

RECURSO ESPECIAL Nº 1.424.792 - BA (2013/0407532-6)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : TIM NORDESTE S/A
ADVOGADO : HUMBERTO GRAZIANO VALVERDE E OUTRO(S)
RECORRIDO : CLAUDIONOR MOTA SANTOS
ADVOGADO : MARIA FÁTIMA ALMEIDA DE QUEIROZ E OUTRO(S)
INTERES. : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO
INTERES. : FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS FEBRABAN - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : HELOÍSA SCARPELLI
ANTONIO CARLOS DE TOLEDO NEGRAO
INTERES. : CONFEDERACAO NACIONAL DO COMERCIO DE BENS, SERVICOS E TURISMO - CNC - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : DOLIMAR TOLEDO PIMENTEL
CÁCITO AUGUSTO FREITAS ESTEVES

EMENTA

INSCRIÇÃO DO NOME DO DEVEDOR EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DA CONTROVÉRSIA. QUITAÇÃO DA DÍVIDA. SOLICITAÇÃO DE RETIFICAÇÃO DO REGISTRO ARQUIVADO EM BANCO DE DADOS DE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. INCUMBÊNCIA DO CREDOR. PRAZO. À MÍNGUA DE DISCIPLINA LEGAL, SERÁ SEMPRE RAZOÁVEL SE EFETUADO NO PRAZO DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS, A CONTAR DO DIA ÚTIL SUBSEQUENTE À QUITAÇÃO DO DÉBITO.

1. Para fins do art. 543-C do Código de Processo Civil: "Diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, mesmo havendo regular inscrição do nome do devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, após o integral pagamento da dívida, incumbe ao credor requerer a exclusão do registro desabonador, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente à completa disponibilização do numerário necessário à quitação do débito vencido".

2. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da SEGUNDA SEÇÃO do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Superior Tribunal de Justiça

Para os efeitos do artigo 543-C, do Código de Processo Civil, foi aprovada a seguinte tese: "Diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, mesmo havendo regular inscrição do nome do devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, após o integral pagamento da dívida, incumbe ao credor requerer a exclusão do registro desabonador, no prazo de 5 dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente à completa disponibilização do numerário necessário à quitação do débito vencido". Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Buzzi, Marco Aurélio Bellizze, Moura Ribeiro e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Raul Araújo.

Brasília, 10 de setembro de 2014 (data do julgamento).



MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

Relator

RECURSO ESPECIAL Nº 1.424.792 - BA (2013/0407532-6)

RECORRENTE : TIM NORDESTE S/A
ADVOGADO : HUMBERTO GRAZIANO VALVERDE E OUTRO(S)
RECORRIDO : CLAUDIONOR MOTA SANTOS
ADVOGADO : MARIA FÁTIMA ALMEIDA DE QUEIROZ E OUTRO(S)
INTERES. : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO
INTERES. : FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS FEBRABAN - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : HELOÍSA SCARPELLI
ANTONIO CARLOS DE TOLEDO NEGRAO
INTERES. : CONFEDERACAO NACIONAL DO COMERCIO DE BENS, SERVICOS E TURISMO - CNC - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : DOLIMAR TOLEDO PIMENTEL
CÁCITO AUGUSTO FREITAS ESTEVES

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

1. Claudionor Mota Santos ajuizou "ação por dano moral" em face de Maxitel S.A., atualmente TIM Nordeste S.A. Narra que rescindiu o contrato referente à linha de telefone celular de que era titular. Expõe que, todavia, no mês seguinte - ocasião em que tentou efetuar compra em uma loja de departamentos -, "foi surpreendido com a recusa de seu cheque, sob a alegação de que seu nome constava do rol de devedores, lançado no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) pela empresa demandada". Afirma que imediatamente se dirigiu ao estabelecimento da ré, ocasião em que foi informado que seu nome havia sido inscrito nos registro da instituição de proteção ao crédito, por haver um saldo residual, que não havia sido quitado. Informa que, na mesma ocasião, pagou todo o débito remanescente, "em contrapartida, a funcionária que o atendeu comprometeu-se a providenciar a baixa de seu nome no cadastro restritivo", no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Assegura que, não obstante o informado, seu nome permanecia constando nos registros desabonadores. Aduz que se sentiu humilhado e que a negligência da ré lhe ocasionou danos morais.

O Juízo da Primeira Vara de Defesa do Consumidor da Comarca de Salvador julgou parcialmente procedente o pedido formulado na inicial para condenar a ré ao pagamento da quantia equivalente a 40 salários mínimos, a título de reparação por danos morais.

Interpôs a ré apelação para o Tribunal de Justiça da Bahia, que negou provimento ao recurso.

Superior Tribunal de Justiça

A decisão tem a seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. MANUTENÇÃO INDEVIDA EM INSTITUIÇÕES RESTRITIVAS DE CRÉDITO APÓS A QUITAÇÃO DO DÉBITO. OCORRÊNCIA DE DANOS MORAIS. ABALO À HONRA E A REPUTAÇÃO. PRECEDENTES DO STJ. INDENIZAÇÃO DEVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO RAZOÁVEL. APELO A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

Verifica-se dos autos que efetivamente o Apelado teve i seu nome negativado no SPC em decorrência de um saldo residual com a empresa Ré, tendo sido quitado em 11/12/1999. Embora efetuado o pagamento, não fora dado baixa na negativação até 06/07/2000, o que embasa o alegado dano moral causado ao Apelado.

Não se olvida na hipótese dos autos a regularidade da inscrição do nome do Apelado no órgão de proteção ao crédito, todavia, injustificável a sua permanência após a liquidação do débito, gerando o dever de indenizar como tem decidido o Superior Tribunal de Justiça.

O direito à indenização por danos morais em caso de manutenção indevida da inscrição em instituições restritivas de crédito, é presumido, independe da prova objetiva no que concerne ao abalo á honra e a reputação do lesado, fazendo-se desnecessária, pois a prova do prejuízo, que, repita-se, é presumido, uma vez que o dano moral decorre da própria manutenção indevida do nome do autor no cadastro da inadimplentes.

Havendo nexos de causalidade entre o ato ilícito (manutenção indevida) e o prejuízo moral sofrido pelo autor, inafastável a condenação do seu causador.

Quanto aos critérios para estabelecer o *quantum*, em processo indenizatório por danos morais, o julgador deve pautar-se num juízo de razoabilidade entre o fato e o dano, bem como, na situação social das partes, de forma que uma parte seja compensada pela dor moral que sofreu, e a outra seja educada para evitar a reincidência do ato indevido.

Diante disso, considero razoável o quantum determinado na sentença pelo *a quo* no valor de R\$ 18.600,00 (Dezoito mil e seiscentos reais) equivalente a 40 salários mínimos, valor suficiente para que não fique impune o causador do dano alicerçando-se no caráter punitivo para que este sofra uma reprimenda pelo ato ilícito praticado, e para compensar o Apelado na recomposição do mal sofrido e da dor moral suportada.

Opostos embargos de declaração, foram rejeitados.

Interpôs a ré recurso especial com fundamento no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, sustentando divergência jurisprudencial e violação aos arts. 188, 884, 927 e 944 do CC, 333 do CPC e 1º da Lei n. 6.205/1975.

Alega a recorrente que não houve culpa, pois agiu em exercício regular de direito. Afirma que a inclusão dos dados do consumidor inadimplente é o único meio de que dispõe para reaver a contraprestação pelo serviço prestado.

Argumenta que o valor arbitrado pela Corte local - correspondente a 40 salários mínimos -, a título de compensação por danos morais, é exorbitante.

Sustenta que o recorrido não demonstrou ter sofrido dano e a responsabilidade

Superior Tribunal de Justiça

pela sua ocorrência, não sendo suficiente simplesmente alegar os fatos, devendo o juiz certificar a veracidade das afirmações.

Pondera que é vedada a vinculação do salário mínimo a qualquer finalidade, por isso não poderia ser condenada tomando-se por base a quantificação em salários mínimos.

Em contrarrazões ao recurso especial, afirma o recorrido que a prestação jurisdicional contemplou "todas as nuances do caso", inclusive no tocante ao valor da condenação arbitrado, que é inferior ao teto dos juizados especiais, ostentando o recurso caráter procrastinatório.

O recurso especial foi admitido. Verificando a multiplicidade de recursos a versarem sobre a mesma controvérsia, submeti o feito à apreciação da egrégia Segunda Seção, na forma do que preceitua o artigo 543-C do CPC. Com isso, determinei a ciência e facultei a manifestação no prazo de 15 (quinze) dias (art. 3º, I, da Resolução n. 8/2008) ao Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Idec, à Federação Brasileira de Bancos - Febraban, à Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC e à Defensoria Pública da União.

A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC, como *amicus curiae*, opina no seguinte sentido, *in verbis*:

[...] diante da inexistência de lei específica sobre a hipótese, em nosso modesto entender, há de ser solucionada com a aplicação, por integração analógica, das disposições do artigo 26 da Lei nº 9.492/97, que regulamenta a baixa do registro de impontualidade nos cartórios de protestos de títulos de crédito, uma vez que ambos, o protesto ou a negativação, possuem a mesma natureza e finalidade, ou seja, evidenciam a mora e servem como instrumento para induzir o adimplemento do crédito. Sobre a aplicação da analogia, **a cátedra de Carlos Maximiliano:**

[...]

Fixada a norma a ser aplicada à controvérsia, verifica-se que o referido dispositivo normativo é claro em atribuir a qualquer "interessado" o cancelamento do registro de protesto, de forma que possuir "interesse", que no conceito de Carnellutti é a "posição favorável à satisfação de uma necessidade" é requisito básico ex vi lege para ter legitimidade de agir. Diz o caput do artigo 26 da Lei nº 9.492/97, **verbis**:

[...]

Ocorre que os credores, após o recebimento de seus créditos, não possuem qualquer interesse, seja jurídico ou econômico no cancelamento do registro de protesto realizado, ato cuja eficácia para os credores se exauriu com o pagamento do crédito, e como tal, não lhes traz qualquer efeito jurídico.

Assim, nos parece restar claro que para os credores há interesse jurídico e econômico na efetivação do registro de protesto, instrumento hábil para a cobrança de seus créditos, mas não há qualquer interesse no respectivo cancelamento, ato cujos efeitos jurídicos só interessam aos devedores ou a terceiros eventualmente interessados, tais como seus herdeiros, cônjuges,

Superior Tribunal de Justiça

sócios e etc., que são os legitimados a que se refere o *caput* do artigo 26 da lei nº 9.492/97.

A Defensoria Pública da União, como *amicus curiae*, opina no seguinte sentido, *in verbis*:

Em debate, neste processo afetado como paradigma na sistemática dos Recursos Repetitivos, encontra-se a necessidade em se definir a responsabilidade pela retificação das informações, relativas ao consumidor, constantes dos bancos de dados de proteção ao crédito, após o devido pagamento pelo devedor.

Cabe destacar, inicialmente, que o mercado impõe verdadeira restrição ao consumo, mediante prévia consulta à situação do devedor, limitando o crédito somente aos consumidores que não possuem restrições no banco de dados de proteção ao consumo.

Tal mecanismo se converteria, de fato, em célebre instituto para agilizar as transações de mercado, não fosse a possibilidade de inscrição ou manutenção indevida do devedor em tais sistemas, em sério detrimento à sua imagem e sua honra.

Mostra-se, assim, imprescindível que tais registros expressem a real situação creditícia do consumidor, não se admitindo quaisquer incorreções na base de dados e informações de forma a promover injustiças quando da avaliação do perfil do consumidor cadastrado.

[...]

Resta clara a importância do estabelecimento de critérios e parâmetros para a gestão dos registros de dados dos consumidores relativos à proteção ao crédito.

O próprio legislador, reconhecendo a relevância no que diz respeito à fidedignidade das informações dos bancos de dados, estabeleceu que fossem atendidos determinados aspectos, de forma a não prejudicar os consumidores, nos termos do art. 43, §10º do Código de Defesa do Consumidor:

[...]

Além de exercer o papel de informar os emprestadores acerca de quem já se encontraria inadimplente com outras instituições ou fornecedores, os registros negativos têm a função e forçar os devedores a manterem-se adimplentes.

[...]

Apesar de ainda não contar com lei específica, o tema encontra devido respaldo em nosso Código de Defesa do Consumidor, gozando, ainda, do amparo em dispositivos da Constituição Federal. No Código Civil, constam dispositivos que subsidiam a definição da responsabilidade dos entes envolvidos na inclusão/retificação das informações e na manutenção do banco de dados.

Trata-se, assim, da utilização do importante conceito chamado "diálogo das fontes", defendido por Eric Jayme, da Universidade de Heidelberg, quando ocorre o desejável entrelaçamento e complementariedade entre as normas de regência, sobrevividas em tempos diversos.

O texto da nossa Carta Magna protege os conceitos relacionados aos direitos à imagem e à honra, assegurando, inclusive, o direito à indenização pelo dano material ou moral.

Superior Tribunal de Justiça

Assim, no que se refere à inclusão ou manutenção indevida em bancos de dados de proteção ao crédito, não há como negar a ameaça ao direito à privacidade e à honra, visto que a disponibilização de dados e informações, incorretas, dos devedores

[...]

Resta, assim, necessário que se imponha rigor quanto às decisões proferidas pelo Poder Judiciário acerca da correção das informações dos devedores nos bancos de dados de proteção ao crédito, a ser efetuada pelo credor ou pelo órgão gestor da base de dados.

A Federação Brasileira de Bancos - Febraban, como *amicus curiae*, opina no seguinte sentido, *in verbis*:

O tema já está pacificado nesse C. STJ quanto à responsabilidade do credor pela baixa da restrição, na hipótese do devedor quitar seu débito após a inclusão regular de seu nome nos cadastros restritivos de crédito. Ainda de acordo com a tese consolidada, o termo *a quo* do prazo de 5 (cinco) dias, previsto no art. 43, § 3º, do CDC, para que o credor providencie esta baixa, é a data do ingresso do numerário à esfera de disponibilidade do credor.

[...]

Desta forma, intimada a se manifestar, na qualidade de *amicus curiae*, a FEBRABAN posiciona-se pela fixação da tese repetitiva no sentido da jurisprudência pacificada deste C. STJ, assentando ser do credor a responsabilidade pela baixa da restrição quanto ao débito que deu origem à regular inscrição já tiver sido regularmente quitado pelo devedor. Baixa esta que deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias (art. 43, § 3º, do CDC) a contar da data em que o numerário ingressou na esfera de disponibilidade do credor.

Opina o Ministério Público Federal no seguinte sentido, *in verbis*:

Não merece prosperar a irrisignação no tocante à alegação de violação ao art. 333, I do CPC e art. 188, I do CC, uma vez que competia à recorrente a retirada do nome do recorrido do cadastro de proteção ao crédito após a regularização do débito por parte do consumidor, consoante precedente do próprio STJ:

[...]

Demais disso, também não há que se falar em violação aos arts. 884, 927 e 944, § único do CC, e divergência jurisprudencial, não constituindo a condenação em enriquecimento sem causa do recorrido, na medida em que os parâmetros utilizados para a fixação do montante indenizatório foram adequados, não configurando valor ínfimo ou exorbitante (de sorte a atrair a necessidade de eventual revisão).

[...]

Quanto à alegada violação ao art. 1º da Lei nº. 6.205 de 1975, razão não assiste à recorrente. De fato pela letra da lei e jurisprudência do STJ a utilização do salário mínimo como parâmetro para a fixação de valores indenizatórios não é possível.

No entanto, verifica-se do teor do acórdão impugnado (fls. 183/188) que o

Superior Tribunal de Justiça

valor da indenização foi fixado em moeda corrente (R\$ 18.600,00).
Incensuráveis, portanto, os acórdãos recorridos.

É o relatório.



RECURSO ESPECIAL Nº 1.424.792 - BA (2013/0407532-6)

RELATOR : **MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO**
RECORRENTE : TIM NORDESTE S/A
ADVOGADO : HUMBERTO GRAZIANO VALVERDE E OUTRO(S)
RECORRIDO : CLAUDIONOR MOTA SANTOS
ADVOGADO : MARIA FÁTIMA ALMEIDA DE QUEIROZ E OUTRO(S)
INTERES. : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO
INTERES. : FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS FEBRABAN - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : HELOÍSA SCARPELLI
ANTONIO CARLOS DE TOLEDO NEGRAO
INTERES. : CONFEDERACAO NACIONAL DO COMERCIO DE BENS, SERVICOS E TURISMO - CNC - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : DOLIMAR TOLEDO PIMENTEL
CÁCITO AUGUSTO FREITAS ESTEVES

EMENTA

INSCRIÇÃO DO NOME DO DEVEDOR EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DA CONTROVÉRSIA. QUITAÇÃO DA DÍVIDA. SOLICITAÇÃO DE RETIFICAÇÃO DO REGISTRO ARQUIVADO EM BANCO DE DADOS DE ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. INCUMBÊNCIA DO CREDOR. PRAZO. À MÍNGUA DE DISCIPLINA LEGAL, SERÁ SEMPRE RAZOÁVEL SE EFETUADO NO PRAZO DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS, A CONTAR DO DIA ÚTIL SUBSEQUENTE À QUITAÇÃO DO DÉBITO.

1. Para fins do art. 543-C do Código de Processo Civil: "Diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, mesmo havendo regular inscrição do nome do devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, após o integral pagamento da dívida, incumbe ao credor requerer a exclusão do registro desabonador, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente à completa disponibilização do numerário necessário à quitação do débito vencido".

2. Recurso especial não provido.

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO (Relator):

2. A principal questão controvertida consiste em saber se, em havendo regular inscrição do nome do devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, a quem incumbe excluir o apontamento efetuado após a quitação do débito.

No caso, consta da moldura fática apurada pelas instâncias ordinárias que, muito embora a recorrente tenha procedido à regular inscrição do nome do autor da ação em órgão do sistema de proteção, após mais de 6 meses da efetiva quitação do débito, ainda constava os dados do ora recorrido nos registros desabonadores.

2.1. Não se pode menosprezar, à luz da realidade econômica e social, a relevância dos cadastros de inadimplentes, que, a par de servir como um legítimo instrumento de que se vale o credor para compelir o devedor a adimplir a obrigação, propicia, de modo reflexo, dinamização das relações econômicas e que um número maior de consumidores - que não estão em situação de inadimplência - tenha acesso ao crédito, pois torna prescindível "o conhecimento pessoal entre quem dá e quem recebe o crédito" (TOMAZETTE, Marlon. *Títulos de crédito*. São Paulo: Atlas, 2009. v. 2, p. 161).

Igualmente, propicia que terceiros de boa-fé se previnam de devedores contumazes que constam nos registros dos sistemas de proteção ao crédito, assim como não assumam riscos negociais que não estavam dispostos a incorrer.

Dessarte, o artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor esclarece os objetivos e princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, que busca compatibilizar a proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico, viabilizando os princípios nos quais se funda a ordem econômica, resguardando o equilíbrio e a boa-fé.

Nesse passo, leciona Sergio Cavalieri Filho que o contrato só cumpre a sua função social com o adimplemento das obrigações convencionais, meio pelo qual é obtida a circulação de riquezas e mantém-se a economia girando (CAVALIEIRI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 115).

A doutrina anota:

Não existe concessão de crédito (pagamento parcelado do preço, pagamento por cheque, financiamento) sem que se tenham informações do consumidor de modo a avaliar os riscos de futura inadimplência. Sob esta idéia, os bancos de dados de proteção ao crédito surgiram no Brasil na

década de 50 como resposta a um sensível aumento das vendas a crédito.
[...]

Embora existam algumas variações entre as fontes - origem dos dados coletados - e espécie de informações tratadas, pode-se afirmar que a principal fonte das informações que circulam nas entidades de proteção ao crédito são os próprios fornecedores (comerciantes), que alimentam, diariamente, com milhares de registros as bases de dados das entidades de proteção ao crédito.

[...]

O primeiro e mais evidente sinal de importância, tanto para o consumidor como para o mercado, das atividades desenvolvidas pelos bancos de dados de proteção ao crédito vem do próprio Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), o qual, em lugar de proibir, aceita e disciplina os arquivos de consumo. Se relevantes não fossem as atividades, em vez de reguladas pelo CDC, estariam simplesmente vedadas, incluídas no rol das práticas abusivas indicados pelo art. 39 do CDC.

Essa importância está diretamente associada ao **crédito como instrumento de circulação de riquezas (bens e serviços)**. Afinal, não se concede crédito a ninguém se não houver um mínimo de conhecimento a respeito do tomador de empréstimo, **de modo a avaliar os riscos de inadimplência**. Em razão do *anonimato* da atual sociedade de massa, as entidades de proteção ao crédito exercem o papel de mitigar a ausência de conhecimento entre fornecedor e consumidor, permitindo, de modo ágil, a concessão de crédito ao adquirente final de produtos e serviços.

Além de diminuir o desconhecimento em relação ao consumidor e permitir maior agilidade na concessão de empréstimos, a importância dos bancos de dados de proteção ao crédito está, inexoravelmente, **vinculada ao valor que o crédito possui para todo o sistema econômico, especialmente para aqueles fundados na livre iniciativa, como é o caso brasileiro (art. 170, caput, da CF)**.

A relevância do crédito, para todos os agentes da atividade econômica (indústria, agricultura, comércio etc.) e para o consumidor final, é fácil de ser percebida. Em regra, o início de qualquer atividade econômica depende da obtenção de crédito. O investimento, a ampliação da empresa, a modernização de seus recursos dependem também da obtenção de crédito.

[...]

De outro lado, muitos consumidores só podem adquirir uma grande variedade de bens e serviços essenciais a uma existência digna em razão do parcelamento do preço ou de seu pagamento futuro.

Justamente pelas razões apontadas é que tanto a jurisprudência como a doutrina reconhecem e afirmam a relevância do papel desempenhado no mercado pelos bancos de dados de proteção ao crédito. (BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 243-247)

2.2. Dessarte, os sistemas de proteção ao crédito são uma inexorável realidade em nível mundial. No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor, em normas de caráter cogente, disciplina essas atividades, estabelecendo o art. 43, § 4º, do mencionado Diploma

que os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

Por isso mesmo, *data venia*, inadequada a tese suscitada, como *amicus curiae*, pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo - CNC, acerca da possibilidade de aplicação, por analogia, das disposições do artigo 26 da Lei n. 9.492/1997, que disciplina o cancelamento do protesto.

O próprio artigo 2º da Lei de Protestos estabelece que os serviços concernentes ao protesto ficam sujeitos ao regime próprio, estabelecido na referida Lei.

Com efeito, na consagrada doutrina de Carlos Maximiliano, as disposições excepcionais são estabelecidas por motivos ou considerações particulares, mas reduz-se à hipótese expressa, por isso, ainda que se paira dúvida - o que não é o caso -, deve-se seguir a regra geral:

272 - As disposições excepcionais são estabelecidas por motivos ou considerações particulares, contra outras normas jurídicas, ou contra o Direito comum; **por isso não se estendem além dos casos e tempos que designam expressamente.**

[...]

286 - Parece oportuna a generalização da regra exposta acerca de determinadas espécies de preceitos, **esclarecer como se entende e aplica uma norma excepcional. É de Direito estrito; reduz-se à hipótese expressa: na dúvida, segue-se a regra geral. Eis porque se diz que a exceção confirma a regra nos casos não excetuados.**

287 - O processo de exegese das leis de tal natureza é sintetizado na parêmia célebre, que seria imprudência eliminar sem maior exame - **'interpretam-se restritamente as disposições derogatórias do Direito comum'**. Não há efeito sem causa: a predileção tradicional pelos brocardos provém da manifesta utilidade dos mesmos. Constituem sínteses esclarecedoras, admiráveis sùmulas de doutrinas consolidadas. Os males que lhes atribuem são os de todas as regras concisas: decorrem não do uso, e sim do abuso dos dizeres lacônicos. O exagero encontra-se antes na deficiência de cultura ou no temperamento do aplicador do que no âmago do apotegma. Bem compreendido este, conciliados os seus termos e a evolução do Direito, a letra antiga e as idéias modernas, ressaltará ainda a vantagem atual desses comprimidos de idéias jurídicas, auxiliares da memória, amparos do hermeneuta, fanais do julgador vacilante em um labirinto de regras positivas.

Quanta dúvida resolve, num relâmpago, aquela síntese expressiva - interpretam-se restritamente as disposições derogatórias do Direito comum!

Responde, em sentido negativo, à primeira interrogação: o Direito Excepcional comporta o recurso à analogia? Ainda enfrenta, e com vantagem, a segunda: é ele compatível com a exegese extensiva? Neste último caso, persiste o adágio em amparar a recusa; acompanham-no reputados mestres; outros divergem, porém mais na aparência do que na realidade: esboçam um sim acompanhado de reservas que o aproximam do

não. Quando se pronunciam pelo efeito extensivo, fazem-no com o intuito de excluir o restritivo, tomado este na acepção tradicional. **Timbram em evitar que se aplique menos do que a norma admite; porém não pretendem o oposto - ir além do que o texto prescreve. O seu intento é tirar da regra tudo o que na mesma se contém, nem mais, nem menos.** Essa interpretação bastante se aproxima da que os clássicos apelidavam declarativa; **denomina-se estrita: busca o sentido exato; não dilata, nem restringe.**

Com as reservas expostas, **a parêmia terá sempre cabimento e utilidade.** Se fora lícito retocar a forma tradicional, substituir-se-ia apenas o advérbio: ao invés de restritiva, estritamente. Se prevalecer o escrúpulo em emendar adágios, de leve sequer, bastará que se entenda a letra de outrora de acordo com as idéias de hoje: o brocardo sintetiza o dever de aplicar o conceito **excepcional só à espécie que ele exprime, nada acrescido, nem suprimido ao que a norma encerra, observada a mesma, portanto, em toda a sua plenitude.** (MAXIMILIANO, Carlos. *Hermenêutica e aplicação do direito*. 20 ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, p. 69, 184, 191 e 192)

Essa dualidade de tratamento entre o protesto e o cadastro restritivo de crédito é bem explicitada no seguinte precedente de relatoria do Ministro Aldir Passarinho Junior:

I. O protesto do título constitui medida necessária à cobrança judicial da dívida representada pela cártula, de sorte que exercitado regularmente tal direito pelo credor, **cabe ao devedor**, e não àquele, após o pagamento, providenciar a baixa respectiva.

Precedentes do STJ.

II. De outro lado, **a responsabilidade pela baixa** do nome do devedor no banco de dados após a quitação **pertence ao credor**, porém somente quando tenha sido dele a iniciativa da inscrição.

[...]

(REsp 880.199/SP, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 25/09/2007, DJ 12/11/2007, p. 228 RDDP vol. 58, p. 98 RT vol. 870, p. 194)

Como consignado pelo Ministro Aldir Passarinho Junior no REsp 994.638/AM, é bem de ver que "a negativação funciona, essencialmente, como meio de coação".

Nessa linha de intelecção, não se ignora que os sistemas de proteção ao crédito - como o SPC, em que fora incluído o nome do recorrido na respectiva base de dados - também se valem da coleta espontânea de informação em banco de dado público, pertencente ao cartório de protesto para "negativar" o nome dos devedores, mas é uma consequência reflexa, pois o protesto contempla espectro mais amplo de efeitos bastante relevantes para o credor, pois, v.g., faz prova da falta de pagamento, devolução ou aceite do título, é necessário ao pedido de falência por impontualidade injustificada, comprova a mora em contrato de alienação fiduciária em garantia e, na vigência do CC/2002 (art. 202, III),

interrompe a prescrição para a execução cambial, tanto no que diz respeito ao devedor principal quanto a coobrigados.

Outrossim, é bem de ver que o protesto é instrumento que tem o condão legal de, ordinariamente, propiciar a solução de litígios, pois, a teor do art. 19 da Lei n. 9.492/1997, cabe também ao tabelião o recebimento do crédito devido, acrescido dos emolumentos e demais despesas, sendo igualmente dever do delegatário do serviço público dar a respectiva quitação.

Ademais, o art. 2º do mesmo Diploma esclarece que os serviços concernentes ao protesto são garantidores da autenticidade, segurança e eficácia dos atos jurídicos.

Como não se trata de situação em que exista lacuna na legislação, nos termos dos artigos 126 do Código de Processo Civil e 4º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, não está o magistrado autorizado a solucionar o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

3. A jurisprudência consolidada do STJ perfilha o entendimento de que, quando se trata de inscrição em bancos de dados restritivos de crédito (Serasa, SPC, dentre outros), tem-se entendido ser do credor, e não do devedor, o ônus da baixa da indicação do nome do consumidor, em virtude do que dispõe o art. 43, § 3º, combinado com o art. 73, ambos do CDC.

A propósito, este último, pertencente às disposições penais, tipifica como crime a não correção imediata de informações inexatas acerca de consumidores constantes em bancos de dados.

Os mencionados artigos estão assim redigidos:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

[...]

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Superior Tribunal de Justiça

As normas previstas no CDC, as quais, por expressa disposição legal, são "de ordem pública e interesse social", conferem densidade normativa e eficácia ao desígnio constitucional de erigir a defesa do consumidor a direito fundamental da pessoa (art. 5º, inciso XXXII, CF/1988).

No caso, o consumidor pode "exigir" a "imediata correção" de informações inexatas - não cabendo a ele, portanto, proceder a tal correção (art. 43, § 3º) -, constituindo crime "deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata" (art. 73).

A *ratio* da norma prevista no § 3º do art. 43 funda-se no direito do consumidor a informações precisas a seu respeito constantes em "cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados" (art. 43).

A propósito, confira-se o magistério de Antônio Herman V. Benjamin acerca da amplitude da norma em exame:

Em estrito rigor terminológico, a expressão *arquivo de consumo* é gênero do qual fazem parte duas grandes famílias de registro: o *bancos de dados* e os *cadastros de consumidores*, denominação dobrada utilizada pela Seção VI, do Capítulo V ("Das Práticas Comerciais"), do CDC, que alguns preferem chamar, simplesmente, de "cadastros de inadimplentes".

Conforme já referiu o min. Dias Trindade, o art. 43 protege o consumidor em relação a "informações que existam sobre ele em 'cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados', o que encerra uma abrangência da maior amplitude, sendo de dizer que tais informações poderão encontrar-se registradas de outras quaisquer maneiras, além das indicadas, que não constitui enumeração fechada, como é óbvio".

No mesmo sentido, confirma Fábio Ulhoa Coelho que a disciplina do CDC "se aplica a qualquer armazenamento de informações, informatizado ou não, precário ou altamente organizado. O pequeno fornecedor que mantém uma agenda com dados de sua clientela deve, tanto quanto o grande empresário, observar o conjunto de regras definidas em defesa do consumidor (BENJAMIN, Antonio Herman V. *Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. Ada Pellegrini Grinover [et al.]. 9 ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 431).

Também colho, como reforço de argumentação, a doutrina consumerista acerca do art. 73 do CDC:

A infração penal capitulada pelo art. 73 do CDC reflete a importância do atributo da veracidade das informações (art. 43, § 1º) que circulam tanto em bancos de dados como nos cadastros de consumo. Cuida-se de atributo fundamental. A informação falsa ou inexata simplesmente enseja tratamento discriminatório do consumidor e não serve, nos casos dos serviços de proteção ao crédito, para avaliar corretamente a solvência da pessoa interessada na obtenção do crédito.

Atendidos os pressupostos indicados pelo art. 43 do CDC, admite-se o

tratamento (coleta, armazenamento e, em alguns casos, veiculação) de informações pessoais de consumidores. Um desses pressupostos é justamente a veracidade da informação. **É bastante corriqueira a mudança da qualidade da informação de verdadeira para falsa. O principal exemplo nesta área decorre, sem dúvida, do pagamento de dívidas inscritas em bancos de dados de proteção ao crédito e a posterior manutenção do registro negativo do consumidor.** (BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. Antônio Herman V. Benjamin [et al.]. 2 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009, p. 373).

O entendimento, pacífico na jurisprudência do STJ, de caber ao credor a baixa da anotação em cadastros de restrição ao crédito é encontrado, dentre muitos outros, nos seguintes precedentes:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. INSCRIÇÃO NO SERASA. CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO. MANUTENÇÃO DO NOME NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. ÔNUS DO BANCO (CREDOR) EM CANCELAR O REGISTRO. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO.

A inércia do credor em promover a atualização dos dados cadastrais, apontando o pagamento, e conseqüentemente, o cancelamento do registro indevido, gera o dever de indenizar, independentemente da prova do abalo sofrido pelo autor, sob forma de dano presumido.

Agravo Regimental improvido

(AgRg no Ag 1094459/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/05/2009, DJe 01/06/2009)

CIVIL. PROCESSUAL. ACÓRDÃO. NULIDADE NÃO CONFIGURADA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. INSCRIÇÃO NO SPC. MANUTENÇÃO DO NOME DA DEVEDORA POR LONGO PERÍODO APÓS A QUITAÇÃO DA DÍVIDA. DANO MORAL CARACTERIZADO. PARÂMETRO. CDC, ART. 73.

[...]

II. Cabe às entidades credoras que fazem uso dos serviços de cadastro de proteção ao crédito mantê-los atualizados, de sorte que uma vez recebido o pagamento da dívida, devem providenciar, em breve espaço de tempo, o cancelamento do registro negativo do devedor, sob pena de gerarem, por omissão, lesão moral passível de indenização.

III. Ressarcimento, contudo, reduzido em valor proporcional ao dano, evitando enriquecimento sem causa.

IV. Recurso especial conhecido em parte e parcialmente provido.

(REsp 511.921/MT, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 09/03/2004, DJ 12/04/2004, p. 213)

Superior Tribunal de Justiça

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO NO SERASA. MANUTENÇÃO INDEVIDA.

A inscrição em cadastro de inadimplentes, caso mantida por período razoável após a quitação do débito, gera direito à reparação por dano moral. Precedentes do STJ.

Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 899.883/SP, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA, julgado em 27/03/2007, DJ 28/05/2007, p. 367)

CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. DECISÃO QUE OBSTA RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANO MORAL. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. CONSIGNAÇÃO EM FOLHA DE PAGAMENTO. ATRASO DE PAGAMENTO DE SALÁRIOS. REGISTRO INDEVIDO DO NOME DA DEVEDORA EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO PRÉVIA. MANUTENÇÃO DO NOME APÓS O PAGAMENTO DAS PRESTAÇÕES. ABUSO CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. CULPA E NEXO CAUSAL. VERIFICAÇÃO. SÚMULA 7 DO STJ. VALOR. FIXAÇÃO EM NÍVEL ABUSIVO PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS PARA CASOS SEMELHANTES. RAZOABILIDADE. REDUÇÃO. POSSIBILIDADE.

I. "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial" (Súmula 7 do STJ).

II. Constitui obrigação do credor providenciar, perante o órgão cadastral de dados, a baixa do nome do devedor, após a quitação da dívida que motivou a inscrição, sob pena de, assim não procedendo em tempo razoável, responder pelo ato moralmente lesivo, indenizando o prejudicado pelos danos morais causados.

III. Entendido pelo tribunal a quo que o banco agravado teve responsabilidade na configuração do dano indenizável, tal circunstância fática não tem como ser reavaliada em sede de recurso especial, ao teor da Súmula 7 do STJ.

IV. Ressarcimento que deve ser proporcional à lesão, evitando enriquecimento sem causa.

V. Recurso especial parcialmente provido para redução do valor indenizatório.

VI. Agravo regimental a que se nega provimento.

(AgRg no Ag 1278506/PE, Rel. Ministro ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, julgado em 19/10/2010, DJe 28/10/2010)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. INSCRIÇÃO NO SERASA. CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO. MANUTENÇÃO DO NOME NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. ÔNUS DO BANCO (CREDOR) EM CANCELAR O REGISTRO. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO.

A inércia do credor em promover a atualização dos dados cadastrais, apontando o pagamento, e conseqüentemente, o cancelamento do registro

Superior Tribunal de Justiça

indevido, gera o dever de indenizar, independentemente da prova do abalo sofrido pelo autor, sob forma de dano presumido.

Agravo Regimental improvido

(AgRg no Ag 1094459/SP, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/05/2009, DJe 01/06/2009)

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. PROTESTO INDEVIDO DE TÍTULO QUITADO. DEVER DE INDENIZAR VERIFICADO NAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. INCIDÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 7 DA SÚMULA DESTA CORTE. REDUÇÃO DO VALOR. PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E, NA EXTENSÃO, PROVIDO.

1. O Tribunal a quo, ao reconhecer o dever de indenizar, confirmou a conduta ilícita do ora agravante e fixou o respectivo valor a título de indenização por danos morais, procedendo com amparo nos elementos de convicção trazidos aos autos. Incidência do enunciado nº 7 da Súmula do STJ.

2. É firme o entendimento deste Sodalício no sentido de que "cabe às entidades credoras que fazem uso dos serviços de cadastro de proteção ao crédito mantê-los atualizados, de sorte que uma vez recebido o pagamento da dívida, devem providenciar, em breve espaço de tempo, o cancelamento do registro negativo do devedor, sob pena de gerarem por omissão, lesão moral, passível de indenização" (REsp 473970/MG, Rel. Min. Jorge Scartezzini, DJ de 09.10.2006; REsp.

299.456/SE, Rel. Min. ALDIR PASSARINHO JÚNIOR, DJ. 02.06.2003; REsp.

437.234/PB, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, DJ. 29.09.2003; REsp.

292.045/RJ, Rel. Min. CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, DJ. 08.10.2001).

3. O entendimento deste Superior Tribunal de Justiça é firme no sentido de que evidente exagero ou manifesta irrisão na fixação, pelas instâncias ordinárias, viola os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sendo possível, assim, a revisão da aludida quantificação.

4. Recurso conhecido em parte e, na extensão, provido.

(REsp 879.475/TO, Rel. Ministro HÉLIO QUAGLIA BARBOSA, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2007, DJ 04/06/2007, p. 371)

RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO NO SERASA. MANUTENÇÃO INDEVIDA.

A inscrição em cadastro de inadimplentes, caso mantida por período razoável após a quitação do débito, gera direito à reparação por dano moral. Precedentes do STJ.

Recurso especial conhecido e provido.

(REsp 899.883/SP, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, QUARTA TURMA, julgado em 27/03/2007, DJ 28/05/2007, p. 367)

Dano moral. Cadastro negativo. Art. 73 do Código de Defesa do Consumidor.

1. Não tem força a argumentação que pretende impor ao devedor que quita a sua dívida o dever de solicitar seja cancelado o cadastro negativo. O dispositivo do Código de Defesa do Consumidor configura como prática infrativa "Deixar de corrigir imediatamente informação sobre o consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata". Quitada a dívida, sabe o credor que não mais é exata a anotação que providenciou, cabendo-lhe, imediatamente, cancelá-la.

2. A intervenção da Corte só tem cabimento para controlar o valor do dano quando abusivo, exagerado, em desacordo com a realidade dos autos, o que não ocorre no presente feito.

3. Não é protelatório o recurso de embargos quando tem o claro fito do prequestionamento (Súmula nº 98 da Corte).

4. Recurso especial conhecido e provido, em parte.

(REsp 292045/RJ, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2001, DJ 08/10/2001, p. 213)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. MANUTENÇÃO DO NOME EM CADASTROS DE INADIMPLENTES. OBRIGAÇÃO QUITADA. CANCELAMENTO DO REGISTRO APÓS MAIS DE 30 DIAS DA QUITAÇÃO. APLICAÇÃO DO ART. 43, § 3º, DO CPC. PRECEDENTES. DANOS MORAIS DEVIDOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. NÃO CABIMENTO. PRECEDENTES.

AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

(AgRg no AREsp 230.431/RS, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 02/09/2013)

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ARTIGO 544 DO CPC) - DEMANDA POSTULANDO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTES DA INDEVIDA INSCRIÇÃO/MANUTENÇÃO DO NOME DO DEVEDOR NO CADASTRO DE INADIMPLENTES APÓS A QUITAÇÃO DA FATURA DE ENERGIA ELÉTRICA. INSURGÊNCIA DA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO.

1. A inscrição/manutenção indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes constitui ato ilícito passível de indenização a título de dano moral. Caracterização de dano in re ipsa. Precedentes. Aplicação da Súmula 83/STJ.

2. Pretensão voltada à redução da quantia fixada na Corte Estadual para reparação do dano moral sofrido pelo consumidor (RS 10.000,00).

Inviabilidade de revisão pelo STJ, por não configurar condenação exorbitante. Revela-se razoável o valor do dano moral fixado em até 50

(cinquenta) salários mínimos para os casos de inscrição inadvertida em cadastros de inadimplentes, devolução indevida de cheques, protesto incabível e outras situações assemelhadas.

3. O óbice insculpido na Súmula 83 do STJ não se restringe aos recursos especiais interpostos com amparo na alínea "c" do permissivo constitucional, sendo também aplicável aos reclamos fundados na alínea "a", uma vez que a expressão "divergência", referida no citado verbete sumular, relaciona-se com a interpretação de norma infraconstitucional.

4. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 322.079/PE, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 15/08/2013, DJe 28/08/2013)

4. Como fica claro da leitura das ementas dos precedentes citados, é nítido que a jurisprudência do STJ tem sufragado três linhas de entendimento que, a bem da verdade, não são antagônicas, e podem ser harmonizadas, sobretudo porque diretamente relacionadas ao momento adequado no qual o credor deve providenciar a baixa da negativação.

Nessa linha, foi realizado por esta Corte o estudo comparativo de jurisprudência n. 105, publicado em 26 de setembro de 2012, que bem aborda as diversas *nuances*, que, segundo entendo, podem ser harmonizadas.

Consoante esse estudo, que espelha os precedentes acima citados, os três entendimentos são os seguintes, *in verbis*:

Entendimento 1: quitada a dívida, o credor providenciará a exclusão do nome do devedor do cadastro de proteção ao crédito no prazo de cinco dias, contados da data em que houver o pagamento efetivo.

Entendimento 2: quitada a dívida, o credor providenciará a exclusão do nome do devedor do cadastro de proteção ao crédito de imediato.

Entendimento 3: quitada a dívida, o credor providenciará a exclusão do nome do devedor do cadastro de proteção ao crédito em breve ou razoável espaço de tempo.

Os entendimentos sufragados impõem ao credor, após a quitação da dívida, providenciar a exclusão do nome do outrora devedor do cadastro de órgão de proteção ao crédito.

À míngua de expressa disposição legal regulamentando o prazo para que seja providenciada a supressão do nome do devedor do cadastro de inadimplentes de entidade do sistema de proteção ao crédito, em decisão unânime e pioneira no âmbito desta Corte perfilhando o entendimento de número 1, a Terceira Turma, em precedente da relatoria da Ministra Nancy Andrighi, REsp 1.149.998/RS, valendo-se da analogia - "**conferindo maior certeza e segurança às relações jurídicas** derivadas da inclusão do nome de consumidores em cadastros de proteção ao crédito" -, decidiu que, quitada a dívida pelo devedor, a exclusão do seu nome deverá ser requerida pelo credor no prazo de 5 dias, contados da data em que houver o pagamento efetivo, sendo certo que as quitações realizadas mediante cheque, boleto bancário, transferência interbancária ou outro meio sujeito a confirmação dependerão do efetivo ingresso do numerário na esfera de disponibilidade do credor.

A decisão tem a seguinte ementa:

CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. QUITAÇÃO DA DÍVIDA. CANCELAMENTO DO REGISTRO. OBRIGAÇÃO DO CREDOR. PRAZO. NEGLIGÊNCIA. DANO MORAL. PRESUNÇÃO.

1. Cabe às entidades credoras que fazem uso dos serviços de cadastro de proteção ao crédito mantê-los atualizados, de sorte que uma vez recebido o pagamento da dívida, devem providenciar o cancelamento do registro negativo do devedor. Precedentes.

2. Quitada a dívida pelo devedor, a exclusão do seu nome deverá ser requerida pelo credor no prazo de 05 dias, contados da data em que houver o pagamento efetivo, sendo certo que as quitações realizadas mediante cheque, boleto bancário, transferência interbancária ou outro meio sujeito a confirmação, dependerão do efetivo ingresso do numerário na esfera de disponibilidade do credor.

3. Nada impede que as partes, atentas às peculiaridades de cada caso, estipulem prazo diverso do ora estabelecido, desde que não se configure uma prorrogação abusiva desse termo pelo fornecedor em detrimento do consumidor, sobretudo em se tratando de contratos de adesão.

4. A inércia do credor em promover a atualização dos dados cadastrais, apontando o pagamento, e consequentemente, o cancelamento do registro indevido, gera o dever de indenizar, independentemente da prova do abalo sofrido pelo autor, sob forma de dano presumido. Precedentes.

5. Recurso especial provido.

(REsp 1149998/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/08/2012, DJe 15/08/2012)

Nesse mencionado precedente, Sua Excelência dispôs:

(i) Do responsável pela baixa.

Conforme já decidiu esta Turma, "a melhor interpretação do preceito contido no § 3º do art. 43 do CDC constitui a de que, uma vez regularizada a

situação de inadimplência do consumidor, deverão ser imediatamente corrigidos os dados constantes nos órgãos de proteção ao crédito, sob pena de ofensa à própria finalidade destas instituições, já que não se prestam a fornecer informações inverídicas a quem delas necessite” (REsp 255.269/PR, 3ª Turma, Rel. Min. Waldemar Zveiter, DJ de 16.04.2001).

No julgamento do REsp 292.045/RJ, 3ª Turma, Rel. Min. Carlos Alberto Menezes Direito, DJ de 08.10.2001, esta Corte enfrentou expressamente o fundamento do acórdão recorrido, assentando que “não tem força a argumentação que pretende impor ao devedor que quita a sua dívida o dever de solicitar seja cancelado o cadastro negativo (...). Quitada a dívida, sabe o credor que não mais é exata a anotação que providenciou, cabendo-lhe, imediatamente, cancelá-la”.

Eu mesma já tive a oportunidade de relatar processo sobre o tema, tendo me alinhado ao entendimento supra, afirmando que “cumpre ao credor providenciar o cancelamento da anotação negativa do nome do devedor em cadastro de proteção ao crédito, quando quitada a dívida” (REsp 437.234/PB, 3ª Turma, DJ de 29.09.2003).

Também a 4ª Turma já se manifestou sobre essa questão, tendo decidido que “cabe às entidades credoras que fazem uso dos serviços de cadastro de proteção ao crédito mantê-los atualizados, de sorte que uma vez recebido o pagamento da dívida, devem providenciar, em breve espaço de tempo, o cancelamento do registro negativo do devedor, sob pena de gerarem, por omissão, lesão moral passível de indenização” (REsp 299.456/SE, Rel. Min. Aldir Passarinho Junior, DJe de 02.06.2003. No mesmo sentido: REsp 473.970/MG, 4ª Turma, Rel. Min. Jorge Scartezini, DJ de 09.10.2006).

Como se vê, constitui entendimento pacífico nas Turmas que compõem a 2ª Seção que incumbe à credora, após a quitação da dívida, o dever de providenciar a retirada do nome do devedor dos cadastros de inadimplentes.

Induidoso, portanto, que cabia à GVT ter procedido à baixa do nome do recorrente nos registros do SPC.

(ii) Do prazo para se proceder à baixa.

Nesse aspecto, assume relevo a questão atinente ao prazo de que dispõe o credor para adotar essa medida.

Embora seja possível identificar precedentes desta Corte que abordam o tema – alguns inclusive mencionados acima – nenhum deles estipula de forma concreta qual seria esse termo, limitando-se a consignar vagamente que a providência há de ser tomada “imediatamente” ou “em breve espaço de tempo”.

Imperioso, pois, que se defina esse termo de maneira clara e objetiva, conferindo maior certeza e segurança às relações jurídicas derivadas da inclusão do nome de consumidores em cadastros de proteção ao crédito.

A estipulação vem em benefício não apenas do consumidor, que terá base concreta para cobrar de forma legítima e efetiva a exclusão do seu nome dos referidos cadastros, mas também do fornecedor, que poderá adequar seus procedimentos internos de modo a viabilizar o cumprimento desse prazo.

A solução, a meu ver, extrai-se, por analogia, do próprio art. 43, § 3º,

do CDC, o qual estabelece que “o consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”.

Na hipótese de quitação da dívida pelo consumidor, vejo implícita a sua expectativa de ver cancelado o registro negativo, bem como a ciência do credor, após a confirmação do pagamento, de que deverá providenciar a respectiva baixa, pois a anotação não mais reflete a realidade.

Dessa forma, é razoável que o prazo de 05 dias do art. 43, § 3º, do CDC, norteie também a retirada do nome do consumidor, pelo credor, dos cadastros de proteção ao crédito, na hipótese de quitação da dívida. Evidentemente, o *dies a quo* desse prazo será a data em que houver o pagamento efetivo, sendo certo que as quitadas realizadas mediante cheque, boleto bancário, transferência interbancária ou outro meio sujeito a confirmação, dependerão do efetivo ingresso do numerário na esfera de disponibilidade do credor.

Por outro lado, nada impede que as partes, atentas às peculiaridades de cada caso, estipulem prazo diverso do ora estabelecido, desde que não se configure uma prorrogação abusiva desse termo pelo fornecedor em detrimento do consumidor, sobretudo em se tratando de contratos de adesão.

Na espécie, depreende-se dos autos que, transcorridos 12 dias da efetiva quitação do débito, o nome do recorrente permanecia negativado, tanto que este teve rejeitado pedido de obtenção de cartão de crédito junto a instituição financeira, justamente por seu nome constar dos registros do SPC.

Assim, verifica-se que, não obstante devidamente quitada a dívida pelo recorrente, a GVT descumpriu o prazo considerado razoável – de 05 dias – para exclusão do nome do devedor dos cadastros de proteção ao crédito.

De fato, é bem de ver que esse mencionado precedente admite exceções, mas observa ser necessário, por razões de segurança jurídica, e também para melhor resguardo aos interesses dos credores e devedores, a definição de um parâmetro objetivo.

No caso, como não existe regramento legal específico, e os prazos abrangendo situações específicas não estão devidamente amadurecidos/discutidos na jurisprudência do STJ, entendo também, tal qual a Ministra Nancy Andrighi, ser necessário o estabelecimento de um norte objetivo, que também extraio do mesmo dispositivo (art. 43, § 3º, do CDC).

A respeito do art. 43, § 3º, do CDC, anota a doutrina especializada:

Em relação ao prazo para a retificação, o § 3º do art. 43 do CDC determina que o consumidor pode exigir a *imediate* correção da informação. O tipo penal, descrito no art. 73, utiliza-se do advérbio *imediatamente*: a infração se caracteriza ao de "deixar de corrigir *imediatamente*" informações incorretas. Tudo está a demonstrar a especial importância do atributo da veracidade dos dados.

A correção imediata não quer significar que o arquivo de consumo não possa dispor de período de tempo para investigar os fatos referentes à impugnação apresentada pelo consumidor. O objetivo legal

foi que, ao final das diligências realizadas pela entidade arquivista, haja a imediata correção das informações ou indeferimento da pretensão do consumidor.

O prazo *máximo* para que a entidade de proteção ao crédito conclua as investigações oriundas do exercício do direito de retificação é de 10 dias, por aplicação do § 1º do art. 4º da Lei 9.507/97 (Lei do *Habeas Data*).

Se a entidade de proteção ao crédito, ao final das diligências de investigação, acatar a impugnação do consumidor, corrigindo a informação, deverá, no prazo de 5 dias úteis, comunicar a alteração a terceiros que tenham recebido as informações incorretas. (BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 267)

Ora, se até para os órgãos de sistema de proteção ao crédito, que exercem a atividade de arquivamento de dados profissionalmente, o CDC considera razoável o prazo de 5 dias úteis para, após a investigação dos fatos referentes à impugnação apresentada pelo consumidor, comunicar a retificação a terceiros que deles recebeu informações incorretas, evidentemente, esse mesmo prazo sempre vai ser considerado razoável também para aquele que promove, em exercício regular de direito, a verídica inclusão de dado de devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, para requerer a exclusão do nome do outrora inadimplente do cadastro desabonador.

Igualmente, poderá haver situações em que, *v.g.*, o pagamento do débito foi efetuado sem que tenha sido dada a adequada e oportuna ciência ao credor ou que, em vista das características peculiares da relação obrigacional, em virtude do próprio inadimplemento, seja extremamente complexo aferir se realmente houve a efetiva quitação da dívida - tudo a demonstrar a necessidade do prudente exame do magistrado, que, na lacuna da lei, e em vista da ampla possibilidade de variações fáticas e de *nuances* que se divisa, no meu entender, não deve ficar vinculado a uma solução específica a abranger indistintamente todos os casos.

Por isso, à míngua de disciplina legal, acredito que essa solução tenha o mérito de harmonizar as correntes jurisprudenciais constatadas no âmbito do STJ e servir como parâmetro objetivo, notadamente para caracterizar a breve supressão do nome do outrora devedor dos cadastros desabonadores.

5. De outra parte, consoante observado pelo Ministério Público Federal, o valor arbitrado a título de compensação por danos morais foi fixado em moeda corrente, na quantia de R\$ 18.600,00 (dezoito mil e seiscentos reais).

Com efeito, o que lei veda é a vinculação da compensação por danos morais ou indenização ao salário mínimo como critério de correção monetária.

Confira-se:

RECURSO ESPECIAL. CURSO SUPERIOR DE FARMÁCIA. FALTA DE RECONHECIMENTO PELO MEC. INDEFERIMENTO DA INSCRIÇÃO PELO CONSELHO PROFISSIONAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO. EXCLUDENTE DA CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO. DESCABIMENTO NA ESPÉCIE. LUCROS CESSANTES. EFETIVA DEMONSTRAÇÃO DE PREJUÍZO. AUSÊNCIA. AFASTAMENTO. DANO MORAL. FIXAÇÃO EM SALÁRIOS MÍNIMOS. POSSIBILIDADE. MONTANTE. REDUÇÃO.

[...]

6. Inexiste veto à fixação de indenização com base no salário mínimo. O que se proíbe é sua vinculação como critério de correção monetária. Precedentes.

[...]

8. Recurso especial conhecido e parcialmente provido.

(REsp 1232773/SP, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/03/2014, DJe 03/04/2014)

Ademais, o montante não se mostra passível de revisão na via excepcional, pois, consoante a firme jurisprudência do STJ, em sede de recurso especial, só cabe revisão se for ínfimo ou exorbitante:

AGRAVO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRAVO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO EM RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CONDENATÓRIA (INDENIZATÓRIA) - INSCRIÇÃO INDEVIDA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE DEU PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL TÃO-SOMENTE PARA AFASTAR A UTILIZAÇÃO DO SALÁRIO MÍNIMO COMO FATOR DE INDEXAÇÃO DA VERBA COMPENSATÓRIA/INDENIZATÓRIA. INSURGÊNCIA DA RÉ.

1. Nos termos da jurisprudência consolidada no Superior Tribunal de Justiça, a revisão de indenização por danos morais só é possível, em sede de recurso especial, quando o valor fixado nas instâncias ordinárias for exorbitante ou ínfimo, de modo a afrontar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

2. Esta Corte já assentou o entendimento de ser razoável a condenação em valor equivalente a até 50 (cinquenta) salários mínimos por indenização por dano moral decorrente de inscrição indevida em órgãos de proteção ao crédito. Precedentes.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg nos EDcl no AgRg nos EDcl no REsp 1320810/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 05/08/2014, DJe 15/08/2014)

6. Quanto à demonstração do dano, como bem observado pelo Tribunal de origem, a inscrição/manutenção indevida do nome do devedor no cadastro de inadimplente enseja o dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos.

Note-se:

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DANOS CAUSADOS POR FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FORTUITO INTERNO. RISCO DO EMPREENDIMENTO. MATÉRIA DECIDIDA SOB O RITO DO ART. 543-C DO CPC (RESP 1.199.782/PR, DJe DE 12/09/2011). INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE DEVEDORES INADIMPLENTES. DANO IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. ALEGAÇÃO DE VALOR EXCESSIVO. QUANTIA FIXADA QUE NÃO SE REVELA EXORBITANTE. REVISÃO QUE DEMANDARIA REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ.

[...]

2. A inscrição/manutenção indevida do nome do devedor no cadastro de inadimplente enseja o dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos.

[...]

5. Agravo regimental não provido.

(AgRg no AREsp 456.673/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 13/05/2014, DJe 21/05/2014)

7. Assim, a tese a ser firmada para efeitos do art. 543-C do Código de Processo Civil, que ora encaminho, é a seguinte:

"Diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, mesmo havendo regular inscrição do nome do devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, após o integral pagamento da dívida, incumbe ao credor requerer a exclusão do registro desabonador, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente à completa disponibilização do numerário necessário à quitação do débito vencido".

8. No caso concreto, nego provimento ao recurso especial.

É como voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
SEGUNDA SEÇÃO**

Número Registro: 2013/0407532-6 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.424.792 / BA**

Números Origem: 00684420620008050001 140007639606 1849242009 684420620008050001

PAUTA: 10/09/2014

JULGADO: 10/09/2014

Relator

Exmo. Sr. Ministro **LUIS FELIPE SALOMÃO**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. PEDRO HENRIQUE TÁVORA NIESS

Secretária

Bela. ANA ELISA DE ALMEIDA KIRJNER

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : TIM NORDESTE S/A
ADVOGADO : HUMBERTO GRAZIANO VALVERDE E OUTRO(S)
RECORRIDO : CLAUDIONOR MOTA SANTOS
ADVOGADO : MARIA FÁTIMA ALMEIDA DE QUEIROZ E OUTRO(S)
INTERES. : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO
INTERES. : FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS FEBRABAN - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : HELOÍSA SCARPELLI
ANTONIO CARLOS DE TOLEDO NEGRAO
INTERES. : CONFEDERACAO NACIONAL DO COMERCIO DE BENS, SERVICOS E
TURISMO - CNC - "AMICUS CURIAE"
ADVOGADOS : DOLIMAR TOLEDO PIMENTEL
CÁCITO AUGUSTO FREITAS ESTEVES

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Responsabilidade do Fornecedor - Indenização por Dano Moral - Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes

SUSTENTAÇÃO ORAL

Consignada a presença do DR. LEONARDO LOREA MATTAR, Defensor Público Federal, pela Defensoria Pública da União.

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia SEGUNDA SEÇÃO, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Seção, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Para os efeitos do artigo 543-C, do Código de Processo Civil, foi aprovada a seguinte

Superior Tribunal de Justiça

tese: "Diante das regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, mesmo havendo regular inscrição do nome do devedor em cadastro de órgão de proteção ao crédito, após o integral pagamento da dívida, incumbe ao credor requerer a exclusão do registro desabonador, no prazo de 5 dias úteis, a contar do primeiro dia útil subsequente à completa disponibilização do numerário necessário à quitação do débito vencido".

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Buzzi, Marco Aurélio Bellizze, Moura Ribeiro e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Raul Araújo.

