à conclusão de que diante da disparidade do poder econômico existente entre banco-réu e autora, e tendo em vista o gravame produzido à honra da autora e considerado que esta sempre agiu honesta e diligentemente, pagando antecipadamente sua dívida e procurando evitar - a todo custo!!! - que seu nome fosse indevidamente levado a protesto, mister se faz que o quantum indenizatório corresponda a uma cifra cujo montante seja capaz de trazer o devido apenamento ao banco-réu, e de persuadi-lo a nunca mais deixar que ocorram tamanhos desmandos contra as pessoas que, na qualidade de consumidores, investem seu dinheiro e se relacionam com o banco.

XXVIII – E, ressalve-se, a importância da indenização vai além do caso concreto, posto que a sentença tem alcance muito elevado, na medida em que traz conseqüências ao direito e toda sociedade. Por isso, deve haver a correspondente e necessária exacerbação do quantum da indenização tendo em vista a gravidade da ofensa à honra da autora; os efeitos sancionadores da sentença só produzirão seus efeitos e alcançarão sua finalidade se esse quantum for suficientemente alto a ponto de apenar o banco-réu e assim coibir que outros casos semelhantes aconteçam.

XXIX – MARIA HELENA DINIZ (Curso de Direito Civil Brasileiro, 7º vol., 9ª ed., Saraiva), ao tratar do dano moral, ressalva que a reparação tem sua dupla função, a penal "constituindo uma sanção imposta ao ofensor, visando a diminuição de seu patrimônio, pela indenização paga ao ofendido, visto que o bem jurídico da pessoa (integridade física, moral e intelectual) não poderá ser violado impunemente", e a função satisfatória ou compensatória, pois "como o dano moral constitui um menoscabo a interesses jurídicos extrapatrimoniais, provocando sentimentos que não têm preço, a reparação pecuniária visa proporcionar ao prejudicado uma satisfação que atenua a ofensa causada." Daí, a necessidade de observar-se as condições da ambas as partes.

XXX – O Ministro Oscar Correa, em acórdão do STF (RTJ 108/287), ao falar sobre dano moral, bem salientou que "não se trata de pecúnia 'doloris', ou 'pretium doloris, que se não pode avaliar e pagar; mas satisfação de ordem moral, que não ressarcir prejuízo e danos e abalos e tribulações irreversíveis, mas representa a consagração e o reconhecimento pelo direito, do valor da importância desse bem, que é a consideração moral, que se deve proteger tanto quanto, senão mais do que os bens materiais e interesses que a lei protege." Disso resulta que a toda injusta ofensa à moral deve existir a devida reparação.

XXXI – A jurisprudência dos Tribunais é dominante no sentido do dever de reparação por dano moral, em especial nos casos de protesto indevido, destacando-se dentre muitos, os seguintes:

BANCO – Responsabilidade civil – Registro indevido do nome do correntista na central de restrições de órgão de proteção ao crédito – Ato ilícito absoluto – Dano Moral caracterizado – Indenização devida. INDENIZAÇÃO – Dano Moral – Arbitramento mediante estimativa prudencial que leva em conta a necessidade de satisfazer a dor da vítima e dissuadir de novo atentado o autor da ofensa. Responde, a título de ato ilícito absoluto, pelo dano moral conseqüente, o estabelecimento bancário que, por erro culposo, provoca registro indevido do nome de cliente em central de restrições de órgão de proteção ao crédito. (TJSP, unânime, Ap. 198.945-1/7, 2ª C., j. 21.12.93, rel. Juiz Cezar Peluso, RT 706/67). No mesmo sentido: ApCiv 056.443-4/0, 3ª Câmara. Direito Privado TJSP, unânime, j. 02.09.1997, rel. Des. Ênio Santarelli Zuliani, RT 747/267; Ap. 710.728-0-SP, 9ª Câmara. Extraordinária "A" 1º TACivSP, unânime, j. 18.11.1997, rel. Juiz Armindo Freire Marmora; Ap. 669.657-5-SP, 7ª Câmara. Extraordinária 1º TACivSP, unânime, j. 23.06.1997, rel. Juiz Sebastião Alves Junqueira; Ap. 719.878-1-SP, 2ª Câmara. Extraordinária "B" 1º TACivSP, unânime, j. 17.06.1997, rel. Juiz Marcos Zanuzzi; Ap. 724.606-8-SP, 8ª Câmara. Extraordinária "A" 1º TACivSP, unânime, j. 05.11.1997, rel. Juiz José Araldo da Costa Telles.

RESPONSABILIDADE CIVIL - Perdas e danos morais - Apontamento indevido de débitos, pelo Banco, enviando o nome do acionante ao SPC e ao SERASA - Situação que provocou restrições indevidas ao autor, vulneradoras do seu direito de crédito, financiamento, reputação e honra-dignidade, frente à situação constrangedora criada por erro do banco - Dano moral configurado - Presunção absoluta, dispensando prova em contrário - Desnecessidade de prova de dano patrimonial - Ação procedente - Juros moratórios devidos, à taxa de 6% ao ano a partir da citação e elevação da verba honorárias justificada, a 15% sobre o valor da condenação corrigida - Recurso do autor parcialmente provido, restando improvido o interposto pelo réu. (Apelação nº 710.728-0 - São Paulo - 9ª Câmara Extraordinária "A" DO 1º TACivSP - unânime – j. 18/11/1997 - Rel. Juiz Armindo Freire Marmora.).

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade civil - Dano moral - Protesto cambiário indevido - Desnecessidade de provar a existência de dano patrimonial - Verba devida - Artigo 5º, inciso X da Constituição da República - Recurso provido." ("RJTJESP", Lex, 134/151, Rel. Des. Cezar Peluso, no qual é citado aresto do Colendo Supremo Tribunal Federal, na "RTJ" 115/1.383-1.386, do qual consta que: "não se trata de pecunia doloris ou pretium doloris, que se não pode avaliar e pagar, mas satisfação de ordem moral, que não ressarcir prejuízos e danos e abalos e tribulações irressarcíveis, mas representa a consagração e o reconhecimento, pelo direito, do valor e importância desse bem, que se deve proteger tanto quanto, senão mais do que os bens materiais e interesses que a lei protege").

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade civil - Estabelecimento bancário - Dano moral - Ocorrência - Cheque indevidamente devolvido - Desnecessidade de comprovação do reflexo material - Recusa, ademais, em fornecer carta de retratação - Verba devida - Artigo 5º, inciso X, da Constituição da República - Recurso provido." ("RJTJESP", Lex, 123/159, Rel. Des. José Osório).

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade civil - Dano moral - Banco - Devolução de cheques de correntista, objeto de furto, por falta de fundos, com inclusão de seu nome no cadastro do Banco Central - Negligência da instituição financeira evidenciada - Inexigibilidade para o ajuizamento da prova de qualquer prejuízo - Artigo 5º, inciso X, da Constituição da República - Elevação da verba de dez para cem vezes os valores dos títulos, tal como pedido pelo autor - Recurso provido." ("JTJ", Lex, 168/98, Rel. Des. Carlos de Carvalho).

INDENIZAÇÃO - Responsabilidade civil - Dano moral - Cadastramento do nome do autor no Serviço de Proteção ao Crédito - Pendência de ação por aquela ajuizada contra o réu - Indenização devida - Artigo 5º, inciso X, da Constituição da República - Recurso provido para esse fim. A sensação de ser humilhado, de ser visto como 'mau pagador', quando não se é, constitui violação do patrimônio ideal que é a imagem idônea, a dignidade do nome, a virtude de ser honesto." ("JTJ", Lex, 176/77, Rel. Des. Ruy Camilo).

XXXII – Diante do exposto acima, a autora requer a condenação do banco-réu no dever de indenizar pelos danos morais que provocou com a inserção indevida do nome da autora nos sistemas SERASA e SCPC, bem como pelo fato de ter passado quase todo o ano importunando a autora com cobranças, cartas e todos os transtornos que causaram.

XXXIII - Com relação ao quantum indenizatório a autora requer a apuração por arbitramento de V.Exa., observados a honestidade e a pontualidade da autora, que pagou antecipadamente aqueles contratos, a diligência da autora em notificar judicialmente o banco-réu para evitar mal maior, a gravidade do dano moral causado com a inscrição indevida no SERASA e SCPC, o fato de estar a autora sofrendo ao longo desse ano com as incessantes cobranças, sentindo-se em situação vexaminosa, constrangedora, que lhe tira a paz da alma e o sossego e que lhe mancha a honra de forma cruel.

XXXIV - Outrossim, deve-se levar em conta, ainda, o poder econômico do banco-réu e o fato de que a função sancionadora que a indenização por dano moral busca, só surtirá algum efeito se atingir sensivelmente o patrimônio do banco-réu, de forma que o coiba a deixar que a desorganização prejudique toda a coletividade que com ele mantém relação de consumo.

XXXV – Isto esta presente na farta jurisprudência dos Tribunais, especialmente nas decisões do Tribunal de Justiça de São Paulo, nos autos da apelação 142.932-1/3, da 2º Câmara, julgado 21.05.1991, votação unânime, relator Desembargador Urbano Ruiz (RT 675/100) e na decisão do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, nos autos da apelação 596.210.849, da 5ª Câmara, julgado 21.11.1996, votação unânime, relator Desembargador Araken de Assis (RT 738/402).

---

## DO PEDIDO

XXXVI – Ante a tudo o que foi exposto, a autora requer:

- a. Requer a citação do referido banco, na pessoa de seu representante legal para, querendo, apresentar resposta à presente ação no prazo legal.
- b. Requer, nos termos do art. 5º da Constituição Federal, a condenação do banco-réu no pagamento de verba indenizatória por dano moral causado à autora, cujo valor deverá ser arbitrado por V.Exa., tendo em vista a farta jurisprudência anteriormente citada, em especial RT 738/402 e RT 675/100.
- c. Requer a condenação do banco-réu no pagamento de todas as despesas processuais e em honorários advocatícios.

---

## DA CITAÇÃO

XXXVII – Requer possa a citação efetivar-se nos termos do art. 172 e seus parágrafos, do Código de Processo Civil, e faz juntada de mais uma cópia da inicial, para instruir o mandado citatório.

---

## DAS PROVAS

XXXVIII – A autora pretende provar o alegado por todos os meios em direito permitidos, sem exclusão de nenhum, e em especial pela juntada de documentos e depoimento das partes e de testemunhas, caso necessário.

---

## DO VALOR DA CAUSA

XXXIX - Dá-se à causa o valor de R\$ 473,64, correspondente ao valor das negativações realizadas pelo banco-réu.

---

## DA INTIMAÇÃO DOS ATOS PROCESSUAIS

XL - Requer, para efeito de intimação pela Imprensa Oficial, sejam observados os nomes de todos os subscritores da presente, anotando-os na contracapa dos autos, consoante

ítem 62, do Capítulo IV, da Norma de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça, cujas intimações e demais atos processuais serão recebidos em seu escritório, localizado no Largo Nossa Senhora do Bom Parto, 163 - Tatuapé - 03322-000 - São Paulo.

Termos em que, Pede e espera Deferimento.

São Paulo, 17 de dezembro de 1998

Cassio Wasser Gonçales

advogado

Leia mais: <http://jus.com.br/revista/texto/16082/indenizacao-por-inclusao-indevida-no-spc-e-serasa#ixzz2TJ44OFzh>