

**INDENIZAÇÃO POR NEGATIVAÇÃO INDEVIDA**

**INDEMNIFICATION FOR UNDUE NEGATIVATION**

**Diego Magalhães Pinto,**

Graduando em Direito, faculdade Alfa Unipac de Teófilo Otoni-MG, Brasil.

diegomagap1@gmail.com

**Annelís Vieira Silva**

Graduando em Direito, faculdade Alfa Unipac de Teófilo Otoni-MG, Brasil.

annelisvsilva33@gmail.com

**Abimael Amom Serra Lima**

Graduando em Direito, faculdade Alfa Unipac de Teófilo Otoni-MG, Brasil.

abimaserra@gmail.com

**Amaury Tomaz Tenório de Albuquerque,**

bacharel em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora, especialista em Direito Social, Delegado Regional de Teófilo Otoni/MG, professor de Direito Penal

da Alfa Unipac - Faculdade de Direito de Teófilo Otoni/MG, email:

amauryttalbuquerque@gmail.com

**Resumo**

O presente artigo tem como objetivo relatar um tema bastante comum em meio a sociedade, afetando diretamente o direito do consumidor, no qual grande parte da população passa ou já passou pelo fato narrado a seguir, seja ela na forma de pessoa física ou jurídica, no qual ao ser consultado determinadas informações pessoais para adquirir créditos consignados ou aquisição de bens em forma de financiamento, tem o conhecimento de que o cadastro se encontra indevidamente negativado, causando transtorno e gerando incomodo entre as partes que ali se encontra. Vale salientar que nesse caso, cabe indenização em favor da pessoa física ou jurídica lesada por empresas, que são responsáveis por atos de negativação.

**Palavras-chave:** Negativação indevida; Direito do consumidor; Indenização; Dano Moral;

## **Abstract**

The purpose of this article is to report a very common theme in society, directly affecting consumer rights, in which a large part of the population goes through or has gone through the event narrated below, whether as an individual or a legal entity, in the which, when consulting certain personal information to acquire payroll loans or acquisition of goods in the form of financing, is aware that the registration is unduly negative, causing inconvenience and causing discomfort between the parties that are there. It is worth noting that in this case, compensation is in favor of the natural or legal person injured by companies, which are responsible for acts of negation.

**Keywords:** Undue denial; Consumer law; Indemnity; Moral damage;

## **1. INTRODUÇÃO**

Trataremos de um assunto bastante relevante, no qual mostraremos fatos reais onde empresas de todo o Brasil de forma indevida, pratica o ato de inclusão aos sistemas de proteção junto ao crédito e inadimplemento de mal pagadores, assim lesando as pessoas, que ao consultar ou tentar realizar financiamentos para determinados aquisições, é levado ao constrangimento em meio a sociedade em que vivem. Vale salientar que a jurisprudência possui um entendimento favorável ao fato, quando se trata de indenização por negativação indevida de inadimplentes. Sendo assim, a parte lesada e levada ao constrangimento, tendo o direito de receber por decisão judicial, dano moral sobre os fatos alegado, tendo assim, cancelado o negócio jurídico e a retirada imediatamente do nome dos sistemas de proteção ao crédito. Em grande parte dos casos, ocorre que o inadimplemento acontece por terceiros, sem autorização para efetuar compras ou contratos, logo, o código de defesa do consumidor assegura aos consumidores o respeito e sua dignidade.

## **2. DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Em se tratando do assunto abordado, o código de Defesa do Consumidor fixa como objetivo não só o atendimento das necessidades elementares dos consumidores, mas também o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, bem como a transparência e harmonia das

relações de consumo, estabelecendo dentre outros, o princípio da boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores e a racionalização e melhoria dos serviços públicos (Lei nº 8.078/90, artigo 4º, III e VII).

Na mesma linha, ele disciplina que são direitos básicos do consumidor, dentre outros, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (artigo 6º, X).

Ainda nesse norte, o artigo 22 estabelece que:

*“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.”*

O CDC é bem claro ao dispor que os consumidores têm o direito de exigir que os serviços prestados sejam ADEQUADOS, EFICIENTES E SEGUROS. Muitas das vezes determinadas empresas na área comercial, toma determinadas atitudes, no qual incluem nome de pessoas nos serviços de proteção de créditos erroneamente, não passando pelos atos legais a serem seguidos, onde o consumidor deve ser informado previamente do inadimplemento junto à futura negativação do nome nos cadastros de mal pagadores, assim temos decisões do STJ julgando o mérito da causa, e determinando pagamento de indenização a parte lesada por determinada empresa, conforme apresentada em jurisprudência exposta a seguir; Vale salientar que a súmula 359 do STJ deixa claro em seu texto, que; Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição.

Nesta linha de pensamento, a súmula 387 do STJ, traz em seu texto que é lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.

**“EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES - COMUNICAÇÃO PRÉVIA DO APONTAMENTO AO CONSUMIDOR - AUSÊNCIA DE PROVA - ILICITUDE DA NEGATIVAÇÃO - DANO MORAL IN RE IPSA- DEVER DE INDENIZAR - QUANTUM INDENIZATÓRIO - ADEQUAÇÃO À EXTENSÃO DO DANO - MAJORAÇÃO**

- Alegando o consumidor que seu nome foi negativado sem a comunicação prévia, exigida pelo artigo 43, §2º do CDC, compete à entidade mantenedora do cadastro de inadimplentes comprovar a realização da notificação, de modo que, se não se desincumbe de seu ônus probatório, deve ser reputada ausente aquela e, por conseguinte, **indevida a negativação.**

- Operam-se in re ipsa os **danos** morais decorrentes de inscrição em cadastro de pessoas inadimplentes levada a efeito sem prévia comunicação da iminência da **negativação** à pessoa atingida.

- Se, em razão de sua modicidade, o valor fixado a título de **indenização** se revela incongruente com a extensão do **dano** moral verificado, cumpre majorá-lo para que cumpra satisfatoriamente sua finalidade compensatória, sem implicar, por outro lado, enriquecimento sem causa da vítima.

V.V. - A parte ré comprovou o envio das notificações prévias à parte autora acerca das **negativações** requeridas pela Telefônica Brasil S/A., e pela Luizacred. Assim, foi devidamente dirigida à parte autora a comunicação a inclusão de seus dados no cadastro de inadimplentes em razão de tais dívidas que ocasionou à **negativação** do seu nome, sendo devidamente postada anteriormente e em tempo hábil, à **negativação** em questão. Logo, merece parcial acolhimento o recurso da parte ré a fim de que seja declarado o cumprimento da notificação prévia em relação às **negativações** supracitadas.

- Considerando que de cinco **negativações** apenas duas foram devidamente notificadas previamente, devem ser majorados os **danos marais** devidos à parte autora para R\$6.000,00, posto que proporcional ao presente caso.

Logo, não se pode concordar com a prática abusiva e ilegal de empresa que admite que alguém celebre um contrato em nome de outrem, sem sua autorização, e venha posteriormente responsabilizá-lo, sem qualquer intimação notificando o suposto responsável pelo inadimplemento de determinada dívida. Esta cláusula é abusiva, além de criminosa e fere a concepção social do contrato conforme asseverou a professora e renomada consumerista Cláudia Lima Marques (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 4ª edição, RT 2002, p. 175):

*“A nova concepção de contrato é uma concepção social deste instrumento jurídico, para o qual não só o momento da manifestação da vontade (consenso) importa, mas onde também e principalmente os efeitos do contrato na sociedade serão levados em conta e onde a condição social e econômica das pessoas nele envolvidas ganha em importância”. E, na “procura pelo equilíbrio contratual, na sociedade de consumo moderna, o direito destacará o papel da lei como limitadora e como verdadeira legitimadora da autonomia da vontade”.*

Trazemos assim neste artigo, o exemplo clássico que houve inadimplemento e inclusão do nome nos cadastros de maus pagadores, sendo assim possível recorrer a justiça competente para que seja tomada as medidas necessárias a ponto de indenização, intimando a parte, a fim de que apresente provas cabíveis e a inversão do ônus da prova.

### 3. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

A inversão do da prova tem como objetivo, a parte na qual negativou o nome indevidamente, prestar perante o juiz a prova documental no qual consta que a pessoa física ou jurídica lesada, tenha envolvimento no assunto relatado naquela presente ação de indenização por negativação indevida, baseada no princípio da vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, tem por objetivo equilibrar a posição das partes, atendendo aos critérios da verossimilhança do alegado, ou hipossuficiência do consumidor.

A inversão do ônus da prova é direito do consumidor, desde que presente os requisitos estabelecidos em lei. Para que o juiz determine a inversão do ônus da prova, são necessárias (i) a verossimilhança das alegações ou (ii) a hipossuficiência do consumidor, considerando as regras ordinárias de experiência. O primeiro requisito requer a análise inicial das alegações trazidas ao juízo pelo consumidor.

Ademais, no caso em tela, somente a Empresa possui os supostos documentos assinados e assim justificando a causa de negativação. Temos definidos em lei a nulidade dos atos jurídicos, considerando que a aquisição dos bens, ou contrato foram assinados e preenchidos por terceiros, conforme demonstrado no tópico seguinte.

### 4. DA NULIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO

Diz o novo Código Civil:

**Art. 166.** *É nulo o negócio jurídico quando:*

- I. celebrado por pessoa absolutamente incapaz;*
- II. o motivo determinante, comum a ambas as partes, for ilícito;*
- III. não revestir a forma prescrita em lei;**
- IV. for preterida alguma solenidade que a lei considere essencial para a sua validade;**

V. *tiver por objetivo fraudar lei imperativa;*

**VI. a lei taxativamente o declarar nulo, ou proibir-lhe a prática, sem cominar sanção.**

Temos que o negócio praticado por empresas com terceiros sem procuração autorizando poderes, utiliza-se de forma nociva e criminosamente o nome do autor e seu CPF, é desprovido de qualquer validade jurídica. possível que uma empresa conceda crédito a alguém sem exigir expressa manifestação de vontade desse contratante? Não será possível firmar contrato com um terceiro, sem que este seja seu representante, preposto ou autorização.

A se permitir que tais condutas tenham validade estaríamos espalhando a insegurança, a incerteza jurídica e o caos social, sendo certo que a justiça não pode coadunar com a conduta omissiva e irresponsável de uma empresa que, no intuito de arrebanhar clientes através do fácil acesso ao serviço, permite que um estranho, utilizando o CPF e o RG alheio, efetue compras utilizando linha de crédito.

## **5. DA EXISTÊNCIA DO DANO**

É de suma importância diante do fato exposto que seja observados os danos sofridos pela parte negativada, no qual a mesma poderá de demonstrar frustração diante do caso e perante a sociedade, tanto empresarial como pessoal, levando assim uma fama de mau pagador pelo motivo da negativação indevida, abalando assim o seu psicológico. Ou ainda, quando esse alguém, na condição de profissional, é exposto a uma situação de pressão e acumamento, pelo fato de não poder abrir um cadastro em um simples estabelecimento comercial, emitir um cheque ou fazer compromissos a longo/médio prazo sem temer que essa transação seja negada por haver uma inscrição indevida no cadastro de inadimplentes do SPC, ordenada pela empresa responsável, de forma imoral e irresponsável.

Assim, não há qualquer dúvida na possibilidade de que houve dano à pessoa física ou jurídica em virtude da negativação.

## **6. DA APLICAÇÃO DO DANO MORAL**

É sabido que a negativação de um nome leva a prejuízos significantes para aqueles cujos nomes estão incluídos em históricos de devedores, ou seja, inadimplentes. Pois serão impedidos de financiar ou realizar empréstimos consignados.

Com a globalização das relações sociais e comerciais, tornam-se cada vez mais frequentes os erros cometidos por grandes empresas ao não conseguir controlar com eficácia os cadastros de clientes inadimplentes e os produtos e serviços contratados e posteriormente cancelados, gerando inúmeras cobranças indevidas. Tendo assim a inclusão indevida de seus nomes em órgãos de proteção ao crédito. O dano moral é o que atinge os direitos da personalidade de uma pessoa como nome, honra e boa reputação, possui dimensões subjetivas, ou seja, cada pessoa tem um grau de sensibilidade em determinadas situações constrangedoras agindo de forma diferente, devendo a questão ser analisada caso após caso.

Dessa forma, caberá indenização por danos morais *in re ipsa* (presumido) em caso de negativação indevida por débito inexistente ou já quitado, e, ainda, caso já tenha havido o pagamento do débito e a pessoa que requereu a inclusão do nome do consumidor nos registros de inadimplentes não solicitar sua exclusão no prazo de cinco dias, conforme entendimento da Terceira Turma do STJ.

## **7. DA PROVA DO DANO - FATO**

A aferição do prejuízo deverá ser apreciada pelo juiz diante do caso concreto. Não é possível mensurar o prejuízo da mácula que se fez ao bom nome ou a boa imagem do Requerente, a não ser pelo livre poder de análise subjetiva do juiz.

Conforme preceitua o célebre Luiz Antônio Rizzatto Nunes, o dano moral é *“aquele que afeta a paz interior de uma pessoa, atingindo-lhe o sentimento, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo o que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo.”*

tende provar é a ocorrência do fato que culminou na humilhação, constrangimento sofrido pelo requerente diante de clientes, conhecidos e demais comerciantes.

Registre-se que, nos termos de persistente jurisprudência das cortes pretorianas, *"provado o fato, não há necessidade da prova do dano moral."*

## **8. DA ILEGALIDADE DO ATO DA EMPRESA-RÉ**

Diz o artigo 186 do novo Código Civil Brasileiro, *in verbis*:

*Art.186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ilícito.*

O mesmo preceito é reiterado no art. 927:

*Art. 927. Aquele que, por ato ilícito, (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo."*

É sabido que não há necessidade de enumeração das hipóteses de fato e de direito hábeis a ensejar a obrigação de indenizar. Atento à questão, Yussef Said Cahali (Dano Moral, RT, 2ª ed., págs. 33 a 40) argumenta:

*"Aliás, na jurisprudência de nossos tribunais, afirma-se que o direito possui valor permutativo, podendo-se, de alguma forma, lenir a dor" ...  
"que representa também punição e desestímulo do ato ilícito; o que também transparece nítido no caráter admonitório e circunstancial da carga indenizatória..."*

Necessário se faz trazer a baila o art. 5º, X da Constituição Federal de 1988 que de maneira cristalina dispôs: *“são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito da indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”*.

## **9. DA PROVA DE CULPA DA RÉ**

A prova de culpa da parte requerida se dá nas hipóteses listadas a seguir:

- Lançamento de débitos indevidos em nome do Autor.
- Inscrição do nome no cadastro nacional de inadimplentes no SPC.
- Impossibilitando, conseqüentemente, celebrar transações comerciais.
- Manchar a reputação, bom nome e fama junto à comunidade onde vive e convive...

Daí a necessidade de se indenizar o requerente, já que não se pode ser conivente com um ato IMORAL, ILEGAL E IRRESPONSÁVEL de celebração de negócio jurídico simulado por determinada empresa, por tanto caberá ao fato a o que se impõe na inversão do ônus da prova, para que assim a parte ré no devido processo, justifique a decisão tomada em que incluiu o nome do requerente ao cadastro de mal pagadores, no qual gerou todo o transtorno.

## **10. DO NEXO DE CAUSALIDADE**

Por todo o exposto no presente artigo a partir da conduta do requerido, haverá um resultado danoso, no qual afetará diretamente a moral do requerente, logo, existindo uma ação dolosa e indevida, conseqüentemente causará dano, porque a requerida efetivamente agride moralmente a imagem e o bom nome de um uma pessoa seja ela, física ou jurídica. Assim, havendo a necessidade de indenização em face da parte requerida, diminuindo o prejuízo causado por uma empresa após a negatificação.

## 11. DA FINALIDADE COMPENSATÓRIA E NÃO REPARATÓRIA

É cediço que o dano moral não tem reparação pecuniária, podendo apenas ser compensado através de justa soma em dinheiro. Registre-se que o *quantum* a ser arbitrado deverá ter finalidade pedagógica e levar em consideração a condição econômica do ofensor. Também deverá pautar-se o juiz, na qualidade pessoal do ofendido.

## 12. DA ANTECIPAÇÃO PARCIAL DA TUTELA

Considerando verdadeiros os fatos narrados, o requerente por meio do seu procurador, poderá solicitar tutela antecipada, para que o nome do requerente, na condição de inadimplente, seja imediatamente retirado dos registros no banco de dados do sistema de maus pagadores, pelos motivos de que tais registros trazem prejuízos comerciais e morais ao requerente.

Sobre a “Inscrição do Nome do Devedor no Cadastro de Inadimplentes”, orienta a professora “Ada Pellegrini Grinover”, in “Código de Defesa do Consumidor”, 7ª edição, editora Forense Universitária, ano 2001, pág: 383/385, que:

*“A presença de “dúvida”, tão-só disso, desde que “prima facie”, legítima desmontar a postulação de pertinência do registro, não aproveitando, em nenhuma hipótese ao fornecedor (para abençoar o assentamento), mas ao consumidor (para livrá-lo da execração pública). Do devedor não se requer presente, para impedir a manutenção do registro, prova peremptória e irrefutável do caráter ilícito ou exagerado do débito: É SUFICIENTE AGREGUE ELE ARGUMENTOS RAZOÁVEIS, QUE FRAGILIZEM A CRISTALINIDADE DA DÍVIDA.”*

E continua:

*“Além do art. 43, do CDC, o consumidor tem ao seu lado o art.39 caput, segundo o qual é, genericamente, prática abusiva a inscrição do nome*

*do devedor no cadastro de inadimplente, enquanto perdurar discussão judicial acerca da legitimidade do débito.”*

Diante do exposto, e garantido o Juízo, é justo que, liminarmente e “inaudita altera pars” o nome do Autor seja retirado dos registros negativos do Banco de Dados do SPC até que se apure se ele realmente efetuou a compra que deu azo à sua inscrição no Serviço de Proteção ao Crédito, o que certamente, não houve.

### **13. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tivemos como principal intuito neste artigo, casos que ocorrem frequentemente na vida cotidiana, tanto como pessoas física, quanto pessoa jurídica, onde determinada empresa pratica uma ação considerada ilícita e que de alguma forma causar dano a quem é direcionada. Porém a lei brasileira repugna a ação, sendo ela, uma ação compensatória, onde entre os danos causados por uma negativação indevida, poderá gerar constrangimento a quem sofre. Por outro lado, como demonstrado em tópicos anteriores, a jurisprudência tem como entendimento favorável o pedido de reparação do dano causado, julgando procedente o pedido, também acatando na maioria das vezes o pedido de tutela de urgência, no qual, de forma imediata é exigida a retirada do nome do requerido dos sistemas de proteção ao crédito, conforme descrito em lei através do código civil.

### **14. Referências Bibliográficas**

**LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002 (Código Civil). 28/04/2023. Disponível em:** [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406compilada.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm)

**L13105. LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015 (Novo código de processo civil). 28/04/2023. Disponível em:** [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm#:~:text=L13105&text=LEI%20N%C2%BA%2013.105%2C%20DE%2016%20DE%20MAR%C3%87O%20DE%202015.&text=C%C3%B3digo%20de%20Processo%20Civil.&text=](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm#:~:text=L13105&text=LEI%20N%C2%BA%2013.105%2C%20DE%2016%20DE%20MAR%C3%87O%20DE%202015.&text=C%C3%B3digo%20de%20Processo%20Civil.&text=)

Art.º 201º C2º BAº 20º Oº 20º processoº 20º civil, seº 20º asº 20º disposiº C3º A7º C3º B5 esº 20º desteº 20º Cº C3º B3º dº go.

**Dano moral por negativação. 28/04/2023. Disponível em:** <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/dano-moral-por-negativacao-indevida/214792314>

**Dano moral por negativação indevida. 28/04/2023. Disponível em:** <https://www.jornaljurid.com.br/colunas/josiane-coelho-duarte/dano-moral-por-negativacao-indevida>