

## Os Danos Causados pelos Serviços de Proteção ao Crédito e sua Reparação

Ana Carolina Rohr\*

Nota-se que todos os sistemas sofreram uma evolução idêntica e desde os primórdios da sociedade tem-se conhecimento da necessidade da reparação dos danos causados como forma de punição do seu autor, durante muito tempo esta punição foi de índole penal.

Como forma de evitar as desordens e lutas produzidas pelas vinganças pessoais, surge a intervenção do Estado fixando quantias pecuniárias como forma de indenização, obrigando os ofendidos a aceita-las. Quase como uma medida educacional, surge ainda a punição de certos cidadãos que, em virtude de não afetarem diretamente os particulares, ficavam desprovidos de sanções.

Com o tempo começou-se a aceitar a idéia de que, se o infrator entregasse uma quantia em dinheiro poderia alcançar a dimensão da infração, restando satisfeito a pretensão da reparação e a da punição dos particulares, não obstante passou-se a punir também autores de certos prejuízos que além de atingirem os interesses dos particulares, faziam especialmente perigar a ordem social.

Assim, a responsabilidade civil e penal foi se definindo. A civil, quando da reparação do dano a vítima (ação privada) e a penal, com a punição do infrator (ação pública).

Consideramos dois tipos básicos de danos, os morais e os materiais, o fato de ter havido um deles não impede a possibilidade do outro.

Os danos podem ser individuais, coletivos ou difusos. O dano é individual, particular, quando atinge somente a uma pessoa ou a um número reduzido delas. Quando atinge uma coletividade individualizada de pessoas, podendo ser indeterminável mas não indefinida, com o mesmo interesse estamos diante do dano coletivo e finalmente, quando estamos diante de um número indefinível de pessoas, é porque o dano atinge a todos os consumidores ficando caracterizado o dano difuso o qual é elencado no art. 29 do Código , ou seja, todas as pessoas expostas às práticas mercantis.

A inscrição indevida dos consumidores nos serviços de proteção ao crédito, gera o dano moral e a responsabilidade civil senão vejamos.

#### Danos Morais

O Código de Defesa do Consumidor é categórico ao afirmar em seu artigo 71, que compreende em infração penal, com pena de detenção de três meses a um ano, qualquer procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, ao ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.

No âmbito civil, a indenização por danos morais é garantida pela Constituição Federal em seu art. 5º, incisos V e X, mais especificamente quanto aos serviços de proteção ao crédito, a jurisprudência é bastante expressiva no sentido de responsabilizar àquele que registrar indevidamente o nome de qualquer pessoa, gerando obrigação de indenizar por dano moral, como observa-se:

RESPONSABILIDADE CIVIL. BANCO. SPC. DANO MORAL. I – A indevida inscrição de devedor, pelo banco, nos cadastros do SPC ou do SERASA, acarreta indenização por dano moral. II – Ofensa ao art. 1º, §§ 4º e 5º, do Decreto-lei nº 911/69 não

caracterizada. III – Recurso Especial não conhecido. (STJ – 3ª Turma – RESP 242181/PB, Min. Antônio de Pádua Ribeiro, DJ 04/12/200, P. 65. RSTJ. Vol. 142, P. 288).

Dano moral é o abalo psicológico sofrido pelo consumidor por ter seu nome inscrito indevidamente nos serviços de proteção ao crédito. Para S.J. de Assis Neto o dano moral “é a lesão do patrimônio jurídico materialmente não apreciável de uma pessoa” e para Augusto Zenun:

O dano é a lesão causada a um patrimônio ou ofensa a um bem juridicamente protegido, quer seja contratual, quer seja extracontratual, causado por dolo ou por culpa do agente, genericamente. Portanto, dano é que se origina do dever genérico, do qual é gerada a obrigação de reparar donde o princípio segundo o qual o que faz o que não deveria fazer.

Por trata-se da esfera psíquica do cidadão, exige maior atenção do judiciário para estabelecer o tamanho do abalo e conseqüentemente o valor da indenização.

Para configurar o dano moral ao consumidor, basta a comprovação da inscrição indevida, ou seja danos morais são presumidos a partir da própria ofensa.

Não se confunda a comunicação do registro do nome do consumidor nos serviços de proteção ao crédito como ofensa, pois, esta é auxílio ao consumidor e obrigação advinda da lei, podendo inclusive evitar a inscrição.

Para se estabelecer o valor do dano, deve-se considerar a gravidade e repercussão da ofensa, a análise da personalidade do lesado, se já fôra inscrito nos serviços de proteção ao crédito, a condição sócio-econômica do ofensor e da vítima, neste caso não pode causar enriquecimento ilícito, extensão do dano e a intenção do autor do dano.

A dificuldade da comprovação e quantificação do dano moral existe pela contradição existente entre a doutrina e a jurisprudência, por exemplo, um consumidor que tenta fazer um crediário e não tem seu cadastro aprovado, diante de várias pessoas por uma inscrição indevida em um serviço de proteção ao crédito, é evidente a situação vexatória que o consumidor enfrentou diante dos outros consumidores do estabelecimento. Neste sentido Marcius Geraldo Porto de Oliveira<sup>5</sup>, preceitua:

A amplitude dada e a falta de regulamentação normativa específica do significado dos danos morais dificultam a aplicação de direitos relacionados com a matéria. As decisões são muitas vezes contraditórias, imprecisas e sem uniformidade.

As diferenças conceituais e valorativas são tão grandes entre as pessoas e a previsibilidade de rompimento de um noivado é tão evidente nos dias atuais, que se torna muitas vezes difícil compreender o fundamento do prejuízo moral ou dor de alguém que perdeu o noivo.

A lesão na esfera de bens materiais é fácil de ser quantificada, pois aparelhos eletrônicos, roupas e imóveis tem valor definido. Entretanto, a nossa honra, a paz de espírito, o conceito projetado frente aos nossos semelhantes, a nossa tranquilidade, o direito de não sermos perturbados, pelo ato ilícito de outrem, se inserem no campo subjetivo dos bens imateriais. São bens que estão afetos à nossa personalidade e, certamente, têm um valor inestimável para todos nós.

O fundamento da reparação do dano moral é a busca pela necessidade de preservar os direitos por uma vida melhor, e mesmo que o dano tenha dificuldade de ser calculado é notório que o dano ocorreu e deve ser reparado, e nada existe de absurdo na regulamentação das relações sociais, via punição ao infrator, materializada em sentenças judiciais.

O dano deve ser reparado completamente pelo agente que o causou a fim de que o prejudicado possa retornar ao “status quo ante”, ou seja, antes do evento danoso. Não desnecessário voltar a afirmar, que não há motivo para se falar de responsabilidade sem que haja prejuízo, e não há motivo ou razão para recorrer ao Estado-Juiz, se o dano e conseqüente prejuízo for ressarcido antes do ingresso em juízo.

Há os que acham que o dano moral pode ensejar dano patrimonial, dependendo do caso, o ressarcimento irá abranger tanto o dano moral quanto o dano patrimonial, o que se valoriza pela a repercussão da lesão sofrida.

### Responsabilidade Civil

O âmbito da responsabilidade civil, é importante para que os serviços de proteção ao crédito tenham o dever de ressarcimento dos danos causados pelas inscrições indevidas por eles efetuadas, independente da vontade.

Se por um lado existe o ofendido com o direito de ressarcimento pelos danos causados, por outro, existe a obrigação do ofensor de indenizar os prejuízos que alguém venha a sofrer.

A princípio, a responsabilidade civil fundou-se na doutrina da culpa, adotada pelo nosso Código Civil visando à restauração de um equilíbrio moral e/ou patrimonial desfeito. Com a evolução social e o aumento das oportunidades e as causas de danos evidenciaram que a responsabilidade subjetiva mostrou-se inadequada para cobrir todos os casos de reparação.

Os elementos da teoria da responsabilidade civil são a culpa e o dolo, elementos estes que caracterizam o fato ilícito. O dolo é elemento da vontade, ou seja, o agente voluntariamente, tem conhecimento da infração e mesmo assim a comete.

A culpa é o elemento mais importante a ser tratado, pois ela independe da vontade do agente, e no estudo realizado observamos que não existe à vontade dos serviços de proteção ao crédito em registrar indevidamente o consumidor, salienta-se, porém, que isto não o exime do dever da reparação, configurando-se assim a responsabilidade civil de indenizar.

Importante frisar que não somente com a ocorrência de fato ilícito existe a responsabilidade civil, esta ocorre sempre que comprovado o dano sofrido.

A teoria da culpa presumida é a mais aceita neste caso, pois, dentro da teoria clássica a vítima tem de demonstrar a existência dos elementos fundamentais de sua pretensão. Na culpa presumida, ocorre a inversão do ônus da prova, cabendo ao agente causador do dano o dever de demonstrar a ausência de culpa.

A responsabilidade do importador é a chamada responsabilidade presumida por não participar do processo produtivo sendo equiparada no Código de Defesa do Consumidor ao fabricante no intuito de facilitar o ressarcimento dos prejuízos sofridos aos consumidores.

Para Marcius Geraldo Porto de Oliveira:

A culpa presumida prestigia a vítima da ofensa. Na reparação civil por danos morais, além desse privilégio natural concedido à vítima, acrescenta-se o sentido ético dos danos morais, que tem como fundamento o respeito à consciência humana, a reação da sociedade em face daquele ato que, independentemente da vontade ou da falta de consciência, tenha provocado dano a um bem jurídico, cuja proteção interessa a toda sociedade.

A culpa pode ser avaliada nos casos de dano moral decorrente de dano patrimonial. Num acidente, por exemplo, em que a vítima sofreu lesão psíquica, pode-se avaliar a culpa pelo acidente para estabelecer o nexos causal.

No Código de Defesa do Consumidor estabeleceu a responsabilidade objetiva para o fornecedor, quer pelo fato do produto (art. 12) quer pelo fato do serviço (art. 14), apesar desta não se confundir com a inversão do ônus da prova, o dano e nexos causal devem ainda ser comprovados pelo consumidor que pretende ingressar em Juízo.

A responsabilidade dos sujeitos elencados no art. 12 é solidária, o que significa que a vítima do evento poderá reclamar de qualquer dos coobrigados a indenização em sua totalidade, sendo possível o direito de regresso por parte de quem arcou com a obrigação integralmente perante os demais responsáveis o que será feito na medida da participação de cada um deles na concretização do evento.

A teoria da responsabilidade objetiva é adotada não só como instrumento de facilitação da defesa do consumidor (considerado hipossuficiente por definição legal) mas também em atenção aos princípios da isonomia, equidade, boa-fé e transparência.

A responsabilidade objetiva beneficia o consumidor no sentido de que libera-lo da demonstração do elemento subjetivo, dolo ou culpa, na conduta do fornecedor.

Segundo Carlos Alberto Silveira Lenzi:

Instala-se a obrigatoriedade de reparação dos danos a partir do art. 12, independente da existência de culpa do fabricante, produtor, construtor e do importador, que é presumida diante de teoria da responsabilidade objetiva. O § 3º do referido art. 12 ao tratar da inversão do ônus probatório isenta as pessoas acima mencionadas de culpa quando elas conseguirem provar que não colocaram o produto no mercado (§ 3º, I) que, embora hajam colocado o produto no mercado, o defeito (§ 1º, I, II, e III, § 2º) não existe, não é próprio dele, foi verificado após o uso ou que a culpa pelo defeito é exclusiva do consumidor ou de terceiro, que é caso de responsabilidade por presunção de culpa.

O serviço pode ser considerado defeituoso quando não oferece a segurança que deles se espera, pode ser, por exemplo, a inscrição indevida ou a não inscrição solicitada do consumidor inadimplente. Por este motivo o Código preocupou-se em dispor que o fornecedor responderá pelo fato do serviço ou produto independentemente de culpa.

:

\*Estudante de direito cursando o 10º período da Faculdade de Direito de Curitiba.  
anacarolina@employer.com.br

Disponível em: <

<http://www.viajus.com.br/viajus.php?pagina=artigos&id=61&idAreaSel=3&seeArt=yes>

>. Acesso em: 25 set. 2007.