Apelação Cível nº 0014847-40.2021.8.19.0204 **FLS. 1**

APELANTE: BANCO VOTORANTIM S.A.

APELADO: TEREZA BARBOSA LUIS TEIXEIRA

RELATOR: DESEMBARGADOR ALCIDES DA FONSECA NETO

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. RECURSO DO BANCO. FRAUDE EM BOLETO BANCÁRIO. NÃO ENVIO DO CARNÊ CONTRATUAL. FORTUITO INTERNO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO. DANO MORAL *IN RE IPSA*. INCIDÊNCIA EXCLUSIVA DA TAXA SELIC. REFORMA PARCIAL DO *DECISUM*.

CASO EM EXAME:

1. Apelação cível interposta por instituição financeira contra sentença proferida pela magistrada Dra. Livia Bechara de Castro (2ª Vara Cível da Regional de Bangu) que, ao reconhecer a falha na prestação dos serviços, declarou inexigível o débito decorrente de fraude em boleto bancário, determinou a exclusão da inscrição restritiva e condenou a recorrente ao pagamento de compensação a título de danos morais no valor de R$ 10.000,00, assim como das despesas processuais e honorários de 10% sobre o valor da condenação.

QUESTÃO EM DISCUSSÃO:

2. A controvérsia, devolvida em sua integralidade a este Órgão Colegiado, envolve a análise das seguintes questões: *a)* em preliminar, verificar se houve inépcia recursal por ausência de dialeticidade; *b)* no mérito, apurar a presença dos elementos caracterizadores da responsabilidade civil da instituição financeira por eventuais danos decorrentes do golpe do boleto

GNN

ALCIDES DA FONSECA NETO:15402 Assinado em 29/07/2026 20:37:32
Local: GAB. DES. ALCIDES DA FONSECA NETO

falso suportado pela consumidora, assim como a pertinência e a extensão dos danos morais; e *c)* estabelecer o índice de atualização monetária aplicável ao caso.

DA PRELIMINAR DE INÉPCIA RECURSAL.

3. Não merece acolhida a preliminar suscitada pela autora/apelada em contrarrazões. No caso, a recorrente apresentou impugnação específica aos fundamentos da sentença, em relação ao reconhecimento da falha na prestação do serviço e da caracterização de fortuito interno. Assim, atendeu ao princípio da dialeticidade recursal. No mais, a simples reiteração de teses jurídicas, acompanhada de críticas pontuais aos fundamentos da decisão recorrida, não enseja o não conhecimento do recurso. (art. 1.010, II e III, CPC/2015)

RAZÕES DE DECIDIR:

4. A demanda atrai a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), com a incidência das regras e princípios protetores dos direitos dos consumidores, notadamente quanto à natureza objetiva da responsabilidade civil do fornecedor de serviços (Súmula nº 297/STJ).

5. Especialmente acerca dos golpes de engenharia social, consolidou-se o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Para fins de configuração de fortuito interno, exige-se a verificação do nexo causal entre o evento danoso e a atividade bancária, como ocorre, por exemplo, nos casos em que fraudadores se valem de canais legítimos da instituição financeira, de violação dos sistemas de segurança e/ou de deficiências dos controles internos (Súmulas nº 94/TJRJ e nº 479/STJ).

6. No caso, o contrato firmado entre as partes estabeleceu expressamente que o pagamento das prestações deveria ser

operacionalizado mediante carnê físico. O descumprimento da obrigação acessória constituiu fator determinante para que a consumidora buscasse canais alternativos para a quitação do débito e, assim, ficasse mais vulnerável à fraude praticada por terceiros. Lado outro, a consumidora comprovou o pagamento das parcelas controvertidas e apresenta elementos probatórios suficientes para demonstrar a verossimilhança de suas alegações. Ainda, o boleto fraudulento apresenta logotipo da instituição financeira, dados do contrato, CNPJ da recorrente e informações pessoais da consumidora, circunstâncias que lhe conferem aparência de autenticidade apta a induzir em erro o consumidor médio. Deste modo, a instituição financeira não se desincumbe do ônus de provar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, nem demonstra culpa exclusiva da vítima ou de terceiro apta a romper o nexo causal. O descumprimento contratual e a omissão da instituição financeira configuraram defeito do serviço, com violação dos deveres de informação, transparência e segurança (art. 14, § 1º, I e II, CDC).

7. No tocante aos danos morais, a negativação indevida configura dano moral *in re ipsa*. Indubitavelmente, foram violados diversos direitos da personalidade da consumidora, a citar sua imagem, honra, além de sua dignidade e integridade psíquica, mediante a violação do sossego, da tranquilidade e da paz de espírito. No mais, verificou-se o dano temporal. Quanto ao arbitramento, utilizou-se o método bifásico. Na primeira fase, valorização do interesse jurídico lesado, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos), o que resultou em R$ 8.500,00. Destaque, na segunda fase, para circunstâncias próprias do caso concreto, notadamente a gravidade do fato em si, as consequências e repercussões psicológicas para a vítima e a

situação econômica do ofensor, o que impôs a majoração do valor da reparação, de modo a atingir o quantitativo final de R$ 12.000,00. Porém, à míngua de recurso para sua exasperação e diante do princípio da vedação à *reformatio in pejus*, é defeso ao tribunal promover qualquer reajuste, de modo que deve ser mantido o *quantum* de R$ 10.000,00, como lançado na sentença.

8. A Lei nº 14.905/2024 alterou o artigo 406 do Código Civil para estabelecer a aplicação da taxa legal correspondente à Taxa Selic, deduzido o índice de atualização monetária previsto no artigo 389, parágrafo único, do Código Civil. Desta forma, a obrigação imposta à recorrente deve observá-la.

DISPOSITIVO:

9. Sentença que deve ser parcialmente reformada, tão somente determinar a incidência exclusiva da Taxa Selic sobre o montante devido a título de reparação por danos morais, deduzido o IPCA no período em que não incidirem os encargos conjuntamente, vedada a cumulação com outros índices de atualização monetária, na forma do artigo 406, § 1º do Código Civil de 2002, diante das alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024. **PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.**

V O T O D O R E L A T O R

Trata-se de apelação cível interposta por **BANCO VOTORANTIM S.A.** nestes autos de *Ação Declaratória de Inexistência de Débito cumulada com Obrigação de Fazer e Compensação por Danos Morais*, ajuizada por **TEREZA BARBOSA LUIS TEIXEIRA**.

Como causa de pedir, na origem, a parte autora relatou que celebrou com a instituição financeira o Contrato de Cédula de Crédito Bancário nº 851355684 para fins de financiamento de veículo automotor, a ser quitado em 48 parcelas mensais de R$ 252,00, com o primeiro vencimento previsto para 12/08/2020. Sustentou que o pagamento das prestações ocorreria via carnê físico, mas, diante do não envio do carnê por desídia do banco, precisou solicitar segundas vias de boletos via Whatsapp. Aduziu que, mesmo em dia com suas obrigações, foi surpreendida com a negativação de seu nome nos cadastros de restrição ao crédito, efetuado em 15/01/2021, por uma dívida no valor de R$ 10.836,00. Diante disto, postulou a exclusão de seu nome dos cadastros de inadimplentes, a desconstituição do débito e a condenação da instituição financeira ao pagamento de danos morais, que estimou em R$ 10.000,00.

Sentença procedência de IE 477, proferida pela magistrada Dra. Livia Bechara de Castro, em exercício perante a 2ª Vara Cível da Regional de Bangu, cuja parte dispositiva foi assim lançada:

> "Posto isso, JULGO PROCEDENTES os pedidos, com fulcro no art. 487, I do CPC para: a) Tornar definitiva a tutela deferida; b) Declaro inexistente o débito que originou a negativação do nome do autor e condeno os réus ao pagamento de indenização por danos morais, acrescida de juros legais de 1% ao mês desde a citação e correção monetária desde a publicação desta sentença. Condeno os réus ao pagamento das despesas processuais e de honorários advocatícios, os quais arbitro em dez por cento sobre o valor da condenação. P.I. Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se."

Em suas razões recursais de IE 485, a instituição financeira demandada sustentou a ausência de responsabilidade civil, ao argumento de que a fraude do boleto falso ocorreu por culpa exclusiva da vítima e de terceiro, à margem de seus sistemas e canais oficiais de atendimento. Defendeu que a fraude constituiu fortuito externo, e apontou

negligência da consumidora ao transacionar por meio de aplicativo de mensagens não verificado e ao deixar de conferir que o beneficiário final do pagamento era um terceiro estranho à relação contratual. Asseverou a inexistência de ato ilícito ou de falha na prestação do serviço, legitimando a cobrança e a posterior negativação do nome da autora como exercício regular de direito, bem como impugnou a ocorrência de danos materiais e/ou morais. Requereu, ao final, a reforma integral da sentença para que os pedidos autorais fossem julgados improcedentes ou, subsidiariamente o reconhecimento de culpa concorrente e a aplicação dos novos critérios de correção e juros da Lei nº 14.905/2024.

Contrarrazões de IE 575, nas quais a autora, ora apelada, arguiu a preliminar de ausência de dialeticidade e pugnou pelo não conhecimento do recurso. No mais, argumentou em prestígio a sentença de primeiro grau.

É O RELATÓRIO.

DA PRELIMINAR DE INÉPCIA RECURSAL.

Rejeita-se, de plano, a **preliminar de inépcia recursal por ofensa ao princípio da dialeticidade recursal**, suscitada pela autora/apelada em contrarrazões.

É consabido que, por exigência expressa do artigo 1.010, II e III, do Código de Processo Civil (CPC/2015),[1] o qual consagra o princípio da dialeticidade recursal, compete ao recorrente declinar os fundamentos de fato e de direito que entender aptos a infirmar a *ratio decidendi* do ato decisório impugnado.

1

Art. 1.010, CPC/2015. A apelação, interposta por petição dirigida ao juízo de primeiro grau, conterá: I - os nomes e a qualificação das partes; II - a exposição do fato e do direito; III - as razões do pedido de reforma ou de decretação de nulidade; IV - o pedido de nova decisão.

A análise da peça recursal revela que a instituição financeira refutou de forma suficiente e clara a conclusão do juízo *a quo*, notadamente em relação ao reconhecimento da falha na prestação do serviço e da caracterização de fortuito interno. Neste viés, direcionou seu inconformismo contra o nexo de causalidade estabelecido na sentença entre a situação vivenciada pela autora e as atividades bancárias, ao argumento de que a fraude ocorreu fora de seus sistemas e canais de atendimento. Assim, cumpriu o ônus que lhe competia.

Cabe elucidar que a simples reiteração de teses jurídicas, quando acompanhada de crítica aos fundamentos da decisão recorrida, não enseja o não conhecimento do recurso. Neste sentido, cite-se o precedente doo Superior Tribunal de Justiça:

> "DIREITO PROCESSUAL CIVIL. PRINCÍPIO DA DIALETICIDADE RECURSAL.PRELIMINAR DE APELAÇÃO NÃO APRECIADA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃOJURISDICIONAL. I - Não se pode negar conhecimento ao recurso de apelação por ofensa ao princípio da dialeticidade quando a irresignação manifestada traz questão efetivamente nova que dialoga com os fundamentos da decisão recorrida. II - Negativa de prestação jurisdicional caracterizada. III - Recurso especial provido, para anulação do Acórdão recorrido. (STJ - REsp: 1140612 MG 2009/0175359-7, Relator.: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 07/04/2011, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 19/04/2011)

Por tais razões, a preliminar não deve ser acolhida.

DO JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE RECURSAL.

Constata-se, portanto, a presença todos os **requisitos de admissibilidade**, tanto os de natureza intrínseca (*v.g.,* legitimidade e interesse recursal) quanto os de natureza extrínseca (*v.g.*, tempestividade, preparo e regularidade formal), razão pela qual **este recurso deve ser conhecido**.

RAZÕES DE DECIDIR O MÉRITO.

Em avanço ao mérito, o litígio deve ser dirimido sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, pois verificados os requisitos subjetivos e objetivos para a caracterização da relação de consumo entre as partes, tal como previstos nos seus artigos 2º, *caput*, e 3º, *caput* e § 2º da Lei nº 8.078/1990.[2] Tal assertiva, igualmente, encontra respaldo no teor do Enunciado da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras."*

Incide, portanto, a regra da **responsabilidade civil objetiva dos fornecedores** por defeito do serviço, conforme preconiza o artigo 14, *caput*, do Diploma Consumerista, *in verbis*:

> "Art. 14. O **fornecedor de serviços responde**, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos

---

2
Art. 2°, CDC: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.
Art. 3°, CDC: 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, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. [...] § 2° 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.

> consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." *(Destaquei)*

Tal disposição se compatibiliza com a teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, pois a responsabilidade decorre do fato de dispor-se alguém a realizar a atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços, de modo que deve a empresa demandada arcar com os ônus decorrentes de prejuízos causados pela execução equivocada do serviço.

Nesta toada, especialmente acerca dos **golpes de engenharia social**, consolidou-se o entendimento de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias. Cite-se o Verbete Sumular nº 94 deste Egrégio Tribunal de Justiça, que assim preceitua:

> **Enunciado nº 94/TJRJ**: "Cuidando-se de fortuito interno, o fato de terceiro não exclui o dever do fornecedor de indenizar."

Cabe evocar, também, a Súmula nº 479 do Superior Tribunal de Justiça:

> **Enunciado nº 479/STJ**: "As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias."

Os entendimentos sumulares acima mencionados devem ser interpretados em conjunto com as excludentes de responsabilidade expressamente previstas no próprio artigo 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, as quais incidem nas hipóteses que o

fornecedor comprova a inexistência de defeito na prestação do serviço ou a ocorrência de culpa exclusiva de terceiro ou da própria vítima, circunstâncias estas que são aptas a romper o nexo de causalidade.[3]

Desta forma, a responsabilidade civil não decorre da mera ocorrência da fraude. Para fins de configuração de fortuito interno, exige-se a verificação do nexo causal entre o evento danoso e a atividade bancária, como ocorre, por exemplo, nos casos em que fraudadores se valem de canais legítimos da instituição financeira, de violação dos sistemas de segurança e/ou de deficiências dos controles internos.

Saliente-se, por oportuno, que o consumidor não está desobrigado de apresentar prova mínima dos fatos por ele articulados, em atenção ao artigo 373, I, do CPC/2015[4]. Em tal sentido, eis a orientação da Súmula nº 330 deste Tribunal de Justiça:

> "Os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.".

Pois bem.

No caso em apreço, a defesa da instituição financeira buscou a reforma integral da sentença de procedência proferida em primeira instância. Para tanto, articulou a tese de ausência de responsabilidade civil e defendeu que a fraude do boleto falso constituiu

---

3

Art. 14, § 3°, CDC: O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar; I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

4

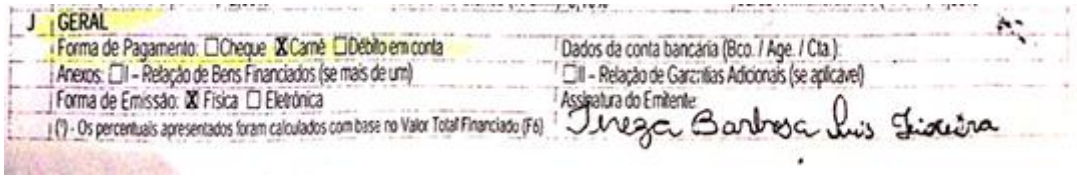
Art. 373, CPC/2015. O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

fato exclusivo de terceiro e da própria vítima, o que caracterizaria fortuito externo e romperia o nexo de causalidade.

A recorrente sustentou, em síntese, que não houve falha na prestação do serviço ou vício de segurança em seus sistemas internos, uma vez que a consumidora teria agido com negligência ao realizar tratativas por canais não oficiais e ao fornecer dados sigilosos a estelionatários.

Contudo, sem razão.

Ao compulsar os autos, notadamente a cópia do Contrato de Cédula de Crédito Bancário (CDC) nº 851355684, verifica-se a existência da cláusula "J", a qual estabeleceu, de forma expressa, que o pagamento das prestações seria operacionalizado mediante carnê físico. Colacione-se:

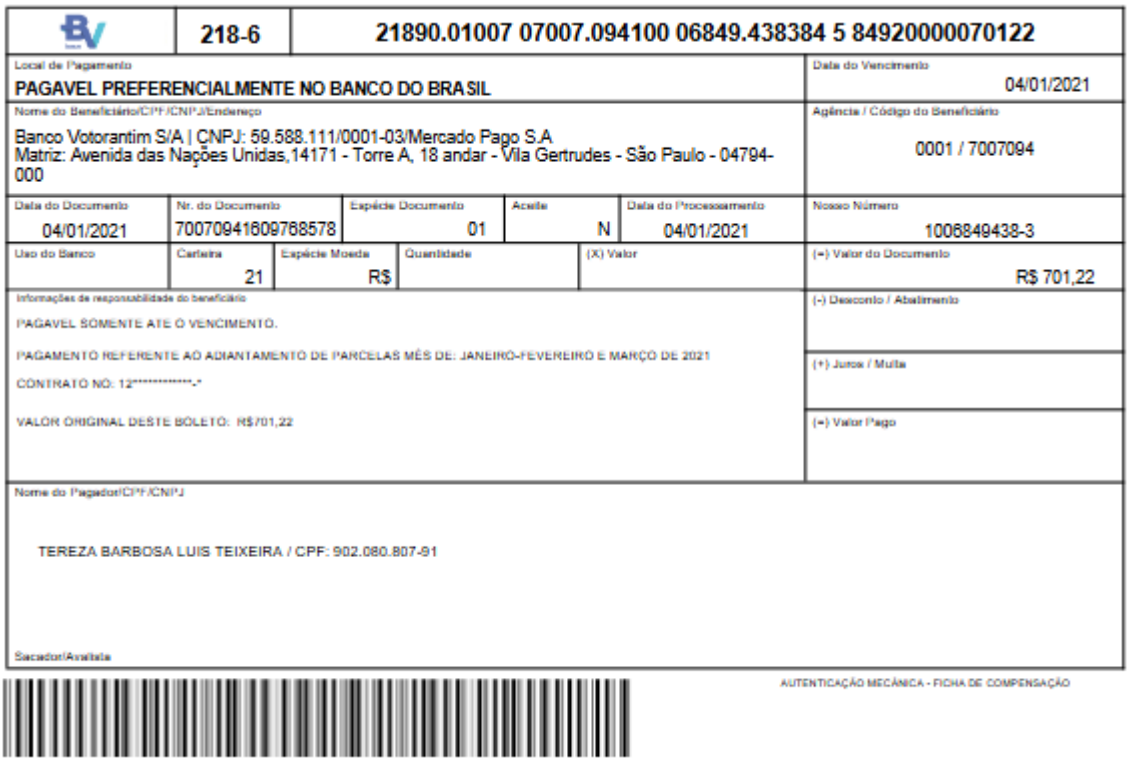

J | GERAL
Forma de Pagamento: ☐ Cheque ☒ Carnê ☐ Débito em conta | Dados da conta bancária (Bco. / Age. / Cta.):
Anexos: ☐ I - Relação de Bens Financiados (se mais de um) | ☐ II - Relação de Garantias Adicionais (se aplicável)
Forma de Emissão: ☒ Física ☐ Eletrônica | Assinatura do Emitente: Ineza Barbosa Luis Ferreira
(*) - Os percentuais apresentados foram calculados com base no Valor Total Financiado (F6)

Constata-se, ainda, que a instituição financeira recorrente não produziu provas no sentido de ter dado cumprimento à sua obrigação acessória de envio do referido instrumento de cobrança. Limitou-se a sugerir, de forma extremamente vaga e genérica, que o pagamento regular de parcelas anteriores evidenciaria a posse do instrumento de cobrança, o que não possui o condão de infirmar a narrativa autoral.

Esta conduta omissiva, inegavelmente, constituiu o fator determinante para que a consumidora buscasse canais alternativos para a quitação do débito e, assim, ficasse mais vulnerável à fraude praticada por terceiros. Portanto, não há falar em fortuito externo.

Lado outro, a consumidora logrou êxito em coligir elementos mínimos indiciários do direito alegado. Instruiu sua petição inicial com demonstrativos do efetivo aporte financeiro destinado à quitação das parcelas referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2021, no montante total de R$ 701,22, pago em 04/01/2021.

É imperativo observar que o boleto fraudulento, encaminhado via aplicativo de mensagens, ostentava identificadores de legitimidade aptos a induzir em erro o cidadão médio, tais como o logotipo oficial da financeira, os dados precisos do contrato e o número do CNPJ da instituição recorrente, além das informações pessoais da própria cliente, elementos que conferiram ao título uma aparência de autenticidade inquestionável. Veja-se:



	218-6	21890.01007 07007.094100 06849.438384 5 84920000070122				
Local de Pagamento: PAGAVEL PREFERENCIALMENTE NO BANCO DO BRASIL						Data do Vencimento: 04/01/2021
Nome do Beneficiário/CPF/CNPJ/Endereço: Banco Votorantim S/A | CNPJ: 59.588.111/0001-03/Mercado Pago S.A Matriz: Avenida das Nações Unidas,14171 - Torre A, 18 andar - Vila Gertrudes - São Paulo - 04794-000						Agência / Código do Beneficiário: 0001 / 7007094
Data do Documento: 04/01/2021	Nr. do Documento: 70070941609768578	Espécie Documento: 01	Aceite: N	Data do Processamento: 04/01/2021		Nosso Número: 1006849438-3
Uso do Banco	Carteira: 21	Espécie Moeda: R$	Quantidade	(X) Valor		(=) Valor do Documento: R$ 701,22
Informações de responsabilidade do beneficiário: PAGAVEL SOMENTE ATE O VENCIMENTO. PAGAMENTO REFERENTE AO ADIANTAMENTO DE PARCELAS MÊS DE: JANEIRO-FEVEREIRO E MARÇO DE 2021 CONTRATO NO: 12**********-* VALOR ORIGINAL DESTE BOLETO: R$701,22						(-) Desconto / Abatimento; (+) Juros / Multa; (=) Valor Pago
Nome do Pagador/CPF/CNPJ: TEREZA BARBOSA LUIS TEIXEIRA / CPF: 902.080.807-91						
Sacador/Avalista						

AUTENTICAÇÃO MECÂNICA - FICHA DE COMPENSAÇÃO

Sob tal perspectiva, não era exigível que a consumidora presumisse a ocorrência de fraude, dada a fidedignidade visual do boleto apresentado, a qual impossibilitou a percepção do engodo no ato do pagamento.

É forçoso concluir, portanto, que o banco não se desincumbiu do seu ônus probatório acerca de eventual de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, tampouco a ocorrência de alguma das causas excludentes da responsabilidade civil, tais como culpa exclusiva da vítima ou de terceiro.[5]

Deste modo, inexistem dúvidas acerca do nexo causal entre o descumprimento contratual e omissão do banco e o evento danoso vivenciado pela consumidora. Foram violados os deveres de transparência, informação e segurança, de modo que o serviço prestado se revelou defeituoso quanto à forma de seu fornecimento e aos riscos que dele se poderia razoavelmente esperar, o que se amolda perfeitamente às hipóteses do artigo 14, § 1º, I e II, do CDC[6].

Exsurgiu, assim, o dever de reparar integralmente os danos causados, sejam materiais ou extrapatrimoniais, a fim de viabilizar o retorno da consumidora ao *status quo ante*, em consonância com o artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor:

> "Art. 6º São direitos básicos do consumidor;
> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;"

---

5 **Art. 373, CPC/2015**. O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

6 **Art. 14, §1º, I e II, do CDC**. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

Por tais razões, a sentença de primeiro grau não comporta qualquer reparo nas capitulações em que declarou da **inexistência do débito que originou a negativação do nome da consumidora** e determinou sua **exclusão dos cadastros restritivos ao crédito**.

Em avanço, no que se relaciona aos **danos extrapatrimoniais**, é pacífica a orientação no sentido de que a inscrição indevida em cadastros de inadimplentes configura dano moral presumido (*in re ipsa*), pois o dano decorre da própria ilicitude do fato que macula o nome do consumidor.

Acerca da temática, o Superior Tribunal de Justiça já se manifestou:

> "AGRAVO INTERNO. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CADASTRO DE INADIMPLENTES. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL. IN RE IPSA. 1. A inscrição/manutenção indevida do nome do devedor em cadastro de inadimplente enseja o dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado a própria existência do ato ilícito, cujos resultados são presumidos. 2. Agravo interno não provido. (STJ - AgInt no REsp: 1846222 RS 2019/0326486-1, Relator.: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 10/08/2020, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 13/08/2020)"

Como é sabido, o princípio da dignidade da pessoa humana, esculpido no artigo 1º, III, da Constituição da República. Deste princípio é possível extrair-se que o homem é detentor de um conjunto aberto de "direitos existenciais", que são comumente denominados de direitos da personalidade (direitos personalíssimos).

O dano moral, portanto, deve ser caracterizado como ofensa a uma dada categoria de interesses ou direitos da personalidade e ele visa reparar justamente os danos a tais direitos. Esses apontados direitos da personalidade são os bens personalíssimos do

homem, como a vida, a integridade física, a liberdade, a saúde, a honra (objetiva e subjetiva), a imagem, a intimidade, o nome, dentre outros, pois eles constituem uma categoria aberta.

Desse modo, afigura-se totalmente inaceitável definir o conceito jurídico de dano moral em conformidade com o estado anímico ou espiritual da pessoa, como a dor (física ou moral), a tristeza, a angústia, a amargura, o sofrimento, o vexame, a humilhação, a vergonha, ou quaisquer outros elementos negativos vivenciados pelo ser humano. Tais impressões psíquicas podem representar, o mais das vezes, apenas a repercussão, a consequência da lesão a um direito da personalidade, isto é, o resultado do dano moral.

De fato, o maior equívoco da concepção subjetiva é justamente vincular a caracterização do dano extrapatrimonial com a presença obrigatória de sentimentos anímicos, uma vez que muitos direitos da personalidade, como a honra objetiva (reputação) ou a imagem, não precisam estar acompanhados de sentimento de dor para serem reconhecidos.

Como também salienta a professora Maria Celina Bodin de Moraes, "*Não será, portanto, o sofrimento humano ou a situação de tristeza, constrangimento, perturbação, angústia ou transtorno, que ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetarem a dignidade humana pela violação de um ou mais, dentre os substratos referidos*"[7].

A compreensão deste tema se revela ainda mais relevante no que tange *à prova do dano moral*, eis que alguns magistrados erradamente deixam de reconhecê-lo, porque ficam preocupados em descobrir aspectos puramente psicológicos que em nada interessam ao deslinde da causa. Ao magistrado, cumpre tão somente verificar o dano moral como consequência automática de qualquer lesão a direitos da personalidade, isto é, a

[7] Danos à Pessoa Humana. Uma Leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais. 2ª Ed. Revista. Rio de Janeiro. Ed. Processo. p. 327.

simples violação de um direito extrapatrimonial é razão jurídica mais que suficiente para fazer surgir o dever de indenizar.

Todavia, se, por um lado, a intensidade do sofrimento e/ou do constrangimento da vítima não importa à conceituação do dano moral, por outro, atualmente pode desempenhar importante função como critério de arbitramento do *quantum debeatur*.

In casu, a consumidora suportou injustamente a inscrição em cadastros restritivos de crédito. É indubitável que a conduta da instituição financeira acarretou consideráveis lesões ao nome, à honra e à imagem, bem como feriu a sua dignidade e integridade psíquica (direito da personalidade), mediante a violação do sossego, da tranquilidade e da paz de espírito.

Outrossim, é sempre bom lembrar que os direitos da personalidade constituem uma categoria aberta, isto é, não estão predeterminados, de modo que outros podem surgir à medida que o pensamento jurídico evolua, como aconteceu com o conceito moderno de “dano temporal”, decorrente da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Pessoalmente, também sustento que seja um direito da personalidade a “dignidade e o respeito ao consumidor”, de forma que se houver uma inequívoca “falta de respeito” ao consumidor, caracterizado estará o dano moral e cabível a devida e completa indenização, como ocorre nas hipóteses de atraso de voo, corte indevido de água ou energia, atraso na entrega de um produto, etc.

Isto quer dizer que não é necessário recorrer-se, necessariamente ao princípio reitor que é a dignidade da pessoa humana e que serve de fundamento a toda e qualquer violação ao Direito ao Consumidor, porque muitas vezes é necessário apontar, com mais precisão, qual o direito da personalidade que foi violado pela conduta do fornecedor.

Assim, o desperdício de seu tempo vital, suporte implícito da existência humana, bem jurídico-constitucional, demonstra de modo inequívoco não só a lesão ao seu direito da personalidade, como também a obrigação de a parte ré em reparar o dano temporal, espécie de dano moral, especialmente quando se constata que a consumidora deixou de desempenhar suas atividades existenciais, como trabalhar, descansar ou cuidar de si mesmo (direitos fundamentais), em razão do ato lesivo cometido pelo fornecedor[8].

Ao agir de tal forma, portanto, o fornecedor obrigou a consumidora a aceitar pacatamente os prejuízos advindos dos problemas de consumo – em franca renúncia aos seus direitos – ou a desviar seu tempo de vida para solucionar questões que lhe foram impostas pela má prestação de serviços, sobre as quais não deu causa, nem teve qualquer ingerência.

Como salienta o professor e amigo, Marcos Dessaune[9]:

> "Ditos problemas do consumo caracterizam o "**desvio produtivo do consumidor**", que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo - e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a **relação de causalidade** existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante" (GRIFEI)."

[8] Op.Cit. p. 247 e 248.
[9] Dessaune, Marcos. Teoria Aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do Tempo desperdiçado e da vida alterada. 2ª ed.; Vitória, ES. P. 274.

Ainda segundo o professor Dessaune[10]:

> "Tal comportamento principal do consumidor – despender tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vída, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo –enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral - , dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade, que apoia esses direitos."

Ainda sobre **a gravidade** do dano temporal, o doutrinador Marcos Dessaune, assim se manifesta, em sua obra *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo*[11], *in verbis:*

> "Esse prejuízo extrapatrimonial ocorre como consequência de dois fenômenos imutáveis: o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou realizar atividades excludentes do que resulta uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade. Ou seja, o dano em questão resulta da lesão ao tempo vital do consumidor que, enquanto bem econômico escasso e inacumulável, nessa situação sofre um desperdício irrecuperável; do mesmo modo, tal dano decorre da lesão a qualquer atividade planejada ou desejada do consumidor que,

10 Op. Cit. p. 274 e 275

11 DESSAUNE Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo. 2ª ed. Edição Especial do Autor. Vitória-ES. 2017, p. 276/277.

> enquanto interesse existencial suscetível de prejuízo quando deslocado no tempo, nessas circunstâncias sofre uma alteração danosa inevitável.
>
> Por outro ângulo, considerando-se que "o verdadeiro detentor do poder é aquele que está em condições de impor aos demais o seu ritmo, a sua dinâmica, a sua própria temporalidade" e que "a pena é tempo e o tempo é pena [,isto é, que] pune-se através da quantidade de tempo e permite-se que o tempo substitua a pena", pode-se dizer que o fornecedor, ao se encontrar em posição de vantagem para impor ao consumidor vulnerável o próprio modus solvendi do problema de consumo que criou, tem o poder de transformar em pena ("castigo") o tempo que o consumidor precisa gastar tentando solucionar tal situação nociva. Em geral é essa a percepção (ou o sentimento) do consumidor".

Por tais razões, verifica-se que na hipótese em questão o tempo vital do consumidor foi desperdiçado de forma completamente desproporcional e ilegal, como decorrência da falha na prestação do serviço pelo fornecedor, de modo que a afetação do seu direito da personalidade, decorrente da sua absurda e irrecuperável perda de tempo, manifestação de sua própria existência humana, gerou indiscutível dano temporal a ser indenizado.

Em relação ao arbitramento, a questão mais tormentosa em se tratando do dano moral se relaciona à sua quantificação, uma vez que até bem pouco tempo não havia, em nossa jurisprudência, uma sistematização de elementos norteadores que fossem majoritariamente objetivos. De fato, o que importa é que as decisões judiciais se fundamentem em dados sólidos que possam ser avaliados e controlados externamente, de modo a acabar de vez com o emprego de fórmulas vagas e imprecisas e que sempre conduzem à arbitrariedade.

A doutrina vem se ocupando deste tema. A professora Maria Celina Bodin de Moraes, por exemplo, ao discorrer sobre critérios de reparação, salientou que "*a reparação integral parece ser a medida, necessária e suficiente, para proteger a pessoa humana nos aspectos que realmente a individualizam. De fato, considera-se que a responsabilidade civil na atualidade tem como foco precípuo a situação em que se encontra a vítima, visando recompor a violência sofrida em sua dignidade através da reparação integral do dano*"[12].

Todavia, veio da jurisprudência a contribuição decisiva para a elaboração de uma metodologia de parâmetros objetivos e subjetivos, a fim de tornar o arbitramento do *quantum debeatur,* um procedimento racional e seguro, capaz de indenizar pecuniariamente as vítimas pelos danos existenciais sofridos.

Com efeito, a decisão judicial paradigmática é o Recurso Especial da lavra do eminente Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, que adotou o inovador *sistema bifásico de arbitramento*, nos seguintes termos:

> "RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. 1. Discussão restrita à quantificação da indenização por dano moral sofrido pelo devedor por ausência de notificação prévia antes de sua inclusão em cadastro restritivo de crédito (SPC). 2. Indenização arbitrada pelo tribunal de origem em R$ 300,00 (trezentos reais). 3. Dissídio jurisprudencial caracterizado com os precedentes das duas turmas integrantes da

12
Obra citada. p. 331.

> Segunda Secção do STJ. 4. Elevação do valor da indenização por dano moral na linha dos precedentes desta Corte, considerando as duas etapas que devem ser percorridas para esse arbitramento. 5. Na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. 6. Na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz. 7. Aplicação analógica do enunciado normativo do parágrafo único do art. 953 do CC/2002. 8. Arbitramento do valor definitivo da indenização, no caso concreto, no montante aproximado de vinte salários mínimos no dia da sessão de julgamento, com atualização monetária a partir dessa data (Súmula 362/STJ). 9. Doutrina e jurisprudência acerca do tema. 10. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. (REsp. 1152541/RS, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, TERCEIRA TURMA, julgado em 13/09/2011, DJe 21/09/2011).”

A partir desta decisão da Terceira Turma do STJ, a jurisprudência ainda demorou algum tempo para sedimentar-se, porém, no ano de 2016, nova decisão, agora da Quarta Turma do STJ, da lavra do culto Ministro Luis Felipe Salomão, acabou por unificar o entendimento nas duas Turmas sobre esta questão.

O voto do Ministro Salomão, fazendo referência durante todo o tempo, ao conteúdo do voto Ministro Sanseverino, é um marco definitivo a respeito da valoração ou quantificação do dano moral, pois, conforme suas próprias palavras *“são inúmeros os tipos de dano moral e os seus fatos geradores*”.

Assim, a transcrição da maior parte de seu voto, tal como ele fez com o voto do Ministro Sanseverino, se torna obrigatório, nos seguintes termos:

> "RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. PROGRAMA TELEVISIVO. TRANSMISSÃO DE REPORTAGEM INVERÍDICA (CONHECIDA COMO "A FARSA DO PCC"). AMEAÇA CRIMINOSA. EFETIVO TEMOR CAUSADO NAS VÍTIMAS E NA POPULAÇÃO. ABUSO DE DIREITO DE INFORMAR. *ACTUAL MALICE*. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO.(RECURSO ESPECIAL Nº 1.473.393-SP)."

No corpo do seu voto, sobre a matéria ora tratada, o Ministro Salomão assim se pronunciou:

> "Em seu minucioso voto, com o qual concordo plenamente, o Min. Paulo de Tarso Sanseverino asseverou que: A questão relativa à reparação dos danos extrapatrimoniais, especialmente a quantificação da indenização correspondente, constitui um dos problemas mais delicados na atualidade, em face da dificuldade de fixação de critérios objetivos para o seu arbitramento. Em sede doutrinária, tive oportunidade de analisar essa questão, tentando estabelecer um critério razoavelmente objetivo para essa operação de arbitramento judicial da indenização por dano moral (Princípio da Reparação Integral – Indenização no Código Civil. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 275-313). Tomo a liberdade de expor os fundamentos desse critério bifásico em que se procura compatibilizar o interesse jurídico lesado com as circunstâncias do caso. [...] II – Arbitramento equitativo pelo juiz. O melhor critério para quantificação da indenização por prejuízos extrapatrimoniais em geral, no atual estágio do Direito brasileiro, é por arbitramento pelo juiz, de forma eqüitativa, com fundamento no

postulado da razoabilidade. Na reparação dos danos extrapatrimoniais, conforme lição de Fernando Noronha, segue-se o "princípio da satisfação compensatória", pois "o quantitativo pecuniário a ser atribuído ao lesado nunca poderá ser equivalente a um preço", mas "será o valor necessário para lhe proporcionar um lenitivo para o sofrimento infligido, ou uma compensação pela ofensa à vida ou integridade física" (NORONHA, Fernando. Direito das Obrigações. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 569). Diante da impossibilidade de uma indenização pecuniária que compense integralmente a ofensa ao bem ou interesse jurídico lesado, a solução é uma reparação com natureza satisfatória, que não guardará uma relação de equivalência precisa com o prejuízo extrapatrimonial, mas que deverá ser pautada pela eqüidade. [...] No Brasil, embora não se tenha norma geral para o arbitramento da indenização por dano extrapatrimonial semelhante ao art. 496, n. 3, do CC português, tem-se a regra específica do art. 953, parágrafo único, do CC/2002, já referida, que, no caso de ofensas contra a honra, não sendo possível provar prejuízo material, confere poderes ao juiz para "fixar, eqüitativamente, o valor da indenização na conformidade das circunstâncias do caso". Na falta de norma expressa, essa regra pode ser estendida, por analogia, às demais hipóteses de prejuízos sem conteúdo econômico (LICC, art. 4º). Menezes Direito e Cavalieri Filho, a partir desse preceito legal, manifestam sua concordância com a orientação traçada pelo Min. Ruy Rosado de que "a eqüidade é o parâmetro que o novo Código Civil, no seu artigo 953, forneceu ao juiz para a fixação dessa indenização" (DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. Comentários ao novo Código Civil: da responsabilidade civil, das preferência e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004. v. 13, p. 348). Esse arbitramento eqüitativo será pautado pelo postulado da razoabilidade, transformando o juiz em um montante econômico a agressão a um bem jurídico sem essa natureza. O próprio julgador da demanda indenizatória, na mesma sentença em que aprecia a ocorrência do ato ilícito, deve proceder ao arbitramento

da indenização. A dificuldade ensejada pelo art. 946 do CC/2002, quando estabelece que, se a obrigação for indeterminada e não houver disposição legal ou contratual para fixação da indenização, esta deverá ser fixada na forma prevista pela lei processual, ou seja, por liquidação de sentença por artigos e por arbitramento (arts. 603 a 611 do CPC), supera-se com a aplicação analógica do art. 953, parágrafo único, do CC/2002, que estabelece o arbitramento eqüitativo da indenização para uma hipótese de dano extrapatrimonial. Com isso, segue-se a tradição consolidada, em nosso sistema jurídico, de arbitrar, desde logo, na mesma decisão que julga procedente a demanda principal (sentença ou acórdão), a indenização por dano moral, evitando-se que o juiz, no futuro, tenha de repetir desnecessariamente a análise da prova, além de permitir que o tribunal, ao analisar eventual recurso, aprecie, desde logo, o montante indenizatório arbitrado. A autorização legal para o arbitramento eqüitativo não representa a outorga pelo legislador ao juiz de um poder arbitrário, pois a indenização, além de ser fixada com razoabilidade, deve ser devidamente fundamentada com a indicação dos critérios utilizados. A doutrina e a jurisprudência têm encontrado dificuldades para estabelecer quais são esses critérios razoavelmente objetivos a serem utilizados pelo juiz nessa operação de arbitramento da indenização por dano extrapatrimonial. Tentando-se proceder a uma sistematização dos critérios mais utilizados pela jurisprudência para o arbitramento da indenização por prejuízos extrapatrimoniais, destacam-se, atualmente, as circunstâncias do evento danoso e o interesse jurídico lesado, que serão analisados a seguir. III - Valorização das circunstâncias do evento danoso (elementos objetivos e subjetivos de concreção). O arbitramento equitativo da indenização constitui uma operação de “concreção individualizadora” na expressão de Karl Engisch, recomendando que todas as circunstâncias especiais do caso sejam consideradas para a fixação das suas conseqüências jurídicas (ENGISCH, Karl. La idea de concrecion en el derecho y en la ciência jurídica atuales. Tradução de Juan José Gil Cremades. Pamplona:

Ediciones Universidade de Navarra, 1968, p.389). No arbitramento da indenização por danos extrapatrimoniais, as principais circunstâncias valoradas pelas decisões judiciais, nessa operação de concreção individualizadora, têm sido a gravidade do fato em si, a intensidade do sofrimento da vítima, a culpabilidade do agente responsável, a eventual culpa concorrente da vítima, a condição econômica, social e política das partes envolvidas. No IX Encontro dos Tribunais de Alçada, realizado em 1997, foi aprovada proposição no sentido de que, no arbitramento da indenização por dano moral, “o juiz ... deverá levar em conta critérios de proporcionalidade e razoabilidade na apuração do quantum, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado”. Maria Celina Bodin de Moraes catalagou como “aceites os seguintes dados para a avaliação do dano moral”: o grau de culpa e a intensidade do dolo (grau de culpa); a situação econômica do ofensor; a natureza a gravidade e a repercussão da ofensa (a amplitude do dano); as condições pessoais da vítima (posição social, política, econômica); a intensidade do seu sofrimento (MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à Pessoa Humana. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 29). Assim, as principais circunstâncias a serem consideradas como elementos objetivos e subjetivos de concreção são: a) a gravidade do fato em si e suas conseqüências para a vítima (dimensão do dano); b) a intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente (culpabilidade do agente); c) a eventual participação culposa do ofendido (culpa concorrente da vítima); d) a condição econômica do ofensor; e) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica). No exame da gravidade do fato em si (dimensão do dano) e de suas conseqüências para o ofendido (intensidade do sofrimento). O juiz deve avaliar a maior ou menor gravidade do fato em si e a intensidade do sofrimento padecido pela vítima em decorrência do evento danoso. Na análise da intensidade do dolo ou do grau de culpa, estampa-se a função punitiva da indenização do dano moral, pois a situação passa a ser analisada na perspectiva do ofensor, valorando-se o elemento

subjetivo que norteou sua conduta para elevação (dolo intenso) ou atenuação (culpa leve) do seu valor, evidenciando-se claramente a sua natureza penal, em face da maior ou menor reprovação de sua conduta ilícita. Na situação econômica do ofensor, manifestam-se as funções preventiva e punitiva da indenização por dano moral, pois, ao mesmo tempo em que se busca desestimular o autor do dano para a prática de novos fatos semelhantes, pune-se o responsável com maior ou menor rigor, conforme sua condição financeira. Assim, se o agente ofensor é uma grande empresa que pratica reiteradamente o mesmo tipo de evento danoso, eleva-se o valor da indenização para que sejam tomadas providências no sentido de evitar a reiteração do fato. Em sentido oposto, se o ofensor é uma pequena empresa, a indenização deve ser reduzida para evitar a sua quebra. As condições pessoais da vítima constituem também circunstâncias relevantes, podendo o juiz valorar a sua posição social, política e econômica. A valoração da situação econômica do ofendido constitui matéria controvertida, pois parte da doutrina e da jurisprudência entende que se deve evitar que uma indenização elevada conduza a um enriquecimento injustificado, aparecendo como um prêmio ao ofendido. O juiz, ao valorar a posição social e política do ofendido, deve ter a mesma cautela para que não ocorra também uma discriminação, em função das condições pessoais da vítima, ensejando que pessoas atingidas pelo mesmo evento danoso recebam indenizações díspares por esse fundamento. Na culpa concorrente da vítima, tem-se a incidência do art. 945 do CC/2002, reduzindo-se o montante da indenização na medida em que a própria vítima colaborou para a ocorrência ou agravamento dos prejuízos extrapatrimoniais por ela sofridos. [...] Na jurisprudência do STJ, em julgados das duas turmas integrantes da Seção de Direito Privado, tem sido reconhecida a possibilidade de redução da indenização na hipótese de culpa concorrente do devedor, conforme se depreende dos seguintes julgados: a) STJ, 4ª T., AG 1172750/SP, Rel. Min. João Otávio de Noronha, DJe 06.09.2010. b) STJ, 4ª T., REsp 632.704/RO, Rel. Min.

Jorge Scartezzini, Dj. 01/02/2006. c) STJ, 3ª T., REsp 712.591/RS, rel.: Min. Nancy Andrighi, j. 16/11/2006, Dje 04/12/2006. Mostra-se correta essa orientação, pois, devendo o juiz proceder a um arbitramento equitativo da indenização, não pode deixar também de valorar essa circunstância relevante, que é a concorrência de culpa do devedor negativado. Essas circunstâncias judiciais, que constituem importantes instrumentos para auxiliar o juiz na fundamentação da indenização por dano extrapatrimonial, apresentam um problema de ordem prática, que dificulta a sua utilização. Ocorre que, na responsabilidade civil, diferentemente do Direito Penal, não existem parâmetros mínimos e máximos para balizar a quantificação da indenização. Desse modo, embora as circunstâncias judiciais moduladoras sejam importantes elementos de concreção na operação judicial de quantificação da indenização por danos. No futuro, na hipótese de adoção de um tarifamento legislativo, poder-se-iam estabelecer parâmetros mínimos e máximos bem distanciados, à semelhança das penas mínima e máxima previstas no Direito Penal, para as indenizações relativas aos fatos mais comuns. Mesmo essa solução não se mostra alinhada com um dos consectários lógicos do princípio da reparação integral, que é a avaliação concreta dos prejuízos indenizáveis. De todo modo, no momento atual do Direito brasileiro, mostra-se impensável um tarifamento ou tabelamento da indenização para os prejuízos extrapatrimoniais, pois a consagração da sua reparabilidade é muito recente, havendo necessidade de maior amadurecimento dos critérios de quantificação pela comunidade jurídica. Deve-se ter o cuidado, inclusive, com o tarifamento judicial, que começa silenciosamente a ocorrer, embora não admitido expressamente por nenhum julgado, na fixação das indenizações por danos extrapatrimoniais de acordo com precedentes jurisprudenciais, considerando apenas o bem jurídico atingido, conforme será analisado a seguir. IV – Interesse jurídico lesado. A valorização do bem ou interesse jurídico lesado pelo evento danoso (vida, integridade física, liberdade, honra) constitui um critério

bastante utilizado na prática judicial, consistindo em fixar as indenizações por danos extrapatrimoniais em conformidade com os precedentes que apreciaram casos semelhantes. Na doutrina, esse critério foi sugerido por Judith Martins-Costa, ao observar que o arbítrio do juiz na avaliação do dano deve ser realizado com observância ao "comando da cláusula geral do art. 944, regra central em tema de indenização" (MARTINS-COSTA, Judith. Comentários ao novo Código Civil: do inadimplemento das obrigações. Rio de Janeiro: Forense, 2003. v. 5, t.1-2, p. 351). A autora remete para a análise por ela desenvolvida acerca das funções e modos de operação das cláusulas gerais em sua obra. A boa-fé no direito privado (São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 330). Salienta que os operadores do direito devem compreender a função das cláusulas gerais de molde a operá-las no sentido de viabilizar a ressistematização das decisões, que atomizadas e díspares em seus fundamentos, "provocam quebras no sistema e objetiva injustiça, ao tratar desigualmente casos similares". Sugere que o ideal seria o estabelecimento de "grupos de casos típicos", "conforme o interesse extrapatrimonial concretamente lesado e consoante a identidade ou a similitude da ratio decidendi , em torno destes construindo a jurisprudência certos tópicos ou parâmetros que possam atuar, pela pesquisa do precedente, como amarras à excessiva flutuação do entendimento jurisprudencial". Ressalva que esses "tópicos reparatórios" dos danos extrapatrimoniais devem ser flexíveis de modo a permitir a incorporação de novas hipóteses e evitar a pontual intervenção do legislador. Esse critério, bastante utilizado na prática judicial brasileira, embora sem ser expressamente reconhecido pelos juízes e tribunais, valoriza o bem ou interesse jurídico lesado (vida, integridade física, liberdade, honra) para fixar as indenizações por danos morais em conformidade com os precedentes que apreciaram casos semelhantes. [...] Em suma, a valorização do bem ou interesse jurídico lesado é um critério importante, mas deve-se ter o cuidado para que não conduza a um engessamento excessivo das indenizações por

prejuízos extrapatrimoniais, caracterizando um indesejado tarifamento judicial com rigidez semelhante ao tarifamento legal. VI – Método bifásico para o arbitramento equitativo da indenização. O método mais adequado para um arbitramento razoável da indenização por dano extrapatrimonial resulta da reunião dos dois últimos critérios analisados (valorização sucessiva tanto das circunstâncias como do interesse jurídico lesado). Na primeira fase, arbitra-se o valor básico ou inicial da indenização, considerando-se o interesse jurídico lesado, em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria (grupo de casos). Assegura-se, com isso, uma exigência da justiça comutativa que é uma razoável igualdade de tratamento para casos semelhantes, assim como que situações distintas sejam tratadas desigualmente na medida e que se diferenciam. Na segunda fase, procede-se à fixação definitiva da indenização, ajustando-se o seu montante às peculiaridades do caso com base nas suas circunstâncias. Partindo-se, assim, da indenização básica, eleva-se ou reduz-se esse valor de acordo com as circunstâncias particulares do caso (gravidade do fato em si, culpabilidade do agente, culpa concorrente da vítima, condição econômica das partes) até se alcançar o montante definitivo. Procede-se, assim, a um arbitramento efetivamente eqüitativo, que respeita as peculiaridades do caso. Chega-se, com isso, a um ponto de equilíbrio em que as vantagens dos dois critérios estarão presentes. De um lado, será alcançada uma razoável correspondência entre o valor da indenização e o interesse jurídico lesado, enquanto, de outro lado, obter-se-á um montante que corresponda às peculiaridades do caso com um arbitramento equitativo e a devida fundamentação pela decisão judicial". Retoma o Ministro Luis Felipe Salomão os termos de sua lúcida fundamentação: "Realmente, o referido método bifásico parece ser o que melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais, uma vez que minimiza eventual arbitrariedade ao se adotar critérios unicamente subjetivos do julgador, além de afastar eventual tarifação do dano. Nesse sentido,

pacificou-se a recente jurisprudência da Terceira Turma desta Corte, em que se constata, primeiramente, a existência do dano moral pela violação a situações jurídicas existenciais, isto é, a valoração do fato lesivo, e, num segundo momento, a extensão e a quantificação do dano extrapatrimonial, individualizando-o de acordo com as peculiaridades do caso concreto. Acredito que a adoção, também pela Quarta Turma, do sobredito critério, além de segurança jurídica, traria um norte de estabilização às duas Turmas desta Corte Superior, para o arbitramento dos danos morais. Aliás, o em. Min. Marco Buzzi, em seu voto-vista, no julgamento do Resp n. 1.354.346/PR, já demonstrou apreço pela tese aqui vertida. 10. Tomando-se essa linha de entendimento, o STJ tem arbitrado valores aproximados ao do presente caso em situações semelhantes, a saber: a) no julgamento do REsp 731.593/SE, Rel. Min. Castro Filho, Terceira Turma, em caso que houve publicação de âmbito nacional com inverídica acusação – de envolvimento dos autores em fraudes na realização de negócios financeiros com o Banestado -, o colegiado reduziu a indenização em danos morais para R$ 300.000,00(estava fixadas em R$ 1 milhão); b) já no julgamento do REsp 351.779/SP, Rel. p/ Acórdão Ministro Franciulli Netto, Segunda Turma, no famoso caso da Escola Base - em que a imprensa, de forma sensacionalista e falaciosa, divulgou resultados da investigação policial como sendo definitivos - falsas denúncias de abuso sexual -, culpando os ex-proprietários do colégio pelos fatos cometidos, quando, em verdade, as investigações policiais ainda estavam em curso, no final das quais foram os autores inocentados das levianas acusações – a indenização a título de danos morais foi aumentada para R$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), para cada um dos recorrentes; c) em outro caso emblemático (REsp 438.696/RJ), de relatoria do Ministro Carlos Alberto Menezes Direito, a Terceira Turma entendeu como razoável a indenização fixada no importe de R$ 300.000,00, a título de danos morais em favor do autor que, em razão de notícia inverídica - aposentadoria do requerente sete meses após ter sido nomeado

Desembargador; de que ele teria se beneficiado de empréstimos na Caixa Econômica Federal; da insinuação de que era desonesto quando garoto, de que usufruíra de empréstimos agrícolas com juros subsidiados; e do desconforto proveniente dos adjetivos lançados contra ele, além da intromissão não consentida em assuntos de sua esfera íntima - com a finalidade de achincalhá-lo e desacreditá-lo perante a opinião pública, em plena campanha eleitoral, acabou acarretando na sua renúncia à candidatura ao cargo de Vice-Presidente da República, além de ter maculada a sua honra e dignidade; d) a Quarta Turma, no julgamento do REsp 295.175/RJ, Rel. Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, condenou em R$ 100 mil o veículo de comunicação que, de forma leviana e irresponsável, divulgou reportagem incluindo juíza federal em um esquema de fraudes ocorridas contra a Previdência Social. e) a Terceira Turma, julgando o AgRg no Ag 1.151.052/SP, Rel. Ministro Massami Uyeda, em que se apurava o mesmo fato, só que em relação a outra vítima -"em razão da veiculação de programa televisivo no qual supostos integrantes do chamado PCC teriam ameaçado a vida do agravado e as de seus familiares" – entendeu que a condenação, no importe de R$ 375.000,00, era condizente com o dano moral suportado, não destoando dos padrões de quantificação de ressarcimento pelos quais a egrégia Segunda Seção tem se orientado. f) no julgamento do REsp 838.550/RS, Rel. Ministro Cesar Asfor Rocha, em decorrência dos danos sofridos pela exibição desautorizada e deturpada no meio televisivo, de matéria editada na comunidade naturista "Colina do Sol", reduziu o valor da reparação moral para R$ 200.000,00 (duzentos mil reais), para cada um dos demandantes, corrigido a partir desta data. g) mais recentemente (julgamento de 03/12/2015), a Terceira Turma manteve indenização arbitrada no valor de R$ 300.000,00 (trezentos mil reais), por ter a emissora de televisão veiculado notícia de relevante destaque - "Morte na Santa Casa", em que, apesar de cunho informativo à sociedade sobre a morte de três pacientes que estavam internados na UTI devido

à falta de energia, apontou determinada pessoa como a responsável pelo evento morte, quando, na verdade, nada teve a ver com os fatos ali narrados e apurados, sendo que tais mortes não ocorreram nas dependências desta, mas no Pronto Socorro Municipal de Cuiabá (AgRg no AREsp 768.560/MT, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva). h) Já a Quarta Turma, há pouco tempo, estabeleceu como razoável a indenização no importe de R$ 150.000,00, em favor do autor, porque reconheceu o exercício abusivo da liberdade de informação na transmissão de matéria que, de forma jocosa e depreciativa, zombava da fé professada por pastor que acolhia fiés homossexuais em sua igreja (AgRg no AREsp 313.672/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014). Assim, tendo em mira os parâmetros assinalados, observadas as circunstâncias do caso e das partes envolvidas, tenho por razoável a condenação que foi imposta pelo Tribunal de origem, não destoando da proporcionalidade e da razoabilidade, tampouco dos critérios adotados pela jurisprudência desta Corte. Com efeito, na primeira fase, o valor básico ou inicial da indenização, fixado em R$ 250.000,00, considerando o interesse jurídico lesado (vida, honra, imagem edignidade), em conformidade com os precedentes jurisprudenciais acerca da matéria(grupo de casos), foi razoável e dentro da média das turmas integrantes da Segunda Seção do STJ acima aludidos, além de que, não se pode olvidar, teve como base outro julgado daquele próprio Tribunal, tratando do mesmo fato, mas com referência pessoal de outra vítima (Hélio Bicudo). Na segunda fase, para a fixação definitiva da indenização, ajustando-se às circunstâncias particulares do caso, deve-se considerar, em primeiro lugar, a gravidade do fato em si, que, na hipótese em tela, trata de dano moral de grande e intensa proporção. A responsabilidade dos agentes, reconhecida pelo juízo de primeiro grau e pelo acórdão recorrido, é intensa para o evento danoso, tendo sido reconhecida a culpa grave na veiculação da matéria, que acarretou consequências extremamente graves. Deve-se

reconhecer ainda os elementos acerca da condição econômica dos ofensores, que foram assim destacados pela Corte de origem: "uma indenização de R$ 375.000,00 não é metade do que o SBT paga a pessoas que vão enfrentando perguntinhas de múltipla escolha sobre determinados assuntos e figuras, de interesse da audiência; é, na balança dos valores, migalha do salário do autor da farsa" (fl. 493), tendo, por outro lado, assentado que "em razão da especificidade própria à cada vítima, componente indissociável da valoração dessa espécie de verba reparatória, não se pode perder de vista que o autor - 'à época - capitaneava conhecido programa de jornalismo televisivo policial (sensacionalista), circunstância que o preparava - ao menos do ponto de vista hipotético' - para situações como a da espécie; daí porque - conquanto majorada- sua indenização não atingirá o parâmetro, da referência" (fl. 494). Realmente, levando-se em consideração as peculiaridades do caso, constata-se que a reportagem prejudicou demasiadamente a psique do recorrido, das demais pessoas ameaçadas, além de temor e clamor de toda a população que assistia ao canal televisivo, tendo o meio de comunicação e o apresentador, por outro lado, lucrado à custa das mazelas de outrem, aviltando à dignidade dos envolvidos. É de se ter, ainda, que a reportagem envolveu supostos criminosos armados justamente para causar maior impacto nos telespectadores, trazendo a morbidade do meio criminal, a custa de pessoas inocentes, para galgar melhores posições no ibope, provocando, por consequência, diversas ações em diferentes searas. O impacto da matéria, ressalte-se, foi destacado pelo membro do Parquet responsável pela ação civil pública movida em face do apresentador: "A impropriedade do programa nesse particular foi grandiosa, pois segundo informações obtidas no site do SBT, o potencial lesivo poderia alcançar 150.000.000 (cento e cinquenta milhões) de brasileiros, difusamente considerados em 98% do território nacional, como demonstrado à fls. 51 do Inquérito Civil". Indiscutível, portanto, o abalo que matérias desse jaez venham a causar no estado anímico de

> qualquer pessoa, mostrando-se evidente o sentimento de medo do autor, ora recorrido, advindo da entrevista que, supostamente alicerçada por integrantes de temida organização criminosa, notoriamente conhecida pela violência e pelo apreço à morte das pessoas, intimidavam ceifar a sua vida e, por decorrência lógica, de algum familiar que estivesse eu seu convívio. Impossível negar que a rotina de qualquer pessoa seria alterada por fato aterrador advindo da facção PCC, trazendo intranquilidade para o seu dia a dia. Verifica-se, ainda, que, no tocante a outras vítimas, como dito, o STJ manteve a condenação do Tribunal bandeirante em face da emissora de televisão, pelos mesmos fatos do presente caso, no importe de R$ 375.000,00. Assim, não se mostra necessária nova adequação da verba indenizatória na via estreita do recurso especial. 11. Por tais razões, nego provimento aos recursos especiais. É como voto."

Cumpre esclarecer que este Relator entendeu apresentar-se como de fundamental importância tecer considerações iniciais sobre o atual estágio de desenvolvimento da jurisprudência brasileira, no Superior Tribunal de Justiça, haja vista que a matéria em questão ainda desperta muita controvérsia, principalmente diante do elevado grau de subjetivismo de boa parte das decisões judiciais no Brasil.

Assim, o Sistema Bifásico foi escolhido por representar um avanço teórico e prático no que tange ao arbitramento do dano existencial, uma vez que através dele é possível chegar-se a um quantitativo que espelhe a recomposição da dignidade da vítima através da reparação integral do dano.

Sendo assim, conforme o modelo proposto pelo culto Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, na primeira fase será apurado o **valor básico** do dano moral, levando em conta unicamente o interesse ou bem juridicamente tutelado.

Todavia, foi necessário estabelecer alguns critérios para que os precedentes jurisprudenciais desta Corte (grupo de casos) pudessem melhor refletir uma similitude com o caso concreto em julgamento, de modo que foram seguidos dois parâmetros: *a)* inscrição indevida em cadastros restritivos de crédito e de inadimplentes; e *b)* a atualidade dos julgamentos.

Destarte, a situação encontrada foi a seguinte:

(Patamar compensatório: R$ 8.000,00)

"CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES DE FAZER E DE NÃO FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAL E MORAL. BANCO BRADESCO. ALEGAÇÃO AUTORAL DE INDEVIDOS DESCONTOS NOS SEUS PROVENTOS PREVIDENCIÁRIOS COM BASE EM CONTRATOS DE EMPRÉSTIMO CUJAS CELEBRAÇÕES NEGA, MAS QUE NÃO IMPEDIRAM A EFETIVAÇÃO DE APONTAMENTO NEGATIVO DO SEU NOME EM CADASTROS RESTRITIVOS DE CRÉDITO. PARCIAL PROCEDÊNCIA. APELO DO BANCO RÉU BUSCANDO REFORMAR INTEGRALMENTE O JULGADO COM A CONSEQUENTE IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS AUTORAIS. SUBSIDIARIAMENTE, PUGNA PELA REPETIÇÃO DO INDÉBITO NA FORMA SIMPLES E PELA REDUÇÃO DA VERBA COMPENSATÓRIA. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA EFETIVA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS PELA PARTE AUTORA. NÃO HOUVE PRODUÇÃO DE PERÍCIA GRAFOTÉCNICA NOS RESPECTIVOS INSTRUMENTOS CONTRATUAIS, CUJOS ORIGINAIS SEQUER FORAM ACOSTADOS AOS AUTOS, EM QUE PESE A INVERSÃO OPE LEGIS DO ÔNUS DA PROVA. APLICAÇÃO DO TEMA REPETITIVO 1.061 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). DANO MORAL CARACTERIZADO PELA NEGATIVAÇÃO DO NOME DA PARTE AUTORA. FIXAÇÃO DA

VERBA COMPENSATÓRIA EM R$ 8.000,00 (OITO MIL REAIS) QUE REVELA PATAMAR VERDADEIRAMENTE EQUILIBRADO, PROPORCIONAL, RAZOÁVEL E CONSONANTE COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. CONFIGURADA POSTURA CONTRÁRIA À BOA-FÉ OBJETIVA QUE JUSTIFICA A DOBRA LEGAL, COM RESPEITO À DEVIDA MODULAÇÃO DE EFEITOS APROVADA NO PRECEDENTE VINCULANTE DO E. STJ. INCIDÊNCIA DO ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO (IPCA) COMO ÍNDICE DE ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA E DA TAXA REFERENCIAL DO SISTEMA ESPECIAL DE LIQUIDAÇÃO E DE CUSTÓDIA (SELIC) COMO TAXA LEGAL DE JUROS MORATÓRIOS, NA FORMA DOS ARTIGOS 389, PARÁGRAFO ÚNICO, E 406, § 1º, DO CÓDIGO CIVIL E DE PRECEDENTE DO E. STJ. DESPROVIMENTO E PROMOÇÃO DE AJUSTES, DE OFÍCIO.”

(Patamar compensatório: R$ 8.000,00)

“Ação de conhecimento, com pedido de tutela antecipada, objetivando a Autora que a concessionária de energia elétrica proceda, em 48 horas, à retirada de seu nome dos cadastros restritivos de crédito, sob pena de multa horária de R$1.000,00, com pedido cumulado de indenização por dano moral, no valor de R$30.000,00. Sentença que julgou parcialmente procedente o pedido inicial para condenar a Ré a proceder ao cancelamento das restrições em nome da Autora junto ao SERASA, no prazo de 05 dias a contar da intimação da sentença, sob pena de multa diária de R$100,00, limitada a R$5.000,00, e, ao pagamento de R$8.000,00, a título de indenização por dano moral. Apelação de ambas as partes. Dívida que ensejou a negativação do nome da Autora que se encontrava sub judice, em razão de ação por ela anteriormente ajuizada para discutir a correção das faturas de energia elétrica e a própria legitimidade da cobrança. Ainda que a Ré sustente a regularidade dos critérios técnicos de faturamento e a inexistência de

má-fé, é certo que a inscrição do nome da consumidora em cadastros restritivos, enquanto pendente discussão judicial acerca do débito, revela-se indevida. Falha na prestação do serviço. Dever de indenizar. Dano moral configurado. pois, inegavelmente, a negativação, indevida do nome da Autora e o fato de ter tentado resolver administrativamente o problema, sem êxito, obrigando-a a ingressar em juízo para obter solução, ultrapassam o mero aborrecimento e têm repercussão extrapatrimonial. Quantum da reparação arbitrado em R$ 8.000,00, que se mostra compatível com critérios de razoabilidade e de proporcionalidade e com a repercussão dos fatos narrados nos autos, tanto mais se considerado que a ação anteriormente ajuizada foi julgada procedente determinando o refaturamento das contas de consumo que estavam sendo cobradas em valor superior à média estimada e à carga instalada na unidade consumidora, sendo aplicável o entendimento da Súmula 343 do TJRJ. Honorários advocatícios de sucumbência cujo percentual foi fixado de acordo com os critérios do artigo 85, § 2º do CPC. Desprovimento de ambas as apelações."

(Patamar compensatório: R$ 10.000,00)

"Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. COBRANÇA INDEVIDA. DÍVIDA RELATIVA A IMÓVEL DEMOLIDO. NEGATIVAÇÃO. DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL DOS PEDIDOS. RECURSO DO RÉU. DESPROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. A Autora alegou que o imóvel foi demolido, bem como não teria mais qualquer vínculo com o fornecimento de água desde 2009, quando desocupou o imóvel, e que, apesar disso, foi cobrada indevidamente e teve seu nome inscrito em cadastro de inadimplentes. 2. Apelação cível interposta pela parte Ré (CEDAE) contra sentença que declarou a inexistência das cobranças impugnadas e condenou a Ré ao pagamento de R$ 10.000,00 (dez mil reais) em danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 3. A controvérsia reside

na validade das cobranças realizadas pela CEDAE após a desocupação e demolição do imóvel e na existência de danos morais decorrentes da negativação do nome da Autora. III. RAZÕES DE DECIDIR 4. A relação jurídica entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90). 5. A Ré não comprovou a continuidade do fornecimento de água após a desocupação e demolição do imóvel, o que torna as cobranças indevidas. 6. A inclusão indevida do nome da Autora nos cadastros de inadimplentes configura dano moral in re ipsa, nos termos da Súmula nº 89 do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que considera a negativação indevida como violação à honra e imagem do consumidor. 7. O valor da indenização fixado em R$ 10.000,00 considerado adequado, levando em conta a gravidade do ato ilícito, a capacidade econômica das partes e as circunstâncias do caso. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Recurso conhecido e desprovido. Tese de julgamento: 1. A cobrança indevida, com a consequente negativação do nome do consumidor, configura dano moral, sendo devida a compensação por danos morais, quando não comprovada a regularidade do débito. 2. O valor da indenização deve ser fixado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a gravidade do dano e as condições das partes. Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 6º, 14 e 42. Jurisprudências relevantes citadas: TJRJ, Súmula 89. (0008674-65.2018.8.19.0087 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS FERNANDO POTYGUARA PEREIRA - Julgamento: 03/02/2026 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA CÍVEL)”

Destarte, **na primeira fase**, em conformidade com a média dos precedentes jurisprudenciais colacionados, bem como em face ao grau de lesão do interesse jurídico lesado, é fixado um valor inicial no patamar de **R$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais)**, que se encontra em perfeita consonância com o princípio da proporcionalidade.

Registra-se que o valor indicado não corresponde à média exata, que seria de R$ 8.666,66 (oito mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos).

Na verdade, como alertou o Ministro Sanseverino, é preciso cuidado para que o arbitramento inicial não se transforme em tarifamento ilegal. Em cada situação particular, é perfeitamente possível e salutar que o magistrado, de forma devidamente fundamentada, possa modificar esta média para mais ou para menos, de modo a evitar o engessamento artificial, a fim de prestigiar o princípio da reparação integral, desde que considere apenas o grau de lesão ao interesse jurídico tutelado.

Na hipótese em questão, o valor básico deverá sofrer sensível elevação, em razão da presença de circunstâncias indicativas da real necessidade de que seja fixada uma indenização que venha significar, de fato, a reparação integral do dano moral cometido.

Deste modo, o primeiro elemento norteador deverá ser a **gravidade do fato em si**, haja vista que de significativa proporção, sobretudo diante da e anotação desabonadora em cadastros restritivos.

Prosseguida a análise, devem ser consideradas as **consequências e repercussões psicológicas**. Com efeito, se os elementos anímicos, como já analisados anteriormente, não servem à caracterização do dano existencial, aqui eles desempenham um importante papel como elementos negativos capazes de influenciar no *quantum debeatur*.

Destarte, é inequívoca a frustração anímica e a angústia decorrentes do ardil sofrido, potencializadas pela omissão da instituição financeira e pela subsequente negativação indevida do nome da consumidora, que se viu desamparada e exposta ao descrédito comercial mesmo após ter agido de boa-fé para quitar suas obrigações contratuais.

Em seguida, deve ser valorada a **situação econômica do ofensor**, pois o seu reconhecimento, de acordo com a atual jurisprudência, representa a aceitação de que o dano moral possui, ao lado da função compensatória, uma função punitiva (retributivo-preventiva). A finalidade passa a ser a de desestimular o autor do dano para o cometimento de novos fatos ilícitos, de forma que o grau da punição deverá ocorrer sempre na conformidade das condições financeiras do ofensor. A propósito, sobre este tema, devem ser novamente citados os lapidares votos dos Ministros do Superior Tribunal de Justiça, Paulo de Tarso Sanseverino e Luis Felipe Salomão.[13]

Na hipótese em discussão, portanto, a empresa é constituída como pessoa jurídica de direito privado, que explora a prestação de serviços financeiros e sua capacidade econômica é bastante conhecida. Tais fatores, portanto, deverão ser fortemente valorados para que o quantitativo do dano moral seja ainda mais elevado, a fim de que cumpra suas finalidades punitiva e pedagógica.

Na sequência, caberia o ingresso no campo da **culpabilidade**. Entretanto, este dado caracterizador não poderá servir como fator de regramento do dano moral porque, *in casu*, cuida-se de responsabilidade civil objetiva lastreada no Código de Defesa do Consumidor, de forma que seria atécnico valorar e quantificar o dano moral tomando por base o grau de culpa.

Já a **situação socioeconômica da vítima** é uma circunstância sobre a qual não existe consenso na doutrina e na jurisprudência, de modo que o mais prudente no momento é descartá-la, até que ela esteja consolidada nos Tribunais Superiores.

13
REsp. 1152541/RS e REsp 1473393/SP, respectivamente.

De fato, a meu sentir, esta cláusula viola frontalmente o *princípio constitucional da igualdade*, porque ela parte do pressuposto de que uma vítima pobre, isto é, parte da presunção de que 90 por cento do povo brasileiro, se forem vítimas de dano moral, encontrarão mais consolo com uma quantia indenizatória menor do que a que seria necessária e suficiente para desempenhar a mesma função a uma outra vítima proveniente das classes elevadas. Nada mais enganoso e injusto, de modo que o reconhecimento do apontado princípio da igualdade introduz um poderoso instrumento de moralidade nesta fase de arbitramento do dano moral.

No tocante a este ponto, extremamente justos os ensinamentos do professor Sergio Bermudes[14]:

> "Dir-se-á que o homem rude e humilde sofre menos do que o homem preparado, posto em lugar de destaque na escala social. Nada disso. Aliás, ocorre exatamente o inverso, se se pensar que o homem instruído tem, pela compreensão da vida, melhores condições de aparar-lhe os golpes, sofrendo-os com maior resignação. A regra suprema da igualdade consiste, na fórmula explicitada por Ruy Barbosa, em quinhoar desigualmente os desiguais na medida em que se desigualam. Se os homens, por sua natureza, não se distanciam uns dos outros no sentimento, não se entendem as decisões judiciais que estabelecem entre eles injustificável distância, na hora de reparar os danos morais."

Importa registrar, por fim, que não se constatou a alegada **culpa concorrente**. Além disto, inexistem dados concretos sobre eventual **condição pessoal da consumidora** ou **outras circunstâncias** a serem ponderadas neste momento.

14
Bermudes, Sergio. Tá Danado. Disponível em http://www.no.com.br.

Desta maneira, na segunda fase, o *quantum* poderia sofrer sensível elevação a fim de que seja fixado em **R$ 12.000,00 (doze mil reais)**, a título de arbitramento equitativo e definitivo do dano moral.

Ocorre que, em respeito ao princípio do *non reformatio in pejus*, haja vista que não houve recurso para sua majoração, deve permanecer o valor tal como lançado na sentença, correspondente a quantia de **R$ 10.000,00 (dez mil reais)**.

Por derradeiro, comporta acolhimento a irresignação **quanto ao critério de atualização monetária**. Decerto, a Lei nº 14.905/2024, responsável por alterar o texto do artigo 406, do Código Civil de 2002, determinou expressamente a utilização da Taxa Selic nas obrigações civis. Cite-se a redação atual:

> "Art. 406. Quando não forem convencionados, ou quando o forem sem taxa estipulada, ou quando provierem de determinação da lei, os juros serão fixados de acordo com a taxa legal.
> § **1º A taxa legal corresponderá à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o índice de atualização monetária de que trata o parágrafo único do art. 389 deste Código**." *(Destaquei)*

Nesta linha de intelecção, o Superior Tribunal de Justiça já se posicionou:

> "CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INTERPRETAÇÃO DO ART. 406 DO CÓDIGO CIVIL. RELAÇÕES CIVIS. JUROS MORATÓRIOS. TAXA LEGAL. APLICAÇÃO DA SELIC. RECURSO PROVIDO. 1. O art. 406 do Código Civil de 2002 deve ser interpretado no sentido de que é a SELIC a taxa de juros de mora aplicável às dívidas de natureza civil, por ser esta a taxa "em vigor para a atualização monetária e a mora no pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional". 2. A SELIC é

taxa que vigora para a mora dos impostos federais, sendo também o principal índice oficial macroeconômico, definido e prestigiado pela Constituição Federal, pelas Leis de Direito Econômico e Tributário e pelas autoridades competentes. Esse indexador vigora para todo o sistema financeiro-tributário pátrio. Assim, todos os credores e devedores de obrigações civis comuns devem, também, submeter-se ao referido índice, por força do art. 406 do CC. 3. O art. 13 da Lei 9.065/95, ao alterar o teor do art. 84, I, da Lei 8.981/95, determinou que, a partir de 1º de abril de 1995, os juros moratórios "serão equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - SELIC para títulos federais, acumulada mensalmente". 4. Após o advento da Emenda Constitucional 113, de 8 de dezembro de 2021, a SELIC é, agora também constitucionalmente, prevista como única taxa em vigor para a atualização monetária e compensação da mora em todas as demandas que envolvem a Fazenda Pública. Desse modo, está ainda mais ressaltada e obrigatória a incidência da taxa SELIC na correção monetária e na mora, conjuntamente, sobre o pagamento de impostos devidos à Fazenda Nacional, sendo, pois, inconteste sua aplicação ao disposto no art. 406 do Código Civil de 2002. 5. O Poder Judiciário brasileiro não pode ficar desatento aos cuidados com uma economia estabilizada a duras penas, após longo período de inflação galopante, prestigiando as concepções do sistema antigo de índices próprios e independentes de correção monetária e de juros moratórios, justificável para uma economia de elevadas espirais inflacionárias, o que já não é mais o caso do Brasil, pois, desde a implantação do padrão monetário do Real, vive-se um cenário de inflação relativamente bem controlada. 6. É inaplicável às dívidas civis a taxa de juros moratórios prevista no art. 161, § 1º, do CTN, porquanto este dispositivo trata do inadimplemento do crédito tributário em geral. Diferentemente, a norma do art. 406 do CC determina mais especificamente a fixação dos juros pela taxa aplicável à mora de pagamento dos impostos federais, espécie do gênero tributo. 7. Tal entendimento já havia sido afirmado

por esta Corte Especial, por ocasião do julgamento do EREsp 727.842/SP, no qual se deu provimento àqueles embargos de divergência justamente para alinhar a jurisprudência dos Órgãos Colegiados internos, no sentido de que "a taxa dos juros moratórios a que se refere o referido dispositivo é a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC, por ser ela a que incide como juros moratórios dos tributos federais" (Rel. Min. TEORI ALBINO ZAVASCKI, julgado em 8/9/2008 e publicado no DJe de 20/11/2008). Deve-se reafirmar esta jurisprudência, mantendo-a estável e coerente com o sistema normativo em vigor. 8. Recurso especial provido. (REsp n. 1.795.982/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, relator para acórdão Ministro Raul Araújo, Corte Especial, julgado em 21/8/2024, DJe de 23/10/2024)”

Pelo exposto, direciono meu voto no sentido de **DAR PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO**, tão somente determinar a incidência exclusiva da Taxa Selic sobre o montante devido a título de compensação por danos morais, o qual fora arbitrado em R$ 10.000,00 (dez mil reais), deduzido o IPCA no período em que não incidirem os encargos conjuntamente, vedada a cumulação com outros índices de atualização monetária, na forma do artigo 406, § 1º do Código Civil de 2002, diante das alterações promovidas pela Lei nº 14.905/2024. No mais, a sentença permanece hígida por seus próprios fundamentos.

Rio de Janeiro, na data da sessão.

DESEMBARGADOR ALCIDES DA FONSECA NETO
RELATOR