



# A ATUAÇÃO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR CONTRA INCLUSÃO INDEVIDA E IRREGULAR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

**Autores: Alexandre Rosa Pereira e Israel Cruz de Albuquerque<sup>1</sup>**

**Professor(a) Orientador (a): Profa. Ms. Carolina Zenha Saraiva**

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa abordará de maneira sucinta a análise da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor no tocante à responsabilidade dos órgãos de proteção ao crédito, visto que não raras as ocasiões em que estes atuam de modo não adequado quando inserem em seus respectivos bancos de cadastros os nomes de clientes inadimplentes de maneira indevida.

## OBJETIVOS

O principal objetivo deste trabalho é expor a problemática da inscrição indevida e irregular junto aos órgãos de proteção ao crédito, aquela que acontece quando o devedor, ou melhor o suposto devedor tem incluído no órgão de proteção ao crédito o nome por uma dívida que já foi paga, ou não foi contraída pelo mesmo. Utilizaremos os atendimentos prestados pelo Balcão do Consumidor – Ulbra/Canoas<sup>2</sup> para uma análise quantitativa e expositiva dos casos atendidos.

## METODOLOGIA

A metodologia utilizada será por uma análise qualitativa-quantitativa tendo como referência o material dos atendimentos prestados pelo Balcão do Consumidor – Ulbra/Canoas<sup>2</sup>.

Atualmente, o Poder Judiciário tem demonstrado entendimento pacífico a respeito dessa seara, haja vista que a inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito gera danos morais e deve ser indenizado pela empresa que efetuou a dotação.

A inscrição irregular ocorre quando o consumidor tem seu nome incluído nos órgãos de proteção ao crédito sem prévio aviso.

O parágrafo 2º do art. 43 do CDC observa-se que tal norma deixa clara que há obrigatoriedade legal de comunicar ao consumidor que seu nome será incluído nos arquivos de proteção ao crédito. A finalidade da norma elencada no § 2º do art. 43 do CDC é justamente proteger o consumidor, dando-lhe a oportunidade para que tome as devidas providências, caso deseje que tal fato não ocorra.

É notório que a inscrição em tais órgãos gera consequências para o consumidor, como a não possibilidade de realizar uma simples compra no mercado a prazo, que necessita de crédito.

Protegendo ainda mais o consumidor, o CDC em seu art. 14 diz que: “O fornecedor de serviços responde, independente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos” Desta forma, o órgão de proteção ao crédito, quando presta um serviço de forma inadequada, tem responsabilidade.

O artigo 22 do CDC e seu parágrafo único especifica a responsabilidade dos órgãos de proteção ao crédito, órgão este definido como público. O referido artigo dispõe: “Os órgãos públicos, por si, ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo Único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e reparar os danos causados, na forma prevista neste código”. Ao deixar de comunicar o consumidor sobre a inscrição de seu nome, acarretará a efetivação do dano, passível de reparação, por ser a responsabilidade objetiva.

Ocorrendo a inscrição sem a devida comunicação prévia, gera para o consumidor o direito de ver o seu dano reparado. O art. 42 do CDC em seu caput, menciona: “Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.”

## RESULTADOS

No decorrer do primeiro semestre de 2018, o Balcão do Consumidor realizou atendimentos nos quais evidenciaram-se casos em que o consumidor fora negativado sem prévio aviso por parte do fornecedor. Através das mediações realizadas pelo Balcão do Consumidor, os fornecedores prontificaram-se de maneira satisfatória, a resolver o problema demandado.

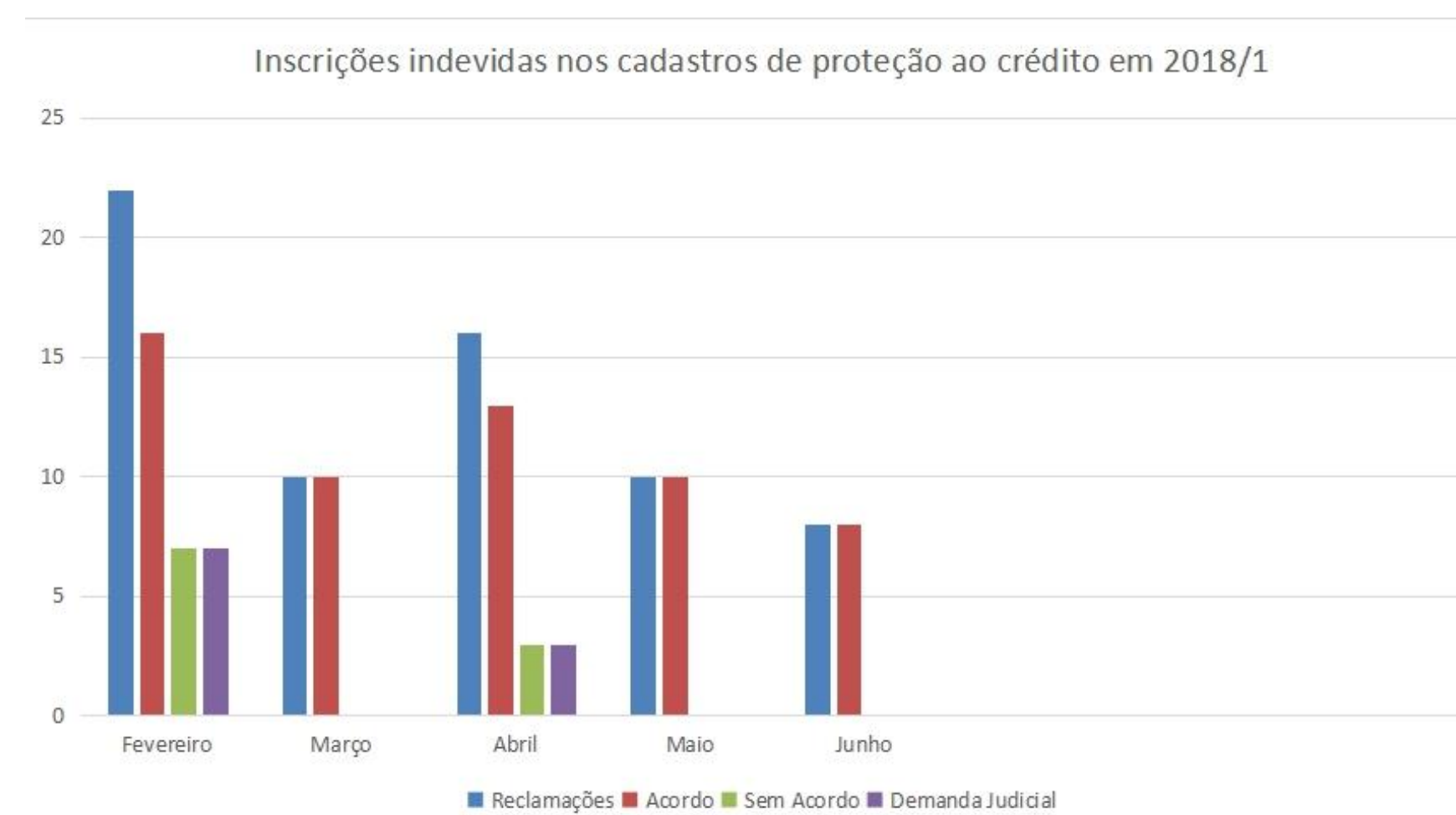


Figura nº1<sup>3</sup>

Nas reclamações trazidas pelos consumidores junto ao Balcão do Consumidor, obtiveram acordos a maioria dos casos, sendo que os que não obtiveram uma solução na sua reclamação foram orientados a propor demanda junto ao Juizado Especial Cível. Dos casos atendidos, as inscrições indevidas originaram-se de inscrição por financeiras, agências bancárias e reclamações em que o consumidor somente veio a ser cobrado passado anos de uma suposta compra.

No procedimento de mediação, destaca-se a agilidade em esclarecer e solucionar a demanda apresentada pelo consumidor, além de apontar os transtornos causados ao mesmo, pois o consumidor vem a saber da inscrição de seu nome nos órgãos de proteção ao crédito quando busca realizar uma nova compra, utilizando crédito. É de suma importância o diálogo e a conscientização tanto do fornecedor, como do consumidor, para que o este evite a inscrição indevida sem a devida notificação e aquele registre a irregularidade nos órgãos de defesa do consumidor.

## CONCLUSÕES PARCIAIS

No referido estudo constatou-se que os danos causados pelos órgãos de proteção ao crédito, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor.

Ao fornecedor cumpri responder caso haja inserção indevida, e ao órgão de proteção quando não há comunicação de tal inserção.

Contudo o que fora contemplado no decorrer deste estudo, torna-se notória a conclusão da responsabilidade dos órgãos de proteção ao crédito quando não levam em conta a norma que determina a comunicação prévia de que vai ser realizada a inserção em seus cadastros pelo não cumprimento da obrigação anteriormente firmada com algum credor.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013;  
 DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro: Responsabilidade civil. 27ª ed. São Paulo: Saraiva, 2013;  
 ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor esquematizado. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014

<sup>2</sup> Projeto do Curso de Direito da Universidade Luterana do Brasil - ULBRA / Canoas e parceria junto ao PROCON/RS

<sup>3</sup> Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor - SINDEC

<sup>1</sup>iscalb@hotmail.com

