

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**ADSON CARDOSO DO AMARAL**

**LISTA NEGRA: PENA PERPÉTUA PARA CONSUMIDORES QUE  
PROCESSAM BANCOS**

**ARACAJU  
2018**

**ADSON CARDOSO DO AMARAL**

**LISTA NEGRA: PENA PERPÉTUA PARA CONSUMIDORES QUE  
PROCESSAM BANCOS**

Monografia apresentada à Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe como um dos pré-requisitos para obtenção de grau de bacharel em Direito.

**Avaliador:** Prof. Me. Afonso Carvalho de Oliva

**ARACAJU  
2018**

A485I AMARAL, Adson Cardoso do.

Lista Negra: pena perpétua para consumidores que processam bancos/ Adson Cardoso do Amaral, 2018. 58 f.

Monografia (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Direito.

Orientador: Prof. Me. Afonso Carvalho de Oliva

1. Lista Negra 2. Consumidor 3. Banco de dados I.  
TÍTULO.

CDU 343.271(813.7)

Elaborada pela Bibliotecária Lícia de Oliveira CRB-5/1255

ADSON CARDOSO DO AMARAL

LISTA NEGRA: PENA PERPÉTUA PARA CONSUMIDORES QUE PROCESSAM  
BANCOS

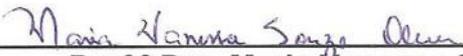
Monografia apresentada como um dos  
pré-requisitos para obtenção de grau de  
bacharel em Direito à comissão julgadora  
da Faculdade de Administração e  
Negócios de Sergipe.

Aprovado em 16 / 06 / 2018

BANCA EXAMINADORA

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Me. Afonso Carvalho de Oliva  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

  
\_\_\_\_\_  
Prof.<sup>a</sup> Me. Patrícia Andrea Cáceres da Silva  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

  
\_\_\_\_\_  
Prof.<sup>a</sup> Dra. Maria Vanessa Souza Oliveira  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

Aos meus pais, irmãos, esposa e aos integrantes de toda minha família.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente a Deus, que me concedeu durante todo esse período saúde, força e sabedoria para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus pais e meus irmãos, que estão constantemente ao meu lado, me dando apoio e conselhos sábios, que me encoraja a nunca desistir.

A minha esposa, que sempre acreditou em minha capacidade de vencer e crescer profissionalmente. Obrigada pela paciência, companheirismo, parceria e carinho.

Ao meu orientador professor Me. Afonso Carvalho de Oliva pelas orientações, paciência e palavras de motivação.

Agradeço também aos docentes, que durante os períodos acadêmicos estudados nesta Instituição, contribuíram com seus ensinamentos e exemplos ao arcabouço jurídico que nos foi proporcionado.

Agradeço aos funcionários da Limpeza, porteiros, funcionários da biblioteca, informática, do núcleo de pratica jurídica, da secretaria, enfim, a todo corpo que compõe a Fanese meu muito obrigado.

Vocês foram essenciais para realização desta conquista.

Enfim agradeço a todas as pessoas que fizeram parte dessa etapa decisiva em minha vida.

Quando alguém compreende que é contrário à sua dignidade de homem obedecer a leis injustas, nenhuma tirania pode escravizá-lo.

Mahatma Gandhi

## **LISTA DE SIGLAS**

ACSP – Associação Comercial de São Paulo

Cadin – Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal

CC – Código Civil

CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos

CDC – Código de Defesa do Consumidor.

CF – Constituição Federal.

CMN – Conselho Monetário Nacional.

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

CPC – Código de Processo Civil

CPF – Cadastro de Pessoas Física

DUDH – Declaração Universal dos Direitos Humanos

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

LAI – Lei de Acesso à Informação

Mercosul – Mercado Comum do Sul

ONU – Organização das Nações Unidas

PROCON – Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor

RENIC – Rede Nacional de Informações Comerciais

SCPC – Serviço Central de Proteção ao Crédito

SCR – Sistema de Informações de Crédito.

Sisbacen - Sistema de Informações do Banco Central

SPC – Serviço de Proteção ao Crédito

STJ – Superior Tribunal de Justiça

SERASA – Serviço de Assessoria S.A

## RESUMO

O presente projeto tem como finalidade analisar os problemas causados a consumidores vítimas de banco de dados utilizados de forma abusiva por bancos e instituições financeiras no Brasil, e diante disso surgiu o questionamento: Seria uma pena perpetua a consumidores que litigam contra bancos? E para isso a pesquisa levanta situações as quais demonstram como são tratados os consumidores considerados a parte hipossuficiente na relação de consumo, os quais são severamente punidos tendo os direitos suprimidos e, no caso de questionamentos na via judicial são penalizados com retaliações por parte destas instituições. Utilizando os Princípios e Direitos Fundamentais, trazidos pela Constituição Federal de 1988 e positivado pelas legislações que vieram posteriormente, dando destaque para o Código de Defesa do Consumidor e também o Código Civil de 2002. Discute-se também sobre o uso do banco de dados de consumidores e a legalidade da forma como são utilizados, trazendo casos concretos e o posicionamento doutrinário e jurisprudencial. Ao tratar do direito à proteção da vida, princípio essencial e o da dignidade da pessoa humana, vemos como estes são desrespeitados, uma vez que, informações pessoais, são utilizadas de forma indiscriminadas, o que vem a causar danos ao cidadão que muitas vezes são irreversíveis.

**Palavras-chave:** Lista negra. Consumidor. Banco de dados.

## ABSTRACT

The following project aimed analyzing the issues regarding consumers who were victims of abusive database use by banks and financial institutions in Brazil, because of this, we beg the question: Would it be a perpetual punishment to consumers who fight against banks? So the research creates situations and problems that demonstrate how the consumers are being treated, considering the hyposufficient part of consumption, those of whom are severely punished, having their rights suppressed and, in case of questionings on the judicial via are punished with retaliations on behalf of such institutions. Using the Fundamental Rights and Principles brought from the Federal Constitution of 1988 and affirmed by the legislations afterwards, highlighting th Civil Code of 2002. Also being discussed, the using of consumer's database and the legality of the way it is being used, bringing up concrete cases and a doctrinal and jurisprudence positioning. When it come to treat the right of protecting life, indispesable principle and the dignity of a human being, we see how they are are being disrespected, once personal information is being used irresponsably, which causes damages to someone and, in most cases, are irreversible.

**Keywords:** Black-list; Consumer; Database

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2 OS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS INDIVIDUAIS E COLETIVOS</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 Os Direitos Fundamentais no Ordenamento Jurídico</b> .....	<b>16</b>
2.1.1 Noção de Direitos Fundamentais .....	16
<b>2.2 Constitucionalização do Direito do Consumidor</b> .....	<b>17</b>
<b>2.3 As Entidades de Proteção ao Crédito</b> .....	<b>18</b>
2.3.1 Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) .....	18
2.3.2 SERASA Experian.....	21
2.3.3 O Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) .....	23
2.3.4 SCPC– Serviço Central de Proteção ao Crédito da Associação Comercial de São Paulo (ACSP).....	24
2.3.5 Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) .....	24
<b>3 OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DO DIREITO DO CONSUMIDOR</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Princípios do Direito do Consumidor</b> .....	<b>28</b>
3.1.1 Princípio da Precaução .....	28
3.1.2 Princípio da Dimensão Coletiva .....	28
3.1.3 Princípio da Boa-fé .....	28
3.1.3.1 Boa-fé objetiva .....	29
3.1.4 Princípio da proteção.....	30
3.1.4.1 Incapacidade física.....	30
3.1.4.2 Incapacidade psíquica.....	31
3.1.4.3 Incapacidade econômica.....	31
3.1.5 Princípio da Confiança .....	31
3.1.6 Princípio da Transparência.....	31
<b>3.2 Relações de Consumo</b> .....	<b>32</b>
<b>3.3 Formas de Controle das Relações de Consumo</b> .....	<b>33</b>
<b>3.4 O Código Civil e a Defesa do Consumidor</b> .....	<b>34</b>
<b>4 BANCO DE DADOS, SIGILO E USO INDEVIDO DAS INFORMAÇÕES</b> .....	<b>39</b>
<b>4.1 O Uso dos Bancos de Dados e a Proteção das Informações Pessoais</b> .....	<b>40</b>
<b>5 PENA PERPÉTUA PARA CONSUMIDORES QUE LITIGAM</b> .....	<b>43</b>
5.1 “Listas Negra” de consumidores litigantes é prática abusiva? .....	43
5.2 Naturezas dos bancos de dados com informações de consumo. ....	47
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>53</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>55</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Existem vários posicionamentos acerca da lista negra no que tange as situações bancárias, ou seja, o cadastro interligado das instituições financeiras para os casos de discussão de dívidas bancárias perante o Poder Judiciário. É crescente o número de consumidores, que alegam ter começado a sofrer restrição de crédito depois de terem acionado a Justiça, pedindo revisão do valor das prestações de um financiamento ou até mesmo os que possam ter quitado seus empréstimos com algum tipo de renegociação junto à instituição financeira e, com isso obtido algum desconto significativo.

As informações disponibilizadas sobre clientes que estejam nesta lista interferem diretamente na vida do consumidor bancário, haja vista que a inscrição do nome nela impede o consumidor inadimplente, ou não, de adquirir crédito, financiar veículos e formalizar quaisquer outros contratos de natureza bancária.

Uma vez inscrito junto ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil (SCR) ter-se-á a impossibilidade de se contratar com estas instituições financeiras? Esse sistema foi criado em 1.999 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), o SCR tem por objetivo conhecer e classificar todas as operações financeiras realizadas pelos consumidores e seus responsáveis no mercado financeiro. A “lista negra” seria a centralização das informações de cada consumidor e sua classificação junto ao Banco Central. Todas as operações financeiras são classificadas em letras “AA até H”, letras que correspondem ao período de adimplência e inadimplência dos contratos bancários. O problema desses cadastros é a falta de transparência, onde o crédito é simplesmente negado para a pessoa sem esclarecer a razão (BCB, 2017, Resolução Nº 4.571).

O cadastro SCR tem passado por um desvio de finalidade, onde tem servido para negar crédito, quando o objetivo principal é o acompanhamento por parte do governo do grau de liquidez dos bancos, e o controle do depósito compulsório cumulado com lançamento mensal dos impostos sobre as operações financeiras. Daí surge o questionamento se essa prática seria uma forma de retaliação das instituições aos clientes que litigam em face destas?

Sabe-se que não há proibição legal à prestação de informação pelos bancos, da situação de inadimplemento ocorrida nos contratos firmados com

pessoas físicas ou jurídicas. Entretanto, não se pode olvidar que a inscrição indevida no SCR, assim como em qualquer banco de dados de inadimplentes, diga-se, “lista negra”, gera prejuízo ao consumidor e certamente o dever de indenizar.

Se o consumidor não possuir nenhuma restrição cadastral em entidades de proteção ao crédito e for realizar um negócio com uma instituição financeira, que por sua vez, nega injustificadamente a concessão de crédito, este consumidor pode e deve buscar a reparação civil através do judiciário. A prática descrita, além de imoral, é ilegal. À luz do art. 39, incisos I, II e IV do Código de Defesa do Consumidor (CDC), essa conduta por parte dos bancos é prática abusiva, pois falta transparência nas informações por parte destas instituições financeiras. (BRASIL, 1990).

Financeiras e bancos de todo o país têm negado crédito a consumidores que ingressam na justiça com as chamadas ações revisionais de juros contra bancos buscando ajustar a taxa praticada nestes contratos a uma taxa dentro da legalidade e não mais de forma abusiva. Esta lista é compartilhada entre empresas desse seguimento de crédito e é utilizada como forma de punição a parte hipossuficiente na relação de consumo, que é o consumidor frente às instituições bancárias e financeiras perante aos seus clientes.

Contudo, o consumidor que tiver negado seu crédito, sem motivo aparente, pode buscar acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como suas respectivas fontes, conforme o art. 43 do CDC. (BRASIL, 1990).

Assim, o que poderia ser uma ferramenta de controle governamental para assegurar o aumento de arrecadação sobre as operações financeiras, tornou-se um mecanismo para negar crédito aos clientes, ferindo o livre acesso ao judiciário, bem como a igualdade entre as partes que desejam litigar em juízo.

O tema abordado tem a finalidade de responder não só a questionamentos acadêmicos como também servir de fonte de conhecimento para a sociedade em geral, indo além como pesquisa para fundamentação em possíveis ações de reparação civil, quando da situação de consumidores vítimas desta prática corriqueira, abusiva e ilícita aplicada pelos bancos e instituições financeiras.

O autor desta pesquisa passou por situação similar quando necessitou renegociar um contrato de cheque especial junto a um banco privado, onde desde

então tem sido excluído das linhas de créditos desta instituição, sendo vítima de recusa de crédito que não ocorria antes de atuar no polo ativo em ação movida para resguardar seu direito enquanto consumidor lesado por prática de juros abusivos com taxas acima da permitida no mercado, não lhe restando alternativa senão ingressar com a referida ação de reparação cumulada com obrigação de fazer. Sendo esta a de excluir seus dados da “lista negra” inserida pelo banco em seu sistema, buscando desta forma o estado democrático de direito por parte do Poder Judiciário, sendo embasado na legislação vigente, na doutrina e jurisprudência do colendo Superior Tribunal de Justiça.

O determinado tema tem relevância acadêmica, pois pretende demonstrar o uso da lista de uma forma deturpada, ou seja, a pressão feita por instituições bancárias através de um instrumento que serve para ajudar o consumidor contra as mesmas, evitando até que estes procurem seus direitos.

O segundo capítulo, faz uma análise dos princípios constitucionais como base para a efetivação e manutenção dos direitos fundamentais estabelecidos pela Constituição Federal de 1988 e como os direitos dos consumidores passaram a ocupar posição de destaque na legislação brasileira, abordando as funções das entidades de proteção ao crédito e o órgão de defesa do consumidor.

O terceiro capítulo, traz uma abordagem de positivação dos direitos do consumidor através de princípios específicos que os norteiam, visando a segurança nas relações de consumo e alavancando a economia, apresentando as formas de controle das relações de consumo como forma de inibir os abusos praticados constantemente, principalmente contra o consumidor, por ser a parte mais frágil da relação, fazendo uma correlação entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, mostrando como ambos tratam harmoniosamente sobre o tema abordado.

Em seguida, o quarto capítulo traz questionamentos sobre o armazenamento e o uso de informações pessoais de consumidores através dos diversos bancos de dados que servem como fonte de orientação para concessão ou negativa de crédito, trazendo questões sobre a legalidade na forma como essas informações são utilizadas e muitas vezes disponibilizadas a terceiros para uso adverso daquele que seria o correto.

O quinto capítulo trata finalmente sobre a existência da “Lista Negra” e os riscos existentes pelo uso abusivo desta, uma vez que, muitas destas informações

deveriam ser mantidas em absoluto sigilo e outras nem ao menos deveriam estar disponíveis em bancos de dados, por terem cunho personalíssimo, dizendo respeito à intimidade do cidadão, mostrando também o posicionamento doutrinário, bem como jurisprudencial como forma de fundamentar as conclusões deste trabalho de pesquisa.

A metodologia abordada no presente trabalho foi à pesquisa bibliográfica, com a leitura de livros e artigos científicos e demais materiais publicados que envolvam o tema, tendo como finalidade dar uma abordagem diferente sobre a temática, chegando assim a novas ideias, segundo o que diz Marconi (2017, p. 200): “Desta forma, a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, visto que propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras”.

A presente pesquisa é qualitativa, sendo desta forma descritiva, pois tem por objetivo analisar diferentes olhares acerca da problemática exposta para que, ao final, se consiga obter uma tese que se assemelhe ao tratamento jurídico sobre o assunto.

No que tange aos objetivos, a pesquisa é exploratória, pois é um estudo preliminar para outros tipos de pesquisa a qual se encaixa a pesquisa bibliográfica, sendo a mesma também a coleta de dados utilizada.

Finalmente, a pesquisa bibliográfica se deu através de acervo de referências, como livros, periódicos, entre outros materiais publicados, trazendo o entendimento de renomados doutrinadores e apresentando o posicionamento jurisprudencial.

## **2 OS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS INDIVIDUAIS E COLETIVOS**

Este capítulo tem como objetivo demonstrar a importância dos princípios constitucionais e dos direitos fundamentais para garantia da dignidade humana, relacionando estes princípios ao direito a defesa do consumidor, uma conquista do cidadão brasileiro através da Constituição Federal – CF/1988, bem como as relações institucionais para garantir esse novo ordenamento, abordando as funções dos órgãos estabelecidos para garantir o equilíbrio entre os direitos do consumidor e os do fornecedor.

Destacar os princípios constitucionais ao falar de direitos fundamentais, é totalmente pertinente, uma vez que, ambos andam juntos, pois, tratam do sistema formal que norteia a observância desses direitos, atribuindo a estes, valores sociais e políticos essenciais que os legitimam perante a sociedade pelos meios democráticos.

A Constituição Federal de 1988 é chamada de Social, pois trata de forma ampla e envolvente de valores que dignificam o cidadão, colocando-os em grau de paridade entre si, consagrado expressamente no art. 5º:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes.

Esse dispositivo constitucional já havia sido implantado na Constituição Brasileira de 1934, no artigo 113, inciso I:

Todos são iguais perante a lei. Não haverá privilégios, nem distinções, por motivo de nascimento, sexo, raça, profissões próprias ou dos pais, classe social, riqueza, crenças religiosas ou ideias políticas.

Porém, foi apenas na CF/1988 que se consolidou, pois, veio acompanhado de outras garantias, demonstrando a verdadeira importância de garantir ao cidadão, os meios essenciais a uma vida digna, conforme previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos - DUDH, 1948.

Desta forma, não se pode falar de ordem jurídica sem expressar os princípios denominados fundamentais, pois se trata de fatores determinantes dos valores atribuídos à ordem constitucional. É por intermédio destes princípios, que as

normas internas são vistas no meio externo como morais e que exaltam a soberania de um povo. Vale ressaltar que, estes princípios são os principais parâmetros para a formação de todo ordenamento jurídico, devendo ser colocados em primeiro plano pelo poder legislativo na criação do direito positivo, bastando para tanto, mesmo que de forma implícita ser facilmente identificados nas normas criadas.

## 2.1 Os Direitos Fundamentais no Ordenamento Jurídico

O advento da Constituição Federal de 1988 foi uma grande conquista para os cidadãos, uma vez que esta trazia uma gama de garantias que visavam proteger os direitos básicos fundamentados no Princípio da Dignidade da Pessoa Humana. Tais garantias se concretizaram com a promulgação e outros até hoje são pleiteados para que sejam respeitados.

Por seu aspecto inclusivo a CF/1988 ganhou a alcunha de Constituição Social, porém, com o passar dos anos, ela foi sendo emendada, com a finalidade de ampliar e garantir a sua aplicabilidade.

Quanto à proteção de direitos fundamentais, era necessário, com a transição de sistema governamental, trazer garantias de que o regime de exceção não voltaria a reger o país. Desta forma, o artigo 5º da Constituição Federal de 1988 foi o grande diferencial para promover e garantir a Dignidade da Pessoa Humana tanto almejada por todos.

### 2.1.1 Noção de Direitos Fundamentais

Para garantir uma vida digna foram instituídos os direitos fundamentais, como forma de igualar todos os cidadãos. Desta forma, tendo seus direitos tutelados pelo Estado, terá o cidadão a possibilidade de um desenvolvimento social e econômico justo.

Para definir esses direitos, devem-se levar em consideração alguns aspectos específicos, pois numa visão do direito material, referem-se aos direitos básicos que devem ser providos pelo Estado em face de cada indivíduo, porém, no viés formal, os direitos fundamentais são assim chamados através de qualificação estabelecida pelo ordenamento jurídico ao estabelecer determinadas regras para que sejam respeitados estes direitos.

Temos então, um conjunto de normas pautadas com o objetivo de determinar os padrões de comportamento a serem seguidos pela sociedade para garantir que cada cidadão tenha sua individualidade respeitada sem sobrepor os interesses coletivos, visto que nem todos os direitos fundamentais estão relacionados com direitos de personalidade, uma vez que, demonstram a relação do indivíduo com o Estado, representados pela cidadania.

## 2.2 Constitucionalização do Direito do Consumidor

A Constituição Federal de 1988 inovou no ordenamento, trazendo uma nova espécie de sujeito de direitos, o consumidor, seja ele individual ou coletivo, coloca a sua proteção dentro dos direitos fundamentais através do art. 5º, XXXII, trata-se por sua vez de um princípio de ordem econômica sendo fundamentado pelo art. 170, V, (BRASIL, 1988).

Porém, apenas em 1990, o texto constitucional se consolida com a elaboração da Lei 8.078 de 11/09/1990 que trata exclusivamente da proteção ao consumidor, passando a ser chamado de Código de Defesa do Consumidor. Pelo fato de a nova legislação atingir diversos ramos do direito, pode-se afirmar que o mesmo é um “microsistema jurídico”, cuja finalidade é a manutenção da ordem pública. Por sua composição avançada na instituição de diretrizes de proteção do consumidor o Código Brasileiro acabou servindo de parâmetro para países do MERCOSUL (BRASIL, 1990).

Contudo, a implantação do novo código não foi tão fácil, uma vez que, houve certa resistência para aplicação desta lei, que sofreu ataques com o intuito de desqualificá-lo, sob o argumento de que entre a promulgação da CF/88 e a edição do novo código, não houve tempo razoável para a elaboração apropriada de um código cuja intelectual e a sistematização de seus enunciados.

Tudo isso se explica, pelo embaraço que a edição de uma nova lei causou no cenário nacional, ao apregoar que seria necessário atender à boa-fé objetiva, isto é, que a regulação jurídica das obrigações deveria estar fundada em princípios éticos de lealdade e probidade. Também, que os contratos bilaterais deveriam prever prestações equivalentes, atendendo o princípio da justiça contratual, bem como que as cláusulas abusivas seriam nulas.

Portanto, para muitos, eram mudanças de paradigma que impediam o lucro e à boa ordem do mercado.

Mas, apesar das dificuldades, o Código de Defesa do Consumidor se consolidou no cenário nacional, como uma lei inovadora que tratava, pela primeira vez, da efetiva desigualdade existente entre os contratantes, quando de um lado estava quem organiza a produção de bens e serviços e, de outro, quem deles necessita para a satisfação de carência pessoal.

Então, a proteção do consumidor se firmou como um direito fundamental já declarado pela ONU, positivado em nossa Constituição e reconhecido pelos países-membros do MERCOSUL.

### 2.3 As Entidades de Proteção ao Crédito

No Brasil, o advento do Código de Direito do Consumidor, trouxe algumas novas preocupações. Pelas garantias oferecidas o código abria caminho para o aumento do consumo e conseqüentemente das linhas de crédito como forma de incentivar as relações de consumo para alavancar o crescimento econômico.

A principal preocupação por sua vez era se esse aumento nas relações comerciais não aumentaria a inadimplência o que causaria um efeito contrário ao que se esperava desta forma, as entidades de proteção ao crédito ganharam força e maior importância. Vale ressaltar que, cada uma destas entidades tem suas funções e atribuições baseadas nas normas expressas no CDC 1990, portanto, são entidades com reconhecimento oficial para atuarem no setor comercial.

Vejamos as principais entidades:

#### 2.3.1 Serviço de Proteção ao Crédito (SPC)

A mais antiga das instituições do ramo, surgiu em 1955, o CPF nem existia, e os inadimplentes eram identificados pelo nome, a famosa cadernetinha dos fiados, hoje o cliente inadimplente é identificado através do número do seu Cadastro de Pessoa Física (CPF) e do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídica (CNPJ). A entidade surgiu por intermédio de um grupo de lojistas do interior do Rio Grande do Sul que resolveram criar um cadastro com os nomes de clientes que compravam no tão conhecido crediário e não quitavam suas dívidas, assim, os caloteiros não teriam acesso a crédito em outras lojas que tivessem acesso a estas informações. Atualmente o SPC detém o maior banco de dados sobre pessoas físicas e jurídicas

da América Latina, atingindo uma média de 26 milhões de dados de empresas e mais de 150 milhões de dados de clientes (SPCBrasil 2017).

O banco de dados do serviço de proteção ao crédito (SPC) é formado por informações gerais dos consumidores, independente de sua situação em relação às instituições comerciais e financeira, servindo como base para classificação do consumidor entre bom ou mau pagador, sendo assim possível definir os critérios para concessão ou negativa de crédito. “No Brasil, o serviço de proteção ao crédito é prestado por bureaus de crédito públicos (como o Banco Central) ou privados (empresas privadas que atuam nesse setor)” (SPCBrasil, 2017).

Há ainda relatos divergentes sobre o surgimento do SPC Brasil, de acordo com o histórico do Sistema Nacional de Proteção ao Crédito (SINPC, 2017) sobre o surgimento do primeiro serviço de proteção ao crédito eles afirmam:

No ano de 1955, o fundador das "Casas Minerva Roupas Ltda." solicitou à Associação Comercial de São Paulo (ACSP) que esta se responsabilizasse pela centralização dos dados do comércio. Em 14 de julho, deste mesmo ano a ACSP, em acordo com os lojistas criou o primeiro serviço de proteção ao crédito.

Entre as informações sobre o surgimento, a principal é a disponível na página da própria instituição que atribui aos comerciantes gaúchos à criação do primeiro cadastro que originou o SPC, (SPCBrasil, 2017).

Hoje o SPC tem como base de dados o sistema de Cadastro Positivo que foi aprovado em junho de 2011, cuja finalidade é apresentar informações acerca da pontualidade dos clientes (pessoas físicas e jurídicas) no pagamento de suas dívidas. Porém é importante observar a diferença entre SCPC e o SPC Brasil, siglas parecidas, porém, não se trata da mesma instituição, pois o “Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC) é um serviço prestado pela Boa Vista Serviços” (SPCBrasil, 2017).

Para terem acesso as informações do SPC os associados utilizam-se do sistema de compartilhamento em rede, chamado Rede Nacional de Informações Comerciais (RENIC), gerenciada pelas Câmaras de Dirigentes Lojistas e pelas Associações Comerciais distribuídas pelo Brasil através de departamento local de

proteção ao crédito, e que tem como objetivo o atendimento ao público e aos empresários.

Vale ressaltar que, pela relevância dos serviços prestados e pela qualidade dos mesmos, influenciando no desenvolvimento da economia e no equilíbrio das relações de consumo, O Serviço de Proteção ao crédito (SPC) foi classificado pela Lei 8.078, artigo 43, parágrafo 4º (Código de Defesa do Consumidor) como Entidade de Caráter Público, gerido e alimentado por associações comerciais e câmaras de dirigentes lojistas do país que são filiadas à Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, que trocam entre si informações colhidas em todo o território nacional por meio de uma entidade chamada de RENIC, Rede Nacional de Informações Comerciais (SPCBrasil, 2017).

Esse entendimento foi consolidado por intermédio dos precedentes jurisprudenciais como a decisão do julgamento pelo Superior Tribunal de Justiça (BRASIL, 1996) em sede de Recurso Especial (REsp: 64000), que teve como relator o Ministro Cláudio Santos.

#### Ementa

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CREDITO. ART. 43, PARÁGRAFO 4., DA LEI N. 8.078/90.

I - O SERVIÇO DE PROTEÇÃO DO CREDITO E ENTIDADE RECONHECIDA POR LEI, TENDO, INCLUSIVE, CARATER PÚBLICO, EX VI DO PARÁGRAFO 4., DO ART. 43, DA LEI N. 8.078/90, PODENDO CADASTRAR INFORMAÇÕES SOBRE PESSOA FISICA OU JURIDICA.

II - RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO PELA LETRA A

#### Acordão

POR UNANIMIDADE, CONHECER DO RECURSO ESPECIAL E LHE DAR PROVIMENTO.

#### Resumo Estruturado

LEGALIDADE, SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CREDITO, CADASTRAMENTO, INFORMAÇÃO, PESSOA FISICA, PESSOA JURIDICA, MOTIVO, LEGISLAÇÃO, RECONHECIMENTO, ENTIDADE, CARACTERISTICA, ORGÃO PÚBLICO.

#### VOTO

O EXMº SR MINISTRO CLÁUDIO SANTOS (RELATOR)

O tribunal recorrido foi categórico em afirmar que o Serviço de Proteção ao Credito não possui legitimidade para cadastrar informações sobre pessoa física ou jurídica que não lhes seja filiada.

Malgrado a orientação acima narrada, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seu § 4º, do art. 43, dispõe: “Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os

serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público”.

Denota-se da disposição legal que o mencionado serviço é reconhecido por lei. E tem caráter público. Em cifra tem legitimidade para cadastrar informações sobre pessoa física ou jurídica.

Mas o consumidor fica à mercê de tal serviço, porquanto pode ter acesso às informações lá contidas (art. 43 caputs, da Lei nº 8.078/90) há limite temporal de permanência das informações (§1º) e possibilidade de sua correção (§3º).

Concluindo, ocorreu a apontada vulneração ao art. 43, § 4º do Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao dissídio jurisprudencial, prestigio a decisão do Presidente do Tribunal a quo:

“Pela alínea c, descabe igualmente o recurso, eis que as ementas dos arestos colacionados como paradigmas não guardam consonância com a hipótese dos autos, além de terem sido publicadas em repertório jurisprudencial não autorizado pelo Superior Tribunal de Justiça” (fls. 72/73).

Assim, conheço o recurso especial pela letra a e dou-lhe provimento, para julgar improcedente o pedido, condenando o autor nas custas e honorários de 10% (dez por cento) do valor da causa.

É como voto.

No julgamento acima citado, o Superior Tribunal de Justiça, reconheceu a competência das entidades de proteção ao crédito para manter os bancos de dados e dispor aos seus associados como subsídio para as ações de crédito, porém, respeitando os limites temporais de permanência das informações.

### 2.3.2 SERASA Experian

Fundada em 1968, por Geraldo de Camargo Vidigal que era consultor-geral da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) que também a presidiu no período de 1968 a 1980. O nome é resultante da abreviatura Serviços de Assessoria S.A, que era a ideia inicial para a empresa de apenas assessorar os bancos nas decisões financeiras a serem tomadas e o posicionamento a ser adotado por eles nas políticas de concessão de crédito, posteriormente passou a se chamar Serasa-Centralização de Serviços Bancários (BRASIL CONSULTAS, 2017).

Maior referência em informações para empresas e consumidores, A SERASA Experian está no topo do ranking mundial de consultas no ramo de certificação digital. Em média são feitas cerca de 6 milhões de consultas diárias. Inicialmente a ideia era a cooperação entre os bancos, através da padronização dos bancos de dados, criando um sistema organizado com informações sobre os clientes. Este cadastro serviria para auxiliar as instituições financeiras no controle

das decisões bancárias referentes principalmente a linhas de crédito (BRASIL CONSULTAS, 2017).

Essas ações fizeram da SERASA uma das empresas mais conhecidas e temidas no setor, trazendo temor aos consumidores brasileiros, pois assim como é com o SPC, nenhum brasileiro quer ter seu nome na lista de maus pagadores da empresa, pois, uma vez inscrito lá, passa a constar no Score de confiabilidade para concessão de crédito.

A empresa que a princípio tinha menos de 50 pessoas no seu quadro funcional, em 10 anos atingiu número superior a 600 funcionários, em virtude do aumento dos serviços prestados e da procura por estes. As funções iniciais se agregavam a outras, como a análise de balanços e o apontamento do risco com antecedência, através de formulários padronizados que resultam na classificação de risco dos consumidores (BRASIL CONSULTAS, 2017).

O avanço da tecnologia fez com que a empresa fosse forçada a investir em desenvolvimento a partir de 1978 e adquirir equipamentos de informática de grande porte para melhorar o desempenho dos serviços prestados especialmente para os bancos, visto que até então, não havia muitas empresas como clientes dela, sendo seus produtos fornecidos um sistema padronizado de fichas cadastrais e o serviço de Consulta à Central de Restrições (BRASIL CONSULTAS, 2017).

Após estes investimentos, a empresa entrou em ascensão e começou a ampliar seus horizontes, disponibilizando seus serviços para empresas que atuavam em outros segmentos, sendo necessário melhorar a qualidade e implantar novos serviços e produtos, tendo como referencial os sistemas desenvolvidos que trouxeram ao mercado novos conceitos organizacionais (BRASIL CONSULTAS, 2017).

Isso tudo fez com que a empresa ganhasse visibilidade internacional, visto que as inovações em Tecnologia de Crédito e Gestão bem como a implementação da Tecnologia da Informação fizeram da SERASA uma das maiores no ramo, o que chamou a atenção da Experian, grupo irlandês que em 2007 adquiriu e assumiu o controle da Serasa, que com a mudança de administração teve alteração na razão social, passando a se chamar Serasa Experian. Porém a mudança ficou restrita apenas à administração e nome uma vez que a nova controladora atuava no mesmo ramo, sendo apenas ampliado o campo de atuação da brasileira e consequentemente aumentando os investimentos em novas tecnologias para

desenvolvimento dos sistemas de gerenciamento e armazenamento de informações (BRASIL CONSULTAS, 2017).

Assim como o SPC, a Serasa Experian também é classificada como prestadora de serviços de interesse geral, portanto, é uma entidade de caráter público amparada pelo disposto no artigo 43, parágrafo 4º da Lei 8.078, CDC. (BRASIL CONSULTAS, 2017).

### 2.3.3 O Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin)

Regulado pela Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, o Cadin é um banco de dados de abrangência mais restrita, uma vez que os dados ali existentes são referentes a pessoas físicas e jurídicas que contraíram dívidas e não as honraram, estando inadimplentes junto a órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta. Além disso, as pessoas físicas que tiveram seus Cadastros de Pessoas Físicas (CPF) cancelados e as pessoas jurídicas com restrições de aptidão fazem parte deste banco de dados. A Secretaria do Tesouro Nacional é responsável em apresentar as normas que servem para orientar as ações do Cadin em relação ao armazenamento e uso dos dados e o Banco Central é responsável pela administração das informações que são disponibilizadas através do Sistema do Banco Central (Sisbacen), as informações que compõem esse banco de dados (BRASIL, 2002).

Algumas regras são previstas para garantir a proteção das informações constantes no banco de dados, com base no princípio da transparência, uma delas é prevista no parágrafo 2º do art. 2º da lei 10.522/2002 que institui a obrigatoriedade de comunicar ao devedor que seus dados foram registrados e estão disponíveis no Sisbacen, onde constam todas as informações relacionadas ao débito (BRASIL, 2002).

O registro será excluído apenas quando o devedor comprovar a inexistência do débito que levou a sua inclusão no banco de dados. Após a comprovação o órgão ou entidade responsável pela inscrição da dívida, que terá até cinco dias úteis para retirar o nome do cliente da lista de restrições (BRASIL, 2002).

#### 2.3.4 SCPC– Serviço Central de Proteção ao Crédito da Associação Comercial de São Paulo (ACSP).

Por fim temos o SCPC Serviço Central de Proteção ao Crédito, Criado em 1955, pelo fundador das "Casas Minerva Roupas Ltda." que solicitou à Associação Comercial de São Paulo (ACSP) para esta unificasse as informações dos dados do comércio, gerindo e atualizando essas informações. Em 14 de outubro do mesmo ano, a ACSP oficializou a criação desta instituição de proteção ao crédito. Hoje a administração do SCPC cabe a Boa Vista Serviços que disponibiliza para seus clientes dados relativos a pessoas físicas e jurídicas com dívidas não quitadas e que estão em atraso, servindo como subsídio para as empresas, para que as mesmas proporcionem condições objetivas nas decisões na concessão de crédito a seus clientes. As informações servem ainda para traçar estratégias de mercado para aumentar a segurança nas vendas a crédito e demais transações comerciais (SINPC, 2017).

Todas estas empresas desenvolvem praticamente as mesmas atividades e, portanto, se enquadram no previsto no artigo 43, parágrafo 4º da Lei 8.078, CDC sobre as entidades de caráter público. Importante também é frisar que estes quatro são as instituições de proteção ao crédito mais conhecidas e acionadas, porém, não são as únicas a prestarem este tipo de serviço. A diferença entre elas está apenas nos sistemas utilizados, na administração e manutenção dos bancos de dados, tendo as demais características praticamente preservadas em todas. Há ainda o CCF (Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundo) administrado pelo Banco do Brasil e única função é o registro das pessoas físicas ou jurídicas emitentes cheques e cujas contas não dispõem de saldo positivo para adimplemento do título emitido (SINPC, 2017).

#### 2.3.5 Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON)

Neste universo temos também um órgão cuja finalidade é a proteção ao consumidor, o PROCON, a sigla diz respeito à Fundação Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor, que, diferente das instituições abordadas anteriormente, tem como função a proteção ao consumidor, como o próprio nome diz, e trabalha orientando e ajudando os consumidores a conhecerem e exigirem o cumprimento dos seus direitos relativos as relações de consumo. Além disso, cabe ao PROCON

fiscalizar o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor e demais normas relativas às relações de consumo (SANTIAGO, 2018).

O surgimento da Fundação PROCON teve origem baseada no Código Comercial de 1840, onde, mesmo de forma parcial, tratava das primeiras normas voltadas ao estabelecimento da proteção do consumidor. Estas referências estão nos artigos 629 e 632 e apresentavam direitos e obrigações aos passageiros de embarcações. Em 1976 surgiu a primeira Fundação PROCON no Estado de São Paulo, que foi denominada como “Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor” (SANTIAGO, 2018).

O PROCON desenvolve papel fundamental no ordenamento jurídico, pois é um órgão utilizado para auxiliar o Poder Judiciário na busca de soluções rápidas e pacíficas das lides originadas pelas relações entre consumidores e fornecedores, sejam estes vendedores ou prestadores de serviço, bem como os fabricantes que colocam seus produtos no mercado através de terceiros (SANTIAGO, 2018).

O papel conciliador desempenhado pelo PROCON visa respeitar o Princípio da Economicidade previsto no artigo 70 da Constituição Federal de 1988 que prevê a promoção de resultados esperados com o menor custo possível. Estes resultados só serão atingidos se combinados com serviços de qualidade e atuação com celeridade e menor custo na solução da lide sem a necessidade da intervenção jurisdicional (SANTIAGO, 2018).

As ações serão remetidas a juízo em caso de não se chegar a um acordo, sendo o Juizado Especial Cível responsável originariamente por julgar estas ações local. Conforme a previsão da Lei 8.078/1990, CDC, os PROCONs dos estados e municípios fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SANTIAGO, 2018).

Os fatos voltados para a defesa do consumidor ganharam força de acordo com as mudanças sociais, econômicas e políticas pelas quais o Brasil foi submetido, crises, explosão da inflação, constantes mudanças de planos econômicos, fizeram com que a sociedade buscasse melhorias, cujos resultados refletissem na qualidade de vida, contribuindo assim para o desenvolvimento social e econômico. Essa busca era realizada principalmente em relação a assuntos relacionados ao mercado de consumo, uma vez que, com a economia em crise e a inflação em ascensão, era difícil o acesso às linhas de crédito, tendo em vista as altas taxas cobradas nos financiamentos, o que tornava inviável honrar com estes compromissos e como

consequência o índice de inadimplência era grande. Em meio a essa luta por melhorias, surge no ano de 1987 o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), uma entidade de caráter técnico, científico e pedagógico (SANTIAGO, 2018).

Com base no exposto neste capítulo pode-se afirmar que os direitos fundamentais foram uma grande conquista que trouxeram grandes avanços na qualidade de vida do cidadão brasileiro, uma vez que traz garantias que geram segurança, fortificados pelos princípios que os norteiam. Em meio a estes avanços, veio o Código de Defesa do Consumidor para fortalecer e a consolidar as ações de proteção ao crédito e ao consumidor, legalizando as ações dos órgãos e instituições que foram criados com estas finalidades dando a eles o amparo normativo para atuarem dentro dos limites e parâmetros estabelecidos. Vejamos no próximo capítulo quais os princípios foram adotados para a proteção dos direitos do consumidor e a importância destes para o equilíbrio e a harmonia entre consumidores e fornecedores (SANTIAGO, 2018).

### 3 OS PRINCÍPIOS NORTEADORES DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Neste capítulo abordaremos os princípios específicos que fundamentam os direitos do consumidor e a forma que estes influenciam o desenvolvimento econômico, tal abordagem é necessária pelos fatores históricos que impactaram a sociedade com o advento do direito a proteção do consumidor no rol dos direitos fundamentais, mostrando as relações de consumo como fato positivo, porém, carente de cuidados especiais, visando a segurança e o equilíbrio destas, para isso apresenta as formas de controle disponíveis para evitar abusos e negligência de ambas as partes da relação.

A abordagem de temas relativos aos Princípios Constitucionais, do Direito do Consumidor e dos Princípios Fundamentais, é fator essencial nos dias atuais, tendo em vista a importância do assunto, uma vez que muitas pessoas não têm conhecimento da dimensão dos seus direitos e muitas vezes são prejudicados pelo fato de nunca ter recebido esclarecimento relativo ao tema e até por não saber o que vem a ser um princípio.

Podemos conceituar Princípio como a forma como determinada coisa deverá ser feita, de modo que o resultado final será tudo aquilo que, de alguma maneira, algo ou alguma coisa irá proceder ou resultar (PRINCÍPIOS, 2018).

Para Alexy, (2008), “os princípios são normas que ordenam que algo seja realizado na melhor medida possível, dentre as possibilidades jurídicas e reais existentes. Eles são mandados de otimização”.

Desta forma, pode-se afirmar que os Princípios Gerais do Direito, embora não precisem estar expressos, devem ser fundamentados pelo ordenamento jurídico positivado, e assim a sua validade será garantida.

Em caso de pontos controversos no texto constitucional em relação a normas e princípios, deve-se recorrer ao Princípio da Proporcionalidade, como forma de evitar conflito entre as normas, tendo como referência para uso deste princípio a ponderação e a comparação entre os pontos divergentes, de acordo com a situação a ser mediada, visando resultados que garantam o equilíbrio proporcional aos interesses envolvidos.

Feitos tais esclarecimentos vestibulares acerca do assunto, passaremos para o tema propriamente dito.

### 3.1 Princípios do Direito do Consumidor

Alguns princípios foram elencados para regerem os Direitos do Consumidor, por isso, é necessário fazer uma breve explanação sobre cada um deles, demonstrando sua aplicação e importância para gerar o equilíbrio nas relações de consumo garantindo a eficácia desses direitos proporcionando a segurança necessária para o desenvolvimento social e econômico.

#### 3.1.1 Princípio da Precaução

O objetivo deste é proteger o consumidor dos riscos que advenham de produtos e serviços que estão à disposição no mercado e que não podem ser identificados previamente. Tal princípio está implícito nos artigos 8º, 9º e 10 CDC e embora esteja relacionado, difere do Princípio da Prevenção, sendo este, posterior ao outro, conforme veremos adiante. O Princípio da Prevenção está relacionado a vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor, pois, ao adentrar no mercado de consumo, não está ele ciente dos riscos aos quais será exposto. O Princípio da Precaução tem a finalidade de assegurar ao consumidor, que, caso algo de errado venha a acontecer, ele terá acesso à solução.

#### 3.1.2 Princípio da Dimensão Coletiva

Esse princípio tem como finalidade, assegurar que os interesses individuais não irão se sobrepor aos coletivos e está positivado no Título III do CDC, servindo como parâmetro para o art. 4º. Ao tratar da Dimensão Coletiva, vemos um princípio expressar que nenhum direito individual será pleiteado em detrimento da coletividade e é um dos pontos que garante a igualdade nas relações.

#### 3.1.3 Princípio da Boa-fé

Presente em todas as relações interpessoais, este princípio é o principal norteador das normas jurídicas, pois, garante segurança entre as partes ao firmarem pactos. Tem como base a probidade, a lealdade, a solidariedade e a cooperação sempre que houver uma relação jurídica, visando o equilíbrio. É no art. 4º, III, do CDC, que encontramos este princípio.

### 3.1.3.1 Boa-fé objetiva

Tem como finalidade harmonizar e equilibrar os interesses de consumidores e fornecedores, para que a relação jurídica seja justa. A boa-fé objetiva é, talvez, o princípio máximo orientador do CDC. É a imposição de deveres aos que estiverem dentro da relação de consumo, para que estes tomem atitudes com base na cooperação gerando a segurança do negócio em si, uma vez que as expectativas de ambos serão alcançadas.

A este respeito Guglinski (2012) destaca:

Não há como negar que o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor mostra-se altamente protecionista, se comparado a outros diplomas legislativos, como, por exemplo, a legislação francesa, a qual, como dito, naquele país possui a denominação de Código do Consumo (Code de la Consommation), pois tutela não somente os interesses dos consumidores, mas também os interesses dos fornecedores. Ou seja, na França não se tutelam sujeitos específicos (consumidor e fornecedor), mas sim o consumo.

O alto grau de qualidade do normativo para proteção dos direitos dos consumidores teve sua relevância reconhecida, em virtude da ampla abrangência quando comparado a normas legislativas do mesmo tema em outros países, uma vez que o código brasileiro faz ampla distinção entre consumidor e fornecedor e descreve os procedimentos essenciais para as relações de consumo, a este ponto Guglinski (2012) continua:

Da mesma forma, pode se notar que o legislador brasileiro não se preocupou tão somente com os interesses dos consumidores, mas sim de todos os fatores que propiciam o desenvolvimento do mercado de consumo. Tal conclusão é, no mínimo, lógica, uma vez que, para que haja desenvolvimento econômico e tecnológico, é preciso que haja quem consuma, ou seja, quem diga se os produtos e serviços colocados no mercado estão atendendo à demanda de forma satisfatória. A crítica do consumidor aos produtos e serviços acaba por obrigar as empresas a investirem em novas técnicas de produção, técnicas de marketing, merchandising etc. Todavia, a estática da lei codificada nem sempre permite que a justiça seja sentida. E é essa mentalidade que o Código de Defesa do Consumidor procurou incorporar, pois a experiência pós-Revolução Industrial mostra que as transformações sociais se tornaram tão grandes e sequenciais que o Estado, em seu labor jurídico, acaba por quedar-se diante das mesmas, pois as demais ciências, que não a jurídica, pelo menos em sua devastadora maioria são despidas das formalidades que envolvem a ciência jurídica.

Por isso é que a boa-fé objetiva veio, na lei consumerista brasileira, como cláusula geral, regra padrão de conduta, um princípio ao qual se pode socorrer na falta da lei, porquanto é ele maior que a norma, é um princípio, um mandamento nuclear, cujo respectivo desrespeito colocará todo um sistema em xeque, posto que lhe é o norteador.

A Boa-fé Objetiva é vista de forma mais precisa nas relações contratuais, tendo o legislador o cuidado de explicitá-la no art. 51, inciso IV da Lei 8.078 de 1990 - CDC como forma coibir práticas que viessem gerar insegurança das relações contratuais de consumo.

Vejamos, pois o referido dispositivo:

São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:  
(...)  
estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

No entanto, embora esteja claro na lei, não caberá às partes determinar se houve ou não a observância deste princípio no negócio realizado, devendo, em caso de dúvidas, o judiciário ser acionado para dirimir o conflito.

#### 3.1.4 Princípio da proteção

Este Princípio tem peculiaridades e encontra-se no art. 6º do CDC, e veio para garantir a proteção básica aos bens jurídicos mais relevantes, e o legislador dividiu esses bens de acordo com a sua natureza.

##### 3.1.4.1 Incolumidade física

Presente no inciso I é inerente aos direitos vitais do ser humano, que devem ser respeitados nas relações de consumo, pois, a vida, a saúde e a segurança do consumidor devem estar em evidente proteção em relação aos prováveis riscos que possam existir nos bens e serviços em questão que possam causar danos. Devem-se levar em consideração todos os aspectos e fatores envolvidos para fins de responsabilização;

#### 3.1.4.2 Incolumidade psíquica

O inciso II, trata da faculdade que o indivíduo deve ter para decidir se deseja ou não realizar o negócio jurídico, está diretamente ligado à legalidade do ato jurídico praticado, pois, uma vez sendo praticado por um incapaz, o ato torna-se nulo de pleno direito, desta forma, devem ser adotadas medidas de precaução para evitar negócios que venham ser contestados posteriormente em razão da incapacidade de uma das partes;

#### 3.1.4.3 Incolumidade econômica

Finalmente os incisos III e IV abordam sobre o principal risco que afeta o consumidor. É o que se refere às políticas econômicas de consumo e vem para regular as práticas adotadas pelos fornecedores e consumidores buscando evitar lesão econômica para ambos. Para isto, os demais princípios deverão também ser invocados, o que em si dá maior segurança nas relações de consumo.

#### 3.1.5 Princípio da Confiança

Este princípio também poderia ser denominado como da Fidelização, pois, está relacionado com as expectativas das partes envolvidas na relação de consumo, afinal, ninguém adquire um produto para que este venha defeituoso e ninguém vende um produto para sair no prejuízo. Desta forma, as ações praticadas no decorrer do ato comercial, devem ser conduzidas para um desfecho que seja satisfatório para todos. Essa prática quando reiterada diversas vezes, leva a um relacionamento de confiança e conseqüentemente promoverá a fidelização do consumidor.

#### 3.1.6 Princípio da Transparência

Quanto ao Princípio da Transparência, vale ressaltar que, sem ele, o ato jurídico pode não prosperar. As normas estabelecidas para o contrato de consumo devem ser claras e de fácil acesso. Conhecer os riscos inerentes ao negócio é essencial para que não haja vícios na relação que precisem ser sanados posteriormente.

### 3.2 Relações de Consumo

Analisar as penalidades sofridas pelos consumidores vítimas da prática abusiva nas relações de consumo, com amparo na Constituição Federal de 1.988 e seus princípios, assim como no Código de Defesa do Consumidor, Doutrina e Jurisprudência Brasileira tem sido um desafio muito grande, uma vez que, mesmo com os referidos dispositivos normativos, a prática destes atos abusivos não foi extinta.

Entrar numa relação de consumo é constantemente um risco a ser enfrentado e cabe exclusivamente ao consumidor decidir qual caminho irá seguir.

O consensualismo das relações de consumo, principalmente quando se trata de serviços, tem sido invocado diversas vezes, para justificar algumas práticas, principalmente nos contratos de adesão. As Instituições Financeiras, ao celebrar contratos, apresentam suas minutas já prontas para serem assinadas, não dando à outra parte o direito de discutir as cláusulas e caso o consumidor solicite alguma alteração, é pouco provável que venha ocorrer, mas, não é o contrato a expressão da vontade de ambas as partes?

Nestas relações contratuais, deve-se buscar amparo principalmente no Princípio da Precaução, afinal, diz o velho adágio, “é melhor prevenir para não remediar”. Sendo assim, deve o consumidor cercar-se de cuidados antes de estabelecer uma relação jurídica contratual, pois, uma vez gerado o dano é mais difícil o reparo.

A este propósito Afonso (2011) ao tratar em seu artigo sobre o princípio da precaução traz o seguinte entendimento:

Quanto às relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor tratou dos riscos, ainda que de forma bastante superficial e confusa, nos seus artigos 8º, 9º e 10º. Fazendo uma gradação de riscos, referido diploma legal exige do fornecedor o dever de informação correta, precisa e adequada. É nele, acredita-se, que reside a possibilidade de diminuição da ocorrência de riscos e danos. Ao ser bem informado, o consumidor utilizará corretamente o produto adquirido no mercado, diminuindo os riscos e a possibilidade de ocorrência de danos.

Há sérias (*porém não intransponíveis*) dificuldades de extrair o Princípio da Precaução das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor. Contudo, a existência de riscos, incalculáveis e incontroláveis, faz necessária à sua aplicação nas relações de consumo, seja pela doutrina, seja mediante a edição de julgados,

pelos Tribunais Brasileiros, que deverão determinar a sua incidência na aquisição de produtos e serviços no mercado de consumo.

Os cuidados a serem tomados pelo consumidor devem anteceder todas as etapas da relação de consumo. Um bom planejamento fará com que se tomem decisões acertadas e conseqüentemente o sucesso será praticamente inevitável.

### 3.3 Formas de Controle das Relações de Consumo

Algumas ações devem ser observadas para a criação do processo de consumo e alguns cuidados para não se sair prejudicados, vejamos:

- Identificar os consumidores quem agem de boa fé e má fé e suas conseqüências.
- Fazer uma análise de como as suas informações pessoais serão utilizadas e se o gerenciamento do banco de dados da empresa fornecedora observa os parâmetros legais instituídos pela legislação vigente, principalmente ao que se refere à segurança e sigilo das informações.
- Mapear a influência do Banco Central e suas resoluções acerca do tema.
- Listar as relações existentes entre os bancos de dados e a proteção do consumidor brasileiro e o direito fundamental.
- Analisar a proteção dos dados pessoais dos consumidores brasileiros, a luz da autodeterminação informativa, suas aplicações na relação de consumo e a idéia de consumidor enquanto mercadoria.

A dignidade da vida é exaltada como princípio constitucional (art. 1º, inciso III, da CF/88), sendo este, um dos fundamentos mais importantes presentes na carta magna, uma vez que estabelece requisitos básicos para a preservação e o desenvolvimento humano.

Essa garantia é por sua vez ampliada no art. 225 da CF/1988, quando atribui a preservação do meio ambiente como essencial à sadia qualidade de vida.

Neste sentido, conforme o entendimento de Chiment *et al* (2009, p. 61) destaca-se que:

O direito à vida abrange o direito de não ser morto (direito de não ser privado da vida de maneira artificial; direito de continuar vivo), o direito a condições mínimas de sobrevivência e o direito a tratamento digno por parte do Estado.

Neste contexto, voltando-se para as relações de consumo, teve o legislador, a sensibilidade de estabelecer a proteção à vida como primeiro princípio básico, conforme disposto no art. 6º, inciso I, da Lei nº 8.078/90 (Código do Consumidor) in verbis:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Direito à Intimidade, Vida Privada, Honra e Imagem, são relevantes para uma reflexão sobre os direitos do consumidor, tendo em vista que este poderá ser vítima, e quase sempre o é, de violações que a Constituição Federal pretende evitar.

A Constituição Federal de 1988 no art. 5º, inciso X, prescreve:

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

É forçoso reconhecer que esses princípios refletem diretamente nas relações de consumo, posto que o Código de Defesa do Consumidor traz como um dos direitos básicos do consumidor, a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, inciso VI, do CDC).

### 3.4 O Código Civil e a Defesa do Consumidor

A reformulação do Código Civil em 2002 veio cheia de expectativas, principalmente no que concerne à proteção dos Direitos dos consumidores. Quais os impactos que as mudanças trariam ao CDC? Muito se especulou na época e as análises e comparações foram inevitáveis, visto que, eram necessárias. Será que o novo código traria divergência com o CDC ou revogaria dispositivos desta? Em caso de pontos controversos, qual das duas legislações iria prevalecer?

É certo que todas estas indagações tinham fundamento, mas, diante tantas conquistas adquiridas através do CDC, o legislador não colocaria em risco a segurança jurídica já estabelecida através da jurisprudência criada e foi através da análise e comparação que se verificou que o CC/2002 veio para ampliar as conquistas e consolidar o CDC.

A existência de dois dispositivos normativos não poderia gerar conflitos e isto é exemplificado por Noronha, (2011):

Dentro desse prisma, fala-se em fontes do Direito, em campos de incidência de dois diplomas legislativos. Para isso, é preciso compreender, como ensina Canaris, que o Direito constitui-se, inegavelmente, em um sistema. E sistema sempre dá a ideia de unidade. Unidade que tem de conviver com pluralidade de fontes, as quais têm que coexistir em harmonia. No sistema solar, por exemplo, há uma série de planetas que circulam em torno do sol, com rota determinada harmonicamente, canalizando energia para que o sistema possa sobreviver. Tumulto haveria se os planetas mudassem de rota ou se o sol emitisse radiação de forma desordenada: ora mais, ora menos. Então, sistema pressupõe unidade. Unidade sobre uma ideia, sobre conhecimentos. Sistema pressupõe a ordenação de várias realidades, de vários conhecimentos. E, no caso do sistema jurídico, de vários conhecimentos jurídicos em função de um ponto de vista unitário.

É certo que em se tratando do Direito, a comparação com o sistema solar não é a mais precisa, uma vez que cada matéria normativa abre precedentes para interpretação e que com o passar do tempo vai se adequando a realidade do momento, por isso Noronha 2011, ainda afirma que “os diversos diplomas legais devem conviver harmonicamente”, em referência de que precisam acompanhar simultaneamente as evoluções.

Era comum com o surgimento de uma nova lei, buscar nas anteriores quais dispositivos haviam sido revogados total ou parcialmente, bem como e hierarquicamente essa nova lei tinha o condão de revogar a outra ou se podiam ser utilizadas concorrentemente, uma como subsidiária da outra. Essa precaução era feita com intuito de impedir que normas conflitantes estivessem em vigência.

O sistema atual traz novos desafios aos do meio jurídico, pois, ao invés de revogar ou derrogar, deve-se primeiramente buscar a solução do conflito sem que seja necessário a extinção de uma norma, desta forma, fica a jurisprudência sob a responsabilidade dos aplicadores do direito, para que estes determinem como as normas serão utilizadas sem que haja um choque entre elas.

Ao fazer esta análise com os dois dispositivos estudados, Noronha (2011) ainda pondera:

Será que o Código Civil, por tratar de matérias que são tratadas no Código de Defesa do Consumidor, estaria a revogar os dispositivos deste? Levando-se em conta o princípio da especialidade, a resposta é não. Mas, se aplicado o princípio da anterioridade, pode-se dizer que sim. Considerando-se o princípio da hierarquia, a discussão irá convergir para uma questão controvertida: os consumeristas dizem que o CDC é norma supralegal ou é hierarquicamente superior ao Código Civil. Data vênua, não é assim. Esse não é o tratamento dado pela Constituição Federal. O Código de Defesa do Consumidor não é

lei complementar, é lei ordinária, assim como o Código Civil. O fato de a Constituição mencionar que as relações de consumo serão regidas por lei especial não atribui status hierárquico superior a tal lei. Se assim fosse, seria forçoso dizer que a Lei de Diretrizes Orçamentárias é lei de categoria superior a lei orçamentária ou a qualquer outra lei, e não é.

Basta um olhar sobre o sistema constitucional brasileiro para concluir que é a Constituição – a norma fundamental, a norma que baliza, que plasma todas as demais – que define a matéria a ser regulada por lei complementar. Deve-se ressaltar que lei complementar não é hierarquicamente superior a lei ordinária. Lei complementar é diferente de lei ordinária no que diz respeito ao quórum de aprovação. A diferença é formal. Ademais, lei complementar não se contenta só com o quórum especial de aprovação; requer algo mais: a aplicação do princípio da reserva (NORONHA 2011).

Este tipo de matéria, só terá solução com o uso do texto constitucional, que definem quais serão reguladas por lei complementar. Destarte, não é prerrogativa de o legislador determinar a hierarquia das leis, nem tão pouco definir como lei complementar se não houver a previsão constitucional para ela. Por isso, Noronha (2011) diz ainda: “Se isso ocorresse, estar-se-ia mudando a Constituição por lei complementar. Daí se entender que o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor são leis ordinárias”.

Como já fora afirmado, o Código de Direito do Consumidor é um microsistema jurídico que engloba matérias de diversos ramos do direito e é nessa conjectura que o legislador constituinte elegeu a matéria de consumo como direito fundamental, embora, não seja regra que os direitos fundamentais sejam regulados através de lei complementar. Para este fim, o art. 170, V, da CF/1988, estabelece a defesa do consumidor, como matéria a ser tratada de forma autônoma, sendo regida por princípios próprios, porém, aplicando-se as regras dos direitos fundamentais.

Vale salientar que não existe superioridade entre o Código de Defesa do Consumidor em relação ao Código Civil, em virtude da natureza atribuída a cada uma pelo legislador constitucional, porém, esta afirmação não está expressa, sendo apenas uma conclusão doutrinária.

Conforme entendimento doutrinário, a interpretação das normas é feita para criar uma convivência harmônica entre as fontes de modo que uma rotina se forme para minimizar os efeitos de pontos divergentes que causariam derrogação ou até revogação da norma mais antiga. Desta forma a norma anterior continua vigente e é utilizada de forma subsidiária.

Pode-se ainda afirmar que, não existe possibilidade de conflito entre estes dois dispositivos, uma vez que, tanto o CDC, quanto o CC/2002, ao tratarem de temas comuns, pois, feita uma minuciosa análise comparativa dos dispositivos em estudo, chega-se a conclusão de que não existem pontos divergentes que venham ferir os princípios sob os quais estão lastreadas as duas leis. Os princípios que fundamentam a regulamentação dos contratos no Código Civil Brasileiro foram instituídos de forma harmoniosa com o que dispões o Código de Defesa do Consumidor. Caso existisse algum ponto divergente, diz Noronha 2011, “a solução se daria pela verificação do campo de incidência de cada norma”, ou seja, o legislador ao prescrever o CC/2002, não criou nenhuma norma que viesse a contrariar o disposto no CDC.

Em outras palavras, enquanto o Código Civil Brasileiro trata das relações interpessoais com o intuito de coloca-los em pé de igualdade, independente de sua posição na cadeia econômica e social, isto é, garante que as partes envolvidas em determinados negócios, possam atuar em total equilíbrio, prevalecendo assim a vontade consensual das partes. Já no universo alcançado pelo Código de Defesa do Consumidor, as relações são entre pessoas de direito que estão geralmente em posições opostas, sendo neste caso, o consumidor a parte hipossuficiente no negócio jurídico e a norma é o ponto de equilíbrio que visa proteger este de qualquer ação desproporcional.

Numa visão mais direta e atual, o sistema jurídico brasileiro garante o direito de cada indivíduo ser e pensar de forma diferente dos demais, e conseqüentemente receber tratamento diferenciado, ainda assim, haverá momentos onde a própria lei precisará definir categorias diferenciadas de sujeitos, aplicando a estes tratamentos proporcionais a sua diferença, como ocorre com os consumidores, cuja legislação própria, diferencia estes como desiguais, dando a eles a proteção necessária para evitar que seja prejudicado por ações daqueles que estão em posição privilegiada na cadeia de consumo.

Desta forma podemos concluir que os princípios elencados para formação das normas de proteção ao consumidor, precisam ser usados conjuntamente, visto que, um é resultante da observância do outro e na ausência de qualquer um deles, o elo de harmonia é quebrado causando um desequilíbrio nas relações de consumo. O fortalecimento da economia está totalmente ligado ao sucesso nas relações de consumo, para isto, deve o cidadão estar ciente de seus direitos e cumprir com suas

obrigações. Em contrapartida, devem as empresas e demais instituições que atuam no mercado juntamente com os órgãos de fiscalização e controle garantirem o bom relacionamento e o respeito aos direitos do consumidor, principalmente no que diz respeito ao direito a intimidade, uma vez que, os dados com as informações relacionadas às atividades econômicas exercidas pelos consumidores são utilizadas pelas empresas e instituições financeiras para garantir este equilíbrio como veremos no capítulo a seguir.

#### 4 BANCO DE DADOS, SIGILO E USO INDEVIDO DAS INFORMAÇÕES

Aqui abordaremos sobre o direito a privacidade e como devem ser utilizadas as informações dos consumidores que estão disponíveis nos diversos bancos de dados criados com o objetivo de auxiliar empresas, instituições financeiras e até trabalhadores autônomos nas decisões e políticas de crédito a serem adotadas por eles.

A inclusão na Constituição Federal de 1988 dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos dentro do ordenamento jurídico foi de suma importância, pois consagrou o direito de acesso à informação, em seu rol, como podemos ver na reprodução abaixo:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional;

(...)

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Ainda no texto da Constituição Federal de 1988, encontramos a responsabilização do poder público em relação à proteção ao sigilo das informações ratificando o disposto no artigo 5º, vejamos:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

(...)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).

Desta forma, o inciso X do art. 5º da CF/1988 traz como destaque a proteção à intimidade, a vida privada, a honra e a imagem, sendo estas invioláveis, pois são relativos a valores humanos indispensáveis.

Fica claro que, ao legislar originariamente, buscou-se trazer segurança aos direitos dos cidadãos, pois, embora permita o acesso pelos órgãos públicos às

informações de interesse geral, não permitiu uma exposição total, uma vez que é essencial o sigilo daquelas que tivessem um foro mais íntimo, para que a sociedade se mantivesse em segurança sem ferir a dignidade da pessoa, tais direitos foram consagrados e destacados como cláusulas pétreas no texto constitucional, pois a vida privada e a imagem, por serem direitos individuais de caráter pessoal e íntimo, precisavam ser de alguma forma, colocados como bases de garantia da honra e da preservação da imagem das pessoas”.

Sendo assim, a formação de qualquer norma, bem como a interpretação que venha a ser aplicada a estas, devem ter como base os pilares protetivos erigidos pela constituição relativos à vida e à intimidade, bem como à honra e a imagem, também ao acesso da informação com as devidas restrições para segurança da sociedade.

A este respeito destacamos o posicionamento de Oliva (2016, p. 70):

Atualmente, um dos aspectos dos direitos fundamentais ainda consiste na chancela, pelo ordenamento jurídico, para que se atue de modo a desfrutar-se do direito assegurado constitucionalmente, impondo-se ao Estado o dever de abstenção, de não intervenção. Em razão desse aspecto, mostram-se os direitos fundamentais como limites ao poder estatal.

Desta forma, resta claro que, cabe ao Estado apenas assegurar a proteção dos direitos através da fiscalização das normas aplicando apenas as sanções necessárias não podendo por sua vez interferir diretamente sobre as ações entre os indivíduos.

#### 4.1 O Uso dos Bancos de Dados e a Proteção das Informações Pessoais

Com a edição da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, “Lei de acesso à informação - LAI” buscou-se garantir a aplicabilidade formal do texto constitucional trazendo os parâmetros a serem empregados no âmbito administrativo para a manutenção do direito fundamental à informação, vale salientar que, a publicidade é preceito geral, porém o sigilo é exceção.

Relativo ao uso das informações pessoais, destacamos o seguinte trecho da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de acesso à informação - LAI:

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e

imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, “Lei de acesso à informação - LAI 2011 continua nos parágrafos e incisos seguintes, dispondo das formas e cautelas a serem observadas na manipulação e preservação dos dados pessoais, estabelecendo o prazo de 100 anos como período restritivo. As ressalvas do §1º inciso II a respeito de autorização de divulgação a terceiros deve ser observada atentamente, pois esta deve ser expressa ou mediante previsão legal, devendo este usar de forma devida sob pena de responsabilização.

Embora o § 1º apresente como regra a autorização expressa, o § 3º traz as exceções:

§ 3o O consentimento referido no inciso II do § 1o não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

O parágrafo seguinte da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, traz uma observação muito importante a qual destacamos:

§ 4o A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância. (BRASIL, 2011).

Assim, a referida lei, impõe independente da classificação de sigilo, a vedação de uso de informações que possam causar dano à intimidade, vida privada, honra e imagem da pessoa. A este propósito, a legislação trouxe limitação para os agentes públicos, que, com autorização irão dispor destas informações transmitindo-as a terceiros que tenham adquirido de forma legal a autorização ou consentimento de acesso a estas, sendo que, dentre as exceções, podemos ver que, o indivíduo também é responsável pelas informações, não podendo usar a restrição de forma absoluta.

Desta forma, podemos vislumbrar a presença de princípios que garantem a liberdade pública, sem ferir os princípios individuais e coletivos, pois a função da lei é fazer com que estes mantenham perfeita harmonia. Isso se explica perfeitamente com o que diz o ditado popular: “Seu direito termina onde começa o meu”

No entanto, é bom observar que a Constituição de 1988, a Lei de Acesso a Informação, bem como o Decreto nº 7.724/2012, trazem a classificação do uso das informações pessoais, de acordo com conteúdo e critério de divulgação, como de acesso restrito e sigilosas, sendo a primeira, relativa ao direito de proteção à intimidade, vida privada, honra e imagem do cidadão e a segunda, relativa a garantia da segurança coletiva ou do Estado, uma vez que não estão ligadas à privacidade das pessoas.

## 5 PENA PERPÉTUA PARA CONSUMIDORES QUE LITIGAM

Muito se fala sobre a proteção das relações de consumo como direito fundamental, porém, a discussão deste tema deve ir além da ideia básica de proteção ao consumidor, pois, não é apenas a relação econômica do consumidor que precisa ser protegida, mas, tudo que derive desta relação.

Ao determinar a proteção como direito fundamental do consumidor, o Estado precisou estabelecer mecanismos de controle, visando a proteção da economia, uma vez que, para se estabelecerem direitos, devem existir deveres que gerem um equilíbrio, mas, até onde vão os limites para os mecanismos, uma vez que, as instituições financeiras os utilizam de forma indiscriminada?

Tal indagação só será extinta fazendo-se uma análise mais ampla desses mecanismos e confrontando-os com a legislação vigente, como forma de esclarecer aos consumidores seus verdadeiros direitos.

### 5.1 “Listas Negra” de consumidores litigantes é prática abusiva?

A utilização pelas instituições financeiras do cadastro positivo, comumente conhecido como “lista negra” de consumidores é considerada imprópria, desproporcional e abusiva, ferindo valores pessoais, princípios e direitos constitucionais com o pretexto de garantir a segurança financeira, porém, pondo em risco, uma vez que, visa intimidar o cidadão a não buscar o amparo jurídico para garantir o equilíbrio das relações de consumo, ferindo assim, ainda que indiretamente o direito de acesso a Justiça, previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal de 1988.

A este propósito Schmitt (2016) traz o seguinte conceito e ponderações:

A “lista negra”, como o próprio nome já denuncia, é uma lista elaborada por financeiras e bancos através da qual são cadastrados consumidores que litigam contra elas em juízo, seja em busca de revisão de juros, como também em outras situações variadas. Em princípio, bastaria ao consumidor apresentar pleito judicial em face de determinada instituição financeira para passar a ser considerado “*persona non grata*” pelo sistema, sofrendo retaliação na forma de restrições quando estivesse em busca de crédito. Toda vez que se submete a realização de contrato de empréstimo, este lhe seria negado, pelo simples fato de possuir demanda judicial em face do banco.

Surge então a seguinte indagação: Existe ou não existe a tal da lista negra de consumidores que tomam empréstimos e créditos em bancos e financeiras no Brasil? As provas são praticamente impossíveis de serem encontradas, visto que, as instituições financeiras negam a existência de tal mecanismo. Certo é que, todos nós estamos sujeitos a passarmos por dificuldades financeiras e essas instituições recorrem a diversos meios para análise através do cruzamento dos dados do cliente. Os mais preparados conseguem superar a crise, porém os demais não conseguem administrar bem e caem na inadimplência, resultando no aumento exacerbado da dívida e muitas vezes recorrem ao judiciário em ações revisionais, com o intuito de frear a bola de neve formada pelas dívidas.

Ao buscarem amparo e solução no poder judiciário, muitos consumidores têm sucesso e seus contratos são revistos e ajustados, porém, ao buscar novos créditos, estes são negados, fato este atribuído a uma possível “Lista Negra” dos bancos.

Sobre isto Schmitt (2016) ainda diz que “Nenhuma lista negativa pode ser criada, fomentada, administrada, alimentada ou consultada se o seu conteúdo for a restrição de crédito a quem ingressou com ação judicial contra empresa integrante do sistema financeiro”. Este tipo de ação caracteriza claramente como uma forma de coibir o acesso à justiça e isso fere direito fundamental, uma vez que, o principal objetivo é levar o consumidor a não ingressar com ações para revisão de contratos, prática esta vedada pela legislação, pois, ninguém pode ser impedido ou coibido de ter acesso à justiça para solução de conflitos existentes nas relações contratuais ou quaisquer outras que seja.

Neste contexto, com base nas informações de diversos consumidores, é bem provável a existência da famosa “lista negra”, formada pelo cruzamento de informações existentes em diversos bancos de dados sobre fatos diversos referentes às relações de consumo, em especial sobre inadimplência e litigância, onde o cidadão será classificado entre bom e mau pagador, o que irá fundamentar a cessão ou negativa de crédito.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS, 2016) no julgamento da Apelação Cível Nº 70069399293, apreciado pela Décima Câmara Cível trouxe o seguinte

precedente jurisprudencial sob a relatoria do Desembargador Jorge Alberto Schreiner Pestana:

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RESTRIÇÃO EM CADASTRO INTERNO DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL OCORRENTE. - Caso em que indevida a inscrição do nome do consumidor em cadastro interno da instituição financeira. Ausência de causa válida à manutenção do registro negativo. Dano moral puro, *in re ipsa*. Efeitos nefastos equiparados a um cadastro em órgãos de proteção ao crédito. Precedentes desta Corte. - Ausente sistema de tarifamento, a fixação do montante indenizatório ao dano extrapatrimonial está adstrita ao prudente arbítrio do juiz. Valor fixado em sentença mantido. - Honorários advocatícios. Atenção às balizadoras do CPC. Manutenção do percentual. NEGARAM PROVIMENTO AOS RECURSOS. UNÂNIME.

Deve-se destacar que o referido julgamento, manteve a decisão do juízo a quo em determinar a indenização por reconhecer o dano moral existente pela manutenção de restrição do apelado em cadastro negativo, mesmo comprovada a inexistência de fato que justificasse, desta forma, resta comprovação de que, a jurisprudência entende que inexistindo ou sendo sanado o fato que gerou a inscrição, deve dentro do prazo previsto ocorrer a exclusão conforme previsão legal.

A este propósito, pode-se afirmar que, os bancos de dados deixam de ser um instrumento protetivo e passam a ser coercitivos, uma vez que, inscrito no cadastro, seus dados permanecerão ali definitivamente. Isto pode ser considerado como uma punição permanente do cidadão ou empresa que vier a buscar o amparo junto ao Poder Judiciário.

Em uma ação indenizatória, determinada consumidora alegou que teve o crédito para financiamento automobilístico negado em uma concessionária, a negativa foi fundamentada com base na informação do preposto da instituição financeira consultada de que o crédito não seria liberado, uma vez que a requerente havia ajuizado em face de um Banco uma suposta ação revisional.

Em seu julgado, o juiz da primeira instância, entendeu que, de acordo com o que foi declarado pelas testemunhas, havia de fato uma lista negra para consumidores, e que o crédito negado foi exatamente pelo fato da referida consumidora ter seus dados inclusos neste cadastro. Logo, a indenização pleiteada era justificável, pois houve realmente dano moral, este por sua vez na modalidade "*in re ipsa*, ou seja, decorrente da presunção de abalo em face da

simples inclusão, tal como verificado com registros negativos de crédito inverídicos” (SCHMITT 2016).

Até então, não se registrava um número palpável de condenações a título de danos morais para as empresas que mantinham este tipo de cadastro, até mesmo porque dificilmente se lograva trazer, aos autos, a prova da efetiva existência desta prática.

No seu artigo, Schmitt (2016) ainda pondera:

A manutenção da “lista negra” viola princípios e valores esculpidos na Constituição Federal de 1988, como, por exemplo, a dignidade da pessoa humana (artigo 1º, inciso III da CF/88), e direito de acesso ao Poder Judiciário (artigo 5º, inciso XXXV: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”). Este último, então, é peça essencial ao exercício de uma democracia saudável, desejável para um século XX e XXI, e que representa uma expectativa oferecida aos cidadãos no combate a regimes de exceção, atentatórios ao Estado de Direito.

Nota-se uma preocupação não somente com o uso das informações, mais também a manutenção destes dados em bancos de dados por períodos indeterminados, uma vez que ferem direitos e princípios, visto que, sanado o fato que levou o consumidor a ser inscrito em um cadastro de inadimplência, tais informações devem ser excluídas, pois não há mais motivação para permanência destes, uma vez que se tornaria uma penalidade contínua ao cidadão.

Neste sentido, destacamos o entendimento de Oliva (2016, p. 125) que traz a seguinte admoestação:

Devem-se perceber os problemas que nascem da criação e da adoção desses bancos de dados. Observando-se a já destacada exposição de motivos, tem-se como um dos principais objetivos a possibilidade de melhores taxas de juros para aqueles que buscam crédito e se encaixam em categorias antes consideradas como de “alto risco” – em especial aqueles que possuem uma renda considerada como baixa para os padrões mercantilistas. Ocorre que se deve atentar para o que se realmente permite ao criarem cadastros de informações “positivas” de crédito. Na realidade, está se abrindo a possibilidade de conhecimento e de análise total dos perfis de consumo dos cidadãos brasileiros, tornando-os extremamente classificáveis pelas empresas gerenciadoras destes bancos de dados. Além disso, um efeito ainda mais maléfico: a possibilidade de se discriminarem negativamente aqueles que efetivamente não se encontram nos cadastros “positivos” por uma escolha ou ideologia pessoal.

É lógico que as instituições financeiras, jamais admitirão o uso de tais medidas como forma punitiva, porém, a ausência de dispositivos que inibam essa forma de controle, permite que elas permaneçam sob a sombra dos mecanismos que mais se adequem a seus interesses.

## 5.2 Naturezas dos bancos de dados com informações de consumo.

O direito fundamental a intimidade previsto no inciso X do art. 5º da CF/1988 é o principal parâmetro para regular os bancos de dados e o uso das informações neles existentes e é com base nele que são criadas as teorias de proteção, visando a garantia dos direitos e princípios que regem as relações de consumo (BRASIL, 1988). As teses fundamentadas sobre a existência de mecanismos protetivos para as informações pessoais que, embora estejam nestes bancos de dados, devem ser consideradas indisponíveis são cada vez mais discutidas, levando doutrinadores como é o caso de Mendes (2014) a concluir de que há “necessidade da positivação de um novo direito fundamental”.

Em outro ângulo de observação, Zanon (2013), defende que não há necessidade para este novo direito, tendo em vista que, há dispositivos vigentes, cuja finalidade é a garantia da proteção das informações e a preservação da imagem das pessoas. Não se trata apenas de questões de intimidade, mas, de dignidade aos quais o inciso X do artigo 5º combinado com o III do artigo 1º da CF/1988 tem o poder de resguardar, tornando desnecessário novo dispositivo.

Neste sentido a doutrina através de BRITO, (2016, p.1) apresenta o seguinte:

Veio à tona um procedimento nocivo, lesivo e ilícito praticado por instituições financeiras, no silêncio e por detrás das cortinas de seus departamentos jurídicos, contra os consumidores brasileiros, resultando em uma pena "Perpétua" a todo cidadão que processá-los.

Embora exista divergência de entendimento entre os doutrinadores, em uma coisa eles são unânimes, pois, colocam o direito a proteção dos dados pessoais como algo inerente a Dignidade da Pessoa Humana e pelo fato de ter caráter fundamental, deve estar amparado pelo Estado.

Desta forma, não pode o Estado se abster de proporcionar ao consumidor os meios para garantir a sua segurança e privacidade, pois, por se tratar de direito

fundamental, deve o ente público adotar todas as medidas necessárias para fiscalizar e aplicar as sanções legais aos fornecedores seja de serviço ou de produtos que não cumprirem a previsão legal.

Com base nesta discussão, Oliva e Pessoa (2016, p. 4), discorrem:

De acordo com o direito fundamental de proteção do consumidor brasileiro, previsto no inciso XXXII do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, entende-se que, quando cadastrados dados pessoais (de todos os cidadãos brasileiros – consumidores por excelência) em bancos de dados (espécie de serviço), a proteção desses dados pessoais deve ser efetivada pelo Estado com características de direito fundamental, irradiada sobre as relações com todos os fornecedores de produtos e serviços (...)

Impende mencionar o direito à intimidade, cuja evolução deu-se de um aspecto negativo a um positivo (DONEDA, 2006; LIMBERGER, 2000). Surgiu como o direito a não ser incomodado, até se configurar como um direito a exigir prestações concretas.

Pode-se então afirmar, com base nas ponderações anteriores e nos fatos cotidianos que existe uma prática que, se não é ilegal, pode ser considerada abusiva, pois, o cruzamento de informações sobre a vida de clientes referente às práticas de consumo, estão sendo utilizadas com uma finalidade adversa daquela para que foi criada.

O cadastro positivo, como é denominado, criado com a finalidade de facilitar a disponibilidade de crédito, tornou-se um instrumento utilizado também, para identificar pessoas que tenham litigado contra as instituições financeiras e até para qualificar os consumidores como bons ou maus pagadores. Desta forma, há uma invasão a privacidade, o que caracteriza violação de direito fundamental.

Oliva e Pessoa (2016) ainda fazem a seguinte ponderação:

A função da intimidade, no âmbito informático, não é apenas a proteção da vida privada (para que não seja violada por meio da má utilização de seus dados), mas a objeção a que o consumidor seja transformado em mero número de um banco de dados, que será comercializado por fornecedores de serviços de orientação proposital de ofertas, mediante a formação de perfis de consumo (OLIVA e PESSOA, 2016, p. 5).

Esse entendimento demonstra que os dados dos consumidores não são mercadoria, devendo o uso destas informações, serem restritas para os fins específicos para os quais foram coletadas. Sabe-se, porém, que com o uso de banco de dados eletrônicos, essas informações se tornaram vulneráveis e

suscetíveis de serem utilizadas por terceiros, até mesma serem compartilhadas fora do ambiente destinado. Nestes casos deve o administrador do banco de dados ser responsabilizado, pois a ele cabe manter estes em segurança, para garantir o sigilo.

Por isso Oliva e Pessoa, 2016 complementam:

Entretanto, os bancos de dados vêm sendo utilizados para fins diversos, que vão desde o arquivamento de informações simples, como o nome e o endereço do usuário – para, por exemplo, facilitar a sua identificação nas relações com fornecedores de bens e serviços – até a combinação de dados mais complexos para se traçar um perfil detalhado do usuário, de seus hábitos, gostos e preferências. A utilização de dados pessoais, como se percebe, pode servir a variados propósitos, como publicitários, políticos e até persecutórios, podendo, pois, gravar de ilicitude o seu uso desvirtuado. A importância dos bancos de dados, na atualidade, ganha relevo com a exigência de informações das quais tanto o Estado quanto o mercado necessitam. No contexto brasileiro, a massificação das relações acentuou a dificuldade de os sujeitos participantes de um negócio jurídico se identificarem e, por consequência, de avaliarem o grau de confiabilidade e a capacidade creditícia da parte interessada (OLIVA e PESSOA, 2016, p. 5).

Nota-se um crescimento desta prática que enseja por restringir o acesso às linhas de crédito, porém, fazendo uso indevido das informações pessoais do cliente, o que configura quebra de direito fundamental pela inobservância de princípio básico. É certo que, não se deve também, cercear o direito dos fornecedores de produtos e serviços a terem segurança nas relações de consumo, visto que, a atividade exercida por estes é um dos pilares do desenvolvimento econômico, devendo haver equilíbrio no controle, visto que, os direitos individuais não podem se sobrepor aos interesses coletivos.

Ao manter, utilizar e ou gerenciar informações de terceiros, deve-se ter responsabilidade, para que, os dados sob sua tutela não tenham fim adverso daquele que para o qual foi coletado e nos casos em que surgem conflitos jurídicos, a resolução deve ser feita preferencialmente pelas vias administrativas e em caso de não se chegar a bom termo, o judiciário deverá ser acionado.

Em regra, os dados dos envolvidos à lide, não devem jamais serem utilizados sob esta justificativa para fins de concessão ou negativa de crédito, porém, na prática não é assim que acontece, pois, as instituições tem praticado atos que vão na contramão do que deve ser feito.

Em matéria veiculada no portal de notícias G1 (2010), encontramos relatos que apresentam indícios da existência da famosa “Lista Negra dos Bancos” e o redator faz o seguinte relato:

Cientes que entraram com ações na Justiça dizem sofrer discriminação.

OAB pediu explicação às instituições financeiras.

Cresce o número de consumidores que alegam ter começado a sofrer restrição de crédito depois de entrar na Justiça pedindo revisão do valor das prestações de um financiamento. É a chamada ação revisional de juros. Rever o valor das prestações é um direito de qualquer cliente de bancos e financeiras, mas consumidores em todo o Brasil se queixam de discriminação quando entram na Justiça. O caso levou a Ordem dos Advogados do Brasil a pedir explicações às instituições de crédito que atuam no estado.

“Meu nome não está inscrito em nenhum cadastro de restrição - nem SPC e nem Serasa - e não consigo efetuar nenhuma compra em nenhuma loja”, reclama um consumidor.

A advogada Maria Cristina Siqueira afirma que instituições financeiras mantêm uma lista secreta com nomes das pessoas que pedem na justiça a revisão de um contrato de financiamento.

“Esse banco de dados é interligado entre as instituições financeiras, e quando o cliente efetivamente se dirige a uma loja para adquirir um produto financiado, mesmo que não haja qualquer tipo de negativação no seu CPF, ainda assim o crédito lhe é negado”, aponta a advogada.

A lista paralela prejudicaria até os profissionais que representam consumidores em ações revisionais. É o caso do advogado João Arruda Brasil Neto, que trabalha no Mato Grosso do Sul: “Eu já tive o crédito restrito em virtude desta informação de que o meu nome estaria nas listas de advogados que entraram com revisionais”.

“Vamos oficializar todas as entidades financeiras perguntando sobre a existência ou não desta lista e os advogados que militam contra os bancos, perguntando a eles se eles sabem da existência da chamada lista negra, se eles podem atestar, se já foram prejudicados pela existência da lista negra”, avisa o presidente da OAB-MS, Leonardo Avelino Duarte.

Este primeiro trecho, demonstra que as informações são, além de compartilhadas, mantidas em sigilo, porém, a lei determina que o consumidor deve estar ciente de que seus dados estão sendo utilizados. A negativa poderia até ser justificada em caso de inadimplência, porém, não é o caso, pois a matéria do Portal G1 (2010) ainda traz as seguintes informações:

Mesmo com o nome limpo na praça, uma consumidora do Rio de Janeiro diz que não consegue qualquer tipo de financiamento: “Fui tentar tirar um cartão de crédito; também não consegui”.

Um consumidor do Rio Grande do Sul faz a mesma acusação. Ele diz que o histórico de crédito está limpo, mas tem uma ação revisional de juros aberta no ano passado, e por isso não consegue financiar a compra de um caminhão zero quilômetro.

O consumidor gravou um telefonema dado à financeira. Do outro lado da linha, o funcionário confirma a existência da lista.

Funcionário - O banco acabou recusando a ficha em função de uma ação, agora em 2009. Apareceu lá e daí eles recusaram por este motivo. Eles fazem consulta agora de todos os clientes que pedem financiamento para ver se tem ação contra banco.

Consumidor - Então, na verdade, eu estou na ficha negra.

Funcionário – É, infelizmente, no momento, sim.

“Eu estava tranquilo, continuo pagando a dívida. Mas hoje eu não consigo comprar um fusca velho, quanto mais um caminhão novo”, reclama o gaúcho.

A reportagem do "Fantástico" se apresentou como cliente em oito revendas de carros. Depois que o repórter diz que tem uma ação revisional contra um banco, os vendedores, que não sabem que estão sendo gravados, confirmam a existência da lista.

Vendedor - têm uma caixa-preta lá que todos que entram com revisional ficam queimados nas financeiras. É a mesma coisa que ter o CPF sujo.

Embora os indícios sejam muitos, não se pode ficar apenas com os relatos de apenas um dos lados, e o redator da matéria do Portal G1 (2010), procurou os representantes das classes envolvidas que em nota fizeram a seguinte defesa:

(...) a Federação Brasileira de Bancos afirma desconhecer qualquer banco de dados sobre ações revisionais.

Também em nota a Associação Nacional das Instituições de Crédito afirma que os bancos e financeiras fazem, dentro da lei, consultas a diversas bases cadastrais que podem incluir levantamentos de informações públicas do Poder Judiciário.

Esta declaração confirma que os dados dos consumidores são acessados, e embora alegarem a legalidade do uso, fica claro que o cruzamento dos dados dos consumidores tem sido feita de forma abusiva, pois tem finalidade punitiva para aqueles que litigaram contra as referidas instituições.

No trecho final da matéria o redator do Portal G1 (2010) faz as seguintes ponderações com base ainda nos relatos:

(...), segundo o 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. O descumprimento do artigo pode gerar a multa de até R\$ 30 milhões.

A coordenadora do Procon do Rio Grande do Sul, Adriana Burger, confirma que é discriminação negar crédito a quem entrou na Justiça. “O problema destes créditos é a falta de transparência. É simplesmente negado para a pessoa sem esclarecer a razão. Nós acabamos deduzindo que foi porque ela entrou com uma ação no Judiciário. Mas a empresa nega o serviço, nega a venda deste produto e não diz claramente qual a razão. Então, há um cadastro

paralelo, há um cadastro negro, há um cadastro pardo, que não é oficial e que restringe os direitos das pessoas”,  
O consumidor que tem o nome limpo na praça, mas não consegue crédito por causa de ação revisional pode procurar o Procon. Se possível, deve levar provas ou testemunhas.  
“O que eu compro eu pago, mas com o valor correto”, diz o consumidor gaúcho.

Assim, continua a discussão acerca da existência ou não deste dispositivo, porém o que não se pode negar é que consumidores que litigaram e até advogados atuaram em ações revisionais, estão vendo seus dados sendo usados para restringir o acesso deles às linhas de crédito, ou seja, mesmo sem estarem inadimplentes, essas pessoas estão com o nome sujo na praça.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme foi apresentado nesta pesquisa acadêmica, passando pelas diversas nuances dos princípios e direitos fundamentais que regem as relações de consumo, levando em especial para os direitos protetivos da intimidade, restam algumas indagações e suas possíveis respostas, como forma de diminuir os impactos de práticas que põem em risco as relações de consumo de forma harmônica entre os agentes envolvidos.

As diversas mudanças ocorridas mundo afora em relação a direitos dos consumidores serviram de motivação para que estas chegassem ao Brasil e sua relevância era tamanha ao ponto de se tornar norma de caráter fundamental dentro da Carta Maior e posteriormente consagrado com a implantação do dispositivo normativo cujo tema era exclusivamente relativo à proteção do consumidor como parte hipossuficiente na relação contratual de consumo.

A pesquisa buscou demonstrar como a busca pelo equilíbrio nas relações de consumo é essencial para a valorização destes fatos jurídicos, pelo caráter fundamental que eles têm na vida dos indivíduos, pois, além de contribuir no desenvolvimento econômico e social, servem para sagrar as normas protetivas como patrimônio imaterial essencial a vida, pois, incorporam o cotidiano de cada cidadão, afinal de contas, a todo o momento os institutos de proteção do consumidor são invocados.

Fundamentalmente, não se pode chegar a nenhuma conclusão sobre os direitos do consumidor, se não entendermos todos os fundamentos que preceituam estes, realizando uma análise teórica e crítica sobre os princípios e normas de forma ampla e metódica, levando-nos a entender a essência deste tão importante diploma normativo que é o Código de Defesa do Consumidor, uma vez que, este veio para positivar o que a Constituição Federal instituiu e ampliar os avanços alcançados com a discussão do tema em diversos outros países.

O uso da comparação entre os dispositivos legais que regem as relações de consumo se fizeram necessárias para extinguir qualquer dúvida que pairasse a respeito da força efetiva destes e da harmonia predominante entre eles e que geram o equilíbrio necessário para que atinjam seus objetivos, principalmente no que se diz respeito ao uso privilegiado de informações, que, se não houvesse norma limitativa,

seriam utilizados de forma indiscriminada e prejudicial aos indivíduos donos dos dados disponíveis.

Após esta visão geral dos princípios constitucionais no que diz respeito à aplicação ao Código de Defesa do Consumidor, podemos tirar algumas conclusões acerca da defesa efetiva da parte mais vulnerável nas relações de consumo.

A doutrina e a jurisprudência tendem a considerar possível a aplicação desses princípios constitucionais, em questões de consumo, tendo em vista se tratar de matéria de ordem constitucional, pública e de interesse social.

Não se pode olvidar da importância do Código de Defesa do Consumidor – CDC, nas relações de consumo, instrumento jurídico de fundamental importância para a aplicação da justiça social e da busca do equilíbrio e da harmonia nas relações de consumo.

A defesa de princípios constitucionais na aplicação em contendas consumeristas é o mais novo desafio que o operador do direito vai ter que encarar, sempre com vistas à vulnerabilidade técnica, econômica e jurídica do consumidor.

Muitas são as notícias de pessoas que tiveram crédito negado por instituições financeiras. Se for verdade ou não, ainda haverá muita discussão, pois, por um lado, clientes afirmam terem crédito negado por elas, mesmo não estando inscritos em órgãos de cadastro de inadimplentes e que curiosamente já litigaram com alguma instituição pedindo revisão de contrato. Por outro lado, as instituições negam a existência da referida “Lista Negra” e que comumente consultam diversos bancos de dados para diminuir os riscos de inadimplência.

Destarte conclui-se que a lista negra é utilizada de forma diversa de sua finalidade, trazendo com isso prejuízo aos consumidores e a sociedade que fica sujeita a conduta indevida por parte dos bancos e instituições financeiras.

## REFERÊNCIAS

AFONSO, Luiz Fernando. **Precaução e consumo. A aplicação do princípio da precaução nas relações de consumo**, Disponível em:

<<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/precau%C3%A7%C3%A3o-e-consumo-aplica%C3%A7%C3%A3o-do-princ%C3%ADpio-da-precau%C3%A7%C3%A3o-nas-rela%C3%A7%C3%B5es-de-consumo>> Acesso em: 25 abr. 2018

ALEXY, Roberto, **Teoria dos Direitos Fundamentais**, Tradução, Virgílio Afonso da Silva, São Paulo, Editora Malheiros. 2008

BRASIL, **Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal - Cadin**. Disponível em:

<<http://www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/cadin.asp?idpai=PORTALCADSIS>> Acesso em: 14 abr. 2018

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)>. Acesso em: 08 jan. 2018

BRASIL. **Código Civil**. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 14 abr 2018

BRASIL. **Constituição Federal de 1934**. Disponível em:

<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao34.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao34.htm)>. Acesso em: 25 fev. 2018.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Disponível em:

<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao88.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao88.htm)>. Acesso em: 25 fev. 2018.

BRASIL, Lei 10.522, de 2002. **Cadin**. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10522.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10522.htm)>. Acesso em: 14 abr. 2018

BRASIL. Lei 12.414. **Lei do Cadastro Positivo de Crédito**. Disponível em:

<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/L12414.htm)>. Acesso em: 16 dez. 2017.

BRASIL. Lei 12.527, **Lei de Acesso à Informação**. Disponível em:

<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 25 jan. 2018.

BRASIL. Lei 12.965. **Marco Civil da Internet**. Disponível em:

<[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)>. Acesso em: 25 jan. 2018.

BRASIL. Res. 4.571, **O Sistema de Informações de Créditos**, 2017, Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50378/Res\\_4571\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50378/Res_4571_v1_O.pdf)>. Acesso em: 14 abr 2018

BRASIL, Resp. 64000 (1995/0018501-6 - 26/02/1996) Relator Min. Cláudio Santos, data do Julgamento: 15/12/1995, Terceira turma, data da publicação DJ 26/02/1996 p. 4012 Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num\\_registro=199500185016&dt\\_publicacao=26-02-1996&cod\\_tipo\\_documento=3](https://ww2.stj.jus.br/processo/ita/documento/mediado/?num_registro=199500185016&dt_publicacao=26-02-1996&cod_tipo_documento=3)>. Acesso em: 9 abr. 2018

BRITO, Mateus. **Como provar o dano moral e a existência da "lista negra" de consumidores que processam bancos**. Disponível em: <<https://advmatheusbrito.jusbrasil.com.br/artigos/319997602/como-provar-o-dano-moral-e-a-existencia-da-lista-negra-de-consumidores-que-processam-bancos>>. Acesso em: 27 jan. 2018

CHIMENTI. Ricardo Cunha *et al.* **Curso de Direito Constitucional**. 6ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CUNHA E CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues Da; OLIVA, Afonso Carvalho De. **A DEFESA CONSTITUCIONAL DO CONSUMIDOR E A LEI N° 12.414/2011 (CADASTRO POSITIVO)**. Disponível em: <<https://eventos.set.edu.br/index.php/semesq/article/view/513>>. Acesso em: 29 nov. 2017.

CUNHA E CRUZ, Marco Aurélio Rodrigues Da; OLIVA, Afonso Carvalho De. **A defesa constitucional do consumidor e a lei no 12.414/2011 (cadastro positivo): Banco de dados, proteção de dados pessoais e relações de consumo**. In: MEIRELLES, Delton R. S.; PIMENTEL, Fernanda (Orgs.). *Processo e Conexões Humanas*. 1. ed. Petrópolis: Sermograf, 2014.

DONEDA, Danilo. **A proteção dos dados pessoais como um direito fundamental**. Espaço Jurídico Journal of Law v. 12, n. 2, jul. 2011.

CONSUMIDORES RECLAMAM DE “LISTA NEGRA” PARA CREDITO EM BANCOS. **G1**: o portal de notícias, 2010, com informações do Fantástico, Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia-e-negocios/noticia/2010/05/consumidores-reclamam-de-lista-negra-para-credito-em-bancos.html>>, Acesso em: 20 abr. 2018.

GUGLINSKI, Vitor. **Princípios norteadores do direito do consumidor**. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/121936231/principios-norteadores-do-direito-do-consumidor>>. Acesso em: 20 mar 2018

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**, Atualização João Bosco Medeiros- 8ª Edição, Ed. Atlas. 2017

MENDES, Laura Schertel. **O direito básico do consumidor à proteção de dados pessoais**. *Revista de Direito do Consumidor* v. 95/2014, Set-Out 2014.

MIRET, Renan. et al. **Serviço de Proteção ao Crédito completa 60 anos no mercado** Disponível em: [https://www.spcbrasil.org.br/uploads/st\\_imprensa/aniversario\\_spc\\_vfinal.pdf](https://www.spcbrasil.org.br/uploads/st_imprensa/aniversario_spc_vfinal.pdf) Acesso em: 30 abr. 2018

NORONHA, João Otávio de. **“CRISE DE FONTES NORMATIVAS: CÓDIGO CIVIL X CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR”**. Disponível em: <http://www.editorajc.com.br/crise-de-fontes-normativas-codigo-civil-x-codigo-de-defesa-do-consumidor-parte-1>>. Acesso em: 04 mar 2018

**O SURGIMENTO da SERASA, a história.** Disponível em: <https://brasilconsultas.com.br/blog/o-surgimento-da-serasa-a-historia/>>. Acesso em: 12 mar 2018

OLIVA, Afonso Carvalho de, **Direitos do consumidor: Proteção de Dados Pessoais**, Aracaju: Editora DireitoMais, 2016.

OLIVA, Afonso Carvalho de, PESSOA, Flávia Moreira Guimarães, segundo DONEDA, Danilo. (In: Da privacidade à proteção de dados pessoais. Rio de Janeiro: Renovar, 2006. 18 p. .85-7147-562-8) e LIMBERGER, Têmis. (in: A informática e a proteção à intimidade. Revista de Direito Constitucional e Internacional v. 8, n. 33, p. 110– 124 , out/dez 2000).**Bancos de Dados e a Proteção do Consumidor Brasileiro: o Panóptico Pós-Moderno** vol. 15, Prim@ Facie, número 28, 2016. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/primafacie/article/download/27684/16068>, Acesso em: 16 abr 2018

PRINCÍPIOS, Dicionário on-line Significados. 30 jan. 2018. Disponível em: <https://www.significados.com.br/principios/>>. Acesso em: 25 abr. 2018

SANTIAGO, Emerson. **PROCON** Disponível em: <https://www.infoescola.com/direito/procon/>>. Acesso em: 19 mar 2018.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **"Lista negra" de consumidores que processam empresas é prática abusiva.** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-abr-03/cristiano-schmitt-lista-negra-consumidores-pratica-abusiva>> Acesso em: 10 fev. 2018

**“SCPC HISTÓRIA”**. Disponível em: <http://www.sinpc.com.br/historico/> > Acesso em: 02 abr. 2018.

**SPCBrasil - Serviço de Proteção ao Crédito completa 60 anos no mercado.** Disponível em: [https://www.spcbrasil.org.br/uploads/st\\_imprensa/aniversario\\_spc\\_vfinal.pdf](https://www.spcbrasil.org.br/uploads/st_imprensa/aniversario_spc_vfinal.pdf)>. Acesso em: 10 mar. 2018

**RS - TJ - AC: 70069399293 RS**), Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Data de Julgamento: 02/06/2016, Décima Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 09/06/2016 Disponível em: < <https://tj->

[rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/348069139/apelacao-civel-ac-70069399293-rs/inteiro-teor-348069150?ref=juris-tabs](https://rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/348069139/apelacao-civel-ac-70069399293-rs/inteiro-teor-348069150?ref=juris-tabs)>. Acesso em: 17 fev. 2018

ZANON, João Carlos. **Direito à Proteção dos Dados Pessoais**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.