



**DANO MORAL EM CASOS DE INCLUSÃO INDEVIDA DO NOME NOS
ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO POR EMPRESAS DE TELE-
ATENDIMENTO E TELEMARKETING:
UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Rafael Brandão Ribeiro¹
Marly de Souza Carrasco Almeida²

RESUMO

Este artigo aborda o dano moral em casos de inclusão indevida do nome nos órgãos de proteção ao crédito por empresas de tele-atendimento e telemarketing. O objetivo é apurar as problemáticas que envolvem a concessão ou a negativa de valores indenizatórios por danos imateriais especificamente em casos de inclusão indevida do nome nos cadastros de inadimplentes. A metodologia aplicada é baseada no uso de pesquisa bibliográfica e virtual, a qual pretende discorrer acerca dos parâmetros adotados pelos tribunais, especialmente no Supremo Tribunal de Justiça, para definir o *quantum debeatur*. Com isso, questiona-se o quanto a sociedade atual progrediu juridicamente de forma positiva no que tange a busca para punir e tentar inibir aqueles que ferem direitos imateriais, desrespeitando direitos – a muito – protegidos pela Constituição Federal, em especial a de 1988. Como resultado deste estudo, pode-se depreender que existem diversas vertentes que abrangem o tema no que se refere ao dever do Estado em punir e inibir o *agressor* reincidente que é o caso de empresas de tele-atendimento e telemarketing. Bem como, de outro lado, pode-se notar a necessidade de maiores esclarecimentos jurídicos para evitar que, nesses casos, pessoas de má-fé utilizem-se do poder judiciário para enriquecer ilicitamente por meio de indenizações por danos morais, sem que de fato tenha havido algum dano.

Palavras-chave: Dano moral; Órgãos de proteção; Direito.

ABSTRACT

This article deals with moral damages in cases of improper inclusion of the name in credit protection agencies by telemarketing and telemarketing companies. The objective is to investigate the issues involving the granting or denial of indemnity amounts for immaterial damages specifically in cases of improper inclusion of the name in the delinquent records. The applied methodology is based on the use of bibliographic and virtual research, which intends to discuss about the parameters adopted by the courts, especially in the Supreme Court, to define the quantum debeatur. Thus, it is questioned how much the current society has progressed positively in the search for punishing and trying to inhibit those who injure immaterial rights, disrespecting the rights - long - protected by the Federal Constitution, especially that of 1988. As a result of this study, it

¹ Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Católico Salesiano *Auxilium* (UNISALESIANO – Campus Araçatuba). Contato: rafaelbrandao_1993@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8833-1258>.

² Especialista em Docência no ensino superior pela Faculdade de Educação São Luís (FESL). Professora efetiva na Secretaria Municipal de Educação de São Paulo (SME-SP). Contato: marlydesouzacarrascoalmeida@yahoo.com.br ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6257-411X>.

can be inferred that there are several aspects that cover the theme regarding the State's duty to punish and inhibit the repeat offender, such as telemarketing and telemarketing companies. On the other hand, it may be noted that further legal clarification is needed to prevent in such cases persons of bad faith from using the judiciary to illicitly get rich through compensation for moral damages, without actually there has been some damage.

Keywords: *Moral Damage; Protection organs; Right.*

1. INTRODUÇÃO

A invenção do telefone no final do século XIX foi o pontapé inicial para uma nova era tecnológica que ultrapassou os limites de interesse pela simples comunicação interpessoal e ganhou força como uma nova forma de se comercializar produtos. *Televendas* ou *telemarketing* é, em geral, a denominação que se dá para a comercialização de produtos e afins via linha telefônica. Para fins comerciais, o telefone passou a ser utilizado em meados de 1880, na cidade de Berlim, logo após o primeiro telefone ter sido inventado por Alexandre G. Bell. Na contemporaneidade, o uso comercial do telefone é comum e está em franco avanço, principalmente com as potencialidades dos celulares inteligentes (*smartphones*).

Isso gerou e continua a gerar, cada vez mais, casos jurídicos em diversas instâncias, tanto no Brasil, quanto no mundo todo. Os casos são diversos e as especificidades são variadas. Entre os ilícitos mais frequentes, está o de dano moral em casos de inclusão indevida do nome nos órgãos de proteção ao crédito por empresas de tele-atendimento e telemarketing. Sobre esse tema recorrente este artigo se debruçará.

Desse modo, o objetivo deste trabalho é apurar as problemáticas que envolvem a concessão ou a negativa de valores indenizatórios por danos imateriais especificamente em casos de inclusão indevida do nome nos cadastros de inadimplentes. A metodologia aplicada é baseada no uso de pesquisa bibliográfica e virtual. Escolheu-se esse método porque existem, atualmente, diversas correntes sobre o tema, as quais não convergem em apenas um ordenamento jurídico. Logo, faz-se necessário e relevante discorrer acerca dos parâmetros adotados pelos tribunais, especialmente no Supremo Tribunal de Justiça, para definir o *quantum debeatur*. Eis a proposta teórico-metodológica que fundamenta este estudo.

Com isso, questiona-se, então, o quanto a sociedade atual progrediu juridicamente de forma positiva no que tange a busca para punir e tentar inibir aqueles que ferem direitos imateriais, desrespeitando direitos – a muito – protegidos pela Constituição Federal, em

especial a de 1988. Tem-se que levar em conta ainda que, com o aumento da atividade de telemarketing e tele-atendimento nos últimos anos, surgem inúmeros conflitos na relação comercial entre as empresas e os consumidores. Por exemplo, há problemas de interpretação da parte do consumidor, erros esdrúxulos por parte de cliente e das empresas, ou mesmo por claro desrespeito por parte das empresas que visam apenas o lucro, ignorando o *Código de Defesa do Consumidor*.

Para abordar essas ocorrentes e tantas outras, analisa-se esse tema à luz da *Constituição Federal* no que tange ao direito do consumidor que sofreu danos imateriais a sua imagem e honra e que procura a Justiça visando ressarcimento pela dor e constrangimento devido ao dano imaterial sofrido. Embora a complexidade do universo dos danos imateriais esteja longe de ser novidade e que já haja um certo avanço exponencial na busca de meios que facilitem o trabalho do juiz quando este se vê incumbido a determinar a punição a esse tipo de violação, essa seara precisa ser explorada, seja por causa da recorrência constante do ilícito em nossa sociedade, como já dito; seja pelo próprio objeto jurídico que precisa ser investigado, com maior minúcia pelos magistrados e doutrinadores.

Outro fator preponderante para que justifica o empenho de se revisitar esse tema é que não há um cálculo matemático, tampouco uma tabela para aferição de valores a serem pagos por quem causou esse tipo de violação. Esse fato é relevante dentro do contexto de julgamento, porque cada pessoa vê e sofre a sua maneira o dano imaterial, portanto haverá, nessas circunstâncias, a livre apreciação do julgador diante do valor devido. Nesse sentido, não é impossível dizer que existe, mesmo que de forma indireta e implícita, certo subjetivismo na aplicação do ato jurídico. Tanto é assim que, não raras vezes, existem julgamentos diversos para ações aparentemente idênticas em casos de inclusão indevida do nome nos órgãos de proteção ao crédito por empresas de tele-atendimento e telemarketing.

Depreendida a necessidade de se investigar esse objeto, a metodologia utilizada neste trabalho é de cunho fundamentalmente descritivo, realizado predominantemente no modo explicativo. Embasa-se, portanto, em revisões bibliográficas nacionais de doutrinadores e especialistas no tema, em artigos virtuais de jornais e revisas eletrônicas. Resgata-se, inclusive, o ordenamento jurídico pátrio, bem como as jurisprudências de nossos tribunais, em particular o Supremo Tribunal da Justiça.

Metodologicamente, divide-se este trabalho em duas partes para, assim, percorrer o objeto de pelo menos duas vertentes. Em um primeiro momento, faz-se uma breve

retomada da noção do conceito de responsabilidade civil, seu histórico, evolução e seu objetivo. Problematisa-se, o objetivo dessa responsabilidade que é basicamente reparar o dano causado, que de alguma forma tenha levado a diminuição do bem jurídico da vítima. Para tanto, nessa parte, pressupõe-se que, sem dano, não há reparação, logo só pode haver a obrigação de indenização quando existir dano material ou imaterial. É por aí que o advogado de defesa ou o de acusação parte para construir seus argumentos.

No segundo momento, resgata-se a parte histórica do tema, analisando o conceito de *dano imaterial*, ou *dano moral* como é popularmente conhecido. Desse modo, pretende-se verificar quais são as dificuldades jurídicas que surgem nesses casos, como, por exemplo, como se determina se há ou não o direito à reparação via indenização pecuniária nesses casos de *consumidor vs. empresas de tele-atendimento e telemarketing*. Eis o caminho metodológico aplicado neste estudo.

2. Responsabilidade civil: avanços e desafios

Provinda do latim, a palavra “*respondere*”, e a noção de responsabilidade é efeito lógico segundo o qual, necessariamente, todos devem de responder por seus atos danosos. Sem maiores complexidades o conceito da palavra “responsabilidade” estabelece a ligação entre aquele que pratica um ato às consequências advindas deste ato praticado. Todo ato praticado gera um resultado, isto é, uma consequência, podendo esta ser positiva ou negativa, sendo as convenções de determinada grupo e/ou sociedade, como um todo.

A responsabilidade civil surge na sociedade contemporânea como meio para que uma pessoa que eventualmente venha a causar algum dano à outra – material ou imaterialmente – tenha o dever de ressarcir-la. Isso tem sido feito na maior parte das vezes através de indenizações pecuniárias, dentro da jurisdição brasileira e também em muitas do exterior. Juridicamente citando a teoria da responsabilidade civil, pode-se dizer que ela busca determinar os casos em que uma pessoa pode ser responsável pelo dano causado à outra pessoa, para, então, determinar qual é o grau da reparação devida à vítima.

Seguindo essa lógica, Carvalieri Filho (2008, p. 2) argumenta:

A responsabilidade civil parte do posicionamento que todo aquele que violar um dever jurídico através de um ato lícito ou ilícito, tem o dever de reparar, pois todos temos um dever jurídico originário o de não causar danos a outrem e ao violar este dever jurídico originário, passamos a ter um dever jurídico sucessivo, o de reparar o dano que foi causado. O ato jurídico é espécie de fato jurídico.

Diante dessa explicação, é necessário conceituar o que é “fato jurídico”. Dentro do contexto do Direito, fato jurídico significa todo episódio da vida que o universo

jurídico entende como importante. São os fatos que o Direito pode ou deve intervir. Tais fatos podem ser acontecimentos naturais que ocorrem pela força da natureza, como o nascimento de uma pessoa ou sua morte, ou atos voluntários quando acontecem por atitudes humanas que podem ser lícitas ou ilícitas.

Atos lícitos são os que estão de acordo com a lei produzindo efeitos em conformidade com o ordenamento jurídico. Os ilícitos são os que estão em desacordo com o ordenamento jurídico, logo produzem efeitos nocivos ao convívio sociocultural convencionado como adequado.

O artigo 186 do Código Civil dispõe que *todo aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral comete ato ilícito* (BRASIL, 2017). Convenciona-se, ainda, que:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2017).

Como já ressaltado anteriormente, o instituto da responsabilidade civil é aquele por meio do qual se liga uma conduta a alguém. Com efeito, todas as suas consequências estão associadas a essa responsabilidade, intrinsecamente. Em certa instância, o conceito de responsabilidade está atrelado ao de liberdade. Entende-se, assim, que a liberdade compreende o sentido de que todos os homens vivem em sociedade por fazer ou deixar de fazer determinadas ações, respeitando e preservando aquilo que a lei convencionou, isto é, nos limites do lícito e do ilícito, como já explicado acima.

Seguindo esse raciocínio, no Direito, quando há dano, por óbvio há responsabilidade. Nesse sentido, Delgado (2003, p. 38) sustenta o seguinte:

Se há um dano, há responsabilidade. Uma vez que não havendo dano, então a raiz da responsabilidade está atacada. Se a raiz, local por onde a árvore da responsabilidade se nutre está atacada e vem a perecer, toda a estrutura igualmente, perecerá. De forma bem sintetizada, podemos dizer, sem receio de errar, que a responsabilidade civil é o grande núcleo do comportamento humano, atribui a cada um a autoria de seus atos, obrigando-o, por conseguinte, a arcar com todas as consequências deles advindas.

É importante ressaltar que a integração do conceito de responsabilidade traz consigo a necessidade de evitar determinadas condutas, e não apenas compensar a vítima do dano. Para entender um pouco mais esse conceito, é preciso dissecar um pouco acerca de suas relações jurídicas com outros termos do Direito. Começamos pela relação entre responsabilidade e dano.

Conforme Bittar (2001, p.47), *a reparação do dano traria na verdade um*

equilíbrio, o qual a parte lesada voltaria ao seu estado anterior como se nada tivesse acontecido. O dever de reparar está norteado por diversos princípios criados para estruturar o Estado de Direito. Prova disso é que é possível observar os princípios constitucionais neste sentido em todo o mundo, uma vez que eles são responsáveis por definir uma estrutura básica fundamental para o sistema.

É possível definir os princípios como espécie de normas jurídicas com maior carga de abstração, generalidade e indeterminação que as regras, haja vista não disciplinarem por via direta as condutas humanas, dependendo de uma intermediação valorativa do exegeta para a sua aplicação. (AMADO, 2015, p.23)

Ressalta-se que os direitos individuais surgiram na Mesopotâmia, junto com os primeiros meios de assegurar a segurança individual. Posteriormente, surgiu o Código de Hamurabi (1690 a.c), que consagrava um rol de direitos comuns a todos os homens, entre eles: a vida, a propriedade, a honra, a dignidade e a supremacia perante os governantes.

Como se vê, na história da humanidade, é a lei que conduz a vida social e também o Estado de Direito, sendo ela norteada por princípios – fundamentais ou não. Soares (1997, p. 2) faz o seguinte resgate histórico:

Com a idade Contemporânea (Revolução Francesa, 1789), o advento do Código Civil Francês (1804), denominado Código de Napoleão serviu de marco histórico, acerca do princípio da responsabilidade civil fundada na culpa, influenciando a legislação dos países civilizados, de maneira geral. (SOARES, 1997, p. 2).

Os princípios que regem a Constituição Federal do Brasil são a principal forma de se nortear as normas de conduta de um indivíduo mediante as leis já existentes, porque eles determinam direitos e deveres. Foi na Constituição Federal de 1988 que os direitos fundamentais foram tratados com a devida relevância. Ressalva-se, no entanto, que nas constituições brasileiras anteriores houve um cuidado – mesmo que mais diminuto se comparado com a Constituição, de 1998 – na tutela dos direitos dos cidadãos.

Os princípios também norteiam a proteção da honra e da imagem das pessoas. É nesse ponto que essas diretrizes auxiliam a julgar casos em que há inclusão indevida do nome aos órgãos de proteção ao crédito. Isso decorre, porque, quando existe essa ocorrência, essa inclusão acaba por colocar em “xeque” a honestidade e a honra do indivíduo, criando-se uma imagem de “caloteiro” ou “mal pagador” perante à sociedade, conforme argumenta Brega Filho (2002).

Sinônimo de prejuízo, o “*dano*” é pressuposto o principal da responsabilidade civil. Quando se fala em dano, já se entende que algo ruim aconteceu, podendo ser um estrago, uma lesão, dentre outras possibilidades. De Plácido e Silva (1993 apud REIS, 2010) conceitua o significado da palavra “*dano*” nestes termos:

Dano, derivado do latim damnum, genericamente significa todo mal ou ofensa que uma pessoa tenha causado a outrem, da qual possa resultar uma deterioração ou destruição à coisa dele ou um prejuízo ao seu patrimônio. Possui assim o sentido econômico ou diminuição ocorrida ao patrimônio de alguém, por ato ou fato estranho à sua vontade. Equivale, em sentido a perda ou prejuízo. (PLÁCIDO; SILVA, 1993 apud REIS, 2010 p.2)

Já a palavra “*responsabilidade*”, no Dicionário Houaiss (2016), significa obrigação, dever de arcar, de se responsabilizar-se pelo próprio comportamento. Já no âmbito jurídico responsabilidade está diretamente ligado ao desrespeito de algum direito, através de uma ação contrária ao ordenamento jurídico, como já estamos delineando desde o início deste texto.

Para que a vida em sociedade fosse possível, foi necessário criar certos limites, barreiras que se ultrapassadas gerassem punições. A lei impõe deveres a serem cumpridos, dando em troca a garantia de que os direitos sejam respeitados. Logo, o dano e a responsabilidade estão diretamente ligados. Sendo adequado afirmar que, para que seja possível responsabilizar, há a necessidade de que algum dano tenha ocorrido, conforme afirma Delgado (2003, p. 37).

A responsabilidade surge, não apenas quando uma pessoa por si, causa dano a outrem, mas também, quando uma pessoa ou coisa, que esteja sob sua dependência ou guarda, causa dano a outrem. Como por exemplo de responsabilidade por ato de terceiro, que ocorre quando uma pessoa que esteja sob guarda ou dependência de outra, causa dano a outrem.

A básica noção de responsabilidade – ou seja, de arcar, atribuir a alguém a titularidade pelo resultado danoso contrário a lei – nasce da ideia de culpa. Isso é decorrente da ação daquele que agiu culposamente, devendo, assim, ser responsabilizado pelo mal causado. O referido conceito de dano resgata, desse modo, mesmo que indiretamente, depreende-se a noção de prejuízo a um bem jurídico protegido de determinada pessoa, uma vez que esse prejuízo tenha condição de diminuir o “patrimônio” daquela.

No entanto, a regra tem exceções, ou seja, não será todo e qualquer dano causado a outrem que gerará o dever de ressarcimento. Quando o fato gerador do dano é causado mediante legítima defesa ou mesmo amparado pelo exercício regular do direito, ainda que a atitude de alguém cause prejuízo a um bem jurídico tutelado de outrem, não estará

praticando um ato ilícito, conforme prevê o Código Civil de 2002 *in verbis*.

Art. 188 – Não constituem atos ilícitos:

I – Os praticados em legítima defesa, ou no exercício regular de direito;

II – A deterioração ou destruição da coisa alheia, ou a lesão a pessoa, a fim de remover o perigo iminente.

Por tudo que já foi exposto, fica evidente que a responsabilidade civil tem inicialmente por objetivo principal a reparação do dano causado a vítima, possibilitando assim que o prejudicado “retorne” a seu *status* anterior ao dano. O ressarcimento da vítima nas hipóteses em que o dano sofrido é material, sendo ele um dano patrimonial ou não, de certa forma é algo simples de se realizar. Todavia – e é isso que o presente trabalho de pesquisa traz à baila – quando falamos de danos imateriais, ou seja, danos morais, como é popularmente conhecido, essa tarefa se torna inúmeras vezes mais complexa. Essa problemática se sustenta porque, mesmo com a reparação financeira, certos danos sofridos jamais serão apagados da memória do indivíduo e de seus pares.

O vexame, a vergonha ou o constrangimento, muitas vezes, dói tanto na mente do prejudicado, que, mesmo após a reparação financeira, a vítima não retornará ao seu estado psíquico anterior. Destaca-se que aquele que causar dano a outrem, ainda que este dano seja exclusivamente moral, nos termos do artigo 186 do Código Civil de 2002 ou no artigo 5º, inciso X da CF/88, será responsabilizado pelo prejuízo causado.

Vale ressaltar também que foram criados mecanismo jurídicos para manter a ordem jurídica estabelecida e evitar que meros aborrecimentos do cotidiano sejam tidos como danosos por pessoas com o intuito exclusivo de enriquecer ilicitamente às custas da boa-fé do Estado através do judiciário. Por isso, os danos que são efetivamente passíveis de serem indenizados são aqueles que desrespeitam de alguma forma à dignidade da pessoa; ou que esta tenha sido prejudicada, indo de encontro ao disposto no o artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988.

No caso da inclusão indevida do nome aos órgãos de proteção ao crédito, ou rol “rol do inadimplentes”, tem-se, de modo patente, a violação desse princípio fundamental. Sublinha-se que o respeito à dignidade de alguém está atrelado a três fundamentos, a saber: viver honestamente, não prejudicar ninguém e dar a cada um aquilo que lhe é devido. A partir dessas conceituações, no próximo capítulo, é de fato debatido o dano imaterial e as empresas de tele-atendimento.

3. Dano imaterial e empresas de tele-atendimento e telemarketing

Telemarketing é o termo que institui a promoção de vendas e serviços via telefone.

Telemarketing é a junção de duas palavras de línguas diferentes TELE, vem do grego e significa distância e MARKETING vem do inglês e significa relacionar-se com o mercado. Quando unidas temos a palavra TELEMARKETING que significa contatar o mercado a distância. (KNIJNIK, 2009, p. 6)

A ideia de utilizar as linhas telefônicas para fins comerciais surgiu em meados da década de 50 em Berlim, vindo a expandir no Brasil apenas em meados dos anos de 1980. A comercialização de produtos via telefone ganhou muita força porque os empreendedores da época visualizaram o quão facilitador seria comercializar seus produtos e manter contato com seus clientes através desse sistema.

Em 1987 nasceu a Associação Brasileira de Telemarketing, que mais tarde se tornaria a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), com intuito de organizar a categoria e regularizar o exercício da profissão. Entre as inúmeras vantagens encontradas nesse tipo de negócio está a interatividade com o cliente, as operações do sistema de telemarketing normalmente são fácil de controlar alcançando um número muito maior de clientes, num curto espaço de tempo e atingindo distâncias intercontinentais em segundos.

O sistema de Telemarketing teve suas atividades potencializadas após o advento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois perceberam que a importância de estar em contato com o público. Por essa razão, nos dias atuais tem sido utilizado de maneira bastante eficaz para potencializar negócios e impactar diretamente o consumidor. Outro atrativo para os empresários utilizarem esse sistema para vendas é que os custos são relativamente baixos, considerando que os custos com um vendedor de campo ou um ponto comercial, em comissões, estrutura, logística, dentre outros custos são infinitamente menores.

O tema dano moral desde sempre trouxe à baila um considerável número de controvérsias e acaloradas discussões voltadas quase sempre aos meios utilizados como parâmetros do *quantum* indenizatório. Embora existam outros questionamentos relacionamentos ao tema, dentre eles, está a chamada “fábrica do dano moral” e o dilema envolto nos ideais do “ilícito lucrativo”.

Para tratar esse tema, é necessário explorarmos teoricamente a Teoria da Banalização do Dano Moral. Esta ocorre quando o jurisdicionado procura a Justiça, sabendo este não ter ônus pecuniário algum para ingresso com a demanda, tendo vista que as lides decorrentes do fato gerador do dano em sua demasia ocorrem em Juizados Especiais Cíveis. Estes últimos não há a cobrança de honorários, porque eles são os beneficiários da chamada "Justiça Gratuita".

A Teoria do Ilícito lucrativo ocorre, por sua vez, quando a empresa de telefonia desconta um valor considerado ínfimo de vários clientes, sem que haja existência de nexo de causalidade entre a prestação do serviço contratado com a devida solicitação do cliente. Dado esse fato a empresa terá um "caixa" para cobrir eventuais ações de indenização por Dano Moral. Embora se trate de valores irrisórios, o cliente acaba por não acionar o Poder Judiciário com a finalidade de reaver o valor, logo os créditos obtidos pela empresa de maneira indevida, serão sempre maiores que os pagos em eventuais ações de Dano Moral ou Ressarcimento. Eis um fenômeno que deve ser observado pela Justiça e que, no entanto, devido ao volume de processos em cursos e as diversas demandas não é ainda alvo de uma rigorosa verificação.

Como o objetivo deste artigo é uma revisão bibliográfica, de cunho exploratório, retomemos o ordenamento jurídico do tema em análise. No contexto brasileiro, a Justiça passou a admitir indenizações pecuniárias aos danos de ordem moral no Código Civil de 1916, sendo solidificado, mais tarde pela Constituição Federal de 1988, depois pelo Código de Defesa do Consumidor e, mais tarde, na atualização do Código Civil de 2002 nos artigos 186 e 927. Todo esse ordenamento jurídico teve, como intuito, abrigar os casos de indenização e evitar a subjetividade dos dispositivos legais, unindo os interesses da sociedade e as necessidades do Estado de Direito do Cidadão. Com esse ordenamento, um fenômeno ocorreu: uma avalanche de processos de reparação nos tribunais brasileiros. Isso ficou ainda mais crescente após a vigência da Lei 9095/95, lei está que instituiu os juizados especiais.

O aumento significativo da busca por tutela jurisdicional visando obter indenização por danos materiais e morais ocorreu de forma gradual e crescente nos últimos anos vinte anos. Essas demandas ocorrem, especialmente, por consumidores de classe baixa e média, que sofrem com a precariedade dos serviços prestados por grandes empresas, em particular as de telefonia e telemarketing. Antes do ordenamento jurídico salientado acima não haviam mecanismos jurídicos consistentes para defender os direitos desses consumidores. Temos, assim, dois lados desse fenômeno: de uma parte, uma maior abrangência jurídica dos casos de danos materiais e físicos aos cidadãos brasileiros; e de outro, um aumento significativo no número de processos em curso, que, a médio e longo prazo, pode travar todo o sistema jurídico, conforme salienta Teixeira (2006).

Considerando que a mera inclusão indevida do nome de um consumidor nos órgãos de proteção ao crédito seja por culpa ou dolo se tornou passível de indenização,

isso abriu margem para oportunismos. Essa interpretação decorre dos conceitos que definem o dano moral que direcionam que:

Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão de bem que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação. (GONÇALVES, 2009, p.359)

Para interromper a avalanche de processos, atualmente, o Supremo Tribunal de Justiça definiu em jurisprudência pacificada e de maneira categórica que aborrecimentos comuns do dia a dia, dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. Podemos observar isso na seguinte normativa:

DIREITO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA PELA INTERNET. PRESENTE DE NATAL. NÃO ENTREGA DA MERCADORIA. VIOLAÇÃO A DIREITO DE PERSONALIDADE NÃO COMPROVADA NO CASO CONCRETO. DANOS MORAIS INDEVIDOS.

1. A jurisprudência desta Corte tem assinalado que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis.

2. A falha na entrega de mercadoria adquirida pela internet configura, em princípio, mero inadimplemento contratual, não dando causa a indenização por danos morais. Apenas excepcionalmente, quando comprovada verdadeira ofensa a direito de personalidade, será possível pleitear indenização a esse título.

3. No caso dos autos, as instâncias de origem concluíram não haver indicação de que o inadimplemento da obrigação de entregar um "Tablet", adquirido mais de mês antes da data do Natal, como presente de Natal para filho, fatos não comprovados, como causador de grave sofrimento de ordem moral ao Recorrente ou a sua família.

4. Cancela-se, entretanto, a multa, aplicada na origem aos Embargos de Declaração tidos por protelatórios (CPC, art. 538, parágrafo único).

5. Recurso Especial a que se dá provimento em parte, tão somente para cancelar a multa. (STJ - REsp: 1399931 MG 2013/0281903-4, Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 11/02/2014, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 06/03/2014)

Outra medida para evitar a sobrecarga dos Tribunais com as desventuras jurídicas que não possuem um propósito plausível foi à promulgação da Súmula 385 do Supremo Tribunal de Justiça. Nesse documento, discute-se a respeito da impossibilidade de se indenizar aquele que é devedor contumaz, porque, com o nome previamente negativado de maneira justificada, não há que se relatar que houve constrangimento ou dissabor devido à negativação indevida.

É certo que cada caso traz particularidades e singularidades próprias e que a Justiça não pode ser omissa a isso, todavia ela deve se precaver a esse fenômeno de crescimento avassalador dos processos. E como pudemos notar, a Justiça brasileira está

preparada e está se atualizando. Além disso, a Jurisprudência mais moderna vem ao encontro com este entendimento de que não há o reconhecimento do dano moral ante a ausência de provas e demonstração de efetivo dano ao patrimônio abstrato da requerente.

Como se foi compreendido, neste tópico, o caso possui diversos pontos de vista. Tratamos em especial de três. Em um primeiro momento, discutimos o impacto crescente do telemarketing e o caso da cobrança indevida de valores ínfimos que faz com que o consumidor não abra processos jurídicos, mas que, do lado do empresariado, financia um caixa para futuros processos de danos morais ou outras despesas, de forma ilícita. Em segundo lugar, observou-se que o ordenamento jurídico no Brasil está se modernizado e atendendo, progressivamente, às necessidades do cidadão no que se refere aos danos morais e materiais. Em terceiro lugar, compreende-se que a Justiça brasileira deve que criar mecanismos para desacelerar a avalanche de processos cíveis decorrente da vigência desse ordenamento jurídico que defende os direitos do consumidor.

4. Considerações Finais

A negatização do nome de um consumidor de forma indevida ocorre na maioria das vezes por erro ou negligência por parte das empresas. Em não raros casos, tais erros ocorrem por duplicidade de nomes no cadastro de clientes, erros de cadastramento em sistemas internos, dentre outras falhas operacionais. Tudo isso gera problemas aos cidadãos que vêm seu nome, de forma indevida, incluído nos órgãos de proteção ao crédito.

Outro fato que está no centro dessa problemática é que, na sociedade atual, as relações comerciais estão muito pautadas na comprovação de idoneidade e honestidade através de pesquisas as listagens dos diversos órgãos de proteção ao crédito. São essas listagens que dão ao mercador um histórico comercial do indivíduo e acabam determinando se há ou não a possibilidade de se estabelecer uma relação comercial entre as partes. Por toda esse contexto, a inclusão indevida torna-se algo tão grave para o cidadão e a observância jurídica não pode ser lenta, nem omissa frente a essa ocorrência.

Por isso, neste artigo fizemos uma revisão bibliográfica contextualizada do tema. Partimos dos casos de inclusão indevida do nome nos órgãos de proteção ao crédito por empresas de tele-atendimento e telemarketing, porque, como ressaltamos desde o início, elas são empresas que possuem um dos maiores índices de reclamação de inclusão indevida, além de estarem cada vez mais inseridas no dia a dia do cidadão brasileiro. Observamos esses casos específicos a partir de dois direcionamentos: a primeira parte foi

teórica, tratando em especial da responsabilidade civil em seus avanços e desafios; a segunda foi prática, verificando o ordenamento jurídico em vigência, o caso de criação de fundo indevido a partir de coleta de valores ínfimos dos clientes e, também, da problematização da Teoria do Ilícito lucrativo.

A partir dessa revisão bibliográfica, foi possível é apurar as problemáticas que envolvem a concessão ou a negativa de valores indenizatórios por danos imateriais especificamente em casos de inclusão indevida do nome nos cadastros de inadimplentes. Este estudo é de cunho exploratório e não sendo, portanto, um trabalho exaustivo sobre o tema. Por isso, o principal contributo deste texto é discutir o tema e (re)afirmá-lo como relevante para o desenvolvimento da sociedade brasileira, porque, como já salientamos, ele participa ativamente das relações comerciais em curso, podendo fortalecê-las ou as enfraquecer a depender das decisões a serem tomadas nos tribunais.

REFERÊNCIAS

AMADO, Frederico. **Direito previdenciário**. 5º ed. Salvador: Jus Podium, 2015.

BITTAR, Carlos Alberto. **Responsabilidade Civil. Teoria e Prática**. 4º ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

BRASIL. **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 ago. de 2017.

_____. **Lei nº 10.406** de 10 de Janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 13 de Jul. de 2017.

_____. **Lei nº 8.078** de 11 de Setembro de 1990. Institui o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 21 de Jul. de 2017.

_____. **Decreto-lei nº 7.347** de 24 de Agosto de 2001. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7347orig.htm> Acesso em: 30 de maio de 2017.

_____. **STJ Súmula 385**, 2º Seção. Julgado em 27/05/2009. Publicado em DJE 08/06/2009, ed. 379. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula385.pdf>. Acesso em 15 de ago. 2017.

_____. Supremo Tribunal de Justiça. 3º Turma Recursal Cível. **Recurso Cível nº 1399921 MG (2013/0281903-4)**. Recorrente: Ronan Guimarães Moreira. Recorrido: Albmar Comercial Ltda. Relator Ministro Sidnei Beneti, Minas Gerais, data do

julgamento 11/02/2014. Disponível em: < <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24976890/recurso-especial-resp-1399931-mg-2013-0281903-4-stj/inteiro-teor-24976891?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

BREGA FILHO, Vladimir. **Direitos Fundamentais na Constituição de 1988**. 1º ed. São Paulo. Juarez de Oliveira, 2002.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 6ª ed. São Paulo: Malheiros Editores. 2005.

DELGADO, Rodrigo Mendes. **O valor do dano moral**. 1 ed. São Paulo. Ed. JH Mizuno, 2003.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 9º. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

INSTITUTO ANTÔNIO HOUAISS. **Dicionário Houaiss eletrônico da língua portuguesa**. CD-ROM. Rio de Janeiro: Instituto Houaiss; Editora Objetiva, 2016.

KNIJNIK, Solange Dorfman. **Telemarketing e Telesserviços**. 4º. ed. São Paulo: Ed. Easycomp, 2009.

REIS, Clayton. **Dano moral**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2010.

SOARES, Orlando. **Responsabilidade civil no direito brasileiro**. 2. ed. Rio de Janeiro. Ed. Forense, 1997.