



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

Dano Moral e a Inclusão Indevida do Consumidor nos Cadastros Restritivos de Crédito

Felisberto Eduardo Pinto da Silva

Rio de Janeiro  
2012

FELISBERTO EDUARDO PINTO DA SILVA

Dano Moral e a Inclusão Indevida do Consumidor nos Cadastros Restritivos de Crédito

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.

Professores Orientadores:

Nelson C. Tavares Júnior

Néli Luiza C. Fetzner

Rio de Janeiro  
2012

## DANO MORAL E A INCLUSÃO INDEVIDA DO CONSUMIDOR NOS CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITOS

Felisberto Eduardo Pinto da Silva

Graduado pela Faculdade Integradas Anglo-Americano Bacharel em Administração de Empresa; Graduado pela Universidade Estácio de Sá Bacharel em Direito. Serventuário de Justiça no Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

**Resumo:** As falhas nos procedimentos administrativos dos fornecedores e prestadores de serviços com a inclusão indevida do nome do consumidor nos cadastros de restrição ao crédito nas relações de consumo. A violação dos direitos fundamentais dos consumidores, tendo em vista a má-prestação dos serviços com a negativação do nome, o que acarretam consequências imensuráveis ao consumidor. Notória falta de cuidados e prudência por parte dos fornecedores no momento de inclusão nos cadastros de restrição ao crédito. A essência do trabalho é abordar os aspectos na questão da falha na prestação do serviço com a respectiva negativação e sua relevância na vida do consumidor, demonstrado, ainda, como pode ser aprimorado todo o sistema.

**Palavras-chaves:** Consumidor. Fornecedor. Aprimoramento nas Relações de Consumo.

**Sumário:** Introdução. 1. A Inclusão do nome do Consumidor nos Cadastros Restritivos ao Crédito. 2. Caracterização do Dano Material e Moral e suas Consequências. 3. Aprimoramento nas relações entre Fornecedor e Consumidor. Conclusão. Referências.

### INTRODUÇÃO

O trabalho realizado se destina a analisar o dano causado ao consumidor em decorrência da inserção indevida do nome do consumidor nos cadastros de proteção ao crédito. Preliminarmente será o dano moral propriamente dito, sem o qual não se poderia lograr completude na tarefa de que se trata.

Em seguida, os critérios utilizados pelos fornecedores e prestadores de serviços e estabelecimentos comerciais para a concessão do crédito, ofertado na maioria das vezes com relativa facilidade, deixando de lado análise criteriosa e precisa de dados pessoais e profissionais, dados estes, fornecidos principalmente, por prestadoras de serviços. Há uma permanente necessidade de serem filtradas tais informações, pois nos tempos atuais o consumismo assume uma dimensão universal, necessita-se, assim, um sistema cada vez mais perfeito, com dados inequívocos.

O homem possui característica inata de ser consumista, e por outro lado, o cadastro de proteção ao crédito por ser muito extenso, nem sempre presta um serviço de excelência, podendo ocasionar erros cadastrais imensuráveis, trazendo consigo consequências inesperadas e desagradáveis ao consumidor. Por tais motivos, será abordado o tema Dano Moral e a Inclusão Indevida do Consumidor nos Cadastros Restritivos de Crédito, pelos fornecedores, prestadores de serviços e estabelecimentos comerciais, bem como seus reflexos e soluções jurídicas.

O resultado deste erro, culposo ou doloso, o qual prejudica a outra face da moeda, o consumidor, é amparado juridicamente, pois, se fere um direito humano, deve ter consequências jurídicas. Em busca de fontes para o questionamento, encontra-se o Direito do Consumidor, o Direito Civil, bem como a Constituição Federal Brasileira, à medida que tutela os bens mais essenciais do consumidor, passa a conceber o registro de pessoa física no cadastro de proteção ao crédito, como conduta antijurídica, e tendo como objetivo de tutela e não exposição ao constrangimento do consumidor, colocando seu nome no cadastro de inadimplentes, bem como todas as suas manifestações.

Inicialmente serão abordadas noções preliminares, da responsabilidade civil contratual e extracontratual que darão base para o entendimento de todo o contexto, em seguida passará para a discussão central, da inclusão indevida do consumidor no

cadastro restritivo ao crédito, em seguida serão analisadas as consequências e a proposta de solução para minimizar os prejuízos causados ao consumidor.

## **1. A INCLUSÃO DO NOME DO CONSUMIDOR NOS CADASTROS RESTRITIVOS AO CRÉDITO**

O dano moral configura-se quando ocorre ofensa de ordem extrapatrimonial aos direitos da personalidade, moral, honra e dignidade. “Quando ao dano não correspondem as características do dano patrimonial, verifica-se, nitidamente, a presença do dano moral”<sup>1</sup>. O dano moral “é qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária. Abrange todo atentado à reputação da vítima ao seu pudor, à sua segurança e tranqüilidade, ao seu amor próprio estético, à integralidade de sua inteligência, as suas afeições”<sup>2</sup>. “São lesões sofridas pelo consumidor, em seu patrimônio ideal, em contraposição a patrimônio material, sendo o conjunto de tudo aquilo que não seja suscetível de valor econômico”<sup>3</sup>. “Não é o dinheiro nem coisa comercialmente reduzida a dinheiro, mas a dor, o espanto, a emoção, a vergonha, a injúria física ou moral, em geral uma dolorosa sensação experimentada pela pessoa, atribuída à palavra dor o mais largo significado.”<sup>4</sup>

A reparação do dano moral tem duplo objetivo; de punir o ofensor pelas consequências da lesão e prevenir para que, no futuro, a conduta ilícita e danosa, semelhante, a que gerou o dano moral, não mais se repita.

---

<sup>1</sup> AGUIAR DIAS, José de. *Da Responsabilidade Civil*. Vol. II, 1987, p. 852

<sup>2</sup> PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1988, p.124.

<sup>3</sup> MIRANDA, Pontes de. *Tratado de Direito Privado*. Tomo 3. Campinas: Bookseller, 2000, p.148.

<sup>4</sup> AGUIAR DIAS, José de. op. cit., p. 852.

O dano moral se encontra, principalmente, fundamentado na Constituição Federal, que dispõe ser “assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem.<sup>5</sup>”

Em se tratando de relação regida pelo Código de Defesa do Consumidor o dano moral possui supedâneo no seu diploma legal que preconiza que são “direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.<sup>6</sup>” Na relação consumerista, o Código de Defesa do Consumidor estabeleceu a responsabilidade objetiva dos prestadores de serviço e fornecedores da cadeia de consumo, o que significa dizer que eles respondem independentemente de existência de culpa pelos danos causados aos consumidores.

## **2. CARACTERIZAÇÃO DO DANO MATERIAL E MORAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS**

Para que fique caracterizado a responsabilidade objetiva, somente é necessário que o consumidor comprove o nexo de causalidade entre a conduta ilícita comissiva ou omissiva e os danos materiais e morais sofridos, e lhe será assegurado o direito a indenização pecuniária. Fica nítida essa conduta quando determinado fornecedor ou prestador de serviço inclui o nome de um consumidor nos cadastros restritivos ao crédito por dívida já paga.

Com escopo a indenização, não é necessário que o consumidor tenha que demonstrar a culpa do fornecedor pela indevida negativação do seu nome, apontando a

---

<sup>5</sup>BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)>. Acesso em: 12 set. 2011.

<sup>6</sup>BRASIL. Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 12 set. 2011

falha de um determinado funcionário ou a impossibilidade de verificação de pagamento da dívida ou, ainda; problemas no sistema de informática.

O consumidor através de documento fornecido pelo Sistema de Proteção ao Crédito ou SERASA, demonstra que seu nome foi inscrito nestes órgãos indevidamente, ainda, que o débito esteja inadimplido, para ter direito à indenização a título de danos morais.

As recentes decisões dos tribunais têm firmado entendimento no sentido de que, na hipótese de haver indevida inclusão do nome de um consumidor nos cadastros de inadimplentes o dano moral é presumido e o abalo de crédito também, o que significa que o consumidor não precisa mais comprovar, por meio de documentos ou testemunhas, que teve seu crédito negado, para ter direito a indenização. Em contrapartida, o fornecedor ou prestador de serviço para se livrar de ser responsabilizado pela reparação dos danos causados ao consumidor, deve provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu ou que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Os bancos de dados de proteção ao crédito só podem conter anotações que correspondam à realidade dos fatos, sob pena de desvirtuamento de suas finalidades, com prejuízo em particular a imagem do consumidor. Logo, lícitas é apenas a inclusão e permanência em seus registros de nomes de consumidores previamente notificados e inadimplentes, e não daqueles que pela quitação do débito não mais se encontram nessa condição deixando, assim, o consumidor de ser inadimplente.

É dever do credor proceder, imediatamente, todas as providências para permitir a baixa desse registro, e não procedendo dessa forma, a instituição acaba por manter ilicitamente o nome do consumidor negativado, o que constitui, por si só, dano moral, a ser devidamente reparado.

Pode-se ser considerado serviço “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”<sup>7</sup>. Não restando dúvidas quanto à aplicabilidade desta norma aos casos de relações bancárias, que até então, tais questões quanto à responsabilidade das instituições financeiras, seja contratual ou aquiliana, não eram reguladas expressamente por sua legislação específica, tendo como mediador os entendimentos suscitados pela doutrina e jurisprudência. “O cliente bancário é considerado consumidor, ou seja, receptor final dos produtos e serviços prestados pelos bancos, e estes respondem por fortuito interno relativo a fraude e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”<sup>8</sup>

O Código de Defesa do Consumidor consagrou a teoria da responsabilidade objetiva, sendo o amparo a ser utilizado para as análises no que tange a responsabilidade das instituições bancárias face aos prejuízos causados aos consumidores por falhas nos produtos fornecidos ou serviços prestados. “A instituição financeira é considerada fornecedora, enquanto os clientes bancários são considerados consumidores, eis que destinatário finais dos bens ou serviços, restando claro que a responsabilidade contratual do banco é objetiva, ou seja, a instituição financeira responde, independente de culpa, pela reparação dos danos causados a seus clientes por defeitos decorrentes dos serviços que presta”<sup>9</sup>.

Ressaltando que o “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,

---

<sup>7</sup>BRASIL. Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 12 set. 2011

<sup>8</sup>BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Súmula 479: Disponível em: <[www.centraljuridica.com/sumula/g/1/p/2/supremo\\_tribunal\\_federal/supremo\\_tribunal](http://www.centraljuridica.com/sumula/g/1/p/2/supremo_tribunal_federal/supremo_tribunal)>. Acesso em: 15 de setembro de 2011.

<sup>9</sup>BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula 297: Disponível em: <[www.centraljuridica.com/sumula/g/1/p/2/superior\\_tribunal\\_de\\_justica/superior\\_tribunal](http://www.centraljuridica.com/sumula/g/1/p/2/superior_tribunal_de_justica/superior_tribunal)>. Acesso em: 15 de setembro de 2011.

importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, assim como, serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.<sup>10</sup>

O dano é o prejuízo que alguém sofre, na sua alma, no seu corpo ou seus bens, observando que na esfera jurídica do mesmo é delimitado por sua condição de pena ou de dever de indenizar por violação de direitos.

Os elementos caracterizadores do dano moral como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranqüilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-os em dano que afeta a parte social do patrimônio moral honra, reputação, dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral, dor, tristeza, saudade; dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial, ou seja, uma cicatriz deformante, e dano moral puro a dor, a tristeza.

Conquanto que os direitos da personalidade são direitos subjetivos natos que se irradiam em, pelo menos, três grandes direções. Primeiro, procura tutelar a integridade física da pessoa; de igual forma, também se preocupa com o aspecto moral da pessoa humana; por fim, protege as expressões do intelecto humano, portanto, preocupa-se com o aspecto intelectual da pessoa, vale dizer, com a proteção da produção artística, literária, científica.

É preciso se ter presente que toda lesão à personalidade, é considerada como de natureza moral. Do ponto de vista físico, os direitos da personalidade preocupam-se com a vida e com a integridade física da pessoa. São “direitos reconhecidos à pessoa humana tomada em si mesma e em suas projeções na sociedade, previstos no

---

<sup>10</sup>BRASIL. Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 12 set. 2011

ordenamento jurídico exatamente para a defesa de valores inatos no homem, como a vida, a higidez física, a intimidade, a honra, a intelectualidade e outros tantos”<sup>11</sup>

Assim, qualquer dano à vida, enquanto fenômeno biopsíquico complexo, ou ao corpo humano são vistos como afronta a direito da personalidade e, portanto, indenizável. Visa-se com a indenização "restabelecer o equilíbrio no mundo fático rompido pelas conseqüências da ação lesiva, porque interessa à sociedade a preservação da ordem existente e a defesa dos valores que reconhece como fundamentais na convivência humana<sup>12</sup>"

É sabido que basta o atraso no cumprimento das obrigações, uma simples mora, para que seja indiscriminadamente deflagrada uma séria de restrições negativas em nome do consumidor, entre as quais as inscrições restritivas perante o Sistema de Proteção ao Crédito e o SERASA.

Nenhuma informação restritiva de crédito pode ser divulgada por entidades vinculadas à proteção do crédito se não estiver baseada em título ou documento de dívida líquida protestada por falta de pagamento. Toda e qualquer infração a essa determinação legal, portanto, configura-se como ato ilícito, podendo o prejudicado demandar o responsável pelo banco de dados para ver cancelado o registro e indenizados os eventuais danos dele resultantes. O Código Civil dispõe que “Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência violar direito ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano<sup>13</sup>”

Deve-se considerar a essência invasiva e desabonadora do organismo creditício, o efeito avassalador a unilateralidade da inscrição; a garantia coletiva da inscrição, que por isso mesmo não visa a garantir-se mais um instrumento de cobrança.

---

<sup>11</sup> BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. 3.ed. São Paulo: ed. Revista dos Tribunais, 1999, p. 132

<sup>12</sup> Ibid. pp. 25/26

<sup>13</sup> BRASIL Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Novo Código Civil Brasileiro. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10406.htm)>. Acesso em: 12 set. 2011

Não se pode punir o consumidor pela omissão, descaso ou inércia do credor na arrecadação do seu débito, sem falar na transformação dos bancos de dados em instrumentos de cobrança de dívidas não pagas.

Em que pese o consumidor em débito, a negatização do seu nome dependerá de protesto prévio do título ou documento, oferecendo a oportunidade para se manifestar, e, depois disso, sim incluí-lo nos cadastros restritivos de crédito constando o nome da pessoa indicada no pedido, com a nota de se tratar de informação reservada, para uso institucional exclusivo do solicitante, da qual não se poderá dar divulgação.

Ainda que não se trate de relação de consumo, não se pode olvidar que o Código Civil adotou a teoria objetiva do abuso de direito. Os direitos subjetivos não podem ser exercidos como melhor aprouver ao seu titular. Há limites, que podem até cercear o exercício deles no resguardo do particular ofendido, da sociedade violada pelo desequilíbrio de obrigações, e para impedir, tanto quanto possível, a insensibilidade humana para com os problemas de seus pares.

A teoria do abuso de direito é corretivo eficaz, que atua, como freio, indispensável ao exercício da ação perniciosa de várias pessoas, física ou jurídica, ainda que só limitado ao exercício de alguns direitos, embora reconhecidas por lei, mas que, na forma de atuar, demonstram marcantes conflitos com os princípios de justiça que devem ser albergados pela própria coletividade.

O abuso de direito constitui ato ilícito e, via oblíqua, gera a responsabilidade civil, e embora sua configuração dependa de análise judicial, certo é que prescindirá totalmente do elemento subjetivo da conduta, ao menos para a teoria adotada no sistema brasileiro. Os fornecedores, prestadores de serviços e estabelecimentos bancários usam a negatização do nome como forte instrumento de pressão, causando, no mais das vezes,

prejuízos irreparáveis ao devedor, que tem o crédito cortado, vendo-se impossibilitado de retirar talões de cheques e a praticar atos negociais de toda ordem.

Os serviços de proteção ao crédito, da forma como estão implantados na sociedade brasileira, provocam graves violações aos direitos fundamentais e contradizem as garantias individuais asseguradas constitucionalmente aos cidadãos que nele estão incluídos, porque, inevitavelmente, da atividade decorrem da abertura de um procedimento de cobrança que condiciona a interdição do acesso ao crédito ao resultado será a privação da liberdade individual de contratar e de negociar senão satisfeito o procedimento de cobrança, e por último, a humilhação, a desonra provocada pela perda da confiança pública no cumprimento das obrigações.

O impedimento de acesso ao crédito pelo não pagamento da prestação apontada nos serviços de proteção ao crédito, equipara-se a uma sanção, legitimada somente se aplicada pelo Poder Judiciário, o que significa deduzir que, assim imposta, é equiparável àquelas deduzidas pelos juízos de exceção, expressamente expugnados pelo texto constitucional.

Atualmente, o crédito faz parte dos direitos assegurados pela Constituição. Não há mais como se negar tal realidade, pois integra o rol dos direitos intangíveis relacionados com a personalidade e a dignidade humana. Por isso, há nítida lesão ao patrimônio ideal quando se interdita o acesso ao crédito. E tal descrédito provoca grave ofensa à honra, por lhe ceifar a liberdade individual de contratar, também assegurada constitucionalmente. Por isso mesmo que, além de tudo, a negativação do nome tem de ser previamente comunicada. “O Código de Defesa do Consumidor obriga expressamente que as entidades detentoras de informações sobre o consumidor que o

comuniquem previamente da inclusão de seu nome sempre associado ao número do CPF ou CNPJ que são os referenciais para os credores<sup>14</sup>”.

Afora isso, não pode perdurar por mais de cinco anos, ou após a prescrição do direito à cobrança do crédito. E, enfim, só pode haver negativação do nome da pessoa em órgãos restritivos de crédito depois do protesto formal do título ou do documento.

### **3. APRIMORAMENTO NAS RELAÇÕES ENTRE FORNECEDOR E CONSUMIDOR**

Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, o Brasil sofreu importantes transformações no que tange as informações essenciais ao mercado de consumo. São elas: prazos de validade de produtos, manuais e rótulos em português, selos de vistoria que garantem qualidade e segurança, por exemplo, passaram a serem critérios de avaliação de um produto que, anteriormente, era escolhido somente pelo preço.

A proteção contra publicidade enganosa e abusiva, o princípio da informação e da transparência, a facilitação da defesa por meio da inversão do ônus da prova, a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, assim como a proteção do consumidor nos contratos com cláusulas leoninas foram as principais transformações do Código de Defesa do Consumidor.

E seguida, novas normas específicas surgiram e aprimoraram as relações de consumo. Contudo, os grandes diferenciais da atuação do poder público e das

---

<sup>14</sup>BRASIL. Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 12 set. 2011

autoridades administrativas nessa área foram as criações do Procon<sup>15</sup> e dos Juizados Especiais Cíveis<sup>16</sup>, que elevaram a capacidade do consumidor de reivindicar seus direitos e de exercer sua cidadania, que até então não se conseguia pleitear seu direito junto aos grandes fornecedores e prestadores de serviço.

Os impactos foram inevitáveis. O número crescente de reclamações gerou uma sobrecarga no Judiciário. Grandes empresas tiveram seus orçamentos afetados pelo volume de ações de consumidores com altas indenizações, o que, além do prejuízo financeiro, gerou enfraquecimento de imagem.

Diante do novo cenário, as empresas identificaram a necessidade de acompanhar as modificações do mercado e do novo perfil de consumidor. Para muitos fornecedores, a oportunidade de ter um diferencial, fazendo uso de procedimentos preventivos no relacionamento com seus consumidores. Essa nova forma de atuação das empresas inclui o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)<sup>17</sup>, canal direto e gratuito de contato com o consumidor, que reforçou a importância da participação do cliente na formação e no comprometimento da empresa que busca a satisfação permanente e a conseqüente fidelização.

Com essa adaptação ao Código de Defesa do Consumidor trouxe novos procedimentos para o mercado. A responsabilidade dos fornecedores, os prazos para as trocas, a forma de cobrança de dívidas, a proibição de venda casada foram mudanças, dentre outras, trazidas pela lei, que não deixou de estabelecer sanções administrativas e penais pelo descumprimento de suas normas.

---

<sup>15</sup>BRASIL. Lei n. 5.738 de 07 de junho de 2010. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/leis/L5738.htm>>. Acesso em: 12 set. 2011

<sup>16</sup>BRASIL. Lei n. 9.099 de 26 de setembro de 1995. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/leis/L9099.htm>>. Acesso em: 12 set. 2011

<sup>17</sup>BRASIL. Lei n. 6.523 de 31 de julho de 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 12 set. 2011

Foram estabelecidas sanções que podiam variar entre uma simples multa à apreensão do produto, suspensão da atividade, chegando até a detenção dos responsáveis. Todos os benefícios e demais transformações que aprimoraram as relações de consumo definiram as grandes marcas e hoje são parte indispensável dos critérios decisivos na hora de uma compra, principalmente em um mercado aberto e de grande concorrência.

A análise do tema ora proposto induz a avançar, para colher informações que demonstre a inadmissibilidade da inclusão do nome de consumidores nos cadastros de proteção ao crédito, e ainda, suprimir direitos personalíssimos, cobertos pela Constituição Federal. Esses direitos inerentes à pessoa humana, notadamente o direito ao nome, à intimidade, estão inseridos em um contexto de cláusulas pétreas.

## **CONCLUSÃO**

É angustiante para todo consumidor ficar na expectativa quando da espera de suas faturas mensais de serviços essenciais para uma vida digna e ter que se deparar com cobranças indevidas que, em regra, os fornecedores já as fazem em pequenos valores, justamente, para desestimular a propositura de uma demanda por parte do consumidor. O resultado na maioria das vezes é, a não procura do consumidor pelos seus direitos junto ao Poder Judiciário, tendo em vista a morosidade de todo o processo judicial e o conseqüente adimplemento de valores não reconhecidos nas faturas, corroborando para o enriquecimento sem causa de fornecedores inescrupulosos que repassam parte de suas supostas despesas com o empreendimento.

O Estado jamais pode dar as costas à massa consumidora conferindo privilégios para classe dominante, sob o pretexto de evitar inadimplência, até porque, esta é inerente a qualquer empreendimento. Quem não quer arcar com a inadimplência, que passe a fidelizar melhor sua clientela, sendo fiel e prestando serviço com um custo razoável, produtos de qualidade capazes de atender aos anseios do consumidor e não se limitar a esconder sob os Cadastros de Proteção ao Crédito que violam a dignidade da pessoa humana.

O fato é que diante da omissão ou mesmo por ausência de sensibilidade por parte de quem teria a obrigação de reconhecer o sofrimento alheio. O que se vê são cidadãos implorando por justiça ao não concordar com a arbitrariedade dos cadastros de proteção por estarem inseridos neste contexto acabam por ficar excluídos da sociedade na condição de destinatário de uma espécie de pena de banimento, imposta por esse “tribunal de exceção” popularmente conhecido por “SPC” e “SERASA”.

Em muitos casos, os legitimados na defesa da população, se acovardam diante das pressões sofridas da classe dominante, pouco se importando com o clamor pela igualdade social, por uma sociedade mais igualitária, pela preservação da dignidade da pessoa, além da extinção dos famigerados cadastros de proteção ao crédito.

Por outro lado, não se pode perder de vista que a última palavra em relação aos conflitos oriundos das relações de consumo cabe ao Poder Judiciário que tem o dever institucional de tutelar a massa consumidora, aplicando os dispositivos constitucionais e infraconstitucionais. Assim, não restam dúvidas de que o procedimento adotado em face de eventual inadimplemento dos consumidores, também deverá ser norteado pelos princípios constitucionais, garantidores de um processo digno respeitando o devido processo legal e ampla defesa.

No que diz respeito à natureza das lesões passíveis de indenização, não mais subsistem dúvidas quanto à plena compensação de toda e qualquer espécie de dano havido, seja de natureza patrimonial ou moral, sobretudo porque se adquire maior consciência de que se incrementa a vulnerabilidade do cidadão ante as incessantes transformações da sociedade.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Vaneska Donato de. Generalidades sobre o dano. *Responsabilidade Civil*. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2008.

BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. 3.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

CAHALI, Said Yussef. *Dano Moral*. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas, 2008.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

FONSECA, Arnaldo Medeiros da. *Dano Moral*. Repertório do direito brasileiro. Rio de Janeiro.

GABURRI, Fernando. *Responsabilidade Civil*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

GOMES, Orlando. *Obrigações e Contratos*. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1978.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: ed. Renovar, 2003.

NERY JÚNIOR, Nelson. *Princípios do Processo Civil na Constituição Federal*. 7.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1992.

SILVA, Américo Luís Martins da. *O dano moral e a sua reparação civil*. Revista dos Tribunais, 2005.

STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência*. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2007.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Dano Moral*. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2001.