

Informativo – Comissão de Defesa do Consumidor

Arquivos de Consumo, os temidos bancos de dados e cadastros de consumidores

Os arquivos de consumo surgiram no Brasil na década de 1950 em decorrência do aumento das vendas a crédito, especificamente pelo efeito do êxodo urbano, ou seja, o efeito da massificação da sociedade contemporânea.

Neste contexto, por não ser objeto deste informativo o esgotamento do aludido tema, temos atualmente no sistema econômico nacional do qual as relações de consumo são fundamentais para sua manutenção, a existência dos temidos Arquivos de Consumo.

Aludidos arquivos estão regulamentados consoante a Seção VI do Código de Defesa do Consumidor, em especial no seu artigo 43 e seguintes.

Pois bem, consoante a melhor doutrina, os bancos de dados e cadastros de consumidores, denominados genericamente de arquivos de consumo, podem ser privados (SPC e Serasa), ou podem ser públicos (Procons, Bacen, Cadin etc).

Outrossim, independente das duas naturezas, são considerados, segundo o § 4º do Art. 43, de *caráter público*, dada sua relevância e os efeitos que provocam na sociedade, leia-se Consumidores.

Assim sendo, o Código de Defesa do Consumidor garante quatro (direitos 1. Acesso, 2. Informação, 3. Retificação e 4. Exclusão) basilares aos consumidores em relação aos arquivos de consumo, dos quais discorreremos apenas sobre os dois primeiros neste informativo, sendo eles:

- **Direito de Acesso (art. 43, *caput*):** Disciplina o artigo em comento quanto a obrigatoriedade dos arquivos de consumo em fornecerem aos consumidores, quando solicitadas, todas as informações arquivadas, assim como a respectiva fonte.

Observações:

1. O acesso deve ser imediato, devendo ser fornecido logo após o requerimento do consumidor, sendo considerada infração penal qualquer forma de impedimento ou dificuldade imposta a este acesso pelo arquivista, consoante o artigo 72 do Código de Defesa do Consumidor;
 2. A Lei 9.507/1997 (Lei do *Habeas Data*), em seu artigo 21, disciplina a gratuidade do direito ao acesso as informações de *caráter público* e à sua retificação: “**São gratuitos o procedimento administrativo para acesso a informações e retificação de dados para anotação (...).**”
- **Direito a informação (art. 43, § 2º):** Além de expreso no Código de Defesa do Consumidor o dever de informação ao consumidor de eventual anterior ao registro dos seus dados junto aos arquivos de consumo quando não fora realizado por ele próprio, o Superior

Tribunal de Justiça editou a Súmula nº. 359, sacramentando de quem é a responsabilidade por este dever de informação.

Súmula 359 STJ “cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”.

Ademais, a responsabilidade pela retirada do nome do consumidor do cadastro, quando quitada a dívida, é do Fornecedor (STJ, REsp. 777004/RJ, Rel. Min. Jorge Scartezini, DJ 06/03/2006).

Feito estas observações, utilizarei do quadro sistêmico jurisprudencial do STJ sobre os arquivos de consumo, elucidados pelo doutrinador Leonardo de Medeiros Garcia¹

Sintetizando a jurisprudência do STJ sobre os arquivos de consumo
<ul style="list-style-type: none">• STJ → não exige que o fornecedor comprove que o consumidor tenha recebido a comunicação. Basta a prova do envio da comunicação ao endereço do consumidor. A comunicação ao consumidor não precisa ser via AR (Aviso de Recebimento). É o que consta na nSúmula nº. 404: “É dispensável o Aviso de recebimento (AR) na casta de comunicação ao consumidor sobre a negatização de seu nome em bancos de dados e cadastros.”
<ul style="list-style-type: none">• STJ → a ausência de comunicação prévia ao consumidor da inscrição de seu nome em cadastro de proteção ao crédito caracteriza o dano moral. Mas se há outras inscrições anteriores e a dívida é devida, a falta de comunicação de nova inscrição não gera danos morais. Somente há suspensão do registro até que seja cumprido o requisito da comunicação.
<ul style="list-style-type: none">• STJ → a comunicação ao consumidor tem que ser prévia a inscrição.
<ul style="list-style-type: none">• STJ → a comunicação do consumidor é obrigação do órgão responsável pela manutenção do cadastro, e não do credor (fornecedor). Súmula nº. 359 do STJ: “Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição”.
<ul style="list-style-type: none">• STJ → a responsabilidade pela retirada do nome do consumidor do cadastro, quando quitada a dívida, é do fornecedor.
<ul style="list-style-type: none">• STJ → é preciso distinguir duas situações: uma, quando, por iniciativa do credor, o registro negativo consta em cartório de protestos e títulos; e outra, no caso de inclusão em órgãos cadastrais (Serasa, SPC etc). Na primeira situação, quando se tratar de protesto de títulos (necessário para a cobrança judicial da cártula), a responsabilidade por das baixa no cartório é do devedor e não do credor. A segunda situação é diversa. A responsabilidade pela retirada do nome do devedor de cadastro de inadimplentes é do credor, se a ele deu causa, ou sja, se teve a iniciativa de promover a inscrição no órgão cadastral.
<ul style="list-style-type: none">• STJ → a responsabilidade pela inscrição irregular é do fornecedor e não do arquivista.

¹ GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina, Decreto nº. 2.181/1997. 7. Ed.rev., ammpl. E atual. Pela Lei nº 12.291/2010, pela MP nº 518/2010, que trat sobre o Cadastro Positivo, e pelas novas Súmulas do STF e do STJ. – Niterói: Impetus, 2011.

<ul style="list-style-type: none"> • STJ → a simples inscrição irregular já é por si só suficiente para configurar o dano moral, não havendo necessidade da prova em juízo sofrido (<i>in re ipsa</i>). Por outro lado, o dano material, em decorrência da inscrição indevida, não pode ser a penas alegado, devendo estar provado nos autos.
<ul style="list-style-type: none"> • STJ → não admite a negativação do consumidor que não emitiu o cheque sem fundos, mesmo sendo titular da conta conjunta.
<ul style="list-style-type: none"> • STJ → o Simples erro no valor inscrito da dívida, em órgão de proteção ao crédito, não tem o condão de causar moral ao devedor.
<ul style="list-style-type: none"> • STJ → não cabe dano moral quando por falta de comunicação quando a informação é acessível ao público (Diários Oficiais, ex: execução fiscal / Cartórios de protesto).
<ul style="list-style-type: none"> • STJ → se o consumidor possui negativação anterior, não cabe dano moral por uma nova inscrição indevida. O consumidor somente terá o direito ao cancelamento da inscrição indevida. É o que consta na Súmula nº. 385: <i>“Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento”</i>.
<ul style="list-style-type: none"> • STJ → prazo máximo que o nome do consumidor poderá permanecer nos arquivos – 5 anos (se ocorrer a prescrição antes, deve ser retirado). O STJ deu nova redação à Súmula nº. 323. • O texto antigo era o seguinte: <i>“A inscrição de inadimplente pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito por, no máximo, cinco anos.”</i> Agora, a súmula passa a vigorar com o seguinte texto: <i>“A inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito até o prazo máximo de cinco anos, independentemente da prescrição da execução.”</i>

Tenta-se com este emaranhado jurisprudencial e legal a proteção a dignidade da pessoa humana em especial nas relações consumistas, ou seja, tenta-se trazer a esta relação puramente capitalista um toque de humanidade!

Autor: Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça – Pós Graduado em Direito do Consumidor com Ênfase no Magistério, Professor Universitário, Advogado, Conselheiro Adjunto da Escola Superior da Advocacia e Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/MT.