

# BANCO DE DADOS

---

## Sergio Martins Rston

---

Mestre em Direito Processual Civil pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.  
Procurador do Município de São Paulo.  
Professor Efetivo do Instituto Municipal de Ensino Superior de São Caetano do Sul – IMES.

## Patrícia Mariano Quevedo

---

Aluna do Curso de Bacharel em Direito no Instituto Municipal de Ensino Superior de São Caetano do Sul – IMES.

### RESUMO

Os Bancos de Dados e cadastros de consumidores são entidades de caráter público, ainda que particulares, não havendo mais dúvidas sobre o caráter público dessas entidades.

**PALAVRAS-CHAVE:** bancos de dados, cadastro de consumidores, Código de Defesa do Consumidor.

### ABSTRACT

The Databases and cadasters of consumers are entities of public character, although matters, do not having more doubts on the public character of these entities.

**KEYWORDS:** databases, cadasters of consumers, Consumer Defense Code.

## 1 – INTRODUÇÃO

O que é um banco de dados e cadastro de consumidores na ótica do Código de Defesa do Consumidor? Quais são os seus efeitos perante os consumidores? A análise dos bancos de dados e cadastros similares e além do mais, do remédio jurídico que advenha dessa relação entre banco de dados e consumidores, é um assunto que tem despertado o interesse dos estudiosos.

## 2 – ACESSO AOS DADOS

Para abordar o tema é importante que se examine o sentido do caráter público dado aos bancos de dados. Fábio Ulhoa Coelho (apud GRINOVER, Ada Pellegrini e outros, *Revista de Direito do Consumidor* n. 1. São Paulo: RT, p. 77): “entende que os bancos de dados e cadastros, como entidades de caráter público, significa, apenas, que o armazenamento dos dados sobre os consumidores não interessa apenas ao proprietário do arquivo, mas também às pessoas nele inscritas”. Por isso, entende também que o acesso às informações armazenadas é reconhecido somente a quem demonstre ter legítimo interesse ou, em outras palavras, cada consumidor tem acesso aos dados relativos a ele próprio somente, admitindo ele, numa interpretação extensiva, no máximo, o interesse dos sucessores, do cônjuge ou do inventariante quanto aos dados de pessoa falecida. Quanto aos demais, somente por ordem judicial, nos limites constitucionais.

Sundfeld Carlos Ari (*In: Revista da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo*, dez. 1989, p. 110): questiona: O que são as entidades de caráter público? “Respondendo que não são, obviamente, as de caráter governamental, porque então seria desnecessário o esclarecimento. As entidades de caráter público só podem ser pessoas privadas que desempenham atividade privada e que passam, por força da Constituição, a serem obrigadas a prestar informações sobre os seus registros”.

Com a vigência do CDC, prevendo em seu art. 43, § 4º, que os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público, não há mais dúvidas sobre o caráter público dessas entidades privadas, bem como e até mesmo os próprios bancos de dados de órgãos públicos, pelos termos do art. 29, combinado com o art. 3º, também tem caráter público, isto é, de acesso aos cidadãos e consumidores.

## 3 – DIREITO DE ACESSO, SOB A ÓTICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Dispõe o CDC, em seu art. 43, *caput*, que ao consumidor é garantido o “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 acesso que tem o consumidor aos assentos lavrados em seu nome é direito básico estatuído pelo CDC no campo dos arquivos de consumo. Numa seqüência lógica, é *posterius* em relação ao direito de comunicação, que é *prius*.

## 4 – RESPONSABILIDADE CIVIL DOS ARQUIVOS DE CONSUMO

Os bancos de dados e os seus usuários respondem pelas irregularidades que sucedem na sua operação. Trata-se de responsabilização civil, mas também administrativa e penal.

Segundo o Desembargador Araken de Assis, (TJRS, 5ª Turma, Ap. Civil n. 597.118.926, Lajeado, RS, rel. des. Araken de Assis, j. 07/08/97, v.u., Baasp 2044/481), uns dos mais lúcidos juristas do Brasil: “são deveras bem conhecidos os reflexos terríveis que a inscrição no Serviço de Proteção ao Crédito e em outros bancos de dados causam às pessoas, ao lhe restringir ou vetar acesso ao crédito”. E, pior, em face do freqüente descumprimento do art. 43, § 2º, da Lei n. 8.078/90, que exige comunicação ao consumidor para abrir o cadastro, a pessoa só descobre a anotação infamante em situações vexatórias, quando procura realizar negócios. Esses “reflexos terríveis” são tratados pelo ordenamento jurídico como perdas e danos, terreno próprio da responsabilidade civil.

Marco Antonio Zanelatto e Edgard Moreira da Silva, (*Ação civil pública*, p. 328): narram com realismo os percalços e prejuízos sofridos pelo consumidor indevidamente ‘negativado’. “Primeiro, é afetado seu crédito, impedindo a realização de negócios e denegrindo a sua imagem, pois ele passa a ser visto, no meio social, como um mal pagador, como uma pessoa que não honra seus compromissos e, por isso, não é merecedora de crédito. Sofrem, assim, vexames e constrangimentos perante os empregados da loja onde seu crédito foi recusado, os seus amigos, familiares etc. Não bastasse isso, para voltar a ter crédito na praça, encontra inúmeras dificuldades, pois, normalmente, só consegue eliminar os dados negativos existentes a seu respeito, nos bancos de dados, mediante ação judicial,

cuja tramitação, como se sabe, em decorrência de vários fatores, é lenta e o resultado, incerto. Assim, a ‘negativação’ de seu nome nesses arquivos acaba protraindo-se no tempo, com sérios transtornos a sua pessoa, quer na esfera patrimonial, quer na moral”.

Ninguém, realmente, contesta que a inscrição indevida ou incorreta abala o crédito de qualquer um e que com o assento desmerecido advem, normalmente, prejuízos patrimoniais e morais ao consumidor, conclusão essa que já encontraria suficiente fundamentada no Código Civil, mas que é, de maneira explícita, exigida “pela definição legislada do direito básico do consumidor previsto no art. 6º, VI, do Código: efetiva reparação de danos patrimoniais e morais (individuais, coletivos e difusos)”. Eventual indenização, é oportuna recordar neste ponto, é aferida de acordo com o regime especial de responsabilidade civil estatuído no CDC.

Ao consumidor que deixa de realizar negócio por conta de notícia denegridora que o banco de dados repassa ao potencial parceiro contratual, bem instrui Eduardo Gabriel Saad (*Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*, São Paulo, LTr, 1991, p. 251): “assiste o direito de postular em juízo uma compensação financeira pelos danos conseqüentes”.

A coleta, armazenamento e circulação, pois, de informações sobre o consumidor contaminado por falsidade, enganosidade, inexatidão, insuficiência ou desconformidade com os pressupostos que orientam os arquivos de consumo trazem, consigo, no plano cível, o dever de reparar eventuais danos causados. O caráter desabonador, isto é, danoso, é intrínseco à manutenção ou prestação de informação nessas condições.

O tema, desde a promulgação do CDC, vem freqüentando, amiúde, os Tribunais Brasileiros que, atentos aos parâmetros constitucionais e legais, assim como aos reclamos sociais, vêm tutelando o consumidor contra várias modalidades de abusos praticados pelos arquivos de consumo. Com a percuciência própria dos notáveis civilistas, nota Cláudia Lima Marques (*Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 3. ed., São Paulo, RT, 1998, p. 633): “em excelente e pioneira obra, que, nestes primeiros anos de vigência do CDC, a jurisprudência brasileira tem-se mostrado especialmente sensível ao problema do ressarcimento do dano moral sofrido pelo consumidor em suas relações de consumo com fornecedores e seus auxiliares profissionais (SPC, cartórios de protesto de títulos, jornais etc). Esta massiva resposta jurisprudencial, de uma unanimidade poucas vezes observada em matéria de defesa do consumidor, pode ter sua origem na hierarquia constitucional da proteção da personalidade e da dignidade humana, mas

demonstrou de forma clara a importância da atuação do Judiciário na criação de uma sociedade mais ética”.

## 5 – DANOS INDENIZÁVEIS

Como sucede em outras áreas da atividade humana, os danos causados pelo consumidor por conta da operação dos arquivos de consumo, na área cível, são de dois tipos: patrimoniais e morais. Como regra, o ato que dispara a responsabilidade civil é a inscrição indevida, qualquer que seja o seu fundamento ou justificativa.

## 6 – DANOS PATRIMONIAIS

Caracterizam os danos patrimoniais pelo fato de a vítima ver diminuído seu patrimônio, inclusive pela perda de uma vantagem que o crédito lhe propiciaria (um negócio de momento; a aquisição de um produto ou serviço em liquidação, ou, ainda, de um imóvel em condições privilegiadas, por exemplo) e que acaba por ser frustrada pela informação incorreta ou desatualizada do arquivo de consumo. Normalmente, o valor do dano é aquele da vantagem perdida ou inviabilizada.

## 7 – DANOS MORAIS

A indenização do dano moral vem prevista expressamente no CDC, art. 6º, VI e VII que assegura ao consumidor, como direito básico, “o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos”. No caso dos arquivos de consumo, sua gênese encontra-se nos dissabores sofridos pelo *negativado*.

Como bem leciona o min. Ruy Rosado de Aguiar (STJ, 4ª Turma, RE n. 51.158-5-ES, rel. min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 27/03/95, v.u.), ao decidir caso concreto: “o indevido protesto, a inscrição irregular em banco de dados sobre devedores relapsos, a ilegítima divulgação de fatos desabonatórios, etc., são situações que ofendem o sentimento das pessoas e, por isso, são consideradas causas eficientes de danos não patrimoniais”.

Há uma presunção relativa de que a *negativação* indevida implica dano moral para o consumidor ofendido. Mais ainda quando fatos concretos de constrangimento têm lugar, como a denegação de crédito no instante da compra e venda. Desnecessária seja a recusa presenciada por múltiplas pessoas, bastando a simples rejeição, que normalmente é constatada por pelo menos um empregado do fornecedor.

A imagem do cidadão, mais ainda numa Constituição que tanto a valoriza, é tão central à sua existência quanto a de uma empresa. Lembra, Araken de Assis (TJRS, 5ª Turma, Ap. Civil n. 597.118.926, Lajeado, RS, rel. des. Araken de Assis, j. 07/08/97, v.u., Baasp 2.044/481 *Apud*), com sua habitual propriedade: “que não parece haver a menor dúvida de que, comparativamente aos interesses patrimoniais, os direitos inerentes à personalidade se ostentam axiologicamente mais relevantes. Merecem proteção mais acurada. É mais importante indenizar a lesão à honra, à fama, à imagem, à privacidade do que uma bicicleta e um automóvel”.

Como é próprio do dano moral, o valor da indenização há que ser substancial, pois do contrário não cumpre seu papel preventivo de dissuadir o infrator a praticar condutas futuras similares. A exemplaridade norteia o regramento do dano moral, com mais razão em situações onde o violador é poderoso e a vítima é considerada parte vulnerável, bem como quando as condutas infrativas são reiteradas, afetando a um só tempo milhares de vítimas, com somente uma centelha dessas buscando remédio judicial. Recomenda-se que a indenização, respeitada o princípio da razoabilidade, não seja calculada em valor inferior ao valor do débito indevida ou inadequadamente noticiado.

Os danos morais levam em conta o caráter reiterado da prática, bem como a persistência em recusar atendimento aos reclamos legítimos do consumidor, conotação essa que, reiteremos, é própria ao seu caráter punitivo, já que sua finalidade não é exclusivamente ressarcitória. O magistrado, em nenhuma hipótese, deverá se mostrar complacente com o ofensor contumaz, que amiúde reitera ilícitos análogos. E a severidade despontará na necessidade de desestimular a reiteração do ilícito.

## 8 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A Administração Pública pode – e deve – punir práticas abusivas. Conseqüentemente, qualquer violação dos direitos estampados no art. 43 do CDC sujeita seus infratores às sanções administrativas previstas no art. 56 do mesmo Código.

São particularmente úteis no controle dos arquivos de consumo a multa, a suspensão do fornecimento do serviço (prestação de informações), a suspensão temporária de atividade e a cassação de licença do estabelecimento ou da atividade.

Nelson de Azevedo Jobim (*Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*, Rio de Janeiro, Forense Universitária, 7. ed., p. 431): são consideradas práticas infrativas, punidas com

multa ou, dependendo de sua gravidade, com quaisquer das outras sanções previstas no art. 18, do decreto:

a) Impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros de dados pessoais e de consumo, arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes;

b) Elaborar cadastros de consumo com dados irreais ou imprecisos;

c) Manter cadastros e dados de consumidores com informações negativas, divergentes da proteção legal;

d) Deixar de comunicar, por escrito, ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo, quando não solicitada por ele;

e) Deixar de corrigir, imediata e gratuitamente, a inexatidão de dados e cadastros, quando solicitado pelo consumidor;

f) Deixar de comunicar ao consumidor, no prazo de cinco dias úteis, as correções cadastrais por ele solicitadas.

## 9 – SANÇÕES PENAIS

O descumprimento dos deveres inerentes à operação dos arquivos de consumo, além de implicações de natureza civil e administrativa, também abre a possibilidade de repressão penal. Com isso, fica clara a importância que o legislador conferiu à matéria.

Dois dos direitos básicos do consumidor nesta área receberam proteção penal: *O direito de acesso* e o *direito de retificação imediata*.

Quanto àquele, estabelece o art. 72:

**Art. 72.** Impedir ou dificultar o acesso do Consumidor às informações que sobre ele constem em cadastro, banco de dados, fichas ou registros:

**Pena** – Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Atenção para a linguagem do dispositivo. Pune-se não só o impedimento do acesso como também o mero embaraço. É o caso do arquivista que desrespeita os direitos do consumidor quanto à linguagem do arquivo (especialmente os direitos à informação objetiva, clara e de fácil compreensão).

A *retificação imediata*, se não cumprida, também configura crime:

**Art. 73.** Deixar de corrigir imediatamente informação sobre Consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata.

**Pena** – Detenção de um a seis meses ou multa.

Cabe ainda lembrar o tipo do art. 71 que, embora tratando especificamente das cobranças de dívidas, inclui no seu campo de aplicação irregularidades praticadas no exercício da atividade de bancos de dados, nomeadamente quando são usados como forma repudiada de arrecadação contra o inadimplente.

Assim já decidiu, no plano cível, o STJ:

Constitui constrangimento e ameaça vedados pela Lei n. 8.078, de 11/09/90, o registro do nome do consumidor em cadastros de proteção ao crédito, quando o montante da dívida é ainda objeto de discussão em juízo.

José Geraldo Brito Filomeno (*Manual de direito do consumidor*, 3. ed., São Paulo, Atlas, 1999, p. 278), assevera a respeito da omissão na correção de dados incorretos (art. 73, CDC):

**Art. 73 (...)**

Trata-se de consectário lógico do anterior, tendo por escopo uma vez mais, reafirme-se, o cumprimento efetivo de norma estatuída na parte material-civil do Código do Consumidor, isto é, no mesmo art. 43, que cuida dos bancos de dados e cadastros de consumidores, mais particularmente no seu § 3º e também dos §§ 4º e 5º, a saber:

**Art. 43 (...)**

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

O núcleo do tipo em questão é expresso pelo verbo deixar (comportamento omissivo, pois) de corrigir dados inexatos a respeito de qualquer consumidor em bancos de dados, tratando-se por conseguinte de delito *formal* e de *natureza instantânea* com efeito permanente, ou seja, sua consumação se protraí no tempo até que cesse a permanência nos registros, arquivos, fitas gravadas ou qualquer outro meio de armazenamento de informações.

O *sujeito ativo* é definido pelo § 3º do art. 43 retromencionado, ou seja o arquivista ou responsável pela manutenção dos referidos dados.

Como o tipo utiliza o advérbio imediatamente com vistas à correção dos dados inexatos, e o ainda § 3º do art. 43 fala em cinco dias úteis por uma questão de

coerência mesmo porque ainda que a *negativação*, como se diz com relação a dados constantes de serviços de proteção ao crédito, por exemplo, possa ser feita com uma simples digitação, por certo haverá uma ordem de processamento dos dados. Trata-se uma vez mais de *delito de perigo*, portanto, independendo de qualquer resultado danoso – por exemplo, o consumidor com seu nome não “negativado” não consegue fechar determinado negócio em decorrência do dado inexato –, consuma-se pela simples constatação de que aquele não foi corrigido no prazo assinado. É evidente que, se houver danos efetivos, serão objeto de indenizações cabíveis.

O que se procura preservar, por certo, é a dignidade e o crédito do consumidor, porque, como notório, raros bens, sobretudo os de consumo duráveis podem prescindir de financiamento, sem falar-se em impedimento de abertura de contas bancárias, hospedagens em hotéis, passagens aéreas, etc.

O § 4º do art. 43 ainda é complementar do dispositivo constitucional previsto pelo art. 5º, inc. LXXII da Constituição da República ao cuidar do *habeas data*, já explicitado anteriormente.

Segundo o Autor, “as ações de mandado de segurança e de *habeas data* destinam-se, por sua natureza, à defesa de direitos subjetivos públicos e têm, portanto, por objetivo precípua os atos de agentes do Poder Público”, concluindo que “por isso, a sua extensão ou aplicação a outras situações ou relações jurídicas é incompatível com sua índole constitucional”, e “os artigos vetados, assim, contrariam as disposições dos inc. LXXI e LXXII do art. 5º da Carta Magna”. Mas os mencionados dispositivos, como já assinalado, falam precisamente em *habeas data* relativamente à “bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público”. Ora, para os efeitos do Código do Consumidor, quis o legislador ordinário complementar o dispositivo constitucional, dizendo exatamente que os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

Fábio Ulhoa Coelho (*O empresário e os direitos do consumidor: o cálculo empresarial na interpretação do Código de Defesa do Consumidor*, São Paulo, Saraiva, 1994, p. 154), tem o seguinte entendimento no tocante ao tema: “O banco de dados e cadastro de consumidores é uma matéria indiretamente relacionada com a formação dos contratos de consumo e inserida no capítulo das práticas comerciais do Código de Defesa do Consumidor é a atinente aos bancos de dados e cadastro de consumidores. A ligação com o tema reside nas finalidades desses instrumentos de memória

empresarial, entre as quais se insere a de subsidiar o fornecedor durante as tratativas que antecedem a celebração do contrato de consumo”.

O tratamento das informações representa, atualmente, uma importante função administrativa dentro da organização empresarial. Na verdade, sempre desempenhou papel relevante em qualquer ramo da atividade humana, mas, em razão do recente e extraordinário desenvolvimento da informática, as tecnologias de organização de dados têm propiciado usos dinâmicos da informação. O que antes devia ser intuído pelo empresário, para melhor conhecer a clientela a ser atendida, pode hoje ser objetivamente pesquisado, ordenado e armazenado. A informação sobre o consumidor efetivo ou potencial é instrumento imprescindível para as decisões do empresário. As informações específicas sobre cada consumidor individualmente considerado têm a mesma importância, não apenas no que se refere ao cumprimento de cada contrato em particular, mas também como base para análises gerais sobre o comportamento dos consumidores, o desempenho de certo produto, o direcionamento da publicidade, as possibilidades de ampliação dos negócios, etc. Em suma, o tratamento das informações, tanto do perfil dos consumidores em geral como de cada um em particular, é instrumento do cálculo empresarial.

No entanto, assim como as informações individuais sobre um consumidor podem servir, juntamente com as demais relativas ao giro do empresário, à definição da política empresarial, elas podem ser utilizadas também em prejuízo do mesmo consumidor, notadamente quando baseadas em dados negativos ou errados sobre a sua pessoa. É a partir dos elementos reunidos em cadastro que a empresa fornecedora constrói a imagem de cada consumidor. O Código de Defesa do Consumidor preocupa-se com a imagem que determinadas categorias de consumidores passam a ter no interior da organização empresarial do fornecedor, em função de informações negativas ou erradas constantes de cadastros, fichas, registros e dados arquivados. Constitui, em outros termos, legítimo interesse do consumidor conhecer o conteúdo das informações sobre ele armazenadas pelo fornecedor para, se for o caso, exigir a sua correção.

A disciplina dos *bancos de dados e dos cadastros de consumidores* aplica-se a qualquer armazenamento de informações, informatizadas ou não, precárias ou altamente organizadas. O pequeno fornecedor, que mantém na agenda dados de sua freguesia, e o grande empresário têm o dever de observar o regime disciplinar do tratamento das informações sobre os consumidores. Nesse sentido, estabelece a lei que o armazenamento de

informações deve ser feito de maneira objetiva, clara, verdadeira e em linguagem de fácil compreensão. Não poderá haver o uso de códigos internos do fornecedor, portanto, a menos que sejam dados ao conhecimento dos interessados as chaves e significados correspondentes. A utilização de códigos pressupõe a possibilidade de decodificação por qualquer pessoa que domine a língua pátria. Também não é admissível o arquivo de informações falsas, incompletas ou obscuras.

O cadastro pode conter classificação do consumidor feita pelo fornecedor, dentro dos critérios que considerar necessários ou úteis à orientação de seus negócios. Assim, podem perfeitamente constar dos registros internos do empresário qualificativos como “especial”, “comum” e outros, que sintetizem informações globais de avaliação da relação negocial estabelecida com o consumidor. Isto, aliás, é particularmente usual nas instituições financeiras, em que o tratamento preferencial liberado a certos clientes relaciona-se com o conceito de reciprocidade, isto é, concentração de interesses e negócios em determinado banco. As classificações internas, no entanto, não podem se revestir de caráter subjetivo. Ao contrário, por força de lei (CDC, art. 43, § 1º), devem pautar-se exclusivamente em critérios objetivos, para que os consumidores tenham meios de aferir a adequação dos seus enquadramentos.

Há alguns *dados negativos do Consumidor* que, mesmo sendo verdadeiros, não podem constar do cadastro. São os relativos a fatos ocorridos além de um período de *05 (cinco) anos*, e também os fatos íntimos das pessoas independentemente de qualquer prazo. Os fornecedores não podem manter essas informações armazenadas em nenhum cadastro, ainda que secundário. O dado deve ser simplesmente eliminado, *deletado* do sistema. Há quem considere, não sem razão, de constitucionalidade duvidosa essa exigência legal, na medida em que os bancos de dados e cadastros são bens do patrimônio do empresário que consomem consideráveis recursos. Assim, a norma determinativa de sua eliminação compulsória afrontaria o direito constitucional da propriedade “cf. Caggiano, 1991, (Fábio Ulhoa Coelho. *O empresário e os direitos do consumidor*, São Paulo, Saraiva, 1994, p. 156)”.

Note-se bem a exata extensão do comando normativo pertinente à eliminação dos dados negativos. A lei, literalmente, não exige que o período de referência corresponda, necessariamente, aos 5 anos imediatamente anteriores. Qualquer período de 5 anos pode ser escolhido pelo fornecedor como referência a determinado consumidor. O que o direito positivo não admite é o armazenamento de informações negativas sobre certa

pessoa pertinentes a dois ou mais eventos ocorridos com seis, sete ou oito anos de distância entre eles.

Por *informação negativa*, entende-se aquela que, de qualquer modo, influi ou pode influir depreciativamente na formação da imagem do consumidor perante o fornecedor ou perante a quem dela tome conhecimento. Claro que o juiz deve se valer de padrões morais médios na aferição da negatividade da informação, atento à pluralidade de valores que permeia as classes e os agrupamentos sociais.

Os bancos de dados e cadastros de consumidores, assim como os serviços de proteção ao crédito e congêneres, são considerados entidades de caráter público. Esta definição não significa, contudo, que qualquer pessoa, indistintamente, tenha direito de acesso às informações neles armazenadas. Isto por duas razões. Em primeiro lugar, para proteger a privacidade e segurança das pessoas cadastradas, posto que certas informações, particularmente as relativas à renda e patrimônio do consumidor, imprescindíveis à concessão de crédito, não podem ser divulgadas pelo fornecedor. Em segundo lugar, porque a confecção de cadastro absorve considerável custo, suportando por um ou mais empresários. As informações armazenadas têm, em decorrência, valor econômico.

A definição dos cadastros como entidades de caráter público significa, apenas, que o armazenamento dos dados sobre os consumidores não interessa apenas ao proprietário do arquivo, mas também às pessoas nele inscritas. Nesse contexto, o acesso às informações armazenadas é reconhecido somente a quem demonstre ter legítimo interesse. Em outros termos, cada consumidor pode acessar somente os dados relativos a ele próprio. Uma interpretação extensiva poderia legitimar, no máximo, o interesse de sucessores, do cônjuge ou do inventariante quanto aos dados de pessoa falecida. Em qualquer outra circunstância, o proprietário não está obrigado a franquear o acesso ao cadastro senão por ordem do Poder Judiciário.

O empresário, proprietário do cadastro, pode fornecer, gratuita ou onerosamente, a quem ele desejar as informações armazenadas, desde que obedeça, estritamente, eventuais instruções do cadastrado no tocante ao sigilo de certos dados. Mesmo na ausência de qualquer manifestação específica do consumidor, o fornecimento de dados armazenados deve resguardar, com rigor, as informações relativas à sua privacidade, como renda, patrimônio, doenças etc. O empresário responderá por perdas e danos, inclusive morais, caso forneça sem critério a terceiros os dados arquivados em seus cadastros, ainda que verdadeiros.

O consumidor tem o direito de acesso aos dados sobre ele existentes no arquivo de qualquer fornecedor. A lei não estabelece a forma, de sorte que basta solicitar diretamente ao proprietário do cadastro. Este, verificando encontrar-se legitimado o requerente, deve transmitir-lhe o inteiro teor das informações existentes sobre sua pessoa nos bancos de dados. Poderá exigir pagamento por tal serviço, desde que o preço correspondente não inviabilize o exercício do direito pelo consumidor.

O direito de acesso ao cadastro compreende, também, o de ser informado acerca da fonte dos dados armazenados, não podendo o fornecedor negar-se a apontá-la. O contrato de cessão de banco de dados, portanto, não deve conter cláusula impeditiva do cumprimento dessa obrigação pelo cessionário.

A conduta de impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações constantes de arquivo configura crime (CDC, art. 72). Responde penalmente o dirigente da empresa responsável pela orientação de que resultou a obstaculização ou dificuldade de exercício do direito pelo consumidor. Não há, portanto, responsabilidade penal do empresário se ficar demonstrada a iniciativa de dirigente, ou de chefia intermediária da estrutura administrativa da empresa, como o fator determinante da negativa de acesso aos bancos de dados ou cadastros da empresa.

Na defesa de seu direito de acesso aos bancos de dados e aos cadastros mantidos por fornecedores, os consumidores podem valer-se do habeas data, em razão da natureza pública conferida pelo art. 43, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor às informações neles armazenadas. Por essa razão, é inoperante o veto do Chefe do Executivo ao art. 86 do Código de Defesa do Consumidor, que expressamente se referia ao conteúdo dessa ação constitucional “cf. Watanabe, 1991, (Fábio Ulhoa Coelho, *O empresário e os direitos do consumidor*, São Paulo, Saraiva, 1994, p. 159)”. Conhecendo o conteúdo das informações armazenadas sobre a sua pessoa, poderá o consumidor exigir a correção das falsas, se houverem. Cabe, por certo, a ele próprio demonstrar, ainda que indiciariamente, a falsidade do dado arquivado. Procedida à demonstração do erro, não poderá o empresário deixar de corrigir o dado armazenado e deverá, outrossim, comunicar em cinco dias a correção efetivada aos destinatários das informações, como, por exemplo, os representantes, as filiais, os associados, etc. Além da hipótese de correção motivada por solicitação do consumidor, o próprio responsável pelo cadastro deverá providenciar o acerto se, por qualquer razão, tiver conhecimento da existência de erro nas informações arquivadas.

Caso o proprietário do cadastro considere insuficientemente provada a alegação do consumidor, poderá negar a correção, explicitando e fundamentando suas razões. Ao consumidor, então, resta apenas requerer em juízo a eliminação da falsidade, demonstrando-a. Na ação judicial para compelir o fornecedor a alterar o dado armazenado, o consumidor pode ser beneficiado pela inversão do ônus de prova, nos termos do art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor. Note-se, contudo, que não caracteriza crime contra as relações de consumo a recusa razoavelmente fundada do empresário em atender à solicitação de correção se, posteriormente, ele vier a ser condenado a acertar o cadastro em decisão judicial de cunho civil, proferida a partir da inversão do ônus probatório. A conduta tipificada pelo art. 67 do Código de Defesa do Consumidor destina-se a punir aqueles que, sem nenhuma razão consistente, deixaram de corrigir de imediato as informações falsas constantes de cadastro de consumidor.

## 10 – REMÉDIO CONSTITUCIONAL UTILIZADO PARA O BANCO DE DADOS E CADASTROS SIMILARES – HABEAS DATA

Segundo o Saudoso e Ilustre Jurista Pontes de Miranda (*Tratado das ações*, vol. I, Campinas, Bookseller, 1998, p. 300), “quando a Constituição Federal prometeu *habeas corpus*, *habeas data*, mandado de injunção e mandado de segurança, inclusive coletivo, nas espécies que definiu, criou pretensão à tutela jurídica por meio de mandamentos, porém somente quem impetire o mandado tem pretensão processual. No texto constitucional, não só se promete tutela jurídica; promete-se tutela jurídica mandamental. A pretensão processual, ainda quando haja qualificação, somente nasce com o exercício daquela. Quando a pretensão à tutela se qualifica, diminui a margem de liberdade que tem o legislador do direito processual. Essa diminuição pode ser obra do direito constitucional”.

Assevera James Marins (*apud Código de Defesa do Consumidor*, São Paulo, RT, Ada Pellegrini Grinover e outros, p. 434), no universo dos arquivos de consumo, assiste ao consumidor o direito de:

**a)** Obter liminarmente, através de *antecipação de tutela* em *habeas data*, a imediata anotação contestativa ou explicativa (assentamento verdadeiro, porém justificável) com relação a dados constantes de cadastros de consumo (art. 43, § 3º do CDC, c/c arts. 7º, III, da LHD, 84, § 3º, do CDC e 273, do CPC);

**b)** Obter liminarmente, através de *antecipação de tutela* no bojo de ação de revisão de contrato financeiro em que comprova a inexistência de débito (através de perícia técnica juntada aos autos), a baixa imediata de restrições cadastrais (art. 43, § 3º, do CDC, c/c arts. 7º, II, segunda parte da LHD, 84 § 3º, do CDC).

No que se refere às providências judiciais asseguradas, o consumidor deve fazer uso do *habeas data*, preferindo outro instrumento processual implementador das normas materiais do CDC, não terá à sua disposição a possibilidade de “anotação” rápida nos seus assentamentos de “contestação ou explicação sobre dado verdadeiro, mas justificável, e que esteja sob pendência judicial ou amigável”. Isso porque outro remédio não é previsto no CDC. E não o é, notamos anteriormente, exatamente porque em relação aos bancos de dados de consumo seu efeito prático seria nenhum, conquanto o assentamento, mesmo que qualificado pela incerteza derivada de “contestação” ou “explicação”, bastaria para “negativar” o consumidor, pondo em risco, como se a providência mitigadora inexistisse, a viabilidade de seu crédito.

Não queiramos, aqui, comparar os bancos de dados de consumo com os assentamentos criminais que são, normalmente, apreciados por técnicos especializados (Ministério Público e Juiz), situação bem diversa de uma informação com intuito comercial, manipulada por pessoas (= empregados) sem maiores qualificações e com poucos conhecimentos de Direito. Para estas, pouca diferença faz seja o débito de discussão judicial ou não, apresente-se “contestado” ou não, venha “explicado” ou não. A ouvidos parados, uma tal anotação tem um efeito inversamente perverso, configurando-se até mais prejudicial à imagem do consumidor, com o significado para o leigo que o credor foi obrigado a levar seu reclamo à última instância, isto é, a buscar a via judicial para cobrar o débito não pago. E não nos esqueçamos de que, no setor de crédito ao consumidor, todos se fiam cega e solenemente nesses arquivos de consumo. Sua palavra é lei, mesmo que contra a lei.

Conseqüentemente, havendo litígio judicial sobre o valor ou mesmo a existência do débito de consumo e não tendo o consumidor feito uso do *habeas data*, ainda assim cabe ao juiz aplicar os remédios previstos na Lei n. 9.507/97 como, por exemplo, determinando a simples anotação do registro. Só que o processo é mais lento. As opções judiciais, nos termos do CDC, são somente duas: suspensão (total ou parcial, esta através de *retificação*) ou manutenção integral do registro. São esses os únicos provimentos possíveis previstos na legislação de fundo das relações de consumo.



Finalmente, é bom ressaltar que anotação não se confunde com *retificação*. Aquela é uma modesta ressalva, pressupondo a preservação integral do arquivo impugnado, apenas explicando-se a *latere* que há pendência judicial. Esta, diversamente, subtrai do arquivo a informação litigiosa, exatamente porque tem a característica de incerteza, o que viola o pressuposto substantivo de legitimidade do assento (inquestionamento do débito).

Situações várias se apresentam “em que a mera anotação de tais explicações não é suficiente para prevenir danos ao consumidor, como nos casos em que o mesmo discute judicialmente (em ação de revisão contratual) débitos com instituições financeiras que considera indevidos, decorrentes, de cláusulas financeiras nulas”.

A situação é assemelhada àquela que prevalecia nos SPCs, onde, por bom tempo, o consumidor “negativado” que adimplisse o débito tinha registrado a informação “reabilitada.” Logo se verificou que, para o grosso dos fornecedores, “reabilitado” não significava “confiável”, trazendo uma conotação negativa. Por isso mesmo, tais registros foram banidos.

O núcleo do tipo em questão é expresso pelo verbo *deixar* (comportamento omissivo, pois) de *corrigir dados inexatos a respeito de qualquer Consumidor em bancos de dados*, tratando-se por conseguinte de delito *formal* e de natureza *instantânea* com efeito permanente, ou seja, sua consumação se protraí no tempo até que cesse a permanência nos registros, arquivos, fitas gravadas ou qualquer outro meio de armazenamento de informações.

O *sujeito ativo* é definido pelo § 3º do art. 43 retromencionado, ou seja, o arquivista ou responsável pela manutenção dos referidos dados.

Como o tipo utiliza o advérbio imediatamente com vistas à *correção dos dados inexatos*, e o ainda § 3º do art. 43 fala em *cinco dias úteis* por uma questão de coerência mesmo porque ainda que a *negativação*, como se diz com relação a dados constantes de serviços de proteção ao crédito, por exemplo, possa ser feita com uma simples digitação, por certo haverá uma ordem de processamento dos dados. Trata-se uma vez mais de *delito de perigo*, portanto, independe de qualquer resultado danoso – por exemplo, o consumidor com seu nome não “negativado” não consegue fechar determinado negócio em decorrência do dado inexato –, consuma-se pela simples constatação de que aquele não foi corrigido no prazo assinado. É evidente que, se houver danos efetivos, serão objeto de indenizações cabíveis.

O que se procura preservar, por certo, é a dignidade e o crédito do consumidor, porque, como notório, raros bens, sobretudo os de consumo duráveis

podem prescindir de financiamento, sem falar-se em impedimento de abertura de contas bancárias, hospedagens em hotéis, passagens aéreas etc.

O § 4º do art. 43 ainda é complementar do dispositivo constitucional previsto pelo art. 5º, inc. LXXII da Constituição da República ao cuidar do *habeas data*, já explicitado anteriormente.

Segundo o Autor, “as ações de mandado de segurança e de *habeas data* destina-se, por sua natureza, à defesa de direitos subjetivos públicos e têm, portanto, por objetivo precípuo os atos de agentes do Poder Público”, concluindo que “por isso, a sua extensão ou aplicação a outras situações ou relações jurídicas é incompatível com sua índole constitucional”, e “os artigos vetados, assim, contrariam as disposições dos incs. LXXI e LXXII do art. 5º da Carta Magna”. Mas os mencionados dispositivos, como já assinalado, falam precisamente em *habeas data* relativamente à “bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público”. Ora, para os efeitos do Código do Consumidor, quis o Legislador ordinário complementar o dispositivo constitucional, dizendo exatamente que “os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público”.

Sendo evidente a razão de tal dispositivo, pelo seu próprio enunciado: “quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores. Inócuo, igualmente, entendermos de relevo, assinalar ainda neste passo o veto oposto ao art. 45 do Código do Consumidor, visto que em havendo dano material ou moral, mesmo porque os tipos penais já analisados dele independem para sua consumação, a responsabilidade pela indenização decorre da regra geral do art. 186 do Código Civil, havendo ainda, no caso de cobrança de dívida já paga, a regra do art. 940 do mesmo Código”.

Hélio Zagnetto Gama (*Curso de direito do consumidor*, Rio de Janeiro: Forense, 2000, p. 92): “com a adoção do *habeas data* constitucional, em que ao cidadão é conferido o direito de saber a respeito das informações que sobre ele constem, logo a sociedade passou a exigir que os serviços de proteção ao crédito revelassem as informações neles depositadas sobre os consumidores. O autor, teve a honra de mover contra o SPC do Rio de Janeiro uma Ação Civil Pública, onde a Justiça ordenou que o serviço mantido pelos lojistas só pudesse negativar o nome do consumidor, se a este fosse comunicada a medida, bem como as razões da negativação com as indicações dos valores das cobranças e de local para os pagamentos”.

Hely Lopes Meirelles (*Mandado de segurança, ação popular, ação civil pública, mandado de injunção e habeas data*, 13. ed. São Paulo: RT, 1989, p. 147): “o *habeas data* é mais um dos chamados remédios constitucionais contra as ilegalidades ou abusos de poder oriundas dos servidores ou agentes públicos, especificamente com relação aos dados e informações registrados no Poder Público e demais entidades que exerçam função ou atividade pública referentes aos administrados.” É, pois, um instrumento jurídico e processual, ação de cunho civil, de que dispõe a pessoa física ou jurídica. Órgãos Públicos despersonalizados dotados de capacidade processual (ex.: Chefias do Executivo; Presidências das Mesas do Legislativo, etc.); ou também universalidades de bens reconhecidas por lei (massa falida, espólio, etc.), com o escopo de assegurar o conhecimento de registros concernentes ao postulante e constantes de repartições públicas ou particulares acessíveis ao público, para retificação de seus dados pessoais. Nesta ação, o autor tem antes que requerer administrativamente à autoridade da entidade depositária do registro ou banco de dados para que forneça ou retifique, conforme o caso, os dados ou informações pessoais do autor, a qual estará obrigada por lei a decidir sobre o pedido no prazo imprerível de 48 (quarenta e oito) horas (art. 2º), comunicando ao requerente (autor) sobre o deferimento ou não do pleito em 24 (vinte e quatro) horas (art. 2º, parágrafo único), e dando ciência da efetiva retificação, se tiver se tratado disso, em 10 (dez) dias, confirmando-a ao requerente. Ou seja, antes de dar entrada com o *habeas data*, a pessoa deve primeiramente levar a sua vontade de conhecer os dados ou informações à administração pública ou entidade, pois somente será cabível se o administrador ou autoridade se negar a fornecer o que fora solicitado, é o que se chama, no direito, de condição de procedibilidade.

Celso Ribeiro Bastos e Ives Gandra Martins (Comentários à Constituição do Brasil: “Promulgada em 5 de outubro de 1988, 2. vol. arts. 5º a 7º, São Paulo, Saraiva, 1989, p. 361-367): “o objeto do *habeas data* é o asseguramento do acesso às informações pessoais do impetrante constantes de registros ou bancos de dados de entidades governamentais ou de caráter público com o fim de retificação”.

E, conclui, o *habeas data* só pode objetivar o conhecimento de informações; não é meio adequado, portanto, para desvendar-se as razões ou os motivos da atuação administrativa, nem meio adequado para reabrir processos já arquivados. Não há que se confundir

o instituto com o previsto no inciso XXXIII, em que a *Constituição Federal* assegura a todos o direito de receber informações dos órgãos públicos. Aqui, trata-se de o indivíduo ter acesso àquelas informações que dizem respeito à atuação administrativa. São múltiplas as situações em que o cidadão tem interesse em saber das intenções, dos propósitos, dos planos, das metas de um administrador. São estes assuntos os contemplados pelo inciso XXXIII. Este nada tem que ver com a obtenção de informações pessoais.

José Frederico Marques (*Manual de direito processual civil*, vol. I, São Paulo, Saraiva, 1976, p. 193): “o *habeas data* é uma medida judicial submetida ao benefício da gratuidade, nos termos do inciso LXXVII deste mesmo artigo. Esta isenção de custas deve ser entendida amplamente, favorecendo o impetrante não só no que diz respeito à dispensa do pagamento de custas processuais e do prepara, como também das despesas com as publicações indispensáveis nos órgãos oficiais de divulgação”.

Segundo Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, o consumidor quando resolver fazer uso do *habeas data* como instrumento processual de viabilização de seus direitos de: conhecimento de informações a seu respeito; *retificação de dados*; ou, anotação nos seus assentamentos de contestação ou explicação sobre dado verdadeiro.

Nelson Nery Júnior e Rosa Nery (*Código de Processo Civil comentado*, p. 1711): “que, para a defesa dos direitos dos consumidores, autorizou o legislador qualquer espécie de pretensão capaz de propiciar a tutela adequada e efetiva em defesa desses direitos, podendo-se para tanto se valer da antecipação da tutela, desde que preenchidos os requisitos do permissivo legal”.

Nesse sentido, (Nelson Nery Júnior, Aspectos do processo civil..., *Revista, cit.*, p. 296): “a antecipação da tutela do art. 84 do Código do Consumidor permite que o juiz adiante a tutela de mérito, o que, segundo a doutrina, equivale ao julgamento provisório de procedência do pedido. Isso deverá ser feito diante de relevante fundamento da demanda e do justificado receio de ineficácia do provimento final.”

“E, conclui, justifica-se, assim, a concessão da antecipação da tutela prevista no art. 84 para a defesa dos direitos do consumidor, entendendo serem normas que se complementam, atribuindo poderes ao juiz a fim de que se atinja a eficácia, a efetividade tempestiva da tutela pretendida”. (Neste sentido ver Kazuo Watanabe, Tutela antecipatória e tutela específica..., *Revista, cit.*, p. 81)

## 11 – JURISPRUDÊNCIA

### Defesa do Consumidor – Sistema de Proteção ao Crédito – Informações – Prazo.

Código de Defesa do Consumidor – Serviço de Proteção ao Crédito – Informações – Prazo – Prescrição – Defeso ao SPC fornecer informações que desabonem o consumidor, de modo a impedir ou dificultar acesso a novo crédito, após decorridos 5 (cinco) anos do registro do débito ou antes de tal prazo, uma vez consumada a prescrição, *ex vi* do art. 43, §§ 1º e 5º, da Lei n. 8.078/90. (TAMG, 3ª Câmara, AC 154.085-7, Rel. Juiz Guimarães Pereira, j. 12/05/1993, ac. Um., Apte.: Clube dos Diretores Lojistas de Belo Horizonte, Apdos.: Antônio João dos Santos e s/m, Minas Gerais, II, 11-2-1994, p. 12, Ementa Oficial – IOB, 3:9424, ementário). (Rizzato Nunes, Luis Antonio. *O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial*, São Paulo, Saraiva, 2. ed. 2000).

## 12 – CONCLUSÕES

Diante de todo exposto, concluímos que os Serviços de Proteção ao Crédito e cadastros similares, se enquadram entre os conceitos de “bancos de dados” e “cadastros de consumidores”, estes sendo partes de um gênero maior, os “arquivos de consumo”.

O SPC, inclusive, é mencionado como exemplo típico da categoria “banco de dados” (informações organizadas, arquivadas em estabelecimento que não o próprio Fornecedor, em oposição à expressão “cadastros”, de aceção mais restrita).

Há, assemelhação entre bancos de dados e cadastros, como gênero, e os sistemas de proteção ao crédito, como espécie, sendo este, o SPC, também um banco de dados e cadastro, utilizando especificamente em favor do crédito.

É de extrema relevância dizer também que segundo o art. 5º, inc. LXXII, alínea *b*, Constituição Federal combinado com o art. 43, § 4º CDC, onde este último confere aos bancos de dados e cadastros relativos a Consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres à natureza de entidades de caráter público, não resta dúvida que os SPCs e similares podem sim ser alvos legítimos do remédio constitucional denominado *habeas data*, caso assim o prefira o Consumidor. No entanto, o *habeas data* deve preferir a qualquer outra ação por ser mais rápido e viável.

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSIS, A. TJRS, 5ª Turma, Ap. Civil n. 597.118.926 – Lajeado-RS, rel. des. Araken de Assis, j. 07/08/97, v.u., BAASP 2.044/481.

AGUIAR, R. R. STJ, 4ª Turma, RE n. 51.158-5-ES, rel. min. Ruy Rosado de Aguiar, j. 27/03/95, v.u.

BASTOS, C. R.; MARTINS, I. G. *Comentários à Constituição do Brasil*: promulgada em 5 de outubro de 1988. São Paulo: Saraiva, 1988/1989. 2 v.

COELHO, F. U. *O empresário e os direitos do consumidor: o cálculo empresarial na interpretação do código de defesa do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 1994.

FILOMENO, J. G. B. *Manual de direito do consumidor*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GAMA, H. Z. *Curso de direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

GRINOVER, A. P.; SILVA, C. V. C.; JESUS, D. E.; GRAU, E. R.; COMPARATO, F. K.; VILLELA, J. B.; MOREIRA, J. C. B.; DIAS, J. A.; ALVIM, J. M. A.; LEÃES, L. G. P. B.; BULGARELLI, W.; SOUZA, W. P. A. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: RT, n.1, s.d.

JOBIM, N. A. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NERY JÚNIOR, N.; NERY, R. M. A. *Código de processo civil comentado*. 4. ed. São Paulo: RT, 1999.

MARQUES, C. L. *Contratos no código de defesa do consumidor*. 3. ed. São Paulo: RT, 1998.

MARQUES, J. F. *Manual de direito processual civil*. São Paulo: Saraiva, 1976.

MEIRELLES, H. L. *Mandado de segurança, ação popular, ação civil pública, mandado de injunção e habeas data*. 13. ed. São Paulo: RT, 1989.

MIRANDA, P. *Tratado das ações*, Campinas: Bookseller, 1998.

SAAD, E. G. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: LTr, 1991.

SUNDFELD, C. A. In: *Revista da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo*, dez./1989.

NUNES, L. A. R. *O código de defesa do consumidor e sua interpretação jurisprudencial*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.