

# **UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**RICARDO GASPERETTI BERNARDES**

**INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O ABUSO DO PODER ECONÔMICO  
EM RELAÇÃO À CRIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE BANCOS DE DADOS**

São Paulo  
2008

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

RICARDO GASPERETTI BERNARDES

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O ABUSO DO PODER ECONÔMICO  
EM RELAÇÃO À CRIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE BANCOS DE DADOS

Dissertação apresentada à Universidade  
Presbiteriana Mackenzie, como requisito  
parcial para a obtenção do título de Mestre  
em Direito Político e Econômico.

Orientador: Professor Doutor Fabiano Dolenc Del Masso

São Paulo  
2008

RICARDO GASPERETTI BERNARDES

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O ABUSO DO PODER ECONÔMICO  
EM RELAÇÃO À CRIAÇÃO E UTILIZAÇÃO DE BANCOS DE DADOS

Dissertação apresentada à Universidade  
Presbiteriana Mackenzie, como requisito parcial  
para a obtenção do título de Mestre em Direito  
Político e Econômico.

Aprovado em

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Fabiano Dolenc Del Masso - Orientador:  
Universidade Presbiteriana Mackenzie

---

Prof. Dr. Armando Luiz Rovai  
Universidade Presbiteriana Mackenzie

---

Prof. Dr. Rubens Beçak  
Universidade de São Paulo

À Dona Laura, persistente, inconformada e zelosa, Ao meu filho Pedro, pessoinha que me faz andar, À minha esposa Claudia, fonte inesgotável de amor e incentivo.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos Mestres Otacílio Ferraz Felisardo, Osvaldo Caron e Francisco Neves Coelho.

Ao meu Orientador Fabiano Dolenc Del Masso.

Aos amigos e parentes que mesmo de longe me incentivaram.

“toda a capacidade dos nossos estadistas se esvai na intriga, na astúcia, na cabala, na vingança, na inveja, na condescendência com o abuso, na salvação das aparências, no desleixo do futuro”. Rui Barbosa.

## RESUMO

Aborda o surgimento dos Cadastros de Consumidores, face a necessidade do Comércio de proteger-se da inadimplência. Apresenta a evolução da estrutura destes Cadastros, de acordo com os significativos avanços tecnológicos das últimas décadas. Analisa a utilização dos Cadastros de Consumidores pelas Instituições Financeiras e os abusos do poder econômico cometidos por essas, em detrimento dos Consumidores. Verifica as práticas abusivas cometidas pelas Instituições Financeiras e os meios de defesa do Consumidor. Conclui definindo qual deve ser o papel dos Cadastros de Consumidores em benefício do Comércio e dos Consumidores, sem que haja lesão a direito de qualquer parte.

Palavras-chave: Cadastros de Consumidores. SERASA. SPC. Instituições Financeiras. Abuso do Poder Econômico. Código de Defesa do Consumidor.



## RIASSUNTO

Si avvicina alla germogliatura del Catasto de Consumatori, di fronte alla necessità del commercio per proteggersi dell'insolvibilità. Presenta lo sviluppo della struttura di questo Cadastros, in conformità con i progressi tecnologici significativi di ultime decenni. Analizza l'uso del catasto dei consumatori per istituzioni finanziarie e l'abuso di potere economico, commessi da coloro a scapito dei consumatori. Note gli abusi commessi da istituzioni finanziarie e dei mezzi di tutela dei consumatori. Conclude la definizione di quello che dovrebbe essere il ruolo del catasto dei consumatori a vantaggio dei consumatori e del commercio, senza alcun pregiudizio al diritto di una delle parti.

Parole chiave: Catasto di consumatori. SERASA. SPC. Istituzioni finanziarie. Abuso di potere economico. Codice di tutela dei consumatori.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2. CADASTRO E BANCO DE DADOS</b> .....	13
<b>3. SPC</b> .....	17
<b>4. SERASA</b> .....	20
<b>5. REGULAMENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO</b> .....	27
<b>6. DIREITOS DA PERSONALIDADE</b> .....	38
<b>7. ABUSO DO PODER ECONÔMICO</b> .....	52
<b>7.1. PRÁTICAS ABUSIVAS</b> .....	56
7.1.1 <b>Inexistência de débito</b> .....	58
7.1.2 <b>Manutenção do registro durante pendência de ação judicial</b> .....	62
7.1.3 <b>Permanência de registro de débito após regularização ou quitação</b> .....	63
7.1.4 <b>Permanência de registro de débito por período superior a cinco anos</b> .....	65
7.1.5 <b>Ausência de notificação</b> .....	68
7.1.6 <b>Inexatidão dos dados cadastrados</b> .....	71
<b>7.2. MEIOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR</b> .....	72
7.2.1 <b>Habeas data</b> .....	74
7.2.2 <b>Ação indenizatória</b> .....	79
<b>8. CONCLUSÃO</b> .....	84
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	86

## 1. INTRODUÇÃO

Historicamente os Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados foram criados e evoluíram atendendo a crescente demanda do comércio e a necessidade da concessão do crédito, buscando minimizar a inadimplência por parte do Consumidor incauto.

Desde o comércio mais remoto realizado através do escambo, passando pela expansão do comércio europeu, até chegarmos aos dias atuais, onde a moeda mais utilizada é a virtual, as práticas comerciais evoluíram muito e os comerciantes tiveram que criar meios capazes de evitar a inadimplência por parte de seus Consumidores.

No escambo, prática na qual se trocava um alimento ou utensílio por outro de valor equivalente, deparou-se com a problemática da disparidade entre os valores dos produtos, o que culminou com a criação de moeda<sup>1</sup>.

Os comerciantes, ao expandirem suas atividades além das fronteiras de suas regiões, recebiam moedas diferentes que eram trocadas pelos cambistas. O volume de moedas e o risco de serem abordados por piratas levou os comerciantes a procurarem locais seguros para guardarem suas riquezas.

Essa nova necessidade dos comerciantes ensejou que os cambistas, também conhecidos por banqueiros, em razão de desempenharem suas atividades nas ruas, sentados em bancos, criassem os bancos, estabelecimento onde além da troca, eram oferecidos os serviços de guarda de valores e oferta de crédito mediante pagamento de juros.

A concessão de crédito às pessoas desconhecidas culminou com a criação dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, com o intuito de prevenir e proteger os cedentes de crédito em relação aos possíveis cedidos.

---

<sup>1</sup> “Em regra, a moeda cumpre a sua finalidade quando pode ser trocada por qualquer bem ou serviço. Dessa forma, a relação econômico-financeira depende necessariamente da presença da moeda na negociação, salvo se for feita por escambo.” - DEL MASSO, Fabiano Dolenc. **Direito econômico**. São Paulo: Campus Jurídico, 2007. p. 65.

A primeira instituição que formou um Cadastro de Consumidores foi a "Associação de Vigilância dos Comerciantes", criada em 1827, nos Estados Unidos, fundada por atacadistas e tendo como primeiro diretor o senhor Sheldon Church, que percorreria o território americano por conta própria, levantara informações e as cadastrara para uso dos atacadistas.<sup>2</sup>

No Brasil, as precursoras do sistema de vendas a crédito foram a Casa Massom, em 1953, e as Lojas Renner. Essas lojas dispunham de funcionários denominados "informantes", que tinham a função de levantar o maior número de dados possíveis sobre os pretendentes a crédito. Desta forma, estas lojas obtiveram cadastro de elevado número de pessoas.

O primeiro banco de dados de consumidores criado no Brasil foi o SPC - Serviço de Proteção ao Crédito - em 1955, na cidade de Porto Alegre, constituído por empresas comerciais.

A Serasa - Centralização de Serviços dos Bancos S.A. – foi fundada em 1968, por Bancos.

SCI - Segurança ao Crédito e Informações – foi fundada em 1974, e foi adquirida pela americana Equifax em agosto de 1998.

Cadin (Cadastro de Inadimplentes), criado pelo decreto 1006, de 9/12/1993, como cadastro Informativo dos créditos de órgãos e entidades federais não quitados.

Desde a fundação do SPC, em 1955, meios produtivos, comércio e sociedade evoluíram em larga escala. O comércio era constituído de pequenos centros, as pessoas se conheciam, e a reputação financeira dos cidadãos locais era de conhecimento comum.

---

<sup>2</sup> EFING, Antonio Carlos. **Bancos de dados e cadastro de consumidores**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 24.

Atualmente, a sociedade vivencia um mundo globalizado, onde, as relações são impessoais, o comércio atende, uma demanda de centenas e até milhares de consumidores, que adquirem produtos e serviços por vezes sem conhecer ao certo seus fornecedores.

Neste contexto, onde as relações fornecedor-consumidor são massificadas, as relações de consumo passam a se dar de forma complexa, caracterizadas pela velocidade dos meios de comunicação e do processamento de dados.

Os Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, acompanharam a evolução tecnológica, informatizando a coleta, armazenamento e divulgação dos dados arquivados.

A evolução da informática<sup>3</sup>, tem apresentado mudanças surpreendentes em toda sociedade. Responsável pela agilidade nas relações de consumo, capaz de integrar sistemas de informação ao redor do mundo; a informática possibilita ao usuário dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados realizar uma consulta da situação creditícia do Consumidor em poucos segundos, diminuindo os riscos de inadimplência e agilizando a concessão do crédito.

A facilidade de acesso e fornecimento das informações, ao mesmo tempo que traz maior tranquilidade ao comerciante, exige controle cada vez mais rígido.

Se as informações cadastradas contiverem erros, sejam sobre dados do consumidor ou sobre débitos inexistentes que estejam atrelados a seu nome, os prejuízos podem ser de grande monta, tendo em vista a repercussão dessas informações através dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados.

---

<sup>3</sup> “Este desenvolvimento científico (representado comumente pelos computadores, pois a ciência da informática é parte intrínseca de todo desenvolvimento científico, em qualquer área) traz benefícios incontestáveis à formação e evolução humana, tanto na fase de criação das novas teorias a serem aplicadas quanto na fase de aplicação das novas teorias criadas, e tem ocorrido de forma muito rápida, surpreendendo inclusive a própria sociedade de consumo que tem dificuldades de adaptação à nova forma de vida trazida "pelos computadores"” Op. cit. p.37 e 38.

## 2. CADASTRO E BANCO DE DADOS

Segundo Michaelis<sup>4</sup>:

“Cadastro é o registro que bancos e estabelecimentos mantêm de seus clientes e prováveis clientes da praça onde operam, com todos os dados e esclarecimentos sobre seus haveres ou quantias que oferecem para transações bancárias e comerciais ou a abertura de crédito”.

E :

“Banco de dados é a coleção organizada de dados ou fatos, armazenados num meio físico, para tratamento posterior”<sup>5</sup>.

Através das definições encontradas em Michaelis, podemos perceber algumas diferenças entre Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, como por exemplo:

O Cadastro é formado com informações cedidas pelo próprio cliente ao fornecedor, ao passo, que o Banco de Dados, traz em seus arquivos, informações obtidas junto a terceiros;

As informações constantes dos bancos de dados são permanentes, são armazenadas para uso posterior, enquanto no cadastro, se não forem constantemente utilizadas, são destruídas.

Neste diapasão, e com dados constantes ao longo da obra de Efig “Banco de dados e cadastro de consumidores”, elaboramos a tabela a seguir, com o intuito de podermos diferenciar os Cadastros de Consumidores dos Bancos de Dados, vejamos:

---

<sup>4</sup> MICHAELLIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2007.

<sup>5</sup> Op. Cit.

	<b>CADASTRO</b>	<b>BANCO DE DADOS</b>
Quanto à forma de coleta de dados	Especificidade	Aleatoriedade
Quanto à organização dos dados	Imediata	Mediata
Quanto à continuidade da coleta e da divulgação	Destruição do cadastro do consumidor inativo	Conservação permanente
Quanto à existência de requerimento para cadastramento	Há o consentimento do consumidor	Não há o consentimento do consumidor
Quanto à extensão dos dados	Possibilidade de lançamento de juízo de valor	Impossibilidade de lançamento de juízo de valor
Quanto à função das informações	Analítica	Econômica e informativa
Quanto ao alcance da divulgação das informações	Divulgação interna	Divulgação à terceiros

1 - Quanto à forma de coleta dos dados armazenados:

Cadastro - São lançados dados somente daqueles consumidores que tenham relação comercial com o fornecedor, e em função desta.

Banco de dados - As informações são obtidas de forma a propiciar aos interessados nos sistemas de divulgação, o maior número possível de pessoas cadastradas, bem como de informações a respeito destas.

2 – Quanto à organização dos dados armazenados:

Cadastro - A informação é prontamente utilizada pelo arquivista.

Bancos de dados - A informação prestada poderá vir a ser utilizada no futuro.

3 - Continuidade da coleta e da divulgação:

Cadastro – A informação armazenada diz respeito, a consumidor especificado e relações comerciais particularizadas fornecedor-consumidor. Não há interesse por parte do fornecedor em manter cadastro daquele consumidor que não mais transaciona com ele, portanto, uma vez que o consumidor não mantenha um certo número de transações com a empresa, o cadastro é destruído.

Bancos de Dados – Os Bancos de Dados de consumidores são aleatórios na coleta das informações e mediatos na organização de seus arquivos, daí decorrendo a necessidade de conservação permanente - o máximo de tempo possível - dos informes colecionados, satisfazendo sua característica de latência.

4 – Quanto à existência de requerimento para o cadastramento

Cadastro – As informações são obtidas diretamente daquele consumidor, observados os critérios anteriormente descritos, as fornece para obtenção de produto ou serviço.

Bancos de Dados – Os Bancos de Dados fazem o agrupamento das informações sem consentimento do Consumidor e muitas vezes sem seu conhecimento.



## 5 – Quanto à extensão dos dados postos à disposição

Cadastro – É possível o lançamento de juízos de valor, como informação interna e para orientação exclusivamente dos negócios do fornecedor-arquivista, em virtude da destinação destes dados.

Banco de dados – É defeso o juízo de valor em seus arquivos, estando autorizados somente a lançar dados objetivos e não-valorativos, quanto às relações comerciais do consumidor ou quanto à sua pessoa, estes somente quando sejam indispensáveis às relações de consumo.

## 6 - Quanto à função das informações obtidas:

Cadastro - Utilização subsidiária das informações, para fins de controle interno acerca das possibilidades de concretização de relações comerciais, que são seu interesse precípua e atividade definitiva para obtenção de seus recursos.

Banco de dados - Os arquivos são sua própria fonte de renda e atividade comercial. As informações têm função exclusivamente econômica para os Bancos de Dados de consumidores.

## 7 - Quanto ao alcance da divulgação das informações:

Cadastro - Os dados lançados nos arquivos têm divulgação interna inerente aos interesses do fornecedor, que não se utiliza de seus arquivos com o condão de difundir a terceiros os dados neles constantes.

Bancos de Dados - O arquivista dispõe seus arquivos a todos aqueles interessados nos dados neles constantes, independentemente do motivo da consulta.

Estabelecidas as distinções, examinaremos os principais Cadastros de Consumo do País: o Serviço de Proteção ao Crédito – SPC, e a SERASA – Centralização de Serviços Bancários.

### 3. SPC

Em meio à conturbada sucessão presidencial que ocorria no Brasil<sup>6</sup>, num cenário onde os Militares ensaiavam o golpe, que os colocaria no poder por longas duas décadas, foi fundado o Serviço de Proteção ao Crédito – SPC.

Criado em 21 de junho de 1955, em Porto Alegre-RS, por um grupo de 27 empresários gaúchos, sendo lavrada a ata de sua criação no dia 22 de junho de 1955. No mesmo ano foi criado o SPC de São Paulo.

O objetivo de seus criadores foi de facilitar e dar maior segurança às operações mercantis.

Na ocasião da fundação do SPC, as informações sobre crédito pessoal eram armazenadas em fichas de papel, com anotações manuais, muito diferente dos dias atuais, onde as informações são digitalizadas e os SPC's de todo o país são interligados, levando poucos segundos para que seja finalizada uma consulta e aprovado o crédito, o que antes da criação do SPC poderia levar em média dois dias.

Subordinados às Câmaras de Dirigentes Lojistas – CDL's, os Serviços de Proteção ao Crédito somente poderão operar após o seu registro no Departamento de Atendimento aos Serviços de Proteção ao Crédito – DASPC, órgão da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas – CNDL.

Segundo o regulamento que rege os SPC's, somente um SPC pode ser registrado por município, sendo vedado o estabelecimento de filial ou similar em localidades onde já exista um SPC. Cada SPC é regido por um regimento interno próprio, contendo as normas e critérios para a sua administração e funcionamento, sempre respeitando as regras estabelecidas no Regulamento dos Serviços de Proteção ao Crédito.

---

<sup>6</sup> “Em novembro de 1955 o Brasil foi sacudido por grave comoção política a qual, latente desde os últimos dias do governo Vargas, culminou nos golpes de estado desfechados em 11 e 21/22 deste mês” – BEÇAK, R. **Sucessão presidencial de 1955**: aspectos políticos e jurídicos. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2003. p 1.

Os Estados que possuam cinco ou mais SPC's registrados no DASPC, possuem uma "Assessoria Técnica Estadual-ATE", com a assistência técnica do DASPC, cuja sede será na capital do estado.

A clientela do SPC é composta por empresas mercantis, prestadoras de serviços, instituições financeiras, profissionais liberais e empresas de cobrança e de informações.

A finalidade do SPC é informar seus associados, sobre a existência de débitos pendentes do comprador que pretenda obter novo financiamento. As informações são enviadas pelos associados ao banco de dados do SPC, on line ou por meio de ficha padronizada, digitada no próprio SPC, onde constam os dados do devedor e do débito.

Consta no Regulamento do SPC que a veracidade das informações contidas no cadastro dos SPC's, segundo cláusula contratual, é encargo do associado. Somente quando o cliente negativado questiona o débito que originou o registro, seja judicialmente ou diretamente no órgão, que os SPC's preocupam-se com as veracidades das informações<sup>7</sup>. E assim foi decidido pelo Judiciário Brasileiro por anos a fio. As ações contra o SPC ou a SERASA, eram julgadas extintas sem apreciação do mérito, pois estas empresas de informação eram consideradas apenas cadastros, meros repositórios, cujas responsabilidades pelo armazenamento e divulgação de informações pertenciam exclusivamente à CDL e às Instituições Financeiras, respectivamente.

Porém, atualmente os julgados têm apontado no sentido de que a responsabilidade das empresas de informação é objetiva.

As informações arquivadas, dizem respeito a dívidas em atraso e títulos protestados de consumidores há mais de quinze dias, fornecidas pelos próprios lojistas e grandes magazines associados. Outra hipótese, talvez a mais corriqueira,

---

<sup>7</sup> "O SPC procede à verificação da veracidade das informações apenas quando o cliente negativado questiona o débito que originou o registro, seja judicialmente ou diretamente no órgão". OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Cadastro de restrição de crédito**. Campinas: LZN, 2002. p. 72.

é o arquivamento referente a emissão de cheques sem fundos, que são registrados imediatamente, desde que tenham sido reapresentados ao banco sacado e a respectiva conta vier a ser encerrada.

O prazo máximo de permanência dos registros de débitos, segundo o artigo 43, § 1º do CDC e o Regulamento do SPC, é de cinco anos, contados a partir da data de seu vencimento. Segundo seu Regulamento, o SPC tem um prazo máximo de noventa dias, a contar da data do vencimento do débito em atraso para arquivar os registros de débito.

Por ocasião de ação judicial, após regular citação, as informações constantes dos cadastros deverão ser imediatamente retiradas, em razão do débito não ser certo nem exigível. Também deverão ser retiradas de imediato as informações arquivadas por ocasião de regularização ou liquidação do débito.

Dessa forma, apresentamos brevemente as atribuições e responsabilidades dos SPC's, segundo seu Regulamento e o CDC. Embora estes e outros prestadores de serviço do ramo de informação prestem importantes serviços ao comércio, além de refrearem os impulsos dos Consumidores que estimulados por uma sociedade capitalista com extremo apelo ao consumismo<sup>8</sup>, nem sempre utilizam-se da necessária cautela ao lançarem-se às compras, os abusos praticados contra o consumidor são de grande repercussão.

Esses abusos serão abordados e estudados oportunamente no desenvolvimento desta dissertação.

---

<sup>8</sup> "Inegavelmente a propaganda utilizada como veículo capitalizador de interesses, atraiu as pessoas e deu maior efetividade ao comércio.

O crédito, atrelado ao mesmo objetivo, ampliou significativamente o poder de compra dessas pessoas, incorporando ao mercado aquelas que não dispunham do dinheiro suficiente para realizá-la." - COVIZZI, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**. São Paulo: Edipro, 2003. p. 14.

## 4. SERASA

A SERASA nasceu em 26 de junho de 1968, sob a denominação de Serviços e Assessoria S/A, daí a sigla SERASA, atualmente é denominada “Centralização de Serviços de Bancos”.

Foi fundada por bancos, para que pudessem avaliar de forma mais segura os pedidos de cessão de crédito. No início de suas atividades a SERASA centralizava os serviços de confecção de ficha cadastral, compartilhada por todos os bancos associados.<sup>9</sup>

Em meados da década de 90, a SERASA, que prestava serviços somente aos Bancos, passou a fornecer informações e análise para todos os segmentos da economia e para empresas de todos os portes.

Constituída como sociedade anônima de capital fechado<sup>10</sup>, originalmente seus acionistas eram os principais bancos comerciais do país. Atualmente, o controle societário da SERASA encontra-se nas mãos da Experian Group Limited, com sede em Dublin (Irlanda), que adquiriu 65% do capital, em junho de 2007.

Os arquivos da SERASA são abastecidos com informações fornecidas por diversas fontes, vejamos:

- 1) CCF - Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central;
- 2) Cartórios de protestos;
- 3) Tribunal de Justiça;
- 4) Instituições Financeiras;

---

<sup>9</sup> Fonte: [www.serasa.com.br](http://www.serasa.com.br)

<sup>10</sup> “A Sociedade Anônima ou companhia pode ser definida como o tipo societário destinado aos grandes empreendimentos empresariais, que envolvem altos investimentos financeiros e que têm por objetivo o desenvolvimento da estrutura econômica - que desencadeiam fatores de produção, circulação, repartição e consumo - e o lucro de seus acionistas.” – ROVAI, Armando Luiz. **Direito de empresa**. São Paulo: Campus Jurídico, 2007. p. 49.

5) Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.

A explicar:

1) O Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos, é mantido pelo Banco Central e dele constarão os dados do emitente que tiver o mesmo cheque devolvido por duas vezes pelo Banco do qual o emitente é correntista. O Banco Central repassa as informações à SERASA;

2) O Cartório de Protestos, recebe o título do cedente do crédito, os não pagos são protestados e as informações são enviadas à SERASA;

3) O Tribunal de Justiça repassa as informações de distribuição de ações à SERASA;

4) As dívidas vencidas junto às Instituições Financeiras são transmitidas imediatamente à SERASA, que notificará o devedor por via postal;

5) Procuradoria Geral da Fazenda Nacional envia à SERASA, os nomes dos contribuintes devedores de tributos federais.

A quantidade e a qualidade das informações obtidas pela SERASA junto a todos esses órgãos acima citados, têm potencialidade para devassar a vida de qualquer cidadão se não forem utilizadas de forma correta.

Por essa razão, após diversas denúncias de irregularidades, no ano de 2003, mediante o Requerimento RCP nº 10/2003, foi instalada a Comissão Parlamentar de Inquérito para investigar as atividades da SERASA sobre fatos determinados envolvendo sigilo de informações, evasão fiscal e uso indevido de dados relativos a pessoas físicas.

#### 1 – Sigilo de informações

A FEBRABAN - Federação Brasileira das Associações de Bancos, assinou convênio com a SRF - Secretaria da Receita Federal, para que esta fornecesse

dados de pessoas físicas e jurídicas à SERASA em três oportunidades: 26/10/1995; 16/07/1998 e 10/10/2002.

O objeto desses convênios é o fornecimento dos seguintes dados:

a) da pessoa física: número de inscrição no CPF, nome completo, endereço completo, nome da mãe, data de nascimento e indicador de domicílio no exterior;

b) da pessoa jurídica: situação cadastral, número de inscrição no CGC/MF, nome empresarial, nome de fantasia, endereço completo, natureza jurídica, atividade econômica e indicador de domicílio no exterior.

A FEBRABAN se comprometeu a utilizar os dados fornecidos somente nas atividades de sua competência, disponibilizando-os à rede bancária por intermédio da SERASA.

A oferta desses dados para outras empresas, que não as instituições financeiras, seria motivo para a extinção do convênio. Não é o que ocorre, a SERASA comercializa as informações, repassando-as para diversos segmentos econômicos, com destaque para as empresas comerciais.

Parte da doutrina defende a tese de que as informações armazenadas pela Secretaria da Receita Federal são protegidas pelo sigilo fiscal<sup>11</sup>, e mesmo que não fossem, em razão da finalidade lucrativa da SERASA, os dados deveriam ser repassados a título oneroso e mediante a realização de licitação.

A justificativa por parte da Secretaria da Receita Federal é de que se tratam de dados "não protegidos por sigilo fiscal", eis que são informações do domínio público, desprovidas de conteúdo relativo à situação econômica dos cidadãos.

## 2 – Evasão fiscal

Quanto à sonegação de Imposto de Renda, a Secretaria da Receita Federal entende que os serviços que a SERASA presta não se enquadram na lista constante

---

<sup>11</sup> Ofício SRF/GAB/nº 2273/2000

no § 10 do art. 663, do Decreto nº 1.041, de 11 de janeiro de 1994, e que, portanto, ela não se sujeita à retenção do imposto de renda na fonte pelas pessoas jurídicas pagadoras, portanto, não ocorre sonegação.

No recolhimento do Imposto Sobre Serviços – ISS, porém, as investigações da Comissão Parlamentar de Inquérito, acusaram irregularidades nas cidades de Goiânia, Manaus, Cascavel e Blumenau.

### 3 - Uso indevido de dados relativos a pessoas físicas

Os dados armazenados pela SERASA, como já dito, são repassados para diversos segmentos econômicos, fazendo com que a capacidade do cidadão seja suplantada por uma “suposta” dívida, como nos casos a seguir:

#### a) obstáculo à obtenção de cargos públicos e privados

As informações contidas nos cadastros da SERASA, podem impedir o candidato ao cargo público, ainda que bem preparado para o concurso, caso o processo seletivo preveja uma fase dedicada à investigação da vida pregressa do candidato;

No que se refere às empresas privadas, realmente há completa liberdade para que esse procedimento esteja em curso, uma vez que os empregadores têm total liberdade para a seleção de seus quadros.

Essa situação é dramática, na medida em que redundará numa equação injusta para o cidadão que muitas vezes tornou-se inadimplente pela perda do emprego e fica praticamente proibido de voltar ao mercado de trabalho e regularizar suas pendências.

#### b) Restrições para acesso a programas de inclusão social

Alguns programas de empréstimos do Governo Federal, principalmente com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT, proibem a cessão de crédito àqueles que estejam impedidos de operar pelo Banco Central e inscritos no Cadin, SERASA e CCF.



Ao final do relatório a Comissão Parlamentar de Inquérito concluiu que os pontos levantados como prejudiciais, decorrentes da atividade dos Bancos de Dados, são resultado da ausência de uma ação eficaz do Poder Público nos últimos anos, quanto à regulação e fiscalização de tais entidades.

Foram identificadas pela Comissão Parlamentar de Inquérito três alternativas para a fiscalização dos bancos de dados:

- 1 - Fiscalização pelo Banco Central;
- 2 - Criação de uma agência reguladora destinada para tal finalidade; ou
- 3 - Fiscalização pelo Ministério da Justiça, por meio da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

Quanto à regulamentação, a Comissão Parlamentar de Inquérito classificou-a como “fraca” e recomenda a apresentação de um Projeto de Lei que discipline a atividade dos Bancos de Dados, para encaminhamento à votação do Plenário, sob os seguintes aspectos:

- a) forma de comunicação ao cadastrado e prazo para manifestação;
- b) fiscalização dos bancos de dados;
- c) documentos comprobatórios da veracidade dos registros;
- d) direito à informação frente ao direito constitucional à privacidade, contemplando as informações positivas;
- e) responsabilidade dos bancos de dados e das fontes de informações.

A Comissão Parlamentar de Inquérito concluiu que a Lei a ser criada deve considerar os seguintes aspectos:

- a) descrição da atividade dos bancos de dados, compreendendo a coleta, o armazenamento, o tratamento e a circulação de dados e informações, distinguindo-

se aqueles destinados à proteção de crédito daqueles destinados à avaliação de risco de contratos;

b) possibilidade de amplo acesso para o próprio cadastrado aos dados a seu respeito;

c) distinção entre fontes oficiais e fontes privadas;

d) atribuição de responsabilidades aos fornecedores, sem isentar os gestores dos bancos de dados de quaisquer responsabilidades que lhes possam ser atribuídas.

e) comprovação documental da existência da dívida. O documento original deverá permanecer em poder da fonte, a qual deverá apresentá-lo sempre que solicitado;

f) comunicação da anotação de informação negativa, realizada pela fonte ou pelos bancos de dados mediante carta com postagem comprovada, ou por correio eletrônico, assinado por certificado digital, nos termos da ICP-Brasil, no endereço fornecido pelo próprio cadastrando à fonte, por ocasião da celebração do negócio jurídico;

g) atualização do endereço para comunicação, fornecido por ocasião da celebração do contrato, sob pena de presumir-se realizada no endereço anteriormente informado;

h) comunicação complementar ao cadastrado e ao banco de dados, pela fonte, na hipótese de cessão do crédito anotado;

i) comunicação complementar ao cadastrado e à fonte, pelo banco de dados adquirente, na hipótese de alienação de base de dados contendo informações negativas;

j) impugnação do cadastrando na forma prevista na Lei do "Habeas Data" (Lei 9.507/97), inclusive com a estruturação de procedimento para a solicitação da correção de dados à distância;

k) manutenção em cada capital, pelos bancos de dados, de instalações para o atendimento gratuito ao público em geral;

l) exceções ao dever de comunicação, contemplando as hipóteses de dados provenientes de fontes públicas e informações positivas (hábitos de pagamento e compromissos financeiros assumidos);

m) classificações das informações em públicas e privadas, e destas em sigilosas e não sigilosas.

n) anotação do fato da inadimplência tão logo ocorrida a inexecução da obrigação (art. 397 do CC), sendo que a respectiva anotação não deverá constar do banco de dados quando o interessado informar que a obrigação é objeto de discussão judicial;

o) definição da obrigatoriedade de anotação de informações verdadeiras, tanto para constar o fato da inadimplência existente e as respectivas ocorrências complementares, quando houver, como para não constarem informações inverídicas;

p) exclusão gratuita da anotação da inadimplência, após o recebimento pelos bancos de dados, da respectiva informação devidamente comprovada;

q) explicação de que o prazo prescricional constante do parágrafo 5º do artigo 43 do CDC é o da ação ordinária de cobrança da dívida, devendo a anotação permanecer por cinco anos, contados da data do fato da inadimplência<sup>12</sup>.

Concluimos, que as Instituições Financeiras, representadas pela FEBRABAN, cometem constantes abusos através da SERASA. Ambas carecem de fiscalização das suas atividades e a SERASA, necessita ainda, que sejam regulamentadas suas atividades.

As Instituições Financeiras praticam abusos de acordo com suas conveniências e contam com a conivência de órgãos públicos, como por exemplo, a Secretaria da Receita Federal.

## 5. REGULAMENTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

O tratamento de dados pessoais no Brasil, padece de regulamentação específica e fiscalização efetiva por parte do Estado.

O consumidor conta somente com as proteções estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor para defender-se contra os abusos praticados pelas Instituições Financeiras, a defesa será obrigatoriamente exercida pela via judicial, pois não há nenhuma atitude administrativa eficaz contra tais práticas.

As atividades exercidas pelos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, embora necessários para o desenvolvimento da economia nacional, levando-se em conta o teor das informações e a maneira com que são obtidas, possuem alto potencial lesivo, portanto, a regulamentação dessas atividades é imprescindível, por atentar contra a honra e a privacidade do consumidor.

Tal regulamentação pressupõe a implementação da regra, a fiscalização quanto ao seu cumprimento e a aplicação de sanções em razão do seu desrespeito.

A sanção administrativa exige obediência a uma regra de competência previamente estabelecida, não só no que diz respeito à forma e limites do seu exercício, mas em especial, quanto à substância e à estabilidade da capacidade punitiva da Administração.

O custo benefício da ação judicial, para as instituições financeiras é bastante atrativo, dando margens ao cometimento dos ilícitos praticados pelas mesmas.

A morosidade da justiça e a possibilidade de obter um provimento favorável a seu pleito, faz com que a instituição financeira ganhe, de um lado aplicando os valores que deveriam ser pagos ao consumidor, seja a título de restituição ou indenização, obtendo rendimentos superiores à correção dos valores devidos; de outro lado, diante da possibilidade de deixar de pagar a indenização ou ter legitimado os valores que cobra do Consumidores, em caso de sentença favorável ao seu pleito.

---

<sup>12</sup> Fonte: [www.camara.gov.br](http://www.camara.gov.br)

Ao Poder Público cabe fiscalizar as instituições financeiras, os Cadastros de Consumidores e o banco de dados, evitando que essas empresas procedam ao autocontrole de suas atividades. É necessário que se garanta o bom uso dos dados armazenados, evitando-se que sejam utilizados de forma ilícita e garantindo, assim, que sejam utilizados apenas em operações de crédito.

Nunca houve auditorias feitas por empresas independentes, regulares, com resultados publicados, sobre os sistemas de informática e intercâmbio de dados desses Cadastros de Consumidores ou Bancos de Dados. Somente existe, o autocontrole, feito pelas próprias empresas, pelo qual se confia que os dados lá inseridos não serão utilizados a não ser em operações de crédito.

Devemos destacar, que temos notícia da utilização de informações negativas para admissão de emprego e mesmo para pesquisa de antecedentes em concursos públicos. Somente auditorias periódicas e transparência, poderiam garantir o uso adequado de tais informações, servindo, inclusive, como fator de demonstração real de responsabilidade social das empresas na gestão de banco de dados”.mas, o que se constata na realidade é a pressão para que o consumidor busque um acordo qualquer com seu fornecedor, mesmo que a dívida seja injusta ou ilegal.

Os Cadastros de Consumidores e os Bancos de Dados, privados ou públicos, que armazenam informações sobre os consumidores requerem um controle rígido, principalmente administrativo, esfera na qual os problemas poderiam ser evitados ou reprimidos, para que não culminem em ação judicial, sobrecarregando ainda mais o Judiciário.

Nos países europeus e nos Estados Unidos, há consenso quanto à necessidade de controle de toda espécie, dos Cadastros de Consumidores e de Bancos de Dados.

O controle nos Estados Unidos, consistente na edição de leis de caráter setorial, com o objetivo de proteger as pessoas em áreas específicas.

Os países europeus pretendem realizar uma proteção geral do direito à privacidade, em relação a qualquer espécie de banco de dados.

Nos Estados Unidos, a Privacy Act, ou Lei da Privacidade, foi implementada no ano de 1974, tendo sido uma criação doutrinária, obtendo posteriormente, status de lei.

O intuito dessa lei, é inibir a circulação de informação relativa à privacidade do indivíduo e permitir o acesso deste à toda documentação arquivada a seu respeito, protegendo o indivíduo da exposição pública de fatos privados, evitando a apresentação de uma informação com perspectiva falsa e proibindo a utilização do nome do indivíduo com finalidade de lucro.

Em caso de descumprimento, são previstas sanções de natureza civil, penal e administrativa.

Na Inglaterra, a lei que protege os dados pessoais é datada de 12/07/84, e segundo essa:

- a) a coleta dos dados deve estar inspirada na lealdade e de acordo com a lei;
- b) tenta-se que a captação dos dados se limite aos fins previamente declarados no registro;
- c) a utilização dos dados deve ser adequada, em caso de cessão, observar aos fins declarados, com anterioridade;
- a) os dados pessoais conservados para uma ou mais finalidades devem ser adequados, pertinentes e não desproporcionados quanto à finalidade;
- b) os dados pessoais devem ser exatos e atualizados;
- c) os dados pessoais não podem ser conservados durante um tempo maior do que aquele necessário para sua finalidade;
- d) toda pessoa tem direito ao acesso, informação e retificação;

e) devem ser adotadas, medidas de segurança adequadas para impedir o acesso não autorizado, a alteração, a revelação ou a destruição acidental dos dados.<sup>13</sup>

Na Alemanha, a lei de 1990, que foi precedida por duas outras, de 1970 e 1977, contém uma série de conceitos jurídicos indeterminados, porém, faz referência ao bem jurídico protegido. Estatui como fim e objetivo legal, proteger dados pessoais contra os possíveis abusos provenientes de armazenamento, cessão, modificação e cancelamento dos dados, bem como impedir qualquer lesão aos interesses legítimos das pessoas.

Na França, a proteção dos dados informatizados ocorre por meio da Lei 78-17, de 1978.

O fundamento legal se encontra nas liberdades públicas, especificamente na denominada “vie privée”, que compreende a reserva e inviolabilidade da pessoa, o espaço privado no qual vive e desenvolve sua personalidade.

Para a coleta, o registro e a conservação dos dados, a lei prevê que as informações registradas deverão ser pertinentes à finalidade do cadastro, não deverão ser conservadas mais que o tempo necessário para alcançar o fim para o qual teriam sido registradas, devendo haver proteção aos denominados dados sensíveis.

A Lei Francesa sobre informática institui os Direitos à informação, acesso e retificação. Na hipótese do cidadão querer alterar algum dado que acredita estar incompleto ou incorreto, deverá instituir um procedimento administrativo para a apuração da verdade.

Na Itália foi promulgada a Lei n° 675, no ano de 1996, que pode ser considerada como um estatuto geral sobre informação.

---

<sup>13</sup> LIMBERGER, Têmis, **Direito à intimidade na era da informática**: a necessidade de proteção dos dados pessoais. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007. p. 125.

O estatuto italiano sugere seis princípios: limitação da transferência de dados; relevância dos dados, com correspondência entre os dados obtidos e a finalidade perseguida; precisão dos dados; publicidade; controle externo do banco de dados; obrigação de sigilo profissional por parte daqueles que manipulam os dados, todos suscetíveis de sanção penal em caso de descumprimento.

Na Espanha foi promulgada a Lei 15/99, sobre Proteção de Dados de Caráter Pessoal. A nova lei conduz à preservação das garantias da honra e da intimidade em relação ao tratamento dos dados pessoais. O que pode ser sustentável é uma ampliação dos direitos fundamentais e das liberdades públicas protegíveis, com especial enfoque à honra e à intimidade.

Os dados armazenados podem afetar a intimidade da pessoa de distintas maneiras, desde a configuração de um perfil da pessoa, utilização dos mesmos para outros fins, comercialização e outras hipóteses; por isso, a lei exige o consentimento do interessado ao proceder à coleta de dados, com a informação no tocante aos fins que se pretende dar.

Outras nações europeias seguiram essa tendência e possuem leis específicas que regulam a matéria como: a Suécia desde 11/5/73; a Dinamarca desde 18/6/78; a Áustria desde 18/10/78; a Noruega desde 9/6/78; a Suíça desde 16/3/81; a Islândia desde 25/5/81; Luxemburgo desde 30/3/79; e Portugal, desde 26/10/98.

No momento, a Comunidade Europeia esboça algumas tentativas de unificar o Direito, o que resultaria em uma lei genérica que regulamentasse o assunto.

Na América Latina as iniciativas neste sentido são muito morosas, a Argentina foi a primeira a elaborar uma lei que regula a proteção de dados, foi a Lei nº 25.326, do ano de 2000, que foi regulamentada pelo Decreto nº 1.558, do ano de 2001. Esta lei contém o objeto de proteção dos dados pessoais no âmbito público e privado, as definições referentes a dados pessoais, dados sensíveis, armazenamento e tratamento de dados informatizados, titular e usuário dos dados e dissociação dos dados. Versa a respeito de questões polêmicas como consentimento do titular quanto ao repasse dos dados, direito de informação sobre o uso desses dados e distinção entre dados sensíveis e não-sensíveis, bem como prevê um órgão de



controle dos dados: a Agência de Proteção de Dados. As sanções administrativas estão definidas genericamente na lei e são pormenorizadas pelo Decreto.<sup>14</sup>

O Uruguai regulamentou a matéria, protegendo especificamente os dados para informes comerciais e estabelecendo o habeas data, através da Lei nº 17.838, do ano de 2004.

Nos demais países, existem leis esparsas que protegem direitos específicos.

No Brasil não há previsão legal específica. Existem previsões do Direito na Constituição Federal, que prevê a proteção à intimidade e à vida privada, no inciso X do artigo 5º; a inviolabilidade das comunicações, no inciso XII do artigo 5º; a proteção ao consumidor, no inciso XXXII do artigo 5º.

Além do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8078/90 e da Lei 9507/97, que dispõe sobre o habeas data; porém, ainda é esperada a regulamentação específica sobre a questão em um curto prazo de tempo, a fim de não deixar o Brasil em descompasso com os demais países, especialmente os integrantes do Mercosul e outros Estados da comunidade internacional que já contam com nível de tutela jurídica adequado.

Em razão de não possuir legislação específica que regule os Cadastros de Consumidores e os Bancos de Dados, o Brasil deveria contar com uma fiscalização mais intensa dos órgãos competentes, porém, não é o que ocorre.

A competência para aplicar sanções há de ser vinculada àquele que detém capacidade administrativa quanto à fiscalização das atividades desenvolvidas pelas pessoas privadas.

No Brasil a competência para fiscalizar a atividade das instituições financeiras, evitando que esta seja exercitada de maneira indiscriminada ou ilegal, é exclusiva do Banco Central.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Op. Cit. p. 126

<sup>15</sup> A Lei 4.595/64, em seu artigo 10, prevê: "Compete privativamente ao Banco Central da República do Brasil: VI - Exercer o controle do crédito sob todas as suas formas; IX – Exercer a fiscalização das

O Banco Central, apesar da incumbência legal de fiscalizar as Instituições Financeiras e a concessão de crédito, não tem cumprido com seu dever, pois, apesar da previsão legal, o Banco Central afirma que a SERASA e o SPC, não se encontram na sua esfera de atuação.

Em resposta ao questionamento do Ministério Público do Estado de São Paulo, a respeito da ausência de fiscalização sobre a SERASA por parte da referida autarquia, foi ofertado em resposta o seguinte ofício:

"A propósito, pleiteamos consentimento para ressaltar que a Centralização dos Serviços dos Bancos - SERASA, bem como suas congêneres, a saber: Serviço de Proteção ao Crédito - SPC/Telecheque, e Serviço de Segurança ao Crédito e Informações - SCI, no estrito entendimento da Lei 4.595, de 31.12.1964, não se submetem à esfera de atuação desta autarquia, motivo pelo qual não detemos espede regulamentar seja para a realização de inspeções nas mesmas, ou até para tomar quaisquer providências relacionadas ao seu campo de atividade específica".<sup>16</sup>

As atividades exercidas pelos Cadastros de Consumidores e Banco de Dados, principalmente pela SERASA encontram-se estreitamente ligadas à atividade das Instituições Financeiras. Dessa forma, não é possível admitir-se que a terceirização dos serviços bancários elida a competência fiscalizatória do Banco Central.

O fato do serviço ser atribuído a entidade privada autônoma e independente, não altera sua natureza de atividade bancária acessória, caso contrário, bastaria às instituições financeiras terceirizar parte de suas atividades, independente de sua natureza, para escusar-se da fiscalização do Banco Central e das conseqüentes penalizações nos casos de abusos.

---

instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas."

<sup>16</sup> Ofício do Banco Central SECRE/GTSPA/CORD2-99/5077 de 27.1 1.1999.

A Lei 4595/64 atribui ao Banco Central poder regulamentar e fiscalizatório, garantidores do funcionamento do mercado financeiro e regulador das instituições concedentes de crédito.<sup>17</sup>

A fiscalização das atividades desempenhadas, pelos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, deve ser bastante rígida, levando-se em conta a importância destes para a concessão de crédito.

A ausência de fiscalização por parte do Banco Central deixa o consumidor à mercê de práticas abusivas, abrindo caminho para que as Instituições Financeiras utilizem os Cadastros de Consumidores como meio de pressão. Evitando o controle preventivo dos potenciais danos causados a milhares de consumidores pela atividade dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, não resta outra alternativa ao Consumidor, além da busca de reparação dos danos sofridos pela via judicial.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a exemplo da Justiça em todo o País, encontra-se sobrecarregado, e deveria ser a última opção do Consumidor, porém, o que se constata é o inverso, se não se socorrer do Judiciário, o Consumidor fica à mercê das Instituições Financeiras, dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados.

Atualmente, a Primeira Instância do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, tem aproximadamente 17 milhões de processos em andamento. Sendo, 1,7 milhão somente nos Juizados Especiais.<sup>18</sup>

Outro dado de relevância é referente à natureza das causas: as Cíveis totalizam cerca de 10 milhões, sendo as demais Criminais e Fazendárias.

As ações de natureza indenizatória por danos morais, em razão dos abusos cometidos ao inscrever o Consumidor nos Cadastros de Consumidores e Banco de Dados, geralmente, em razão do valor pleiteado, são distribuídas junto aos Juizados

---

<sup>17</sup> A Lei 4595/64, em seu artigo 17, dispõe que o Banco Central fiscalizará:

“(...) as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros”.

Especiais Cíveis. Estes últimos, foram criados para agilizar o julgamento de ações de menor complexidade e de valores de causa reduzidos, porém, atualmente, o tempo de conclusão de um processo nos referidos Juizados, equivale ao procedimento sumário; portanto, se a regulamentação e a fiscalização devidas pelo Banco Central fossem levadas a cabo, a exemplo de outros setores que emperram a máquina do Judiciário, os Tribunais de Justiça em todo o Brasil seriam mais céleres e prestativos em relação às causas de maior complexidade que duram décadas para serem resolvidas.

Somente para exemplificar, no dia 14 de setembro de 2007, o Tribunal de Justiça de São Paulo, promoveu um mutirão envolvendo ações relativas às perdas da caderneta de poupança durante a vigência do Plano Bresser, foram mobilizados 110 conciliadores e 35 servidores, e realizadas 411 audiências. A estimativa é de que no Foro Central e nos Regionais do Estado, existam 50 mil ações desse mesmo tema.<sup>19</sup>

É outro exemplo claro de que, deixou-se uma situação que poderia ser facilmente contornada na via administrativa, chegar de forma torrencial às portas do Judiciário.

A esse respeito João Batista de Almeida<sup>20</sup> escreveu:

“Mais importante que o acesso à justiça, no entanto, seria os próprios dirigentes políticos reconhecerem tais deficiências, cumprindo, por iniciativa própria, aquilo que poderia ser pedido em juízo, e que, aliás, é a razão de ser do Estado: o bem-estar da população. Em outras palavras: a dívida social deveria ser quitada em regime de prioridade absoluta, por iniciativa dos governantes e sem necessidade de intervenção do Poder Judiciário”.

A esse mesmo respeito, reproduzimos parcialmente o discurso de posse do Presidente do Supremo Tribunal Federal, Ministro Gilmar Mendes:

---

<sup>18</sup> Fonte: [www.tj.sp.gov.br](http://www.tj.sp.gov.br)

<sup>19</sup> Fonte: [www.tj.sp.gov.br](http://www.tj.sp.gov.br)

<sup>20</sup> ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2006. p.296.

“Se, por um lado, a multiplicação de processos em escala exponencial corrobora o forte protagonismo do sistema judicial, ou seja, a ampla aceitação, pelos brasileiros, do primado do Direito, da jurisdição como via institucional de resolução de conflitos, por outro é grave indício de que há necessidade de se debelar a cultura "judicialista" que se estabeleceu fortemente no País, segundo a qual todas as questões precisam passar pelo crivo judicial para serem resolvidas, o que faz o Judiciário ser chamado a atuar na solução de questões cotidianas, mais afetas às atribuições de competência de setores administrativos.

Somente dessa maneira o Judiciário deixará de ser o único escoadouro - como se estivesse entre as próprias funções a de atuar como provedor social -, dos reclamos mais iminentes da cidadania, das demandas impulsionadas pelo direito de resistência de comunidades carentes.

Sob esse aspecto, é hora de a sociedade civil, as organizações não governamentais, as entidades representativas de classe e órgãos como a Defensoria Pública, por exemplo, mobilizarem-se para combater esse quase hábito nacional de exigir a intermediação judicial para fazer-se cumprir a lei.

Na imensa maioria dos casos, a conciliação e a aplicação direta do Direito pelos diversos órgãos e agentes se afiguram alternativas vantajosas para os envolvidos na contenda, dada a minimização dos procedimentos, dos custos e do tempo despendido.

Por mais eficiente que se tome, o Judiciário não pode tudo. Não devemos cair na tentação da onipotência e da onipresença em todas as questões de interesse da sociedade.

À esfera da política cabe a formulação de políticas públicas, cumprindo ao Poder Judiciário, nessa seara, o papel de guardião da Constituição e dos direitos fundamentais”.<sup>21</sup>

É imprescindível a mobilização dos Poderes Legislativo e Executivo no sentido de regulamentar e fiscalizar as atividades dos Cadastros de Consumidores e Banco de Dados, assim como, a utilização irregular destes pelas Instituições Financeiras, para evitar que o Consumidor seja submetido à lesões morais e materiais; mesmo que ocorram lesões, haja resolução na esfera administrativa, evitando que qualquer causa por menor que seja, termine nos sobrecarregados e morosos Fóruns brasileiros.

---

<sup>21</sup> Fonte: [www.stf.gov.br](http://www.stf.gov.br)

## 6. DIREITOS DA PERSONALIDADE

Os direitos da personalidade são direitos naturais, transcendem o ordenamento positivo, existem pelo próprio fato da condição humana.

O objeto do direito da personalidade é a proteção de elementos que constituem a individualidade física, intelectual e moral da pessoa.

A personalidade diz respeito à soma dos Direitos e Garantias Fundamentais, descritos no artigo 5º, X da Constituição Federal:

“ X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.

Segundo Antonio Chaves<sup>22</sup>:

“Os Direitos Fundamentais da Personalidade, numa divisão empírica, podem ser abordados:

1) com relação ao elemento corporal do indivíduo: direitos à vida, ao próprio corpo e às partes do mesmo (transplantes, operações cirúrgicas), direito ao cadáver, etc.;

2) com relação à parte imaterial ou moral: respeito à integridade psíquica, à segurança, à honra, ao nome, à imagem, à intimidade”.

---

<sup>22</sup> CHAVES, Antonio, Os direitos fundamentais da personalidade moral à integridade psíquica, à segurança, à honra, ao nome, à imagem, à intimidade. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília, n. 58, p. 157, abr./jun., 1978.

Aparecida Amarante ensina<sup>23</sup>:

“Especificamente tratando-se da honra, o objeto da ofensa é a estima e respeito que a pessoa goza ou a consciência desse valor diante da sociedade. Toda pessoa tem o direito de ver respeitada a sua honra, por menos representativa que seja de valores morais padrão.”

Por sua vez, Carlos Alberto Bittar<sup>24</sup>:

“O direito à honra goza de espectro bem mais amplo, o bem jurídico protegido é a reputação, ou a consideração social a cada pessoa devida, a fim de permitir-se a paz na coletividade e a própria preservação da dignidade humana”.

A necessidade de proteção aos direitos de personalidade do consumidor aumenta ao mesmo passo que a sociedade se moderniza, a informática facilita a comunicação e divulgação de dados, surgem novos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados.

Atualmente, a legislação pátria não zela efetivamente pela proteção dos direitos de personalidade dos cidadãos consistente na garantia de sua privacidade, de sua moral, de sua honra subjetiva, enfim, da inviolabilidade de sua esfera imaterial da personalidade, o que seria uma efetiva tutela de salvaguarda dos dados sensíveis.

A armazenagem de dados sobre o consumidor, por menos detalhada que seja, não deixa de ser uma invasão de sua privacidade. O perigo aumenta quando se sabe que, com freqüência, o anotado não é apurado, está desatualizado ou não condiz com a realidade; portanto, os atos que atentarem contra o Consumidor,

---

<sup>23</sup> AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. Belo Horizonte: Del Rey, 1998. p. 125.

<sup>24</sup> BITTAR, Carlos Alberto. **Os direitos da personalidade**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006. p. 133.



causando-lhe constrangimento, caracterização, por certo, dano à sua honra, atingindo sua personalidade.<sup>25</sup>

A jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, coíbe tais abusos:

1) Responsabilidade civil – Abalo de crédito decorrente de inscrição de nome por dívida inexistente (compra cancelada) – Dever de indenizar da vendedora, da financeira e da portadora do título que solicitou a inscrição, que não agiram com diligência exigida para preservação dos direitos da personalidade do consumidor – A existência de outras inscrições não serve para afastar os danos morais, apenas para dimensioná-los – Valor de danos morais arbitrados excessivamente – No caso é razoável o arbitramento em R\$ 4.000,00 – Provimento, em parte.<sup>26</sup>

2) Cobrança – Parcelamento de dívida – Restrição na SERASA – Renegociação da dívida com permanência dos registros negativos até a quitação da última parcela do débito. Inadmissibilidade. Meio coercitivo para recebimento do crédito. Abuso de direito caracterizado. Reparação moral devida pelo próprio fato da manutenção abusiva do apontamento, a ensejar angústia e impotência que afetam direitos de personalidade. Desnecessidade de comprovação do prejuízo. Recurso provido.<sup>27</sup>

3) Dano moral – Inscrição do nome de pessoa que, não possuindo linha telefônica, descobriu que estava inscrito no órgão de proteção ao crédito por não pagamento da conta – Legalidade, inclusive do arbitramento em quantia correspondente a 50 salários mínimos, por estar configurada lesão a direito da personalidade de pessoa inocente –

---

<sup>25</sup> "O injusto ou indevido apontamento no cadastro de maus pagadores do nome de qualquer pessoa que tenha natural sensibilidade aos rumores resultantes de um abalo de crédito, produz, nessa pessoa, uma reação psíquica de profunda amargura e vergonha, que lhe acarreta sofrimento e lhe afeta a dignidade". RITJESP 170/35.

<sup>26</sup> TJ/SP – Apelação n 460.561.4/0-00 – São José dos Campos – 10/04/2008 – Relator Ênio Santarelli Zuliane – v.u..

<sup>27</sup> Juizado Especial PUC – Recurso n°30485 –voto 1384 – Relatora Cristina Cotrofe – 01/04/2008- v.u.

Comprovação – Alegação de cerceamento de defesa não configurada – Recurso não provido.<sup>28</sup>

4) Prestação de serviços, Escola. Falta de pagamento das mensalidades. Ajuizamento de ação de execução contra o pai da aluna. Restrição do nome do devedor nos órgãos de proteção ao crédito. Utilização, porém, do CPF da aluna. Pedido de indenização por danos morais formulado pela aluna. Ação julgada procedente. Fixação da indenização no equivalente a cem (100) salários mínimos. Uso indevido de CPF que causa prejuízo a direito da personalidade. Desnecessidade de comprovação de prejuízo efetivo. Caracterização, porém, de excesso na estimativa dos danos morais. Aluna que se beneficiou dos serviços, embora não tenha assumido diretamente a responsabilidade contratual. Circunstância que deve ser considerada na mensuração do prejuízo. Redução para o equivalente a R\$ 2.000,00 (dois mil reais). Provimento parcial do recurso da ré e improvimento daquele da autora.<sup>29</sup>

O princípio constitucional que se inter-relaciona com os direitos da personalidade e por conseqüência, com a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do Consumidor, é o princípio da dignidade da pessoa humana.

Nas relações de consumo em que o fornecedor de produto ou serviço causar lesão aos direitos da personalidade do consumidor, o princípio da dignidade da pessoa humana sempre será violado.

O princípio da dignidade da pessoa humana, está previsto na Constituição Federal como Princípio Fundamental:

“Artigo 1º - A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel das Estados e Municípios e do Distrito Federal, Constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: III – a dignidade da pessoa humana”;

O Princípio da dignidade da pessoa humana nas relações de consumo, é utilizado como cláusula geral de direito e limite ao exercício dos direitos

---

<sup>28</sup> TJSP – Apelação n 1.347.923-5 – Barretos - Relator Simões de Vergueiro – 13/02/2008 – v.u.

fundamentais, impondo o dever geral de respeito aos direitos da personalidade do Consumidor.<sup>30</sup>

A dignidade da pessoa humana tem respaldo na Declaração Universal dos Direitos Humanos:

“Artigo 12 - Ninguém será objeto de interferências arbitrárias em sua vida, privada, família, domicílio ou correspondência, nem a ataques a honra e reputação. Toda pessoa tem direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques.”

E no Pacto de São José da Costa Rica:

"Artigo 11 - Proteção da honra e da dignidade.

1. Toda pessoa tem o direito ao respeito de sua honra e ao reconhecimento de sua dignidade.

2. Ninguém pode ser objeto de ingerências arbitrárias ou abusivas em sua vida privada, em sua família, em seu domicílio, ou em sua correspondência, nem de ofensas ilegais à sua honra ou reputação.

3. Toda pessoa tem direito à proteção da lei contra tais ingerências ou tais ofensas."

A facilidade de acesso aos sistemas de informática e a amplitude de sua utilização pelas Instituições Financeiras, traz a informação de débito do Consumidor

---

<sup>29</sup> TJSP – Apelação c/ revisão n 972580-0/1 – Campinas – 17/01/2008 – Relator Kioitsi Chicuta – v.u.

<sup>30</sup> “A dignidade humana é um valor já preenchido a priori, isto é, todo ser humano tem dignidade só pelo fato já de ser pessoa. “Assim, o dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo” RIZZATTO NUNES, L.A., **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 307.

e acaba com suas pretensões de obtenção de crédito, impedindo a realização de negócios e imputando-lhe a indesejável imagem de mau pagador.

Uma vez atendidos os limites impostos pelo ordenamento jurídico, há exercício regular do direito, por parte das Instituições Financeiras e dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, caso contrário, trata-se de violação à honra, à privacidade e à imagem do Consumidor.

Sergio Carlos Covello<sup>31</sup>, citando Ferreira Rubio:

“quando os autores estudam a intimidade informativa não se referem só à informação que obtêm e propagam os jornalistas e os profissionais da comunicação, senão que visam também a proteger o indivíduo frente aos registros e Bancos de Dados estatais ou privados.

O problema da intimidade, em face da coleta e do armazenamento de dados em bancos manejados por meio de computadores, é tema central de estudo em países tecnologicamente desenvolvidos.

Segundo a mencionada autora a imprensa pode ser considerada um meio tradicional de ataque à intimidade, mas sua periculosidade é, nos dias de hoje, muito inferior à do emprego dessas moderníssimas técnicas de intromissão na vida das pessoas”.

Realmente, em dias atuais, a proteção à intimidade exige medidas mais rígidas do ordenamento jurídico para a tutela da vida privada.

As informações nominativas passíveis de registros são apenas aquelas que se pode referir à atividade de consumo do indivíduo, excluindo os dados sensíveis do

---

<sup>31</sup> COVELLO, Sergio Carlos. **As normas de sigilo como proteção à intimidade**. São Paulo: Sejac, 1999. p. 16.

Consumidor, sob pena de responsabilização por danos morais e até materiais, se comprovados.<sup>32</sup>

Existente a relação de causalidade, é imprescindível o dever de indenizar. Por fim, deve-se relevar a imprescindibilidade que se fale de um dano ressarcível, ou seja, um dano com efetivo sentido jurídico.

Entendendo-se como ressarcível, todo o dano capaz de gerar um prejuízo concreto ao titular das informações, ainda que tal prejuízo tenha se dado por fato da operação do Cadastro de Consumidores ou do Banco de Dados, ou ainda pelo cruzamento de redes informativas, sem que o indivíduo tenha concorrido diretamente para o evento danoso.

O simples fato de se coletar, armazenar e distribuir informações de cunho pessoal, sem a ciência ou a devida autorização, configura uma violação do direito à privacidade, posto que, todos os indivíduos têm o direito de decidir sobre a utilização de informações dessa natureza; porém, a despeito do estágio tecnológico que a sociedade alcançou, culminando com o potencial lesivo das Instituições Financeiras, Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados e cadastros, ainda carecemos de normas específicas que regulamentem o segmento.

A inscrição indevida, exclui, de forma equivocada, o Consumidor da economia, impedindo-lhe o crédito e gerando-lhe graves efeitos morais.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> "...Esse amplo domínio dos sistemas de informação gera um processo de esquadramento das pessoas que ficam com sua individualidade inteiramente devassada. O perigo para a privacidade pessoal, é tanto mais grave quanto mais a utilização da informática facilita a interconexão de fichários com a possibilidade de formar grandes bancos de dados que desvendam a vida dos indivíduos, sem sua autorização e mesmo sem seu conhecimento. É fácil perceber que daí decorrem atentados à intimidade das pessoas pelo uso abusivo e ilícito desses registros ... pela introdução de dados sensíveis (assim chamados os de ordem racial, opinião política, filosófica ou religiosa, filiação partidária e sindical, orientação sexual etc.), pela conservação de dados falsos ou com fins diversos dos autorizados em lei... ". SEGALLA. Conrado Rodrigues. Habeas data e o conceito de registro ou banco de dados. **Revista do Instituto de Pesquisa e Estudos da Instituição Toledo de Ensino**, Bauru, p.313, abr./jul., 2001.

<sup>33</sup> "O descrédito econômico, enquanto perda da confiança pública na capacidade de cumprir as obrigações negociais, é, sobretudo na sociedade capitalista, pesada ofensa à honra". ALVES, Vilson

Neste sentido, aponta a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

1) Prestação de serviços – Declaratória – Ilegitimidade passiva – Inocorrência – Prestadora de serviços – Preliminar rejeitada – Fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito da autora – Ônus da ré – Exegese do artigo 333, II, do CPC – Informação de irregularidade – Ausência de investigação – Danos morais – Registro do nome no SCPC – Lançamento indevido – Prejuízo – *Quantum* indenizatório – Obediência aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Litigância de má-fé – Descaracterização – Recurso não provido.

Dizer de alguém inadimplente, quando não o é, implica manifesta ofensa à honra, ao conceito e à dignidade da pessoa vítima do erro. Da lesão resulta o dever de indenizar, dispensada qualquer outra prova.<sup>34</sup>

2) Título de crédito . Duplicata . Protesto indevido . Dano moral caracterizado . Arbitramento que deve ser em valor razoável e proporcional. Recurso da co-ré parcialmente provido, improvido o adesivo do autor.

O protesto indevido de título, ou a manutenção do nome daquele que já quitou dívida em cadastro de inadimplentes, gera direito à indenização por dano moral, independentemente da prova objetiva do abalo à honra e à reputação sofrida pelo autor, que se permite, na hipótese, presumir.<sup>35</sup>

3) Prestação de serviços educacionais – Danos morais – Manutenção indevida do nome da autora nos cadastros do SCPC – Débito adimplido –

---

Rodrigues. **Responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários**. Campinas: Bookseller, 1996. p. 509.

<sup>34</sup> TJSP – Apelação com revisão n 892744-0/5 – São Paulo – Relator Desembargador Ferraz Felizardo – 09/04/2008 – v.u.

<sup>35</sup> Apelação com revisão n 7.220.348-2 – Jaboticabal – Relator Juiz Gilberto dos Santos – 02/04/2008 – v.u.

Dano moral configurado – Fato que maculou a honra e a imagem da autora  
– Ilícitude no comportamento da ré – Indenização devida.<sup>36</sup>

4) Ação indenizatória por danos morais – Quantum indenizatório que serve como fator inibidor de ocorrências futuras, assim aferido, contudo, dentro dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade – Elevação do valor da condenação devida – Recurso do autor provido, desacolhido o da requerida. “A indevida comunicação do nome de alguém no cadastro do SERASA, ofende a honra subjetiva da pessoa física, ensejando injusta lesão ao seu bom nome, constrangimento que, por si só, basta para gerar o dever de indenizar do réu”.<sup>37</sup>

A inscrição irregular extrapola o limite da legalidade de atuação das Instituições Financeiras, dos Cadastros de Consumidores e dos Bancos de Dados, descaracteriza o exercício regular do direito e ofende a privacidade e honra do Consumidor.<sup>38</sup>

O que era lícito passa a constituir-se em ofensa à privacidade, no aspecto de controle de dados pessoais.

A honra objetiva do consumidor é atingida, pois, se divulga indevidamente fato ofensivo à sua reputação, maculando a auto-estima do Consumidor; dessa forma, o Direito empenha-se na defesa da reputação da pessoa, de seu bom nome e a fama de que desfruta no seio da coletividade, enfim, a estima que o cerca nos ambientes familiar, profissional, comercial e social.<sup>39</sup>

---

<sup>36</sup> TJSP – Apelação com revisão n 994921-0/7 – Barueri – Relator Desembargador Marcondes D'Angelo – 26/02/2008 – v.u.

<sup>37</sup> TJSP – Apelação com revisão n 1044887-0/0 – São José do Rio Preto – Relator Francisco Thomaz – 27/02/2008 – v.u.

<sup>38</sup> “Com efeito, a honra encerra: o valor moral íntimo do indivíduo; a estima alheia, a consideração social, o bom nome ou boa fama; o sentimento ou consciência da própria dignidade.” FERNANDES, Milton. O "habeas data" como defesa à ameaça tecnológica. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 704, p. 68, 1994.

<sup>39</sup> "O injusto ou indevido apontamento no cadastro de 'maus pagadores' do nome de qualquer pessoa que tenha natural sensibilidade aos rumores resultantes de um abalo de crédito produz nessa pessoa

A imagem do Consumidor é bastante importante, sua reputação financeira é fundamental para que obtenha crédito e possa consumir, fazendo-o sentir-se parte da sociedade capitalista.

A imagem é uma das faces da personalidade do Consumidor, trata-se da aparência de cada um, a forma pela qual o indivíduo mostra-se diante da sociedade, tornando-o único. Um ser impar com características físicas e mentais próprias, que formam um conjunto e uma vez atingidas uma dessas características, ocorrerá o desequilíbrio da personalidade deste Consumidor, desaparecendo aquele ser que pré-existia ao dano.

As informações sobre o Consumidor constantes nos Cadastros de Consumidores e nos Banco de Dados, constroem sua imagem diante do Fornecedor, se essas informações forem incorretas ou inexatas, a imagem do Consumidor é grave e injustamente atingida; por essa razão, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 43, tenta proteger o consumidor desse dano à imagem, embora a proteção seja parcial e o Consumidor ainda sinta carência de normas que regulamentem, de forma definitiva, os Cadastros de Consumidores e os Bancos de Dados.

Passível de ter seu bom nome no rol de maus pagadores e ter negado qualquer espécie de crédito, o que significaria o fechamento de suas portas, a pessoa jurídica também pode ter ofendida sua honra; portanto, as ofensas contra a sua honra e reputação produzem prejuízos muito maiores do que aqueles que sofre a pessoa física, em razão de sua reabilitação ser muito mais difícil.

A pessoa jurídica possui também um patrimônio moral, o qual pereceria levando-a à ruína se ficasse à mercê de informações equivocadas ou inexistentes sobre sua boa reputação.<sup>40</sup>

---

uma reação psíquica de profunda amargura e vergonha, que lhe acarreta sofrimento e lhe afeta a dignidade. Essa dor é o dano moral indenizável e carece de demonstração, pois emerge do agravo de forma latente, sofrendo-a qualquer um que tenha o mínimo de respeito e apreço por sua dignidade e honradez." AMARANTE, A., op. cit., p. 315.

<sup>40</sup> Súmula 227 do STJ – “A pessoa jurídica pode sofrer dano moral”.



Para Wilson Melo da Silva, seguindo o pensamento de Agostinho Alvim, as pessoas jurídicas não têm direito à reparação por danos morais, pois não se angustiam e não sofrem. Não seria possível falar em lesões da alma ou em patrimônio ideal, que não têm e que não poderiam ter jamais. A essência do dano moral é a dor, física ou moral, porém, os ilustres doutrinadores não fizeram a distinção entre a honra objetiva e a subjetiva.<sup>41</sup>

A pessoa jurídica pode sofrer ataques à honra objetiva, pois é detentora de uma reputação junto a clientes, consumidores e à sociedade, podendo ter seu bom e tradicional nome desacreditado no meio em que desenvolve suas atividades industriais ou comerciais.<sup>42</sup>

O abalo de crédito é extremamente prejudicial às pessoas jurídicas, podendo, além de causar danos à sua honra, resultar em paralisação de negócios, retração de fornecedores ou de clientela, desamparo de recursos bancários, ocorrendo assim, danos materiais. Ambos os danos, morais e materiais, podem ser cumulados, não são excludentes.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> "Na sua versão atual, a reparação do dano moral visa sancionar ofensa a direitos da personalidade, sendo certo que a pessoa jurídica também os tem, ainda que com caráter mais objetivo. Na realidade, a pessoa jurídica, embora não seja titular de honra subjetiva que se caracteriza pela dignidade, decoro e auto-estima, exclusiva do ser humano, é detentora de honra objetiva, fazendo jus à indenização por dano moral sempre que o seu bom nome, reputação ou imagem forem atingidos no meio comercial por algum ato ilícito (protesto indevido de duplicata). Ademais, após a Constituição de 1988, a noção de dano moral não mais se restringe ao pretium doloris, abrangendo também qualquer ataque ao nome ou imagem da pessoa física ou jurídica, com vistas a resguardar a sua credibilidade e respeitabilidade". CAHALI, Yussef Said. **Dano moral**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005. p. 438

<sup>42</sup> "Registre-se, então, que a honra tem dois aspectos, o subjetivo (interno) e o objetivo (externo). A honra subjetiva, que se caracteriza pela dignidade, decoro e auto-estima, é exclusiva do ser humano, mas a honra objetiva, refletida na reputação, no bom nome e na imagem perante a sociedade, é comum à pessoa natural e à jurídica." RT 725/336.

<sup>43</sup> "A tendência generalizadora é considerar que o abalo de crédito gera dano moral puro. Isso não significa que o ato que tenha repercussão prejudicial ao comerciante, em seu negócio mesmo, possa gerar, também, dano patrimonial. Basta imaginar a circunstância de o comerciante ter deixado de vencer uma licitação por ter seu nome no Cartório de Protesto ou que perdeu clientela por ter seu

## Na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

1) “O dano moral não reclama demonstração de dano efetivo. Embora não haja, em casos tais, um parâmetro fixo para quantificar sua extensão, o montante deve ser aquele suficiente para compensar a dor sofrida pelo ofendido e também para desencorajar aqueles que, sem os cuidados devidos, atentam contra a honra alheia, desacreditando-os perante os órgãos de restrição ao crédito.

A informação negativa, assim considerada aquela que influi ou pode influir depreciativamente na formação da imagem do consumidor, por si só basta para o reconhecimento do dever de indenizar, ganhando relevância a demonstração do prejuízo concreto apenas para a fixação do montante da indenização.

“A simples anotação de “mau pagador” nos cadastros do SERASA ou SPC, ofende a honra subjetiva da pessoa física e objetiva da jurídica, constituindo ambos, na atualidade, poderoso meio de restrição ao crédito que reclama reparação”.<sup>44</sup>

2) “Obrigação de não fazer – Indenizatória – Dano moral – Negativação do nome da empresa-autora nos cadastros de devedores inadimplentes do SERASA – Ausência de comunicação prévia a que alude o § 2º, do art.43, da Lei nº8078/90 – Obrigatoriedade legal – Recurso provido para julgar procedente a ação.

Dano moral – Pessoa jurídica - Negativação do nome da empresa-autora nos cadastros de devedores inadimplentes do SERASA – Dano moral configurado – Nexo causal caracterizado – Fixação em 5 salários

---

nome vinculado a mau pagador.” Santos, Antonio Jeová. **Dano moral indenizável**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 444.

<sup>44</sup> TJSP – Apelação com revisão nº 933.118-0/4 – São Paulo – Relator Desembargador Oscar Feltrin – 23/04/2008 - v.u.

mínimos – Razoabilidade e proporcionalidade – Recurso provido para julgar procedente a ação”.<sup>45</sup>

3) “Ação de indenização – Responsabilidade civil – Pessoa jurídica – Dano moral – Reconhecimento – Admissibilidade.

“No atual estágio de desenvolvimento do estudo jurídico, já não existe mais dúvida quanto à possibilidade de a pessoa jurídica sofrer dano moral, especialmente diante de situações que provocam abalo ao seu crédito e ao seu nome”.

Prestação de serviços – Inscrição indevida em órgão de proteção ao crédito – Indenização – Dano moral – Prova – Desnecessidade.

Não há falar em prova de dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejavam. Provado assim o fato, impõe-se a condenação, sob pena de violação do art. 334 do Código de Processo Civil.

Recurso improvido”.<sup>46</sup>

4) “Responsabilidade Civil - Danos morais devidos à pessoa Jurídica - Negativação indevida junto aos órgãos de proteção de crédito - Procedência - Inconformismo - A pessoa Jurídica pode sofrer abalo moral - Súmula 227, do STJ - A Indenização tem por parâmetro o fato gerador do apontamento - Sentença reformada em parte - Recurso da ré desprovido e

---

<sup>45</sup> TJSP – Apelação com revisão nº 431.900-4/0-00 – Campinas – Relator Juiz Silvério Ribeiro – 02/04/2008 – v.u.

<sup>46</sup> TJSP – Apelação com revisão n 1054086-0/0 – São Paulo – Relator Desembargador Orlando Pistoiresi – 05/03/2008 – v.u.

recurso da autora provido em parte, com observação quanto à necessidade de regularizar sua representação".<sup>47</sup>

5) Dano moral – Contratação de serviço de telefonia celular por falsário – Indevida manutenção do nome da autora no cadastro de inadimplentes da Associação Comercial de São Paulo – Configuração do dano moral por culpa da ré, na modalidade negligência – Possibilidade da pessoa jurídica sofrer danos morais – Inteligência da Súmula 227 do Colendo STJ – Repercussão patrimonial evidenciada, considerando-se cuidar-se de pessoa jurídica, que necessita de bom nome comercial em razão do relacionamento creditício com fornecedores e instituições bancárias, além da própria clientela – Dano moral que se compatibiliza com o abalo de crédito – Recurso desprovido<sup>48</sup>.

---

<sup>47</sup> TJSP – Apelação Cível n 409.661-4/2-00 – São Paulo – Relator Juiz José Luiz Gavião de Almeida – 18/12/2007 – v.u.

<sup>48</sup> TJSP – Apelação Cível n 539.092-4/9-00 – São Paulo – Relator Juiz Sebastião Carlos Garcia – 31/01/2008 – v.u.

## 7. ABUSO DO PODER ECONÔMICO

O poder econômico decorre da concentração do domínio político e econômico de grandes grupos privados, basicamente sob o controle do capital bancário. O poder econômico resulta, principalmente, das estratégias e condutas usadas pelo capital das instituições bancárias nas suas associações, com o capital industrial ou com o comercial que formam o grupo econômico.

A atividade econômica pode se configurar ineficiente ou iníqua, concentradora de capital e de fatores de produção. E o livre poder econômico traz consigo a semente dos abusos.<sup>49</sup>

Por sua vez, o Poder Econômico, aqui representado pelas Instituições Financeiras, somente se retrai na presença de outro poder privado de maior grandeza ou diante do Poder Público, quando este age com o vigor necessário, caso contrário, a busca desenfreada pelo lucro leva esses entes a praticarem os abusos necessários contra o Consumidor para garantirem seus objetivos.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> “No concernente aos bancos, verifica o analista que é tranqüila a aplicação da teoria em causa, notando-se tratamento rigoroso na jurisprudência pátria, à luz de considerações em que avulta a especificidade da respectiva atividade. Assim é que, de um lado, o poder econômico de que dispõem, que lhes confere posição mais vantajosa na contratação (aliás, Instrumentada por meio de contratos de adesão, com cláusulas e condições fixados pelas empresas, como demonstramos em nosso trabalho já citado sobre "O dirigismo econômico..."); a utilização, nas diferentes operações, de recursos financeiros alheios; a complexidade de seus mecanismos operacionais (nem sempre ao alcance do grande público), proporcionam aos bancos situação nitidamente mais favorável no domínio da contratação privada, que, sentida na doutrina e na jurisprudência, tem sustentado a sua nitida inclinação protecionista para o cliente, em geral, economicamente mais fraco na relação.” – BITTAR, Carlos Alberto. Responsabilidade civil dos bancos na prestação de serviços. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v.614, p. 33.

<sup>50</sup> Como leciona José Afonso da Silva, a “fiscalização, como toda fiscalização, pressupõe o poder de regulamentação, pois ela visa precisamente controlar o cumprimento das determinações daquele e, em sendo o caso, apurar responsabilidades e aplicar penalidades cabíveis. Não fora assim o poder de fiscalização não teria objeto” – MOREIRA, Egon Bockmann. Agências reguladoras independentes, poder econômico e sanções administrativas: reflexões iniciais acerca da conexão entre os temas. **Revista Trimestral de Direito Público**, São Paulo, n. 41, p. 103, 2003.

O Poder Econômico não é ilícito, mas, o abuso do Poder econômico, que ocorre quando as Instituições Financeiras agem com desvio do Poder Econômico.<sup>51</sup>

As Instituições Financeiras, principais usuárias dos Cadastros de Consumidores, constantemente extrapolam os limites do Poder Econômico.

A presente pesquisa apresentará os abusos praticados através dos Cadastros de Consumidores em detrimento do Consumidor de serviços.

Vejamos as previsões legais acerca do tema:

A Constituição Federal, ao tratar dos princípios gerais da atividade econômica, em seu parágrafo 4.º do artigo 173 assevera que "a lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação do mercado, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros". A lei nº 8.884 de 11 de julho de 1994, também chamada *Lei Antitruste*, foi criada para atendimento da Constituição Federal, tendo como finalidade prevenir e reprimir as infrações contra a ordem econômica, tomando como ponto de partida os princípios consagrados no artigo 170 da Constituição Federal, para garantir a livre concorrência, que tem como finalidade última a defesa dos interesses do Consumidor.

A referida lei no seu artigo 20 preceitua: "Constituem infração da ordem econômica, independentemente de culpa, os atos sob qualquer forma manifestados, que tenham por objeto ou possam produzir os seguintes efeitos, ainda que não sejam alcançados:

---

<sup>51</sup> "Por tais motivos, e por me parecer insubsistente a distinção, sob o prisma da vigência e da eficácia, entre "normas prescritivas" e "normas programáticas", entendo que o preceito constitucional relativo à repressão ao abuso do poder econômico vincula tanto o legislador quanto o intérprete, seja este juiz, administrador, ou simples particular, no sentido de que devem ser considerados "pró-salvaguarda dos direitos individuais", ou "pró-autonomia da vontade" todas as leis, decretos e regulamentos que tenham por fim impedir as distorções do poder econômico." – REALI, Miguel, Abuso do poder econômico e garantias individuais. São Paulo, **Revista Forense**, São Paulo, n. 248, p.13, out./dez., 1974.

(i) limitar, falsear ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;

(ii) dominar mercado relevante de bens ou serviços;

(iii) aumentar arbitrariamente os lucros;

(iv) exercer de forma abusiva posição dominante.

O ato visado pela Lei Antitruste pode ter por fim desde práticas ilícitas a simples trocas de informações, cartas de intenção ou mesmo acordos de cavalheiros desde que se verifiquem efeitos danosos atuais ou potenciais.

Por sua vez, a Lei 1.521/51, em seu artigo 4º, letra b, reprime o abuso do poder econômico do hipersuficiente em relação ao hipossuficiente, sob todas as formas, afastando as vantagens abusivas oriundas da premente necessidade e da boa-fé da parte mais fraca, em uma relação de direto empresarial.

O abuso de Poder Econômico praticado por intermédio dos Cadastros de Consumidores caracteriza-se pelo uso ilícito destes, privando o Consumidor de crédito.

O crédito, por sua vez, é vital para a nossa sociedade, sendo que o indivíduo que não o possui, encontra-se em dificuldade, não somente de ordem material, mas também, de ordem moral.

O registro do nome do cidadão nos Cadastros de Consumidores de forma indevida cerceia o acesso ao Sistema Financeiro, além de violar direitos individuais previstos no artigo 5º da Constituição Federal<sup>52</sup>.

---

<sup>52</sup> “Vistos por esse prisma, os cadastros de consumo trilham por caminho constitucional, pois, como se sabe, nas democracias modernas, o cidadão é titular de um largo rol de direitos assegurados, que não podem ser violados. Por isso, a existência e a operação desses bancos de dados, se não limitadas, põem em risco vários desses direitos, ditos fundamentais”. – COVIZZI, C. A. R., op. cit., p. 22.

“Artigo 5º (...)

X – São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.”

As atividades dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, não podem ser exercidas sem limites. A regulação dessas atividades deve ser rígida, visando defender a intimidade<sup>53</sup> e a incolumidade moral do cidadão dos abusos cometidos.

Na prática, embora existam os limites legais impostos aos Cadastros de Consumidores no desempenho de suas atividades, estes são utilizados como instrumentos de cobrança de dívidas<sup>54</sup>, incorrendo em desvio de suas finalidades originais e obrigando o Consumidor a quitar o suposto débito sem questionar os valores ou a veracidade dos dados apresentados.

---

<sup>53</sup> “A necessidade de proteção da intimidade consiste em um dos direitos essenciais devido ao reconhecimento da irreversibilidade dos danos ocasionados pelo desrespeito a direitos que garantem a não-exposição da imagem ou de qualquer informação sobre a pessoa sem o seu consentimento. A divulgação de informações financeiras pode comprometer a privacidade de alguém, na medida em que o conhecimento, por outras pessoas, de sua capacidade financeira lhe traria incômodos em virtude do constante assédio dos mais variados negociadores, quando rico. Por outro lado, não necessita o de poucos recursos ter a sua situação exposta para qualquer outra pessoa.” - DEL MASSO, F.D., op. cit., p. 79.

<sup>54</sup> “Cumpra explicar, por qual razão vem ocorrendo o desvio de finalidade dos arquivos de consumo na sociedade brasileira. Sem nenhuma dúvida, a necessidade de soluções rápidas e eficazes, inquinou os fornecedores a optarem por um instrumento mais ágil na solução das pendências creditícias, em face da envelhecida estrutura do Poder Judiciário, que além de moroso, exige elevados custos para a sua invocação. Diante disso, a solução alternativa foi a utilização desses arquivos de consumo como instrumentos de cobrança de dívidas, mostrando-se mais eficiente que o próprio Poder Institucional, vez que, prontos e estruturados para atender essas reivindicações.” COVIZZI, C. A. R., op. cit., p. 23.



À medida que os Cadastros de Consumidores, Bancos de Dados ou as Instituições Financeiras através destes, agem com desvio de finalidade<sup>55</sup>, violam os princípios básicos descritos na Constituição Federal, abusando do Poder Econômico que gozam em relação ao Consumidor.

Os desvios de finalidade praticados propriamente pelos Cadastros de Consumidores, Bancos de Dados ou pelas Instituições Financeiras através destes, serão abordados a seguir, quando será feita uma análise das práticas abusivas do Poder Econômico sofridas pelo Consumidor.

### 7.1. PRÁTICAS ABUSIVAS

O advento da informática que acelera e facilita a obtenção e divulgação de dados pessoais dos Consumidores, possibilita a ocorrência cada vez mais constantes de abusos quanto ao conteúdo das informações armazenadas.

As Instituições Financeiras seja diretamente, ou através dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, quando ultrapassam o exercício regular de direito, agem de forma ilícita, atingindo o Consumidor através de práticas abusivas.<sup>56</sup>

É ilícito as Instituições Financeiras utilizarem-se dos lançamentos dos nomes do Consumidor nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados como meios de cobrança, sem sequer verificar a existência, a validade, ou a exigibilidade do débito.

---

<sup>55</sup> "Reconhecidamente, admita-se, portanto, que os patrocinadores das informações negativas que impulsionam esses organismos, não raras vezes, desejam pela estigmatização creditícia e social, transformar a "negativação" em instrumento de cobrança do crédito e não mais em mecanismo legítimo de proteção da universalidade do crédito e, a partir dele, de todo o mercado. É a qualidade expiatória, de cunho privado, que se pretende conferir aos bancos de dados, traço este que viola os princípios básicos da ordem constitucional." COVIZZI, C. A. R., op. cit., p. 24.

<sup>56</sup> "No dizer de Tupinambá Miguel Castro Nascimento, práticas abusivas "são práticas comerciais, nas relações de consumo, que ultrapassam a regularidade do exercício de comércio e das relações entre: fornecedor e consumidor". ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 121.

Ciente dos constantes abusos que se perpetravam nessa área, com ofensa à dignidade do devedor, exposição a ridículo e utilização de práticas violentas de cobrança, como ameaça e constrangimentos, é que o Legislador do Código de Defesa do Consumidor procurou restabelecer o equilíbrio entre as partes.

O intuito não é privilegiar a inadimplência, nem obstar o exercício regular de direito, mas a utilização de métodos condenáveis, abusivos e ofensivos à dignidade humana, no momento em que a Instituição Financeira busca receber os valores que julga ser credora.

A dignidade do Consumidor, ainda que seja consciente de que se encontra em situação de inadimplência, deve ser preservada, da mesma forma que deve ser respeitada sua integridade física, psicológica e moral, impedindo sua exposição a ridículo e sua submissão a constrangimento ou ameaça de qualquer tipo ou natureza.

É grande o risco das informações serem incorretas ou de estarem desatualizadas, esta situação é potencializada quando imaginamos que as informações serão repassadas a terceiros.

O Consumidor, vítima das informações incorretas e da injusta inscrição nos Cadastros de Consumidores e nos Bancos de Dados, não conseguirá obter nenhuma espécie de crédito, o que se tornou essencial na sociedade de consumo em que vivemos, além de ver violados seus direitos fundamentais, à imagem, à honra e à intimidade.

A afronta à Constituição Federal ocorre com relação aos incisos X, XIV, XXXIII e LXXII, do seu art. 5.º, que dizem respeito à intimidade, a vida privada, a honra, a imagem, o acesso à informação e ao *habeas data*, respectivamente.

Por sua vez, o Código de Defesa do Consumidor é desrespeitado em seus artigos 43, 72 e 73, que dizem respeito ao acesso às informações armazenadas em Cadastros de Consumidores e Banco de Dados e à correção de informações inexatas sobre o Consumidor.

Elencamos as hipóteses de práticas abusivas cometidas pelas Instituições Financeiras, no exercício de suas atividades através dos Cadastros de

Consumidores e Bancos de Dados: inexistência de débito; manutenção do registro durante pendência de ação judicial; permanência de registro de débito após regularização ou quitação; permanência de registro de débito por período superior a cinco anos; ausência de notificação e inexatidão dos dados cadastrados.

A permanência dos dados do Consumidor nos Cadastros de Consumidores e nos Bancos de Dados nas hipóteses acima tem o objetivo de constrangê-lo<sup>57</sup> ao pagamento do suposto débito. Dessa forma, vemos caracterizado o desvio de finalidade. Os Cadastros de Consumidores e os Bancos de Dados não são meios legais de cobrança, sobremaneira, se as informações são inexatas e abusivas.

A comunicação por escrito da abertura de cadastro do nome do Consumidor é condição necessária para a conferência da veracidade e a possível tomada de providências para obstar a inscrição ilegal, ou para retificar a inscrição incorreta.

O prazo máximo para a permanência do nome do Consumidor no Cadastro de Consumidores ou Banco de Dados é de cinco anos, a manutenção após esse período é prática abusiva, assim como, a permanência da inscrição após regular quitação do débito, ou durante a pendência de ação judicial que discuta a existência ou a validade do débito que deu origem a inscrição.

Passaremos ao estudo das práticas abusivas cometidas pelos Cadastros de Consumidores e pelos Bancos de Dados, ou pelas Instituições Financeiras no exercício legal de suas atividades, através destes, em relação aos Consumidores.

### **7.1.1 Inexistência de débito**

As falhas ao alimentar os Cadastros de Consumidores ou os Bancos de Dados com informações inexatas ou inexistentes, ou a permanência indevida das informações, trazem grande prejuízo ao Consumidor.

---

<sup>57</sup> “Constrangimento ilegal, recorde-se, é tudo aquilo que é usado pelo credor e/ou seu cobrador e que não tenha como finalidade precípua fazer com que o consumidor pague sua dívida e, portanto, resolva seu problema. Se a atitude do credor-cobrador não tiver outra intenção a não ser a de

A inscrição do Consumidor por débito inexistente é ocasionada pela Instituição Financeira<sup>58</sup> através das informações que estas passaram aos Cadastros de Consumidores e pelos Bancos de Dados<sup>59</sup>.

Os Cadastros de Consumidores e os Bancos de Dados promovem a circulação das informações como se verdadeiras fossem, se estes permitem o registro de informação, sem qualquer exigência ou cautela quanto à demonstração da veracidade dos dados, devem, naturalmente, arcar com as sanções civis decorrentes de sua conduta.

Dessa forma, todos que contribuíram, por ação ou omissão, para a realização e disseminação do registro, sem a observância dos deveres jurídicos específicos, possuem, conforme o seu grau de participação, o dever de indenizar a pessoa lesada.

No caso de cheques sem provisão de fundos, a Instituição Financeira não é credora do emitente de cheques sem fundos e sim a pessoa que o recebeu, portanto, antes de encaminhamento do registro ao CCF, deveria procurar saber se a obrigação que gerou a emissão do cheque foi quitada. É comum o emitente do título

---

constranger, então é ilegal.” NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 580.

<sup>58</sup> As informações acima são remetidas ao Banco do Brasil, administrador do CCF, pelas instituições financeiras. Ora, os bancos, como alimentadores do CCF, devem, naturalmente, observar todos os atributos referentes à qualidade das informações, especialmente o requisito da veracidade (art. 43, §1º, do CDC). O papel dos bancos é primordial em relação ao tratamento de dados pelo CCF. São eles que originam a informação que será, logo em seguida, disseminada pelo CCF para número indeterminado de consulentes. – BESSA, Leonardo Roscoe. Limites jurídicos dos bancos de dados de proteção ao crédito: tópicos específicos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 44; **Revista dos Tribunais**, São Paulo, p.199, out./dez., 2002.

<sup>59</sup> “Enquanto houver incerteza a respeito da existência do débito, não é possível atribuir ao consumidor o rótulo de inadimplente.

Observe-se neste tocante que a doutrina reconhece unanimemente o princípio de que a prestação obrigacional deve ser determinada ou determinável”. – RAMOS, A. C. e FARENA, D.V.M. SERASA. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.34; **Revista dos Tribunais**, São Paulo, p. 157, abr./jun., 2000.

dirigir-se ao credor e pagar diretamente a quantidade devida em dinheiro ou por outros meios<sup>60</sup>.

Portanto, a inscrição do nome do Consumidor, passa a ser ilícita, por inobservância do requisito da veracidade, pois o registro, não reflete uma situação de inadimplemento.

Em casos de conta corrente conjunta, a emissão de cheque sem provisão de fundos, sujeita apenas o emitente do título à inscrição como inadimplente, a inscrição dos demais titulares, enseja o dever de reparação por danos morais e materiais, quando for o caso.

Esse é o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça<sup>61</sup>, embora o Banco Central prefira correr o risco de indenizar o Consumidor, por acreditar que titular e co-titular são igualmente responsáveis<sup>62</sup>. Nesta mesma seara, existe o problema do pagamento do cheque falso, falsificado ou alterado<sup>63</sup>, situações que são qualificadas como riscos inerentes ao desempenho da atividade bancária, sendo, portanto, responsabilidade exclusiva da Instituição Financeira, exceto nos casos de dolo ou

---

<sup>60</sup> "Dano moral – SERASA – Anotação indevida – Ausência de débito – Culpa do réu evidente, sem no entanto ocorrer dano moral – Autor que, na mesma época, também contava com diversas outras restrições nos órgãos de proteção ao crédito – inobservância do dever de indenizar – Pretensão afastada – Ação de indenização por danos materiais e morais parcialmente procedente – Recurso improvido". TJSP - Ap. Cível nº 7.115.917-2 – São Paulo – Rel. Antonio Marson - 20/02/2008 – v.u.

<sup>61</sup> "A solidariedade decorrente da abertura de conta bancária conjunta é solidariedade ativa, pois cada um dos titulares está autorizado a movimentar livremente a conta; são pois, credores solidários perante o banco. Todavia, ainda que o marido e mulher, os co-titulares não são devedores solidários perante o portador de cheque emitido por qualquer um deles sem suficiente provisão de fundos" STJ - REsp 13.680-SP - Rel. Min. Athon Carneiro - 16/11/1992.

<sup>62</sup> Circular nº 2.989, de 28.06.2000, do Banco Central, dá a seguinte redação ao artigo 4º, da Circular 2.655, de 17.01.1996: "no caso de cheque emitido por correntista de conta conjunta, devem ser incluídos no CCF os nomes e os respectivos números de registros no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF de todos os titulares de conta corrente".

<sup>63</sup> "Civil e processual civil – acórdão – ação de indenização – inscrição em SERASA, oriunda de abertura de conta corrente com documentos falsos – responsabilidade da instituição bancária – dano moral – prova do prejuízo – desnecessidade – valor do ressarcimento – peculiaridades – Recurso Especial conhecido e provido". STJ – REsp nº 964.055/RS – Rel. Min. Aldir Passarinho Júnior – Quarta Turma - 26/11/2007. v.u.

culpa do correntista, do endossante ou do beneficiário, dos quais poderá o sacado, reaver o que pagou<sup>64</sup>.

Nos casos de abertura de conta bancária com documentos falsificados, onde o criminoso apenas troca as fotografias, a responsabilidade recai sobre a Instituição Financeira, embora a falsificação material possa ser perfeita, o ônus de indenizar advém dos riscos da atividade.

A pressão sobre o funcionário da Instituição Financeira, para que esse “venda” serviços ao Consumidor, é tão grande, que por vezes, aquele mal confere os documentos.

Daí, aberta a conta, o criminoso, de posse de talonário, emite diversos cheques sem provisão de fundos, gerando a inscrição do titular dos dados e o conseqüente dever de indenizar.

A homonímia também é outra causa, não é raro uma Instituição Financeira ter dois ou mais clientes com o mesmo nome, e enviar os dados do cliente adimplente para os Cadastros de Consumidores ou para o Banco de Dados, trata-se de causa geradora do dever de indenizar, pois, se fosse feita breve verificação, constatar-se-ia que, entre outros dados, os números de documentos são diversos, evitando assim, a inscrição ilícita<sup>65</sup>.

---

<sup>64</sup> “É muito comum que o talonário de cheque seja furtado do interior do banco ou em carros de transporte. Nesta hipótese, não existe a mínima hipótese de o cliente ter concorrido para o surgimento do fato. Em mãos de estelionatários, os cheques são devidamente preenchidos e repassados a terceiros. Quando compensados, em vez de o banco detectar a falsificação da assinatura e a origem ilícita do cheque, ocorre o pagamento ou devolução por falta de fundos”. – SANTOS, A. J., op. cit., p. 456.

<sup>65</sup> Responsabilidade civil – Banco - Documentos de terceiro – Homônimo - Abertura de conta - Entrega de talonário - Inscrição de terceiro nos registros de proteção ao crédito. Responsabilidade do banco – Dano moral – Configuração - Arbitramento na via especial - Embora dispensável a discussão em torno da existência de culpa da instituição financeira, pelos danos causados aos seus clientes e a terceiros, por força do art. 14, caput, c/c o art. 17, ambos do CDC; age com culpa o banco que inscreve o nome de uma pessoa no cadastro restritivo de crédito por conta de débitos vinculados a conta corrente de homônimo da pessoa inscrita.

O rol de hipóteses de inscrições nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados por débitos inexistentes com as Instituições Financeiras não é exaustivo, sendo certo que em todas as hipóteses, há o dever de indenizar os danos morais e os materiais se comprovados.

### 7.1.2 Manutenção do registro durante pendência de ação judicial

Sobre a possibilidade de serem inscritos os nomes de devedores em Bancos de Dados, não há o que discutir. Porém, submetida uma relação jurídica ao exame judicial, versando a lide sobre sua natureza, extensão e valores, a inscrição do devedor como inadimplente deve aguardar o julgamento da ação<sup>66</sup>.

Esse entendimento é pacífico no Superior Tribunal de Justiça.

A discussão judicial do débito faz cessar a inscrição do nome do Consumidos dos Cadastros de Consumidores e dos Bancos de Dados, pois os débitos são ilíquidos e incertos, posto que é duvidosa sua existência ou o montante a ser pago<sup>67</sup>.

O pressuposto para a inscrição do Consumidor nos Cadastros de Consumidores ou nos Bancos de Dados é a mora. A mora pressupõe a falta de pagamento por

---

A jurisprudência do STJ é pacífica no sentido de que o dano moral decorre do próprio ato lesivo de inscrição indevida nos cadastros de restrição ao crédito, não havendo necessidade da prova do prejuízo, desde que comprovado o evento danoso. Recurso especial conhecido e provido. – STJ - REsp Nº 768.153 / SP - Rel. Min. NANCY ANDRIGHI - Terceira Turma - 09/10/2006 - v.u.

<sup>66</sup> “Agravo de instrumento – Revisional de contrato e declaratória de inexistência de débito e repetição de indébito – Inscrição do devedor em cadastros de inadimplentes – Discussão judicial do débito impede a inscrição do devedor em cadastros de inadimplentes – Recurso provido”. TJSP – Agravo de instrumento nº 7.212.032-4 - Votorantim - Rel. Roberto Mac Cracken - 07/02/2008 – v.u.

<sup>67</sup> “Freqüentemente, as instituições financeiras procedem à inclusão do nome de seus clientes nos róis negativos da SERASA, SPC e outros, a fim de os constranger a pagar por débitos ilíquidos e incertos, como é o caso do decorrente do contrato de abertura de crédito, onde constam parcelas indevidas, anatocismo, multa superior à permitida em lei, juros remuneratórios vultosamente majorados em razão da inadimplência, taxas unilateralmente arbitradas e etc.” – LORDI, Renato. **Contrato de abertura de crédito e possíveis implicações decorrentes de sua cobrança**. São Paulo: Lumen Júris, 1999. p. 61.

culpa do devedor, ela não se caracteriza quando quem descumpre o contrato, exigindo parcelas indevidas é o credor.

Como o resultado da ação em curso pode ser desfavorável ao suposto credor, o lançamento do nome do devedor em Cadastro de Consumidores ou em Bancos de Dados é um ato ilícito, causador de danos de difícil reparação. A permissão para que seja inscrito o Consumidor sob essa circunstância, caracteriza um meio de desencorajar a parte a discutir em juízo eventual abuso contratual.

A ação deve contestar a existência integral ou parcial do suposto débito. E o Consumidor deve demonstrar que a contestação tem base legal e conta com o respaldo do Superior Tribunal de Justiça.

No caso de contestar apenas parte do débito, deve o Consumidor depositar os valores referentes à parte tida por incontroversa<sup>68</sup>, ou, se assim achar por certo o magistrado, preste caução idônea.

A Instituição Financeira tem o dever de informar os Cadastros de Consumidores ou os Bancos de Dados da propositura da ação judicial, a violação desse dever acarreta o dano moral.

### **7.1.3 Permanência de registro de débito após regularização ou quitação**

A quitação do débito impede a possibilidade da permanência da inscrição do nome do Consumidor nos Cadastros de Consumidores e nos Bancos de Dados, pois a inscrição perde o objeto<sup>69</sup>.

---

<sup>68</sup> “Tutela antecipada – Bancos de dados – Órgãos de proteção ao crédito – Contrato de compra e venda – Pretensão de que seja impedido lançamento no rol de inadimplentes – Admissibilidade – Existência de discussão judicial envolvendo o valor do débito torna incerta a liquidez do título – Exigência, todavia, de depósito do valor incontroverso ou apresentação de caução idônea – Entendimento do E. STJ – Recurso parcialmente provido para conceder a antecipação dos efeitos da tutela se apresentada garantia e após análise desta pelo i. Juízo a quo”. TJSP – Agravo de instrumento nº 7.198.251-5 - Indaiatuba - Rel. Ricardo Negrão - 29/01/2008 – v.u.

<sup>69</sup> “Finalmente, a própria manutenção indefinida do nome do consumidor no cadastro, depois de resgatado o débito e feita a comunicação ao Serviço, pode representar causa geradora de



Trata-se de abuso de direito que geralmente ocorre em razão de omissão do arquivista do Cadastro de Consumidores ou do Banco de Dados, ou por falha da Instituição Financeira que recebeu os valores devidos, forneceu quitação ao Consumidor, mas não comunicou o fato ao Cadastro de Consumidores ou ao Banco de Dados. A responsabilidade é solidária, reconhecido o direito de regresso.

A conduta ilícita consistiu em não providenciar o cancelamento da anotação negativa do nome do Consumidor junto aos Cadastros de Consumidores e os Bancos de Dados, quando já quitada a dívida, causando-lhe com isso prejuízos e constrangimentos junto ao comércio e aos fornecedores, em geral<sup>70</sup>, inclusive junto

às Instituições Financeiras, que embora o Consumidor tenha quitado o débito, se recusa ao desconto de seus títulos. Cabe às Instituições Financeiras que fazem uso dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados mantê-los atualizados, de sorte que uma vez recebido o pagamento da dívida, devem providenciar, em breve espaço de tempo, o cancelamento do registro negativo do Consumidor, sob pena de gerarem, por omissão, lesão moral passível de indenização.

A Instituição Financeira não é responsável civil quando não repassa os valores pagos à terceiro, como por exemplo uma financeira, fazendo com que esta encaminhe o nome do Consumidor aos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, pois nessa hipótese, atua como preposta da Financeira, sendo, neste caso, reconhecido o direito de regresso contra a Instituição Financeira, porém, nos casos em que o correntista da Instituição Financeira requer o encerramento de conta inativa, além de não conseguir o intento, ainda sofre o lançamento de débito em

---

indenização por dano moral. Afirma-se mais, que, quitada a dívida, impõe-se ao credor a obrigação de reabilitar o cliente junto ao órgão de registro de crédito, com a mesma diligência com que efetuou a inscrição, sob pena de indenizar por sua negligência". – CAHALI, Y. S.op. cit.

<sup>70</sup> "Indenizatória – Danos morais – Protesto de título e apontamento em cadastro de inadimplentes – Título tempestivamente quitado – Banco responsável pela cobrança que não teria repassado o dinheiro para o credor, aqui réu – Responsabilidade deste e não daquele – O Banco apresentante cumpriu determinação do mandante, o credor – Se pretender algum ressarcimento daquele deverá postular em regresso, na via própria e por ação adequada – Indenização bem fixada – Sentença mantida – Recurso do réu improvido, e não conhecido o adesivo do autor, por deserção". TJSP - Ap. C. nº 1.307.732-2 - Sorocaba - Rel. Jurandir de Sousa Oliveira - 12/02/2008.

conta corrente de tarifas e encargos, que resultam em lançamento do nome do correntista nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, a Instituição Financeira tem o dever de reparar o dano moral sofrido.

A Instituição Financeira que promove o protesto de título já pago é parte legítima passiva na ação indenizatória pelos prejuízos ocasionados ao emitente, não podendo eximir-se de tal responsabilidade sob a alegação de ter agido na qualidade de mandatário do credor. O protesto indevido de título confere ao Consumidor direito à indenização por dano moral, porquanto referida medida acarreta inegável prejuízo, consistente no abalo de seu crédito perante a sociedade de consumo.

A anotação é algo tão sério, podendo criar prejuízos incontáveis ao Consumidor, portanto, o credor deve tomar a cautela de requerer que esse confirmasse e comprovasse o pagamento antes de enviar seu nome aos Cadastros de Consumidores ou aos Bancos de Dados, mas em razão de ser a via mais fácil para cobrar o Consumidor, geralmente, essa cautela não é tomada<sup>71</sup>.

A inclusão do nome de alguém nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados é situação suficiente para trazer perturbação maior que o simples incômodo, é causa de profunda consternação, portanto, só deve ocorrer em ocasiões e por motivos indubitavelmente lícitos.

#### **5.1.4 Permanência de registro de débito por período superior a cinco anos**

Conforme, o § 1.º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor dispõe, é defeso aos arquivos de consumo "conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos"<sup>72</sup>.

---

<sup>71</sup> "Em vez de impedir a invasão indevida à intimidade, à honra e à boa fama, em vez de investir em funcionários, educando-os para evitar que cometam deslizes na atividade bancária, por exemplo, a opção é o caminho mais curto, mais barato e que, para as instituições financeiras, parece ser mais aproveitável, porque singelo". SANTOS, A. J., op. cit., p. 458.

<sup>72</sup> Artigo 43, § 1º do Código de Defesa do Consumidor – Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

O § 5º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor afirma que consumada a prescrição relativa à cobrança, os Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados de débitos do Consumidor estão legalmente proibidos de fornecerem informações que dificultem o acesso ao crédito<sup>73</sup>;acompanhando esse entendimento, o Superior Tribunal de Justiça editou a súmula nº 323:

"A inscrição de inadimplente pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito por, no máximo, cinco anos".

A contagem do prazo prescricional inicia-se na data do vencimento da dívida<sup>74</sup>, a partir deste momento, começa a fluir o prazo, decorridos os cinco anos, a informação deve ser excluída imediata e totalmente, este prazo é insuperável, mesmo que a prescrição da dívida não tenha ocorrido<sup>75</sup>.

O Cadastro de Consumidores e o Banco de Dados, neste caso, é o responsável pela manutenção da inscrição do nome do Consumidor, cabendo, porém, às Instituições Financeiras exigir a fiscalização quanto à qualidade dos serviços prestados, quanto à prevenção de erros operacionais cometidos por seus funcionários e prepostos daqueles, com o intuito de minimizar a incidência de afrontas aos direitos de personalidade dos Consumidores.

---

<sup>73</sup> Artigo 43, § 5º do Código de Defesa do Consumidor – Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do Consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

<sup>74</sup> “Discute-se: qual o termo a quo? Conforme o texto, as informações não devem ser referentes a período superior ao quinquênio, o que significa dizer: os fatos informados, e referidos, não podem datar de mais de 5 anos, pelo que o lapso de tempo deverá ser contado desde o momento do fato objeto do registro; como este fato é o inadimplemento, é desde o vencimento da dívida que será contado o período de 5 anos (art. 43, § 1º), porque inadimplementos existentes há mais de 5 anos não podem mais residir nesses cadastros.” – AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Aspectos do Código de Defesa do Consumidor: principais inovações; proteção contratual. **Ajuris**, Porto Alegre, n. 52, 1996. p. 167.

<sup>75</sup> “É o *teto temporal* estabelecido para o *arquivista* manter a informação. Não diz respeito à divulgação da informação, como querem alguns, mas à própria manutenção dos dados no arquivo.”EFING, A.C., op.cit., p. 138.

Uma vez prescrita a ação de cobrança, fica vedada a inscrição do Consumidor nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados e por consequência, proibido o fornecimento de informações que dificultem o acesso ao crédito.

Existe uma corrente minoritária que entende que o cancelamento da inscrição pode ocorrer motivado pela prescrição do título de crédito, por conta deste entendimento, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, editou súmula<sup>76</sup>, com a finalidade de regulamentar o tempo de permanência da inscrição de acordo com a prescrição do título de crédito.

A referida súmula, prevê o prazo prescricional de seis meses para o cheque, ou de três anos para outros títulos de crédito, ocorrendo a prescrição da ação antes do período de cinco anos, prevalecendo o entendimento de que o cancelamento deve ser feito antes do decurso do prazo de cinco anos, se antes ocorrer a prescrição da ação.

Dois são os momentos previstos na lei para impedir a persistência dos registros negativos: o prazo de cinco anos, ou a prescrição, se menor. No caso, sem que haja a identificação do título que deu origem ao registro, não pode prevalecer a manutenção deste, porque impossível verificar se já ocorreu a prescrição.

O entendimento majoritário, é o de que independente de quitação ou qualquer outro evento, passados cinco anos do vencimento da dívida, as informações referentes a ela, que estiverem armazenadas, deverão ser, de ofício, apagadas, fixando-se um tempo máximo de permanência. Em se tratando de relações cujos prazos prescricionais para as ações de cobrança forem menores do que o quinquênio deve ser respeitado o menor prazo.

Os títulos de crédito têm prazos prescricionais menores, apenas no quanto à possibilidade do Consumidor sofrer a cobrança pela via mais célere da ação de execução. A pretensão à cobrança da dívida permanece independente do meio processual ser outro.

---

<sup>76</sup> Súmula 13 do TJRS – “Decorridos mais de três anos da data do negócio jurídico que deu origem ao débito representado por título cambial, com inscrição do nome do devedor no cadastro de inadimplentes, impõem-se o cancelamento do registro junto aos bancos de dados”.

O Consumidor, portanto, se não quitar o débito que lhe é cobrado de forma lícita, é mantido inscrito no Cadastro de Consumidores ou no Banco de Dados, caso a via executiva não possa ser exercida, mas remanescer o direito à cobrança da dívida por outro meio processual, respeitado o limite de cinco anos.

A prescrição é da ação de cobrança, desvinculada da ação cambial<sup>77</sup>.

É vedada também a re-inscrição do nome do Consumidor, em período posterior, quando já havia ocorrido o cancelamento da inscrição por decorrência do período de cinco anos.

Se o prazo da inscrição já havia expirado, não é possível uma nova inscrição pela mesma dívida. Por não se tratar de renegociação da dívida, trata-se de conduta ilícita.

#### **7.1.5 Ausência de notificação**

Segundo disposição expressa do § 2º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor: “A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao Consumidor, quando não solicitada por ele”<sup>78</sup>.

O prazo constante da notificação serve para que antes que o Consumidor que for inscrito nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, possa pagar ou negociar a dívida, no caso de reconhecê-la como legítima, ou contestá-la extrajudicial ou judicialmente, quando entender tratar-se de inscrição indevida,

---

<sup>77</sup> “Nome inscrito na SERASA – prazo de prescrição – CDC – não incidência – precedentes – A prescrição a que se refere o artigo 43, § 5º do Código de Defesa do Consumidor é o da ação de cobrança e não o da ação executiva – em homenagem ao § 1º do artigo 43 as informações restritivas de crédito devem cessar após o quinto ano do registro”. – STJ - REsp nº 472.203-RS – Rel. Min. Humberto Gomes de Barros - Segunda Sessão - 23/06/2004.

<sup>78</sup> “ Tal aviso deve ser remetido com a antecedência de, no mínimo, 5 dias úteis. É que, na falta de regra específica sobre o prazo, aplica-se a hipótese do § 3º por analogia, preenchendo-se a lacuna existente.” NUNES, Rizzatto, op.cit., p. 588.

evitando prejuízos maiores que possam ocorrer na falta daquela diligência obrigatória.

A comunicação deve ser feita com dez dias de antecedência da inclusão do nome do Consumidor no Cadastro de Consumidores ou Banco de Dados.

O endereço a ser enviada a notificação é aquele indicado pelo credor, se este não fornece o endereço correto, é ele quem deve responder pelo erro e não o Cadastro de Consumidores ou o Banco de Dados, que são responsáveis apenas pelo envio da notificação, respondendo somente pela ausência desta.

O devedor, seja idôneo ou não, fiador ou avalista, tem direito de ser informado a respeito da inscrição, porém, é comum o Consumidor descobrir que seu nome consta nos Cadastros de Inadimplentes e nos Bancos de Dados, somente quando tenta fazer uma compra e é informado pelo comerciante, ou preposto deste, após consulta do CPF, que não pode efetuar a compra à crédito.

Ao perceber a situação, o Consumidor entra em contato com a Instituição Financeira com o intuito de corrigir o erro, mas geralmente, a cessação da situação vexatória somente ocorre em juízo<sup>79</sup>.

O CDC estabelece que a notificação deva ser feita por escrito, impossibilitando que esta seja feita por qualquer outro veículo, apesar disto, não determina maiores formalidades, exige-se que seja feita por escrito, pura e simplesmente.

Entendemos que a notificação pode ser realizada através de simples carta, telegrama ou fax, sem maiores exigências.

---

<sup>79</sup> “Dano moral – Inscrição do nome do recorrido em cadastro de entidade de proteção ao crédito – Inadmissibilidade – Cobrança indevida de débito – Não comprovação da existência de prévia comunicação desse apontamento – Providência imprescritível – Aplicação do artigo 43, §2º, do Código de Defesa do Consumidor – Prova sólida da culpa das apelantes, dos danos ao apelado e do correspondente nexo de causalidade – Prejuízo moral caracterizado – Contudo, necessidade de redução do montante fixado pelo Juízo – Recursos parcialmente providos”. TJSP - Ap. Cível c/ revisão nº 513.294-4/0-00 – Potirendaba - Rel. Encinas Manfré - 14/02/2008.

Não há nenhuma exigência no que tange à comprovação do recebimento, mas é aconselhável aos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados que, quando da comunicação, o façam utilizando algum meio que lhes forneça um documento comprobatório. Em caso de discussão judicial, facilita a comprovação da comunicação em razão do princípio da inversão do ônus da prova.

O conhecimento da inadimplência pelo Consumidor não excepciona o dever de levar a ele a informação negativa do registro, pois seu objetivo não é notificá-lo da mora, mas propiciar-lhe o direito de acesso à informações e de preveni-lo de futuros danos. É imprescindível que o Consumidor tome ciência de qualquer situação de fato que possa provocar repercussão em sua esfera de direitos, principalmente quando se trata de ato que atente contra seu crédito<sup>80</sup>.

A retirada do nome do Consumidor dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, somente é possível quando o débito se encontra em discussão judicial, não é a mera ausência de notificação que enseja a retirada do nome do Consumidor dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, enseja a indenização, porém, se a dívida realmente existe, se é lícita, a inscrição perdura.

A obrigação pela comunicação ao Consumidor sobre a inscrição de seu nome nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados constitui obrigação do órgão responsável pela manutenção, o credor apenas informa a existência da dívida, porém, as Instituições Financeiras se beneficiam das informações lançadas por elas

---

<sup>80</sup> Em oposição ao entendimento dominante, no julgamento do REsp nº 807.243-RS, o Ministro do Superior Tribunal de Justiça Humberto Gomes de Barros decidiu:

“Atrevo-me a propor uma nova orientação sobre o tema:

O artigo 43, § 2º do Código de Defesa do Consumidor, tem finalidade evidente: permitir que o inscrito/negativado corrija informações falsas ou incorretas a respeito da inscrição. Confira-se:

O artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor. O consumidor, sem prejuízo do artigo 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

(...) § 2º . A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele. Se a inscrição não foi indevida, nem contém informações falsas ou incorretas, a notificação é mera formalidade, cuja existência ou atraso não acarreta danos, impedindo-o de corrigir, em tempo hábil, informação falsa ou incorreta a seu respeito, ou não tem direito a indenização”.

mesmas nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, esse benefício aliado à necessidade de facilitar a defesa do Consumidor em juízo, cria nexos suficientes para justificar sua legitimidade passiva<sup>81</sup>. Há a solidariedade no caso do cruzamento de informações, todos os Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados nos quais foi inscrito irregularmente o Consumidor, respondem solidariamente pela reparação dos prejuízos causados.

### 7.1.6 Inexatidão dos dados cadastrados

Segundo o § 3º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor: “ O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.”

A inexatidão disposta nesse parágrafo diz respeito desde o erro material, que diz respeito à grafia, até o erro documental, como a inscrição de dados que não dizem respeito à situação financeira do Consumidor.<sup>82</sup>

O erro material pode advir da Instituição Financeira ou pode ser praticado pelo próprio arquivista.

---

<sup>81</sup> Artigo 7º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor – “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”

<sup>82</sup> “BANCO DE DADOS. INCLUSÃO, NO SEU CADASTRO NEGATIVO, E DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO INCORRETA SOBRE CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE PASSIVA AD CAUSAM. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PROVA. Os “bancos de dados” são empresas prestadoras de serviços, que perseguem lucro com os mesmos. Se, no desempenho de sua atividade, divulgam dado incorreto, inscrito no seu cadastro negativo, causando dano a consumidor, por ele respondem, ressalvado, evidentemente, regresso contra a pessoa fornecedora do dado incorreto. O dano, todavia, é causado pela divulgação do dado incorreto, não pelo seu fornecimento ao “banco de dados”, daí a pertinência subjetiva passiva deste para a ação indenizatória movida pelo consumidor prejudicado, que não pode ser afastada por contrato entre o “banco de dados” e a empresa a ele ligada. Fixação, na espécie, do dano moral em R\$12.000,00, quantia correspondente, na data da condenação, a cem salários mínimos”. TJDF - EIC nº 35.276/95 - Rel. Des. Dilermando Meireles - 1ª Câmara Cível - 1995.consumo”.



O arquivista deve proceder à imediata correção da informação, devendo no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos destinatários das informações incorretas, caso contrário ele próprio pode ser responsabilizado solidariamente.

O Código de Defesa do Consumidor considera o direito a retificação tão importante que estabeleceu além das sanções civis e administrativas, sanção de natureza penal, enunciada no artigo 73. Assim, pratica crime, punível com detenção de um a seis anos e multa, aquele que "deixar de corrigir imediatamente informações sobre o consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata".

No §3º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, o legislador utilizou o termo, "exigir sua imediata correção, já no artigo 73 o código faz uso da palavra imediatamente, o emprego destes termos não quer dizer que a correção da informação tenha que ser instantânea, afinal de contas é necessário que se possibilite ao banco de dados averiguar a exatidão da informação.

É após minuciosa averiguação que a retificação deverá ser efetuada de imediato.

Inexistindo disposição expressa no Código de Defesa do Consumidor, aplica-se por analogia a Lei 9.507/97. O §1º do artigo 4º estabelece um prazo máximo de dez dias para a conclusão das investigações, devendo, após o término deste prazo, imediatamente a informação ser retificada.

Quando a informação é impugnada pelo consumidor, os Bancos de Dados têm dez dias para verificar a exatidão, em caso de informação inexata, os mesmos têm que, imediatamente, efetuar a correção e num prazo de cinco dias providenciar a comunicação aos destinatários.

## 7.2. MEIOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Segundo preceitua a Constituição Federal:

---

"Art. 5º (...)

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação".

Este inciso torna invioláveis os direitos da personalidade humana: a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem. Esses direitos passaram a ocupar uma posição de supremacia em relação aos demais.

Os direitos da personalidade são indispensáveis à existência do Estado de Direito. Por esse motivo a Constituição Federal, nos fornece dispositivos com o intuito de proteger a privacidade, a intimidade, a honra e a imagem dos cidadãos.

Os dados arquivados nos Cadastros de Consumidores ou nos Bancos de Dados dizem respeito a seu o nome, filiação, estado civil, idade, profissão, escolaridade, endereço, número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, Registro Geral, entre outros dados, que serão indiscriminadamente repassados a terceiros<sup>83</sup>. Se esses terceiros utilizarem esses dados para atingir finalidades diversas daquelas a que se destinam, poderão promover graves violações aos direitos de personalidade deste Consumidor<sup>84</sup>.

Com a velocidade dos sistemas de informações atuais, é prescindível que aqueles que manipulam os dados alheios ajam de má-fé, basta que

---

<sup>83</sup> "A intimidade na sociedade contemporânea é objeto de violações contínuas, pela utilização indiscriminada da informática e dos mais diferentes meios de captação de imagem e som." – LEMBO, Cláudio. **A pessoa: seus direitos**. São Paulo: Manole, 2006. p. 179.

<sup>84</sup> "O certo é que qualquer lesão decorrente da má utilização desses dados significará invasão da esfera de alta sensibilidade íntima do cidadão, acarretando dano imensurável." – GONÇALVES, Renato Afonso. **Bancos de dados nas relações de consumo**. São Paulo: Max Limonad, 2002. p. 37.

ajam com omissão ou incorram em erro material para que os direitos à intimidade<sup>85</sup>, à imagem e à honra<sup>86</sup> sofram violações.

Tais violações fazem jus aos direitos de: retificação das informações, indenização por danos patrimoniais e morais, além de sujeitar o causador das violações à lei penal.

A competência, ou o dever de fiscalizar e coibir os abusos cometidos pelos Cadastros de Consumidores ou nos Bancos de Dados é do Banco Central<sup>87</sup>.

Esta fiscalização, ao que nos parece, não tem sido tão efetiva quando deveria ser, pois o Consumidor, via de regra, recorre ao Poder Judiciário para solucionar os problemas causados pelo abuso dessas empresas.

O Consumidor tem feito uso do *habeas data* para ter acesso às informações arquivadas a seu respeito e para retificá-las, se for o caso.

Outra ação, talvez a mais comum da qual se utiliza o Consumidor contra os abusos cometidos pelos Cadastros de Consumidores ou nos Bancos de Dados, é a indenizatória.

### 7.2.1 Habeas data

O habeas data é o meio posto à disposição das pessoas para que conheçam as informações a seu respeito, constantes de registros ou Bancos de Dados de

---

<sup>85</sup> “O direito à intimidade, consolidado ao longo da evolução dos direitos da pessoa no Ocidente, é, entre os direitos fundamentais, aquele que mais sofreu degradação ou contaminação pelo contágio com a tecnologia.” – LEMBO, C., op. cit., p. 180.

<sup>86</sup> “A honra merece proteção constitucional e das leis infraconstitucionais, pois se constitui em elemento integrado ao patrimônio subjetivo de cada pessoa. É seu bom nome.” – LEMBO, C., op. cit., p. 181.

<sup>87</sup> “Observe-se que é competência exclusiva daquela autarquia (Banco Central), conforme disposição legal expressa (art.10, VII da Lei nº 4.595/64), fiscalizar a atividade das instituições financeiras, exatamente para evitar que esta seja exercitada de maneira indiscriminada e ilegal.” - OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Cadastro de restrição de crédito**. São Paulo: LZN, 2002. p. 145.

entidades públicas ou privadas que possuam caráter público, garantindo ainda que sejam retificados dos dados inexatos.

O § 4º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que "os Bancos de Dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público". Isso significa que toda e qualquer ação desses serviços está sujeita às limitações impostas às entidades públicas, sujeitando-as, inclusive, ao *habeas data* (CF, art. 5º, LXXII, *a*).

Dispõe o inciso LXXII do art. 5º in *verbis*:

"Conceder-se-á *habeas data*:

*a*) para assegurar o conhecimento de informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou Bancos de Dados de entidades governamentais ou de caráter público;

*b*) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo".

O *habeas data* é regido pela Lei n. 9.507, de 12 de novembro de 1997, que regulamenta o devido processo legal atinente ao instituto<sup>88</sup>.

ANTONIO CARLOS EFING<sup>89</sup> define *habeas data* como: "o instrumento processual apto a garantir à pessoa, brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, os direitos fundamentais aviltados pela prática dos cadastros e Bancos de Dados pessoais."

---

<sup>88</sup> "O *habeas data* é ação personalíssima e só poderá ser proposta pelo titular dos registros contidos em bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público. Os herdeiros dos falecidos não são sucessores do direito de propor essa ação em nome do *de cuius*, como aponta o Ministro Celso de Mello no *habeas data n. 22, de 1995*." - LEMBO, C., op. cit., p. 252.

<sup>89</sup> EFING, A. C., op. cit., p. 64.

E CLAUDIO LEMBO<sup>90</sup>: “*habeas data* é ação judicial, de natureza mandamental, que objetiva conhecer e, eventualmente, retificar informações relativas à pessoa do impetrante, constantes de registros ou Bancos de Dados de entidades governamentais ou de caráter público.”

Por sua vez, RENATO AFONSO GONÇALVES<sup>91</sup>: “*habeas-data* é o direito de toda pessoa, identificada ou identificável, de requerer a tutela jurisdicional para a exibição de registros públicos ou privados que contenham dados pessoais ou de grupo familiar, a fim de conhecer a sua exatidão e se for o caso a retificação e até a supressão desses dados.”

Continua: “Ainda no campo da conceituação, o *habeas data* é ação mandamental, sumária e especial, destinada à tutela dos direitos de cidadão à frente dos Bancos de Dados, a fim de permitir o fornecimento das informações registradas, bem como sua retificação, em caso de não corresponderem à verdade.”

O *habeas data* revela-se como garantia do conhecimento de dados e de sua retificação<sup>92</sup>, garantindo também, a privacidade, a intimidade e imagem da pessoa física ou jurídica, ou seja, garantia de direitos fundamentais.

No âmbito dos Cadastros de Consumidores e dos Bancos de Dados, a situação mais comum é a retificação dos dados arquivados, embora também ocorram casos

---

<sup>90</sup> LEMBO, C., op. cit., p. 250.

<sup>91</sup> GONÇALVES, R. A., op. cit., p. 89

<sup>92</sup> “Dois são os objetivos do *habeas data*: conhecimento de informações e retificações de dados. O interessado em conhecer os dados pessoais constantes de registros ou bancos de dados governamentais ou de caráter público, em não os obtendo administrativamente, poderá impetrar *habeas data* a fim de assegurar tal conhecimento.

Os dados errôneos ou falsos inscritos em registros oficiais poderão *ser* retificados mediante três procedimentos, a escolha do interessado: pelo próprio *habeas data*, por processo administrativo ou ainda por processo judicial, estes dois últimos de caráter sigiloso.” FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 327.

de desconhecimento, por parte do Consumidor, de quais informações a seu respeito foram arquivadas.<sup>93</sup>

Em se tratando de retificação, a petição deverá estar acompanhada de documentos comprobatórios da inexatidão<sup>94</sup>, a qual deverá ser efetuada e comunicada ao requerente em dez dias.<sup>95</sup>

Quando o que se verifica não é exatamente uma inexatidão, mas sim alguma pendência a respeito do fato objeto dos dados registrados, o interessado poderá apresentar "explicação ou contestação", que deverá ser anotada no cadastro.<sup>96</sup>

Pressupõe-se que o pedido de informações relativas à pessoa do impetrante tenha sido indeferido administrativamente, por esse motivo o controle judicial do ato administrativo faz-se em termos de sua plena adequação à ordem jurídica.<sup>97</sup>

A prova da recusa do acesso às informações ou da inércia quanto a retificação, são imprescindíveis para a propositura do habeas data.<sup>98</sup>

---

<sup>93</sup> "Como anota o ilustre Prof. José Afonso da Silva, entre as diversas garantias individuais incluídas em nosso texto constitucional, encontra-se o habeas data, que, segundo sua lição, possui por objeto a proteção da esfera dos indivíduos contra: a) os usos abusivos e nocivos de registros pessoais coletados por meios fraudulentos, desleais ou ilícitos; b) a introdução em tais registros de dados "sensíveis", assim compreendidos aqueles quanto à origem racial, opinião filosófica ou religiosa, filiação partidária e sindical, orientação sexual etc; c) a conservação de dados falsos ou com fins diversos dos autorizados em lei." - CASTRO, L. F. M. **Proteção de dados pessoais: panorama internacional e brasileiro.** Revista CEJ, Brasília, n. 19, p. 40, out./dez., 2002.

<sup>94</sup> Lei 9507/97, art. 4º, caput.

<sup>95</sup> Lei 9507/97, art. 4º, §1º.

<sup>96</sup> Lei 9507/97, art. 4º, §2º.

<sup>97</sup> "É sabido que o excesso de causas constitui uma das principais origens da morosidade do serviço judiciário. Desse modo, para melhorar seu funcionamento, ou para não agravá-lo, deve-se ter como norma que o uso daquela via só se fará quando a utilização da via administrativa for dificultada, dizemos nós, por qualquer motivo." – CRETELLA JÚNIOR, **Os Writs na Constituição de 1988: mandado de segurança; mandado de segurança coletivo; mandado de injunção; habeas data; habeas corpus; ação popular.** Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1996. p. 119.

<sup>98</sup> "É indispensável, sob pena de indeferimento da inicial, a prova de que a entidade depositária do registro ou banco de dados se recusou a prestar as informações (ou deixou de decidir sobre a matéria em dez dias) ou se recusou a fazer as retificações ou as anotações cabíveis (ou deixou de decidir

Segundo a Lei do habeas, a decisão denegatória do pedido de acesso às informações ou de retificação que não tenha apreciado o mérito, não impede o ajuizamento de novo pedido.<sup>99</sup>

Quanto ao procedimento administrativo, a lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, prevê que antes da proposição da ação do *habeas data*, deve o interessado, obrigatoriamente, cumprir fase *administrativa prévia*, que se inicia com a formulação de requerimento junto ao órgão ou entidade depositária do registro ou banco de dados, que terá o prazo de 48 horas para deferir ou indeferir o pedido, devendo comunicar sua decisão ao interessado no prazo de 24 horas.

Se o órgão ou entidade depositária do registro ou banco de dados deferir o requerimento formulado, deverá marcar dia e hora para a tomada de conhecimento das informações. Constatada a inexatidão o interessado deverá, mediante documentos comprobatórios, requerer a retificação, que deverá ser feita em dez dias.

Não constatada qualquer inexatidão, poderá o interessado requerer a anotação no cadastro de explicação ou anotação que justifique possível pendência sobre o fato objeto do dado. Após o transcorrer deste percurso administrativo é que o interessado recorrerá ao Poder Judiciário.

Quanto ao procedimento judicial, o juiz toma conhecimento do pedido de *habeas data*, manda notificar o impetrado para que dê ciência do conteúdo das informações por ele arquivadas ao impetrante.

Não havendo interesse do impetrante em proceder à retificação de dados, o pedido será arquivado. Caso contrário, o impetrante fundamentará seu pedido por meio de aditamento à inicial, quando se dará seqüência ao processo com a citação do impetrado para contestação.

---

sobre a matéria em quinze dias).” – WALD, Arnoldo; FONSECA, Rodrigo Garcia. O “habeas data” na Lei 9507/97. **AJURIS**, Porto Alegre, n. 72, p. 92, 1998..

<sup>99</sup> Lei 9507/97, art18.

Julgando procedente o pedido, serão marcados dia e hora para que o impetrado apresente informações a respeito do impetrante, ou a prova da retificação ou anotação feita no registro. Essa decisão será comunicada por correio, com aviso de recebimento, ou por telegrama, radiograma ou telefonema, conforme requerer o impetrante.

Da sentença caberá recurso de apelação no prazo de 15 dias, produzindo apenas o efeito meramente devolutivo e independentemente de preparo, pois se trata de ação gratuita.

### **7.2.2 Ação indenizatória**

Como já visto até o momento, a agilidade da informática e a interligação das empresas de informação, são capazes de fornecer dados sobre o Consumidor em poucos segundos e esses dados, se viciados, podem causar grande constrangimento e ferir profundamente os direitos de personalidade.

O abalo de crédito traduz-se em dano patrimonial, notadamente por sua interferência direta na ordem econômica. Aos Consumidores se assemelha a todo prejuízo que alguém sofre na sua alma, independente de quem seja autor ou qual seja a causa da lesão. Às empresas e ao comércio, resulta na paralisação de negócios, retração de fornecedores ou de clientela, desamparo de recursos bancários.

Acaba por influenciar o particular, o comerciante, ou qualquer profissional que dependa da manutenção de seu bom nome perante aos que com estes mantenham relações comerciais ou patrimoniais.

A inscrição indevida atinge de forma injusta a honra do Consumidor, causando seu descrédito e criando uma situação de constrangimento e desconforto, resultante do sofrimento, da ansiedade e intranquilidade, acabando com sua credibilidade, e o conceito de pontualidade perante os fornecedores com quem realiza seus negócios privados, justificando-se assim, a indenização por dano moral.



A imprecisão ou ausência de veracidade dos dados arquivados podem causar profundos danos ao Consumidor, principalmente da ordem moral, ferindo-lhe os direitos de personalidade<sup>100</sup>.

A Constituição Federal em seu artigo 5º, V, assegura o direito à indenização por ocasião de ofensa aos direitos de personalidade, vejamos:

Artigo 5º - (...):

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

O Consumidor que sofre danos morais e materiais decorrentes de inscrição indevida nos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados deve ingressar com ação indenizatória junto ao Judiciário.

O ressarcimento pelos danos materiais não é muito comum, em razão deste depender de comprovação, diferente dos danos morais, onde para fazer jus à indenização nem é necessário que se comprove qualquer dano daí decorrente, justamente em virtude de haver presunção de prejuízo causado pela conduta indevida dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados.

O dano moral por sua vez, é presumido, sendo desnecessária a demonstração específica, é inerente ao próprio evento. Basta que ocorra a inscrição indevida para que haja ofensa à reputação do Consumidor e a outros valores que integram o seu direito de personalidade.

---

<sup>100</sup> “A conduta desabonadora praticada pelo arquivo de consumo, qual seja a de inscrever, manter ou divulgar, de maneira imprecisa ou desatualizada, dados a respeito de qualquer pessoa, assume caráter de infração à ordem extrapatrimonial do *arquivado*, e somente dele. Este ato se configura, inclusive, forma de cobrança desabonadora rechaçada pelo art. 42 do Código do Consumidor, justamente em virtude do ataque à esfera extrapatrimonial do arquivado caracterizado pela conduta indevida ou abusiva do arquivo de consumo.” - EFING, op. cit., p. 181.

É importante salientar que também as pessoas jurídicas são passíveis de sofrerem dano moral, tendo em vista que a imagem e o bom nome da empresa integram seu patrimônio, o abalo de crédito pode acarretar inúmeros prejuízos, em razão de sua credibilidade perante o mercado no qual atua, encontrar-se abalada<sup>101</sup>.

O Consumidor lesado pela negativa indevida de crédito poderá acionar tanto a Instituição Financeira, quanto o Cadastro de Consumidores ou o Banco de Dados, ou os dois simultaneamente. Apesar da solidariedade, à empresa que sentir-se prejudicada pela conduta da outra, é garantido o direito de ação regressiva.

Essa opção do Consumidor para defender seus direitos contra um ou outro, ocorre em razão do Código de Defesa do Consumidor ter adotado a teoria do risco integral, através da qual a apuração da responsabilidade civil de dano ao Consumidor será dada objetivamente, sem a necessidade da verificação da culpa do agente.

Nem sempre o dano moral foi visto dessa forma<sup>102</sup>, sequer era admitida a indenização por danos dessa ordem sob o argumento de que a dor e o sofrimento não eram negociáveis e seria imoral<sup>103</sup> o arbitramento de um valor que devolvesse a vítima do dano ao seu anterior estado de espírito.

---

<sup>101</sup> "Quanto ao dano moral externo, confirma-se pela ocorrência do abalo de crédito do qual deriva a ofensa à reputação e ao "bom nome na praça" da empresa arquivada." EFING, op. cit., p. 184.

<sup>102</sup> "Maria Helena Diniz relaciona as principais objeções dos negativistas: "1) Efemeridade do dano moral; 2) escândalo da discussão em juízo, sobre sentimentos íntimos de afeição e decoro; 3) incerteza, nos danos morais, de um verdadeiro direito violado e de um dano real; 4) dificuldade de descobrir-se a existência do dano; 5) impossibilidade de uma rigorosa avaliação pecuniária do dano moral; 6) indeterminação do número de lesados; 7) imoralidade da compensação da dor com o dinheiro; 8) perigo de inevitabilidade da interferência do arbítrio judicial conferindo ao Magistrado poder ilimitado na apreciação dos danos morais, ao avaliar o montante compensador do prejuízo; 9) enriquecimento sem causa; 10) impossibilidade jurídica de se admitir tal reparação". – MOTTA, Carlos Dias. Dano moral por abalo indevido de crédito. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 760, p. 74, 1999.

<sup>103</sup> "Quais foram os argumentos fundamentais pela não indenizabilidade do dano? o principal é que seria imoral exigir-se dinheiro por uma ofensa moral, pela perda de um ente querido, pela perda de um direito personalíssimo, em suma, seria imoral você exigir algo econômico pela violação de um direito que não é econômico. Nosso grande e extraordinário Lafayette, no século passado, disse que

A defesa da honra não pode ser considerada equivalente a um ato imoral. O valor pecuniário não apaga a dor, nem leva a vítima de volta ao *status quo*, mas ameniza a dor. Cria um clima interno e externo no Consumidor que lhe é mais favorável no enfrentamento da dor.

A sentença proferida em sede de ação indenizatória por danos morais declara perante a sociedade de consumo, a idoneidade do Consumidor lesado, além de punir quem o lesou.

Além do caráter reparatório a indenização do dano moral tem caráter punitivo, pois, de nada adiantaria ao ofensor oferecer um valor em pecúnia que lhe fosse irrisório, o valor tem que ser considerável para que desestimule o ofensor, mas não tão alto para que não enriqueça o ofendido.

Aos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados, não era imputada a responsabilidade civil pela inscrição indevida, pois eram considerados meros repositórios de informações sobre consumidores inadimplentes, que são fornecidas por Instituições Financeiras. Uma vez que não eram destinatários das informações armazenadas, funcionando como veículos para a circulação destas informações.

Este entendimento mudou, pois ficou bastante evidente que alguns casos de inscrição indevida ocorrem por ação ou omissão dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados. Além de fato de alta relevância que diz respeito ao comércio dos dados do Consumidor por parte dessas entidades.

O Consumidor não participa dos lucros dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados por ocasião da venda de seus dados, nada mais justo do que ter ressarcidos seus prejuízos de ordem moral e material decorrentes de inscrição indevida de seu nome naquelas entidades.

---

era uma extravagância do espírito humano admitir-se uma reparação pecuniária por um dano moral. O prestígio das opiniões de Lafayette prosseguiu até após a vigência no Código Civil. O Código Civil já estava em andamento, já era Lei, e muita gente ainda achava que a opinião de Lafayette deveria preponderar". AZEVEDO JÚNIOR, José Osório de. **Dano moral e sua avaliação**. São Paulo: [s.n.], 1996. p. 9.

Passemos à esfera judicial, onde identificado o dano, a questão mais controversa é a fixação da indenização<sup>104</sup>. O Juiz levará em conta as condições das partes, o nível social, o grau de escolaridade, o prejuízo sofrido pelo Consumidor, pois como já foi dito, a indenização nem deve causar a ruína de quem paga, nem o enriquecimento ilícito<sup>105</sup> de quem recebe, mas não deve ser irrisória, para que o causador do dano seja desestimulado a praticá-lo com frequência.

A indenização por danos materiais deve ser fixada em razão da extensão do dano e não pelo grau de culpa do agente. Por sua vez, no dano moral, o grau de culpa também é levado em consideração, além da gravidade e repercussão da ofensa, bem como a intensidade do sofrimento acarretado à vítima.

A indenização, neste caso, funcionará como um limite ao abuso do Poder Econômico praticado pelas Instituições Financeiras através dos Cadastros de Consumidor e dos Bancos de Dados.

---

<sup>104</sup> “Nesta avaliação ética é tarefa do magistrado conhecer e compreender os valores individuais do ofendido, o grau de intelectualidade, a projeção social, a representatividade, o patrimônio econômico e a composição familiar. Esse conjunto de bens deve merecer valoração adequada que represente para o analisado o seu verdadeiro *“status social”*, levando-se em conta os dispêndios consumidos ao longo do tempo nas escolas, nas universidades, nos concursos públicos e nas escrivanihas.” COVIZZI, op. cit., p. 125.

<sup>105</sup> “Nesse diapasão, e com fulcro nos artigos 6º, VI, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e 5º, V e X, da Constituição Federal de 1988, deve o Poder Judiciário, levando-se em conta para efeito de fixação da indenização, a intensidade da culpa do agente, a condição socioeconômica deste e o caráter dúplice da condenação, punitiva para o agente causador do dano, reprimindo-o de tal monta para que não venha a reincidir na conduta malsinada, e satisfativa para a vítima, gerando uma sensação compensatória e aliviadora na justa proporção entre o dano causado e a indenização, condenar adequadamente os agentes.” LORDI, R., op. cit., p. 103.

## 8. CONCLUSÃO

Os Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados surgiram da necessidade dos comerciantes avaliarem as condições dos candidatos ao crédito, evitando assim, possíveis inadimplementos.

Com o surgimento da informática e sua evolução, a velocidade de transmissão dos dados arquivados passou a ser quase instantânea, agilizando a concessão do crédito. Simultaneamente a esse evento, surgiu a sociedade de massa, onde as relações entre Consumidor e Fornecedor são impessoais e não é comum que ambos tenham noção da reputação do outro.

Dessa forma, ao realizar a consulta, Banco de Dados e os Cadastros de Consumidores diminuem os riscos do crédito e agilizam a sua concessão.

As informações cadastradas devem ser exatas, evitando que o Consumidor tenha prejuízos tendo em vista a repercussão dessas informações através dos Cadastros de Consumidores e Bancos de Dados.

O abuso de Poder Econômico praticado por intermédio dos Cadastros de Consumidores caracteriza-se pelo uso ilícito destes, privando o Consumidor de crédito. E o crédito é vital para a nossa sociedade, sendo que o indivíduo que não o possui, encontra-se em dificuldade, não somente de ordem material, mas também, de ordem moral.

Como hipóteses de práticas abusivas cometidas pelos Cadastros de Consumidores e pelos Bancos de Dados ou pelas Instituições Financeiras através destes, apontamos: inexistência de débito; manutenção do registro durante pendência de ação judicial; permanência de registro de débito após regularização ou quitação; permanência de registro de débito por período superior a cinco anos; ausência de notificação e inexatidão dos dados cadastrados.

A competência, ou o dever de fiscalizar e coibir os abusos cometidos pelas Instituições Financeiras ou pelos Cadastros de Consumidores ou nos Bancos de Dados é do Banco Central. E diante da inércia desse órgão Federal, o Consumidor,

recorre ao Poder Judiciário para solucionar os problemas causados pelo abuso dessas empresas.

O Consumidor tem feito uso do *habeas data* para ter acesso às informações arquivadas a seu respeito e para retificá-las, se for o caso. Para a reparação dos abusos cometidos pelos Cadastros de Consumidores ou nos Bancos de Dados, o Consumidor tem feito uso da ação indenizatória.

A indenização conseguida junto ao Judiciário substituirá a função fiscalizatória do Banco Central e funcionará como um limite ao abuso do Poder Econômico em relação às empresas de informação, porém, as instituições com poder de fiscalização, têm que se mobilizar imediatamente, no intuito de coibir os abusos praticados pelas Instituições Financeiras através dos Cadastros de Consumidores ou dos Bancos de Dados, para que o Judiciário não fique cada vez mais sobrecarregado e impossibilitado de resolver questões de vital importância ao cidadão, por excesso de demanda.

## REFERÊNCIAS

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. Aspectos do Código de Defesa do Consumidor: principais inovações; proteção contratual. **Ajuris**, Porto Alegre, n. 52, 1996.

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ALVES, Vilson Rodrigues. **Responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários**. Campinas: Bookseller, 1996.

AMARANTE, Aparecida. **Responsabilidade civil por dano à honra**. Belo Horizonte: Del Rey, 1998.

AZEVEDO JÚNIOR, José Osório de. **Dano moral e sua avaliação**. São Paulo: [s.n.], 1996.

BEÇAK, Rubens. **Sucessão presidencial de 1955: aspectos políticos e jurídicos**. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2003.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Bancos de dados de proteção ao crédito e as dívidas sob discussão judicial**. Rio de Janeiro: [s.n.], 2005.

\_\_\_\_\_. Limites jurídicos dos bancos de dados de proteção ao crédito: tópicos específicos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 44; **Revista dos Tribunais**, São Paulo, out./dez., 2002.

BITTAR, Carlos Alberto. **Os direitos da personalidade**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2006.

\_\_\_\_\_. Responsabilidade civil dos bancos na prestação de serviços. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v.614, p. 33.

CAHALI, Yussef Said. **Dano moral**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

CASTRO, L. F. M. **Proteção de dados pessoais**: panorama internacional e brasileiro. Revista CEJ, Brasília, n. 19, p. 40, out./dez., 2002.

CHAVES, Antonio. Os direitos fundamentais da personalidade moral: à integridade psíquica, à segurança, à honra, ao nome, à imagem, à intimidade. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, n. 58, abr./jun., 1978.

COVELLO, Sergio Carlos. **As normas de sigilo como proteção à intimidade**. São Paulo: Sejac, 1999.

COVIZZI, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da SERASA e do SPC**. São Paulo, EDIPRO, 2003.

CRETELLA JÚNIOR, **Os Writs na Constituição de 1988**: mandado de segurança; mandado de segurança coletivo; mandado de injunção; habeas data; habeas corpus; ação popular. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1996.

DEL MASSO, Fabiano Dolenc. **Direito econômico**. São Paulo: Campus Jurídico, 2007.

EFING, Antonio Carlos. **Bancos de dados e cadastro de consumidores**. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2002.

FERNANDES, Milton. O "habeas data" como defesa à ameaça tecnológica. **Revista dos Tribunais**, São Paulo, v. 704, p. 68, 1994.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. **Curso de direito constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2006.



\_\_\_\_\_. **Direitos humanos fundamentais.** São Paulo: Saraiva, 2006.

GONÇALVES, Renato Afonso. **Bancos de dados nas relações de consumo.** São Paulo: Max Limonad, 2002.

LEMBO, Cláudio. **A pessoa: seus direitos.** São Paulo: Manole, 2006.

LIMBERGER, Têmis. **Direito à intimidade na era da informática:** a necessidade de proteção dos dados pessoais. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007.

LORDI, Renato. **Contrato de abertura de crédito e possíveis implicações decorrentes de sua cobrança.** São Paulo: Lumen Júris, 1999.

MICHAELIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa.** São Paulo: Melhoramentos, 2007.

MOREIRA, Egon Bockmann. Agências reguladoras independentes, poder econômico e sanções administrativas: reflexões iniciais acerca da conexão entre os temas. **Revista Trimestral de Direito Público,** São Paulo, n. 41, 2003.

MOTTA, Carlos Dias. Dano moral por abalo indevido de crédito. **Revista dos Tribunais,** São Paulo, v. 760, p. 74, 1999.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor.** São Paulo: Saraiva, 2008.

\_\_\_\_\_. **O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana.** São Paulo: Saraiva, 2002.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Cadastro de restrição de crédito.** São Paulo: LZN, 2002.

RAMOS, A. C.; FARENA, D. V. M. SERASA. **Revista de Direito do Consumidor,** São Paulo, n.34; **Revista dos Tribunais,** São Paulo, abr./jun., 2000.

REALI, Miguel, Abuso do poder econômico e garantias individuais. São Paulo, **Revista Forense**, São Paulo, n. 248, out./dez., 1974.

RIZZATTO NUNES, L. A. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ROVAI, Armando Luiz. **Direito de empresa**. São Paulo: Campus Jurídico, 2007.

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano moral indenizável**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

SEGALLA, Conrado Rodrigues. Habeas data e o conceito de registro ou banco de dados. **Revista do Instituto de Pesquisa e Estudos da Instituição Toledo de Ensino**, Bauru, abr./jul., 2001.

WALD, Arnoldo; FONSECA, Rodrigo Garcia. O “habeas data” na Lei 9507/97. **AJURIS**, Porto Alegre, n. 72, 1998.

[www.camara.gov.br](http://www.camara.gov.br)

[www.serasa.com.br](http://www.serasa.com.br)

[www.stf.gov.br](http://www.stf.gov.br)

[www.tj.sp.gov.br](http://www.tj.sp.gov.br)

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)