

## LUÍS BORRELLI NETO

**Resumo:** O trabalho examina a obrigação dos órgãos de defesa do consumidor de atualizar os cadastros de reclamações contra fornecedores.

**Palavras-chave:** Consumidor – Cadastro – Reclamações – Atualização – Fornecedor.

**Abstract:** This paper deals with the obligation of consumer protection agencies to update the records of claims against suppliers.

**Key words:** Consumer - Record - Claims - Update - Supplier

**Sumário:** 1. Introdução. 2. Dos cadastros de consumidores. 3. Das informações relativas aos fornecedores e a postura do Procon paulista. 4. Da obrigação dos órgãos públicos de defesa do consumidor de transmitir informações corretas e atualizadas. 5. Da posição da jurisprudência. 6. Conclusão. Referências.

### 1 Introdução

A Lei n.º 8.078/90 estabelece que os órgãos públicos de defesa do consumidor devem manter arquivos atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços (art. 44, CDC): são os denominados cadastros de fornecedores.

Esses cadastros são de acesso público e divulgados anualmente na forma de ranking.

Os fornecedores são agrupados por segmento de atuação e a lista recebe grande atenção da mídia.

Parece-nos claro que foram duas as intenções do legislador ao determinar a criação dos arquivos de consumo estatais: a primeira, de informação, mantendo o consumidor atualizado sobre a conduta dos fornecedores; a segunda, que é decorrência lógica da primeira, consiste em induzir o fornecedor a atuar de modo adequado, solucionando os problemas causados aos consumidores na prestação dos serviços e no fornecimento de produtos. Isso porque, em razão da publicidade da lista e de sua repercussão na mídia, a imagem dos fornecedores é bastante exposta, o que pode trazer consequências para os negócios. A presença do fornecedor na lista e seu comportamento em relação às reclamações – atendimento ou não atendimento – podem ser levadas em conta pelo consumidor no momento de optar por uma ou outra empresa.

Por outro lado, o comportamento do fornecedor de um ano para outro, com aumento ou diminuição do número de reclamações – dado que normalmente é explorado pelos meios de comunicação – também é uma circunstância que reflete no conceito de uma empresa perante o público.

Sabe-se que os próprios vendedores exploram como argumento de venda o fato de uma empresa concorrente figurar na lista.

A presença do fornecedor no cadastro, o número de reclamações e a comparação das informações com as de empresas concorrentes, contudo, não são os únicos fatores capazes de influenciar a escolha do consumidor.

Em atenção ao disposto no caput do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, os órgãos públicos de defesa do consumidor classificam as reclamações em atendidas ou não atendidas. A classificação é feita de acordo com o resultado de processos administrativos que tramitam nos referidos órgãos.

Essa classificação tem grande importância para o bom nome da empresa perante o público. Um elevado número de reclamações não atendidas certamente transmite uma imagem negativa ao consumidor.

Daí a importância do cadastro a que alude o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, lista que deve ser elaborada segundo critérios que reflitam a realidade.

### 2 Dos cadastros de consumidores

Várias entidades – algumas delas estrangeiras – armazenam e divulgam informações sobre os consumidores, destinadas,

precipuaente, à orientação para a concessão de crédito.

Tais entidades sofrem um rígido controle, seja por parte dos órgãos públicos de defesa do consumidor, seja por parte do Poder Judiciário.

O artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor estabelece uma série de critérios que devem ser observados por tais empresas, assegurando direitos aos consumidores.

Os bancos de dados e cadastros de consumidores devem ser objetivos, contendo informações atinentes apenas às relações de consumo. São assegurados ao consumidor os direitos de prévia comunicação sobre o armazenamento e de acesso aos dados que lhe dizem respeito. Os dados devem ser claros e expressos em linguagem de fácil compreensão.

Quanto à vida útil da informação, o parágrafo 1º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que os arquivos não podem conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos. Para o cálculo do prazo, deve ser considerada a data do fato que motivou o assento desabonador.

E como aspecto de principal importância, as informações devem estar corretas, ou seja, devem refletir a realidade, do que decorre o direito do consumidor à retificação imediata, conforme prevê o parágrafo 3º do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor.

### 3 Das informações relativas aos fornecedores e a postura do Procon paulista

A exatidão das informações e o direito à retificação imediata não são, parece-nos claro, prerrogativas apenas dos consumidores (art. 43 do CDC). Os mesmos critérios devem balizar os cadastros de fornecedores a que alude o artigo 44 da Lei n. 8.078/90.

É justamente esse o ponto que nos motivou a escrever este breve artigo. Isso porque a Fundação Procon do Estado de São Paulo recusa-se a retificar os dados constantes dos cadastros de fornecedores, transmitindo informações inexatas à população, com inequívoco prejuízo aos fornecedores de serviços e de produtos.

Quando um consumidor apresenta uma reclamação ao Procon, tem início um processo administrativo que culmina com o atendimento ou o não atendimento dessa reclamação pelo fornecedor.

O cadastro de fornecedores a que alude o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor é construído justamente com base nos referidos processos administrativos.

Tratando-se de reclamação fundamentada e a depender do resultado do processo administrativo, a queixa será incluída no cadastro como atendida ou não atendida.

Comumente, porém, reclamações são resolvidas após o encerramento do processo administrativo. Há casos, também, em que o fornecedor comprova judicialmente não ter havido qualquer vício no fornecimento do serviço ou do produto.

Nessas situações - posterior atendimento ou comprovação de que a reclamação é infundada - o Procon tem se recusado a retirar ou reclassificar o registro, obrigando os fornecedores a invocar a tutela jurisdicional para tais fins.

A Fundação Procon alega que não está obrigada a modificar os seus registros após o término do processo administrativo. Sustenta que acordos posteriores não têm o condão de transmutar a natureza da reclamação. Segundo o órgão, o resultado do processo administrativo é uma “fotografia do comportamento do fornecedor diante das reclamações que contra ele são formuladas dentro de um determinado lapso temporal, no caso, no ano ao qual se referirá”.

Em outras palavras, no entendimento da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado de São Paulo, o cadastro informativo do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor deve refletir a postura do fornecedor no processo administrativo, não importando o que venha a ocorrer após o seu encerramento.

O Procon paulista também se ampara em dispositivo da Lei estadual n. 10.177/98. Trata-se da lei que regula o processo administrativo no âmbito da Administração pública do Estado de São Paulo. Segundo o órgão, o artigo 51 da Lei estadual n. 10.177/98 impede a modificação do decidido nos processos administrativos, por assim dispor: “Esgotados os recursos, a decisão final tomada em procedimento administrativo formalmente regular não poderá ser modificada pela Administração, salvo por anulação ou revisão, ou quando o ato, por sua natureza, for revogável.”

### 4 Da obrigação dos órgãos públicos de defesa do consumidor de transmitir informações corretas e atualizadas

Ao analisar os princípios que incidem sobre os bancos de dados e cadastro de consumidores, Antônio Carlos Efig destaca, entre outros, o da informação:

“Quanto ao princípio da informação, pode ser considerado a mais importante baliza norteadora das regras inerentes à

Política Nacional de Relações de Consumo, principalmente em relação ao assunto ora em análise. Os arquivos de consumo, fontes precípuas de informações, apresentam íntima ligação com este princípio, que normatiza não somente a responsabilidade do fornecedor na divulgação destas informações, mas também os direitos do consumidor de obtê-las, e mais, encontrá-las sem disparidades com a realidade.”

Divulgar informações corretas é prática que deve, por óbvio, valer para os dois lados: consumidores e fornecedores. Da mesma forma que as entidades privadas que armazenam informações sobre consumidores devem transmitir informações verdadeiras e atualizadas, os arquivos de consumo estatais devem conter dados com as mesmas características sobre os fornecedores de produtos e serviços.

Os arquivos de consumo permitem que os fornecedores tenham informações sobre o consumidor que busca crédito. Ao analisar esses arquivos, Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin destaca três direitos básicos do consumidor: (i) o de comunicação acerca do armazenamento de informações a seu respeito; (ii) o de acesso às informações que constam desse arquivo; (iii) e o de retificação das informações incorretas. E quanto ao terceiro direito, destaca: “Como decorrência do direito de acesso, o Código assegura ao consumidor também o direito de retificação da informação incorreta. A retificação, mais ainda quando o consumidor faz prova (uma certidão negativa, por exemplo), deve ser imediata.”

Portanto, as informações relativas aos consumidores devem exprimir a verdade.

Dados incorretos devem ser imediatamente corrigidos.

Vale observar que o desrespeito a tais direitos sujeita o fornecedor ao pagamento dos danos morais e patrimoniais eventualmente experimentados pelo consumidor, sem prejuízo das sanções administrativas e penais previstas na legislação.

Pergunta-se: não teriam os fornecedores os mesmos direitos assegurados aos consumidores em relação às informações constantes dos arquivos estatais? A resposta é positiva.

Não se pode admitir um tratamento diferenciado.

Da mesma forma que órgãos como SPC e Serasa devem transmitir informações corretas e atualizadas sobre os consumidores, o Procon deve transmitir informações verdadeiras e igualmente atualizadas sobre os fornecedores.

Uma das funções do arquivo, como já se viu, é manter o consumidor atualizado sobre o comportamento do fornecedor. Os arquivos estatais, nesse sentido, devem auxiliar o consumidor na escolha de uma ou outra empresa.

Informações incorretas e desatualizadas prejudicam fornecedores e consumidores.

Portanto, as mesmas regras aplicáveis às informações dos consumidores nos arquivos privados devem orientar os arquivos estatais. Nesse sentido, novamente invocamos as lições de Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin: “Aplicam-se aos arquivos de consumo estatais, subsidiariamente, as regras mais minuciosas referentes aos seus similares privados. Assim, por exemplo, tem o fornecedor o direito à retificação de dado incorreto.”

Note-se que o parágrafo 2º do artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor é claro a esse respeito: determina que se apliquem aos arquivos de consumo estatais as mesmas regras enunciadas no artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, dispositivo que regula os bancos de dados e cadastros de fornecedores.

Ocorre que muitas vezes o atendimento a uma reclamação se dá após o término do processo administrativo no Procon.

Há casos, também, em que o fornecedor obtém provimento jurisdicional reconhecendo que agiu de forma absolutamente correta, inexistindo justificativas para o atendimento da reclamação.

Mesmo quando essas situações ocorrem, dispondo o fornecedor de documentos (termo de acordo) ou de uma decisão judicial que demonstre tal desfecho, o Procon tem se recusado a modificar a classificação da reclamação de não atendida para atendida.

E pelas razões já expostas no presente trabalho, a manutenção de uma reclamação reconhecidamente infundada no cadastro é ilegal e abusiva, pois prejudica o conceito da empresa perante o público.

Além de tudo que já foi dito, a Lei n. 10.177/98 - que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública no Estado de São Paulo - determina que todos os arquivos de consumo mantidos pelos órgãos estatais “devem ser completados ou corrigidos de ofício, assim que a entidade ou órgão por eles responsável tome conhecimento da incorreção, desatualização ou caráter incompleto” (art. 84).

Assim, as informações de fornecedores constantes dos arquivos de consumo mantidos pelos órgãos de defesa do consumidor, em obediência ao que dispõem os artigos 43 e 44 do Código de Defesa do Consumidor e, no Estado de São Paulo, ao que estabelece o artigo 84 da Lei n. 10.177/98, devem ser corrigidas, para que reflitam a verdade.

Não se pode confundir o processo administrativo instaurado a partir de uma reclamação com o cadastro a que se refere o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor. Este, ainda que o desfecho da reclamação tenha ocorrido após o término do processo administrativo, deverá ser sempre atualizado.

## 5 Da posição da jurisprudência

Em razão dessa postura do Procon paulista, algumas empresas invocaram a tutela jurisdicional com o objetivo de corrigir as informações constantes do cadastro de fornecedores.

Trata-se de empresas que atenderam reclamações fora do âmbito administrativo ou tiveram reconhecido, pelo próprio Poder Judiciário, a lisura de seus procedimentos.

Por mais de uma vez o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo acolheu pedidos nesse sentido, obrigando o Procon a atualizar os seus registros, modificando a classificação da reclamação (de não atendida para atendida), ou mesmo a retirar a reclamação do arquivo.

No julgamento da Apelação Cível n. 315.462.5/8-00, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo manteve sentença prolatada em mandado de segurança que concedera a ordem para determinar que o Procon retirasse uma reclamação do cadastro.

Isso porque a própria consumidora acabou reconhecendo, em audiência de conciliação realizada no Juizado Especial Cível – curiosamente situado dentro do próprio Procon –, a improcedência de sua reclamação.

Não obstante o fato tenha sido levado ao conhecimento do órgão pelo fornecedor, o Procon manteve o registro da infundada reclamação, motivando o fornecedor a impetrar mandado de segurança.

A 8ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo entendeu que o Procon violou o artigo 84 da Lei estadual n. 10.177/98, “pois, se a empresa nada devia, é natural que a reclamação não fosse atendida, sendo inviável constar no cadastro que houve reclamação ‘fundamentada’ e ‘não atendida’, sendo abusiva a manutenção de tal registro”.

O acórdão relatado pelo Desembargador José Santana destaca trecho do parecer do Ministério Público, da lavra da Doutora Marianí Atchabahian: “[...] não se pode perder de vista que um dos princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor é o da boa-fé nas relações de consumo, princípio este dirigido não só à empresa, mas também aos consumidores e aos órgãos que atuam na sua defesa. Tal princípio, previsto no artigo 4º, III, do CDC, na sua acepção objetiva, impõe às partes e aos órgãos de defesa do consumidor deveres de lealdade e de cooperação, a fim de que se possa alcançar a harmonia dos participantes das relações de consumo, também um dos princípios do CDC (art. 4º, III). A conduta da impetrada desatende aos ditames (desses princípios), na medida que contribuiu para certa desarmonia nas relações entre a apelada e os consumidores que com ela negociam ou virão a negociar.”

Como dito, no curso de processo judicial, a consumidora reconheceu que sua reclamação era infundada. Mesmo comunicado desse fato pelo fornecedor, o Procon se recusou a alterar o cadastro, motivando a impetração de mandado de segurança, cuja ordem foi concedida para excluir o registro do cadastro de reclamações.

Destacamos outro caso submetido ao Poder Judiciário, no qual consumidor e fornecedor celebraram acordo após o encerramento do processo administrativo.

Em razão desse fato, o fornecedor requereu ao Procon paulista a atualização do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, no que não foi atendido, ensejando a propositura de ação de conhecimento, sob o rito ordinário, para esse fim.

O pedido do fornecedor - alteração da classificação do registro de reclamação fundamentada não atendida para reclamação fundamentada atendida - foi acolhido em primeiro grau de jurisdição. Ao julgar a apelação interposta pelo Procon, a 4ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo negou provimento ao recurso.

E o fez, em síntese, com base em três fundamentos, quais sejam: (i) o de que a manutenção de uma informação incorreta e desatualizada “lesa direito de personalidade da empresa, na consideração de que o cadastro é público e acessível aos consumidores, dando a falsa impressão de não ter ela atendido ao reclamo do consumidor”; (ii) o de que afronta o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor, que determina que os órgãos de defesa do consumidor devem manter cadastros atualizados; (iii) e, por fim, por violar o artigo 84 da Lei Estadual n. 10.177/88 do Estado de São Paulo, dispositivo que determina que todos os arquivos de consumo mantidos pelos órgãos estatais devem ser completados ou corrigidos de ofício, assim que o órgão por eles responsável tome conhecimento da incorreção, desatualização ou caráter incompleto.

## 6 Conclusão

Conclui-se que os órgãos públicos de defesa do consumidor devem manter seus arquivos de consumo devidamente atualizados, transmitindo aos consumidores e à opinião pública informações verdadeiras sobre os fornecedores. As

informações devem ser atualizadas, mesmo que a retificação tenha origem em fato ocorrido após o processo administrativo, desde que os fornecedores comprovem, de modo inequívoco, que a reclamação foi atendida ou que o próprio consumidor reconheceu ser infundada a reclamação.

#### Referências

EFING, Antônio Carlos. Bancos de dados e cadastro de consumidores. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1993.

#### Sobre o texto:

Texto inserido no EVOCATI Revista nº 81 (01/09/2012)

Elaborado em .

#### Informações bibliográficas:

Conforme a NBR 6023:2002 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), este texto científico publicado em periódico eletrônico deve ser citado da seguinte forma:

Disponível em: < [http://www.evocati.com.br/evocati/artigos.wsp?tmp\\_codartigo=560](http://www.evocati.com.br/evocati/artigos.wsp?tmp_codartigo=560) >. Acesso em: 03/09/2013