

DIREITO DO CONSUMIDOR

Bancos de dados e Cadastros de consumidores

01. Como devem funcionar os cadastros e bancos de dados de consumidores?

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) destinou uma seção específica para direcionar o funcionamento dos bancos de dados e cadastros de consumidores, a Seção VI – Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores (artigos 43 a 45), do Capítulo V – Das Práticas Comerciais.

Preceitua o CDC que o consumidor 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. O CDC determina também que os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão.

Existem empresas especializadas no serviço cadastral de consumidores, como o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), a Serasa e outros. Embora sejam, em sua maioria, empresas privadas, de acordo com o artigo 43, § 4º, do CDC, elas são consideradas entidades de caráter público, o que significa que tais empresas devem prestar, ao consumidor, informações plenas sobre os dados constantes em cadastros, fichas e registros pessoais arquivados sobre ele, conforme acima mencionado.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 43, assegura ao consumidor, entre outros, os seguintes direitos com relação aos bancos de dados e cadastros:

- ? o direito de corrigir os dados incorretos;
- ? a retirada das informações negativas após um período de 05 (cinco) anos;
- ? o conhecimento das informações sobre o consumidor que estejam no cadastro (se for recusado, cabe uma ação judicial específica denominada de Habeas Data);
- ? a comunicação, por escrito, de abertura de cadastro, ficha ou registro cadastral, com dados pessoais ou de consumo, quando não solicitada por ele.

02. A inserção em cadastros ou bancos de dados de inadimplência exige comunicação prévia?

Sim, de acordo com o artigo 43, § 2º, do CDC, a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

A ausência de comunicação prévia ao consumidor possibilita o ingresso de ação requerendo indenização por danos morais, o que poderá ser intentado junto a Justiça Comum. Para tanto, faz-se necessário constituir advogado, o qual instruirá acerca do procedimento a ser adotado.

Finalmente, de acordo com a Portaria nº 03, de 15 de março de 2001, da Secretaria de Direito Econômico, tem-se como abusiva a cláusula que: “autorize o envio do nome do

consumidor e/ou seus garantes a cadastros de consumidores (SPC, SERASA, etc.), enquanto houver discussão em juízo relativa à relação de consumo”.

03.O que fazer caso seu nome seja incluído indevidamente em um cadastro de inadimplência?

Primeiramente, o consumidor deve alertar os bancos de dados e cadastros de consumidores acerca do erro, bem como os estabelecimentos comerciais responsáveis pelo envio das informações. Para tanto, recomenda-se que sejam levados todos os documentos que confirmam o erro do registro.

A partir daí, os bancos de dados e cadastros de consumidores têm obrigação de corrigi-lo. Se não o fizerem, o consumidor deve ingressar com denúncia junto ao PROCON ou outro órgão de defesa do consumidor mais próximo de sua localidade.

No âmbito administrativo, a empresa que incluir indevidamente o nome do consumidor em seu cadastro de inadimplência está sujeita às sanções administrativas do artigo 56 do CDC. Também o artigo 18, do Decreto n.º 2.181/97, dispõe que a inobservância das normas do CDC e demais normas de defesa do consumidor, constituirá prática infrativa e sujeitará o fornecedor a vários tipos de penalidades administrativas, entre as quais a de multa, sem prejuízo das responsabilidades de natureza cível, penal e das definidas em normas específicas.

No âmbito penal, o artigo 73, do CDC, prevê pena de detenção de um a seis meses ou multa para aquele que: “deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata“. Já o artigo 72 comina pena de detenção de seis meses a um ano ou multa para aquele que: “impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros“. Não obstante, o mais comum são situações em que o nome da pessoa consta em algum serviço de proteção ao crédito, sem que ela tenha qualquer dívida na praça. Isto ocorre especialmente quando algum falsificador de documentos utiliza-se indevidamente do CPF de outro. Também nesse caso, deve-se fazer ocorrência em Delegacia - até porque a falsificação de documento configura um crime - e, logo após, ir ao local no qual se administra o serviço de proteção ao crédito, apresentar os documentos para efetivar o cancelamento do registro.

No âmbito cível, a inclusão indevida de nome em cadastro de inadimplência possibilita o ingresso com ação em juízo requerendo indenização por danos morais e materiais sofridos pelo indivíduo em decorrência da informação falsa que foi veiculada contra a sua pessoa.

04. O consumidor pode exigir a correção dos dados incorretos existentes sobre ele?

De acordo com o artigo 43, §3º, do CDC, 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.

Corrigir significa retificar, expurgar desacertos e impropriedades. A correção pode ser parcial ou total, podendo denotar puro e simples cancelamento do registro.

05. Após a quitação da dívida, há prazo para a retirada do nome do cadastro?

Após a quitação da dívida, o prazo de retirada da informação negativa dos dados cadastrais tem de ser de imediato, conforme dispõe o art. 43, §3º, do CDC.

Já o prazo de 5 (cinco) dias indicado no parágrafo 3º do artigo 43, refere-se ao tempo máximo de que dispõe o banco de dados para informar a alteração dos arquivos que administra aos seus usuários e associados. A retificação, no entanto, há que ser feita de imediato.

A retificação imediata, se não cumprida, configura crime. O art. 73, do CDC, prevê pena de detenção de um a seis meses ou multa para aquele que “deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata”.

06. Existe um prazo máximo para a permanência da informação negativa sobre o consumidor ?

De acordo com o artigo 43, §1º, do CDC, os cadastros e bancos de dados de consumidores não podem conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos, prazo em que é consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor.

Determina §5º do artigo citado que, “consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão ser fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores”. Isso quer dizer que qualquer informação negativa, mesmo que conste no cadastro de dados por período inferior a cinco anos, deve ser excluída sempre que ocorrer a prescrição do débito (prescrição do débito ocorre quando, transcorrido determinado tempo previsto em lei, o valor devido não mais pode ser cobrado).

07. Qual procedimento para efetuar a retirada de seu nome de um cadastro como inadimplente?

Após a quitação da dívida, geralmente o próprio fornecedor procede à comunicação da regularização da situação.

No entanto, existem alguns procedimentos específicos, inerentes à natureza da dívida que podem ser adotados pelo consumidor para efetuar a retirada de seu nome dos bancos de dados*:

- Anotação de Cheques sem Fundos CCF - Banco Central;
- Anotação de Título Protestado;
- Anotação de Ação Judicial – Execução de Título Judicial e Extrajudicial, Busca e Apreensão de Bens, Falência e Concordata;
- Anotação de Dívida Vencida - Pendência Bancária ou Financeira.

*Fonte: SERASA - <http://www.serasa.com.br>