

**A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO
CRÉDITO PELOS DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR PELO CADASTRO
INDEVIDO**

**LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA DE LOS ÓRGANOS DE PROTECCIÓN DE
CRÉDITO POR LOS DAÑOS CAUSADOS AL CONSUMIDOR POR EL REGISTRO
INDEVIDO**

LUIS MIGUEL BARUDI DE MATOS¹

MARCOS VINICIUS AFFORNALLI²

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo demonstrar a possibilidade de responsabilização solidária dos órgãos de proteção ao crédito pelos danos causados aos consumidores pela incorreta inclusão desses nos cadastros de inadimplentes, com base no Código de Defesa do Consumidor, tendo por fundamento a existência de uma cadeia de fornecimento e nexo de imputação. Os argumentos apresentados consideram os princípios orientadores do microssistema de proteção ao consumidor, em especial os princípios da vulnerabilidade, da proteção integral e da reparação integral dos danos causados nas relações de consumo, que têm por destinatários o consumidor e aqueles a ele equiparados em decorrência dos danos sofridos. Defende-se, portanto, a mitigação das excludentes de responsabilidade dadas aos fornecedores de serviços de forma geral, considerando a especificidade da relação contratual existente entre a entidade de proteção ao crédito, o fornecedor originário e o consumidor prejudicado. Esse alargamento da responsabilização desses órgãos e sua inserção nos princípios de proteção ao consumidor tem com premissa maior a proteção da dignidade da pessoa humana, valor maior defendido pela Constituição Federal e que deve servir de norte para todo o ordenamento jurídico brasileiro, impedindo que restem sem reparação quaisquer espécies de danos, em especial aqueles que atingem sujeito vulnerável por presunção legal absoluta, como é o consumidor. Frente a esses argumentos, o estudo, em suas considerações finais, defende a possibilidade de reparação do dano pelos órgãos de proteção ao crédito e a

¹ Mestre em Direito Econômico e Socioambiental pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR, professor da União Dinâmica de Faculdades Cataratas – UDC de Foz do Iguaçu/PR, advogado.

² Mestre em Direito Público pela Universidade Gama Filho – RJ, doutorando em Direito das Relações Sociais pela Universidade Federal do Paraná – UFPR, professor da União Dinâmica de Faculdades Cataratas – UDC de Foz do Iguaçu/PR, advogado.

posterior utilização da ação regressiva contra aquele que tenha efetivamente causado do dano ao consumidor.

PALAVRAS-CHAVE: Proteção integral do consumidor; Responsabilidade civil; Dignidade da pessoa humana.

RESUMEN

El presente estudio tiene por objetivo demostrar la posibilidad de responsabilizar de forma solidaria a las entidades de protección de crédito por los daños causados a los consumidores por la incorrecta inclusión de aquellos en los registros de deudores, con base en el Código de Defensa del Consumidor, presentando como fundamento la existencia de una cadena de fornecimiento y un nexo de imputación. Los argumentos presentados consideran los principios orientadores del microsistema de protección del consumidor, en especial los principios de la vulnerabilidad, de la protección integral y de la reparación integral de daños surgidos de las relaciones de consumo, que tienen por destinatarios el consumidor e aquellos a este equiparados en razón de los daños sufridos. Se defiende, así, la mitigación de las excluyentes de responsabilidad permitidas a los proveedores de servicios en general, considerando la especificidad de la relación contractual existente entre la entidad de protección de crédito, el proveedor originario y el consumidor perjudicado. Ese alargamiento de la responsabilidad de estos órganos y su inserción en los principios de protección al consumidor tiene como premisa mayor la protección de la dignidad humana, valor mayor defendido por la Constitución Federal y que debe servir de norte a todo ordenamiento jurídico brasileño, para impedir que resten sin reparación cualquier espécimen de daños, en especial aquellos que atingen el sujeto vulnerable por presunción legal absoluta, como es el consumidor. Frente esos argumentos, el estudio, en sus consideraciones finales, defiende la posibilidad de reparación del daño por las entidades de protección de crédito y la posterior utilización de la vía regresiva contra aquel que tenga efectivamente ocasionado el daño al consumidor.

PALABRAS-CLAVE: Protección integral del consumidor; Responsabilidad civil; Dignidad humana.

1 INTRODUÇÃO

O estudo realizado não busca tratar do tema de forma definitiva, mas sim, trazer argumentos para fundar uma nova interpretação dos postulados de defesa do consumidor com

referência à atuação dos órgãos de proteção ao crédito e os danos causados pela inscrição indevida dos consumidores em seus cadastros.

A partir da pesquisa realizada, demonstra-se a relevância da Constituição Federal e seus princípios, influenciando diretamente o restante do ordenamento jurídico brasileiro, alcançando o instituto da responsabilidade civil e sua abordagem pela lei geral – o Código Civil – e pela legislação específica quanto às relações de consumo – o Código de Defesa do Consumidor. Para tanto, dividiu-se o trabalho em dois tópicos.

O primeiro tópico trata da responsabilidade civil, expondo um sintético panorama histórico, tratando em especial, da responsabilidade subjetiva e objetiva e sua abordagem pelo Código de Defesa do Consumidor, realizando a vinculação dessa opção legislativa com os princípios fundamentais do sistema de proteção ao consumidor, tendo como premissa maior a dignidade da pessoa humana.

O segundo tópico traz, de forma também sucinta, o sistema de proteção ao crédito, sua função e origem, bem como a questão da responsabilidade pela inclusão indevida do nome de consumidores nos cadastros de inadimplentes, com o posicionamento atual da doutrina acerca do assunto, informando posições divergentes quanto à possibilidade de responsabilização dessas entidades perante os danos causados às vítimas diretamente e à sociedade.

Ressalta-se que, como dito inicialmente, o presente trabalho não se propõe a extinguir as discussões com relação ao assunto abordado, antes disso, o que se pretende é trazer argumentos e observações para que se dê continuidade à essa discussão.

2 RESPONSABILIDADE CIVIL E SUA INSERÇÃO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

2.1 O INSTITUTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Em consonância com o objetivo geral proposto e em decorrência deste, bem como dos objetivos específicos, é necessário tratar do tema da responsabilidade civil, num primeiro momento, por meio de uma verificação de seus primórdios, passando a discussão de sua abordagem pelo ordenamento jurídico brasileiro e, ao final, de forma específica, pelo prisma adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, com vistas a análise crítica do instituto e a

possibilidade de propor, ao final, um fundamento diverso do que atualmente se utiliza a ciência jurídica³.

Para o desenvolvimento desse diagnóstico, optou-se pela apreciação dos precedentes históricos da responsabilidade civil, passando, por fim, ao exame da própria estrutura interna do instituto, com ênfase no fundamento da responsabilidade civil na teoria da culpa e na teoria do risco e nas suas funções de reequilíbrio econômico-social, reparação da vítima e prevenção de danos.

2.1.1 Da responsabilidade sem culpa a culpa como fundamento da responsabilidade civil

Lima (1998, p. 13) afirma que “a crença antiga e divulgada de que a teoria das obrigações e do contrato constitui uma ilha inacessível à evolução, tendendo à perenidade, à uniformidade e à universalidade, em virtude de seu caráter científico e lógico, não resiste hoje a mais simples análise”. Da mesma forma o instituto da responsabilidade civil, atrelado em seu âmbito técnico à noção de obrigação e de contrato e, portanto, não imune à evolução social decorrente da pós-modernidade em suas dimensões de sociedade de risco e de consumo⁴.

Para adentrar à análise dos antecedentes históricos da responsabilidade jurídica, cite-se Hironaka (2005, p. 44), para quem, “duas são as grandes referências para uma concepção, ainda que analógica, dos antecedentes históricos da responsabilidade civil: o *conceito de responsabilidade* e a *codificação de um sistema de compensação*”. Nesse sentido, segue a autora, independentemente da consideração da existência de um conceito preciso de responsabilidade civil, todos os sistemas jurídicos, antigos ou contemporâneos, indicam a existência de um *dever de compensação* em razão de um prejuízo ao direito de outrem.

Nesse primeiro estágio civilizacional, no qual as instituições humanas eram tão pouco desenvolvidas e, por conseguinte, não se cogitava qualquer forma de organização

³ Como afirma Fachin (2000, p. 5), “crítica e ruptura não abjuram, *tout court*, o legado, e nele reconhecem raízes indispensáveis que cooperam para explicitar o presente e que, na quebra, abrem portas para o futuro”.

⁴ Segue Lima (1998, p. 15-17): “Não há, sem dúvida, assunto mais atual, mais complexo e mais vivo, como observa Jossierand, do que o estudo da responsabilidade aquiliana, centro do Direito Civil, ponto nevralgico de todas as instituições. René Savatier, estudando a evolução geral da responsabilidade civil, observa que sua expansão é hoje revolucionária. Inúmeras são as causas que os doutrinadores apontam para justificar aquela asserção; umas de natureza puramente material, como as que decorrem dos novos inventos mecânicos, como o automóvel, o avião, as estradas de ferro, os maquinismos em geral, provocando situações jurídicas novas. Vivemos mais intensamente (Roosevelt) e mais perigosamente (Nietzsche), e, assim, num aumento vertiginoso, crescente e invencível, de momentos e de motivos para colisões de direitos. [...] Ao lado das causas materiais apontadas, fatores econômicos, sociais, políticos e influências de ordem moral vieram precipitar a evolução da responsabilidade extracontratual, a ponto de se afirmar que, em nenhuma outra matéria jurídica, o movimento de ideias foi tão acentuado nestes últimos dez anos”.

social que não fosse decorrência do uso da força, vigorava a autotutela pela prática da vingança pessoal como única forma de compensação por danos causados por outro indivíduo (HIRONAKA, 2005, p. 45). A vingança pura e simples, feita pelas próprias mãos da vítima, seria a *pena privada perfeita*, segundo Lima (1998, p. 20).

Passando à Roma Antiga pode-se considerar que é neste estágio de evolução jurídica que se encontram as bases fundamentais de todos os sistemas jurídicos ocidentais, mesmo daqueles que não derivam diretamente do Direito Romano (HIRONAKA, 2005, p. 49). Essa tendência se percebe tanto na doutrina geral do Direito, quanto nas obras referenciais acerca da responsabilidade civil, difundida ainda nos manuais acadêmicos sobre o tema. É do direito romano que as legislações modernas retiraram a teoria clássica da culpa e da qual nasceu o princípio genérico da responsabilidade extracontratual concretizado no Código Civil de Napoleão (LIMA, 1998, p. 19). É do Direito Romano e a partir desse, a concepção de um dever geral de não prejudicar ninguém, expresso na máxima *naeminem laedere* (CAVALIERI FILHO, 1998, p. 19).

Nesta fase permanece a noção de vingança pessoal, porém regulada pelo Estado e não se tem diferença entre responsabilidade civil e penal (PEREIRA, 2001, p. 2). Percebe-se então a valoração econômica do dano, sendo diferenciado o valor pago em consequência da pessoa do ofensor e do ofendido, bem como em razão do bem atingido pela ofensa (DIAS, 2006, p. 26).

Com o advento da *Lex Aquilia*, ainda no Direito Romano, é que se reconhece um princípio geral aplicável à reparação do dano – no caso o *damnum injuria datum*⁵ –, transformando-se em marco jurídico essencial para o tema da responsabilidade, passando a denominar, inclusive, uma espécie desta: a *responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana*. Esta traz consigo a noção de *culpa* como elemento subjetivo da responsabilidade (DIAS, 2006, p. 28).

Com o advento da *lex aquilia de damno* se introduziu a inovação sem precedentes da ideia todo autor de um ato ilícito – contrário à lei ou ao direito de outrem – está obrigado de antemão a indenizar em decorrência da causalidade da ação levada a cabo. Entretanto, a culpa moldada pela *lex aquilia* não mantém relação com o sentido de culpa que se adota

⁵ “O *damnum injuria datum* consistia na destruição ou deterioração da coisa alheia por fato ativo que tivesse atingido a coisa *corpore et corpori*, sem direito ou escusa legal (*injuria*). Concedida, a princípio, somente ao proprietário da coisa lesada, é mais tarde, por influência da jurisprudência, concedida aos titulares de direitos reais e aos possuidores, como a certos detentores, assim como aos peregrinos; estendera-se também aos casos de ferimentos em homens livres, quando a lei se referia às coisas e ao escravo, assim como às coisas imóveis e à destruição de um ato instrumentário (testamento, caução), desde que não houvesse outro meio de prova.” (LIMA, 1998, p. 22).

contemporaneamente na concepção de responsabilidade civil. Na visão aquiliana, o fator fundamental é a *causalidade do agente* em relação ao dano, ou seja, a obrigação de reparar está fundada no fato de o agente ter causado o dano e não na possibilidade de ter desejado causar o dano que efetivamente causou (HIRONAKA, 2005, p. 55-57).

Já na modernidade, percebe-se o surgimento de nova realidade social, advinda da crescente modernização decorrente da revolução industrial, da hegemonia do capitalismo como forma de produção e, por consequência, novos contextos relacionais entre indivíduos e a consolidação dos Estados nacionais, levando a demanda por alterações também no domínio do Direito (DALLARI, 2011, p. 77-79).

Segundo Dias (2006, p. 30), no direito francês evoluído, independe da gravidade da culpa do responsável, sendo estabelecidas categorias de culpa das quais advém os danos: a que acarreta a responsabilidade penal do agente perante o Estado e a responsabilidade civil perante a vítima; aquela das pessoas que descumprem obrigações (culpa contratual) e a que não está vinculada a crime ou delito, mas tem origem na negligência ou imprudência do agente (culpa extracontratual).

Entretanto, a teoria clássica fundada na culpa se mostrou insuficiente para atender às demandas concretas decorrentes do convívio social com a evolução da sociedade moderna, deixando sem reparação casos nos quais não se conseguia a comprovação desse elemento subjetivo. Esse novo contexto social deu início a um movimento jurisprudencial que alargava a interpretação do elemento subjetivo, levando à reformulação da teoria clássica da responsabilidade civil fundada na existência de culpa do ofensor, que deu lugar a novas teorias dogmáticas que se posicionam pela necessidade de reparação dos danos em decorrência direta do fato ou do risco criado, sem a consideração da culpa (CAVALIERI FILHO, 1998, p. 141-142).

2.1.2 Da responsabilidade civil subjetiva à responsabilidade civil objetiva: da vinculação do dano exclusivamente à existência da culpa à presunção ou desconsideração da culpa para reparação do dano

Conforme define Dias (2006, p. 57), a teoria da culpa resumida por Ihering na fórmula “sem culpa, nenhuma reparação”, foi suficiente por muito tempo para satisfazer a dogmática jurídica como fundamento da responsabilidade e ainda inspira parte da doutrina que resiste em declarar sua insuficiência frente às demandas da modernidade, sem menção

ainda aos defeitos da própria concepção teórica. Entretanto, a transição da responsabilidade subjetiva para a objetiva não foi tarefa simples ou célere (LIMA, 1998, p. 70-71).

Para contextualizar a situação que se observava então, Calixto (2008, p. 150) afirma que ao final do século XIX se constata que a exigência da prova da culpa pela vítima do dano dificultava, quando não impedia, a reparação do próprio dano, sendo iniciado o movimento doutrinário e jurisprudencial no sentido de relativizar o ônus probatório da vítima, sem abolir formalmente a culpa ou sua prova como fundamento da responsabilidade civil. Surgem assim, segundo o autor, as primeiras teorias favoráveis à presunção da culpa do ofensor pelos danos causados por sua ação⁶.

Como dito por Lima (1998, p. 113-116), o movimento evolutivo da sociedade introduzida na industrialização torna imprescindível perquirir um novo fundamento para a responsabilidade civil extracontratual que melhor resolvesse o problema da reparação do dano, não sendo mais possível atender às novas demandas sociais no âmbito da responsabilidade unicamente com fundamento na culpa. Para tanto se fez necessário abordar a responsabilidade não mais sob o prisma do elemento moral e passar a análise do aspecto exclusivo da reparação do dano. Sendo que dano e reparação não devem ser medidos pela culpabilidade, mas surgir do próprio fato causador da lesão ao bem jurídico.

Em resposta à demanda social pela possibilidade de reparação mesmo na ausência de culpa, pode-se afirmar que a teoria da responsabilidade objetiva se funda no risco, concebido como perigo ou probabilidade de dano, sendo que aquele que exerce uma atividade perigosa deve assumir os riscos dela decorrente e reparar os eventuais danos que possa ocasionar. Dito de outra forma, todo prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por este, independentemente de ter agido com culpa ou não. O problema da reparação se resolve pela *causalidade*, dispensado qualquer juízo de valor sobre a ação do responsável, que é aquele que materialmente causou o dano (CAVALIERI FILHO, 1998, p. 143).

2.2 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL: SEGURANÇA DO CONSUMIDOR COMO PARADIGMA DE RESPONSABILIZAÇÃO

2.2.1 Código de defesa do consumidor e responsabilidade civil

⁶ Nesse sentido, Maranhão (2010, p. 180) afirma que “a dificuldade probatória era tão intensa e injusta que acabou sendo considerada como uma verdadeira *maldade* às vítimas, que, diante do dissabor de um já previsível fracasso probatório no interior de uma demanda judicial, no mais das vezes restavam totalmente iressarcidas. Daí o porquê dessa frustração técnico-probatória ter sido batizada na doutrina de *probatio diabolica*.”

A pós-modernidade como espaço de transição da sociedade moderna para um futuro desconhecido e incerto, traz como característica perceptível a sua natureza consumista, ou melhor, a internalização de uma *sociedade de consumo*⁷. Com objetivo de trazer um recorte teórico e referencial ao presente trabalho, e necessário informar algumas premissas sobre a abordagem que se adota. Trata-se aqui de uma forma de localização do problema proposto em determinado e específico ambiente social.

O indivíduo-consumidor, alcança posição de relevância na sociedade pós-moderna não pela utilização de bens de tradição aristocrática, mas pelo consumo de novos produtos, transformados em signos, cujo uso se restringe no tempo, levando à busca constante por novos produtos, sendo o valor de representação daqueles o fator indicativo da situação social do indivíduo. A partir da alteração desses padrões, com o consumo individualizado e ávido por inovações tecnológicas, elevado a fator preponderante da inserção do indivíduo na sociedade é que se conforma a atual sociedade de consumo, na qual os signos ou objetos vão além da sua dimensão material de uso, encampando uma dimensão ideal de representação (BAUDRILLARD, 2010, p. 50-51).

Nessa realidade social contemporânea despontam novos atores centrais – o consumidor⁸ e o fornecedor⁹ – partes de uma nova espécie de relação jurídica – a relação de consumo¹⁰, surgindo a necessidade de evolução do próprio ordenamento jurídico contemporâneo, adotando medidas punitivas, protetivas e preventivas quanto às ameaças e danos advindos das novas relações sociais resultantes.

O Direito, então, enfrenta um novo desafio: a proteção do consumidor como fenômeno jurídico desconhecido no passado e que, a partir do século XX, quando o homem passa a viver em função de um novo modelo associativo, a sociedade de consumo, que se caracteriza por um número inédito e crescente de produtos e serviços disponibilizados, pelo

⁷ Para Barbosa (2010, p. 7), “sociedade de consumo é um dos inúmeros rótulos utilizados por intelectuais, acadêmicos, jornalistas e profissionais de marketing para se referir à sociedade contemporânea. Ao contrário de termos como sociedade pós-moderna, pós-industrial e pós-iluminista – que sinalizam para o fim ou ultrapassagem de uma época – sociedade de consumo, à semelhança das expressões sociedade da informação, do conhecimento, do espetáculo, de capitalismo desorganizado e de risco, entre outras, remete o leitor para uma determinada dimensão, percebida como específica e, portanto, definidora, para alguns, das sociedades contemporâneas”.

⁸ Consumidor é qualquer pessoa física ou jurídica que, isolada ou coletivamente, contrate para consumo final, em benefício próprio ou de outrem, a aquisição ou a locação de bens, bem como a prestação de um serviço. (FILOMENO, 2007, p.32).

⁹ Fornecedor é qualquer pessoa física, ou seja, qualquer um que, a título singular, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado produto ou serviços, e a jurídica, da mesma forma, mas em associação mercantil ou civil e de forma habitual. (FILOMENO, 2007, p.47).

¹⁰ Relações de consumo são relações jurídicas por excelência, pressupondo, por conseguinte, dois polos de interesse: o consumidor-fornecedor e a coisa, objeto desses interesses, o que no caso consiste em produtos e serviços. (FILOMENO, 2007, p.50).

domínio do crédito e do *marketing*, pela dificuldade de acesso à justiça. Essa nova sociedade leva à criação do Direito do Consumidor como disciplina jurídica autônoma (GRINOVER E BENJAMIN, 2007, p. 6).

Essa realidade social se coloca de frente às antigas concepções e dogmas jurídicos da modernidade, influenciando como se viu no surgimento de um novo ramo de estudos jurídicos – o Direito do Consumidor – e também no que se refere ao instituto da responsabilidade civil, que por sua vez, encontra sua base no Direito Civil, mas tem aplicabilidade plena e necessária no direito consumerista, incluindo a abordagem da Responsabilidade Civil no microsistema de proteção das relações de consumo.

Retomando o tema da sociedade de consumo, pode-se afirmar que esta, ao contrário do que se propunha e que se imagina, não trouxe apenas benefícios aos que nela se encontram. A posição do consumidor, encantado com os benefícios prometidos, de acesso a bens e serviços, novas tecnologias e produtos, possibilidade de obtenção de ascensão social através da propriedade e uso desses objetos, acabou por ser inferiorizada.

Se nas sociedades anteriores, consumidor e fornecedor se encontravam em relativo equilíbrio de negociação, muitas vezes pela proximidade existente entre ambos, decorrente de um mercado pré-globalização, atualmente o fornecedor assume um papel preponderante na relação de consumo, ditando regras e condições, em contraposição à vulnerabilidade do consumidor. O mercado, nos seus moldes atuais, não apresenta mecanismos para superar ou mitigar essa posição de inferioridade relacional do consumidor, sendo imprescindível a intervenção do Estado com tal objetivo. Seja editando e implementando normas jurídicas, seja solucionando conflitos decorrentes das relações de consumo (GRINOVER E BENJAMIN, 2007, p. 6-7).

Essa condição desfavorável do consumidor se apresenta de forma complexa, multifacetada, não sendo plausível a aceitação de que o Direito proteja apenas em parte o consumidor. Faz-se necessário, ao contrário, que a proteção ao consumidor – elo mais fraco da relação de consumo – seja integral, sistemática e dinâmica, com o regramento de todos os aspectos dessa relação jurídica específica. E na vulnerabilidade do consumidor, pretendendo sua proteção integral, é que se fundamenta o Direito do Consumidor como nova disciplina jurídica, com objetivo precípuo de reequilibrar a relação de consumo (GRINOVER E BENJAMIN, 2007, p. 7).

Dessa forma, tem-se que o Código de Defesa do Consumidor compõe um sistema autônomo inserto no sistema constitucional brasileiro, estando suas normas submetidas aos princípios constitucionais e, por outro lado, todas as outras normas do sistema constitucional

somente se aplicarão às relações de consumo em caso de lacuna no sistema de defesa do consumidor. Sob esse aspecto, sua interpretação deve ser lógico-sistemática, com base teleológica, integrando suas regras e princípios com as finalidades para as quais fora proposto (RIZZATO NUNES, 2010, P. 156).

Para Efing (2003, p. 88-90), os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor são instrumentos de prevenção e repressão com vistas ao aprimoramento das relações de consumo. Não visam a *demonização* do fornecedor ou se tornar a *tábua de salvação* dos consumidores frente aos abusos na relação de consumo. Objetiva, por outro lado, extirpar as desigualdades por meio de alternativas legais disponibilizadas ao consumidor, ensinando-o a utilizá-las. A partir do momento em que o consumidor tenha conhecimento de seus direitos e de como defendê-los, torna-se exigente em sua ação de consumo e essa exigência influencia a atitude do fornecedor, aprimorando, por fim, a relação de consumo.

Para esse fim, a *política nacional das relações de consumo* é regida por determinados princípios próprios, elencados no art. 4º, do Código de Defesa do Consumidor, que, segundo Marins (1993, p. 37-38), têm por objetivo atender e proteger os consumidores em sua dignidade, saúde e segurança, em seus interesses econômicos, promovendo a transparência e harmonia das relações de consumo.

Desse sistema principiológico, destaca Efing (2003, p. 91) a importância do *princípio da vulnerabilidade* e do *princípio da informação*, sendo que desses é possível extrair os demais princípios informadores do Direito do Consumidor no Brasil, positivado pelo Código do Consumidor. Para contextualizar a importância do princípio da vulnerabilidade é preciso ter em mente a condição de submissão do consumidor na relação de consumo. Essa submissão tem por base o poder dos fornecedores em limitar a escolha do consumidor em face dos produtos por aqueles disponibilizados no mercado, concluindo que se o consumidor depende do fornecedor para manifestação de sua vontade, à essa esta submisso e, portanto, torna-se o elo mais fraco da relação.

Para Filomeno (2007, p. 79-82) a obrigação ou tarefa imposta pelo Código do Consumidor não é apenas dos fornecedores, estendendo-se ao Estado, órgãos públicos e entidades privadas de proteção do consumidor. O Estado desempenharia sua função educativa e informativa por meio da educação formal, incluindo a matéria dos direitos do consumidor nos currículos escolares em todos os níveis, bem como através dos órgãos públicos de defesa do consumidor. Estes órgãos públicos, por sua vez, atuariam em conjunto com entidades privadas no sentido de disponibilizar material informativo direcionado à sociedade

consumidora, com objetivo de disseminar e dar conhecimento sobre direitos e prerrogativas atinentes ao tema das relações de consumo.

Outro dos princípios informadores do Direito do Consumidor é o *princípio da garantia de adequação*, definido por Efig (2003, p. 94) como aquele que determina ao fornecedor o dever de garantir a adequação dos produtos e serviços à demanda legalmente constituída pela saúde, segurança, qualidade de vida e demais bens jurídicos inerentes aos consumidores. Conforme Marins (1993, p. 41), essa adequação dos produtos e serviços está vinculada ao binômio *segurança/qualidade*¹¹ e atende concretamente aos objetivos do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, que consistem no atendimento das necessidades dos consumidores, respeitando sua dignidade, saúde e segurança, melhoria da qualidade de vida e protegendo seus interesses econômicos.

Passando ao *princípio da boa-fé nas relações de consumo*, este vem expresso no Código de Defesa do Consumidor como regra geral de comportamento e encontra-se invocado em diversas passagens da referida lei. A *transparência* e *harmonia* previstas no *caput* do seu art. 4º serão decorrentes da conduta geral de boa-fé de ambas as partes da relação de consumo, ainda que na defesa de interesses aparentemente confrontantes. Para tanto, ambos – consumidor e fornecedor –, devem ter em vista um objetivo comum que é o de tornar mais eficiente e justo o mercado de consumo (MARINS, 1993, p. 41-42).

Assim, tem-se que a boa-fé inserida no Código de Defesa do Consumidor é *objetiva*, definida por Rizzatto Nunes (2010, p. 196) como o dever das partes de agir conforme determinados parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de estabelecer e preservar o equilíbrio nas relações de consumo. Não o equilíbrio econômico, mas o equilíbrio entre suas respectivas posições contratuais. A boa-fé objetiva funciona, nesse contexto, como um modelo, que não depende de qualquer verificação de má-fé subjetiva do fornecedor ou do consumidor.

Como corolário dos demais princípios inseridos no Código de Defesa do Consumidor, encontra-se o *princípio do acesso à justiça*, por sua função concretizadora dos direitos afetos ao tema. De nada adiantaria a previsão de direitos e garantias formais sem a facilitação de sua materialização através da prestação jurisdicional acessível e o tratamento diferenciado do consumidor em juízo, ainda com vistas a sua vulnerabilidade e ao equilíbrio na relação de consumo (EFING, 2003, p. 95).

¹¹ Segundo Filomeno (2007, p. 82), “hodiernamente o conceito de qualidade não é mais a adequação às normas que regem a fabricação de determinado produto ou a prestação de um determinado serviço, tão-somente, mas principalmente a satisfação de seus consumidores [...]”.

Para esse fim, o princípio propicia aos consumidores meios processuais efetivos e contundentes para a busca da defesa de seus interesses e possibilitando a plena utilização dos direitos *subjetivados* e *positivados* no Código do Consumidor e legislação correlata. Com esse objetivo, o Código cria instrumentos de facilitação da posição processual do consumidor, dentre os quais, a vulnerabilidade, a inversão do ônus da prova, a impossibilidade da intervenção de terceiros nas lides de consumo, o sistema de responsabilidade civil mitigada do fornecedor e a antecipação de tutela (EFING, 2003, p. 95).

No microssistema dos direitos do consumidor, com suas inovações de natureza jurídica material e processual destaca-se o instituto da responsabilidade civil como instrumento vital de concretização desses novos direitos. Não há como se falar em plena concretização dos direitos do consumidor sem que haja a previsão da reparação dos danos causados no âmbito das relações de consumo e, mais importante, sem que se instituem instrumentos processuais que garantam a efetiva, integral e célere reparação desses danos.

Portanto, para o estudo das relações de consumo é imprescindível a percepção da forma de recepção da responsabilidade civil pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como sua operacionalização em juízo em decorrência das prerrogativas processuais destinadas ao consumidor para consecução do princípio do acesso à justiça em todos os seus aspectos.

Inicialmente, quanto à responsabilidade civil inserida no Código de Defesa do Consumidor cabe aludir a Denari (2007, p. 182-183) que afirma decorrer da relação de consumo uma relação de responsabilidade, com a inversão dos polos ativo e passivo, adentrando o consumidor no polo ativo da relação de responsabilidade, levando consigo todas as suas prerrogativas subjetivas. Essa inversão de posição relacional que permitiu ao Código do Consumidor afastar a bipartição clássica entre *responsabilidade contratual e extracontratual*, dando ensejo à unificação do instituto em sua aplicação às relações de consumo. Segue Denari (2007, p. 188 e 203), informando que a responsabilidade civil adotada pelo Código de Defesa do Consumidor é objetiva, não sendo relevante para sua determinação investigar a conduta do fornecedor de produtos ou serviços, considerando-se apenas o fato da colocação destes no mercado de consumo, dando causa aos danos causados por esses.

Entretanto, a responsabilidade do fornecedor, da forma como adotada pelo Código de Defesa do Consumidor, não é absoluta, mas mitigada, sendo previstas hipóteses de exclusão dessa responsabilidade, previstas na lei e cujo ônus da prova é do fornecedor (EFING, 2003, p. 135). Essa opção legislativa segue a melhor doutrina que prevê que um sistema equânime de responsabilização no âmbito das relações de consumo deve imputar o risco aquele que tenha melhores condições de prevê-lo e que tenha melhores condições de distribuir, diluir e

reduzir tais riscos, recaindo, por fim, esse risco sobre aquele que o originou, sem que isso signifique em responsabilidade absoluta, com vistas à harmonia na distribuição de riscos (MARINS, 1993, p. 97).

O Código de Defesa do Consumidor, por opção legislativa, adota a concepção ampla de fornecedor¹², sendo que é solidária a responsabilidade dos participantes da mesma cadeia de fornecimento do produto ou serviço. Com essa determinação legal, seja qual for o fornecedor acionado pelo consumidor a responder pelos danos causados, sua concorrência para a realização do evento danoso é irrelevante, bastando sua inserção na cadeia de fornecimento (EFING, 2003, p. 144-145).

Por óbvio também que se faz necessária a comprovação da *existência do defeito*, do *dano efetivo* – moral ou patrimonial – e, do *nexo de causalidade entre o defeito do produto ou serviço* e a *lesão*. Não se comprovando ou inexistindo qualquer desses elementos não se pode cogitar a responsabilidade civil do fornecedor no âmbito da relação de consumo (MARINS, 1993, p. 108-109). Quanto aos danos causados pelo fornecedor de serviços, sua responsabilidade encontra fundamento nos mesmos elementos do caso dos produtos, em razão do fornecimento de serviços defeituosos (DENARI, 2007, p. 202).

Com respeito aos serviços, Denari (2007, p. 203) relaciona três hipóteses em que esses serão considerados defeituosos: a) quando é mal apresentado ao público consumidor; b) quando sua fruição é capaz de suscitar riscos acima do nível de razoável expectativa; e c) quando, em razão do decurso do tempo, desde a sua prestação, é de se supor que não ostente sinais de envelhecimento. Esses critérios de aferição encontram-se elencados no art. 14, § 1º, do CDC e são, segundo o autor, a simples adequação da norma prevista no art. 12, § 1º, também do CDC e que se refere aos produtos defeituosos.

Interessante o posicionamento de Rizzatto Nunes (2010, p. 243-244) quanto aos fatos do produto e serviço, muitas vezes denominados de *acidentes de consumo*. O autor defende a utilização do termo *fato* em detrimento de *acidente*, sendo que este último poderia confundir o entendimento da conotação desejada pelo CDC, não se adequando a determinados acontecimentos ensejadores de responsabilidade por danos aos consumidores. Já a própria palavra *fato* permite a conexão com acontecimento, implicando no entendimento de que seria

¹² Sobre o assunto, Filomeno (2007, p. 47) afirma que são considerados como fornecedores todos quantos propiciem a oferta de produtos ou serviços no mercado de consumo, mediante desempenho de atividade civil ou mercantil e de forma habitual, sendo relevante sua distinção apenas para fins de responsabilização por danos causados aos consumidores ou, na cadeia de responsabilização, para que os próprios fornecedores utilizem seu direito de regresso, em vistas da solidariedade entre esses, imposta como garantia de efetividade da proteção dos mesmos consumidores.

qualquer acontecimento e não apenas aqueles decorrentes de acidentes, no sentido estrito do termo.

Com relação às excludentes de responsabilidade, Marins (1993, p. 145) defende sua inclusão no CDC com vistas à justa distribuição do risco entre as partes da relação de consumo para que se obtenha um sistema de proteção dessas relações não apenas eficaz, mas harmônico e equilibrado, sem que a carga de responsabilidade se sobreponha de forma desmesurada sobre um dos polos da relação, o fornecedor, mas preservando o tratamento favorável ao consumidor. O art. 12, § 3º, do CDC relaciona de modo taxativo as hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor de produtos, assim como o § 3º, do art. 14, também do CDC, enumera as excludentes de responsabilidade do fornecedor de serviços.

Com a concorrência de culpa, permanece, no âmbito do CDC, a responsabilidade integral do fornecedor. Quanto à culpa de terceiro, este deve ser pessoa estranha à relação de consumo, sendo que se o terceiro participar da relação de consumo, de plano não seria assim considerado. Mas, da mesma forma, se o terceiro estiver relacionado com a cadeia de fornecimento, como empregado, preposto ou representante autônomo do fornecedor, este se mantém como responsável integral pelo dano causado (RIZZATO NUNES, 2010, p. 261-262).

As causas excludentes da responsabilidade do fornecedor de serviços se coadunam com as do fornecedor de produtos, sendo também a inexistência do defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Em contrapartida, é importante analisar a questão da consideração da excludente genérica de responsabilidade consubstanciada pelo *caso fortuito ou força maior* e elencadas no Código Civil, art. 393 e inexistente no rol trazido pelo CDC. Denari (2007, p. 199-200) e Marins (1993, p. 153-155) adotam a tese majoritária¹³ de que a ocorrência do caso fortuito ou força maior deve ser analisado sob dois aspectos, decorrentes do momento do acontecimento. Em caso de ocorrência em fase de concepção ou produção do produto, o fornecedor permanece responsável pelo dano causado quando da sua inserção no mercado e utilização pelo consumidor, mantendo-se intacto o nexo causal. Entretanto, em caso de acontecimento em momento posterior, quando o produto já estiver inserido no mercado, o fornecedor já não será responsabilizado pelos danos causados por este, já que o nexo causal que liga o defeito ao dano não estaria mais sob seu controle.

¹³ Apresentando posicionamento contrário tem-se Rizzatto Nunes (2010, p. 261), que defende a responsabilidade integral do fornecedor na ocorrência de caso fortuito ou força maior, independentemente do momento do acontecimento.

2.2.2 Segurança das relações de consumo em observância do paradigma da dignidade humana

Desde a década de 1980 faz-se menção, de forma reiterada nos textos jurídicos no Brasil, à dignidade da pessoa humana, período em que se presenciou a elaboração e promulgação da Constituição Federal, em 1988, que deu extrema importância normativa aos direitos e garantias individuais e coletivos e, nesse conjunto, papel proeminente à dignidade. A partir da promulgação da CF de 1988 e, em especial no decênio posterior, que coincide com os cinquenta anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, vivenciou-se no Brasil a discussão sobre o tema em proporções jamais vistas. Esse fato foi alimentado, de certa forma, pelo histórico recente de desrespeito aos direitos humanos em nosso país e acabou por propiciar grande produção jurídica brasileiro (HIRONAKA, 2005, p. 159-160).

Em decorrência desse movimento histórico, a Constituição Federal de 1988, ocasionou uma reação ao período autoritário anterior e seguindo os passos de outras ordens constitucionais, incluiu um título próprio para o tratamento dos princípios fundamentais, inserido na parte inaugural do texto, em homenagem ao seu vital significado e função. Através desse posicionamento, o legislador constituinte fez transparecer, de forma inequívoca, sua intenção de outorgar aos princípios fundamentais a qualidade de normas embasadoras e informativas de todo ordenamento constitucional, em especial as que definem direitos e garantias fundamentais, que ao lado desses princípios integram o núcleo essencial da nossa Constituição formal e material (SARLET, 2010, p. 71).

Nesse contexto informado pelo núcleo essencial de nossa Constituição, tem-se a *dignidade da pessoa humana* como fundamento do modelo de Estado democrático de Direito, conforme art. 1º, inciso III da Constituição Federal de 1988. A própria CF faz menção expressa ao princípio fundamental da dignidade da pessoa humana em outras passagens do texto constitucional. Assim se torna evidente que a dignidade da pessoa humana mereceu a devida atenção por parte da ordem jurídica positiva no Brasil (SARLET, 2010, p. 72).

Silva (2009, p. 105), define a dignidade da pessoa humana como valor supremo que atrai o conteúdo de todos os direitos fundamentais do homem, desde o direito à vida. Dessa apreensão decorre que a disposição constitucional de que ordem econômica há de ter por fim assegurar a todos uma existência digna; a ordem social visará a realização da justiça social; a educação, o desenvolvimento da pessoa e seu preparo para o exercício da cidadania. Estes não

são meros enunciados formais, mas indicadores do conteúdo normativo eficaz da dignidade da pessoa humana.

De acordo com o autor citado, a dignidade da pessoa humana é um valor supremo, sendo um direito fundamental da humanidade, desde o seu nascer com vida. Onde se prepara a pessoa para o seu desenvolvimento no exercício de cidadania obtendo assim seu direito a uma vida digna.

Pela dimensão que possui a dignidade da pessoa humana, entende-se que, ao ser positivada como princípio constitucional pela CF de 1988, esta passa a obrigar de forma irrestrita e incontestável o Estado e a sociedade, sendo que qualquer ação contrária a sua prevenção, proteção e promoção há de ser considerada juridicamente nula, sendo que no âmbito constitucional, nenhum princípio é mais valioso na função de sintetizar a unidade material da Constituição do que o da dignidade da pessoa humana (PIOVESAN, 2009, p. 365).

Nessa dimensão, o valor fundamental da dignidade da pessoa humana acaba permeando, senão embasando, os demais direitos e garantias fundamentais que lhe são conexos, iniciando pelos direitos da personalidade, perpassando pelo direito à propriedade, influenciando os direitos econômicos, sociais e culturais, atingindo os princípios de ordem econômica e, dessa forma limitando a livre iniciativa (PIOVESAN, 2009, p. 96-106).

Nesse movimento de permeabilização, a dignidade da pessoa humana fundamenta a proteção jurídica do consumidor no âmbito das relações de consumo, em especial no que se refere à segurança e adequação dos produtos e serviços inseridos no mercado de consumo, à proteção da vida e saúde, ao objetivo de equilíbrio das relações, à facilitação do acesso à justiça e também no que tange à responsabilidade civil do fornecedor.

Considerando esses pressupostos, caberá aos órgãos administrativos de proteção ao consumidor e de regulação das atividades econômicas envolvidas no processo a averiguação e controle dos riscos inerentes aos serviços disponibilizados no mercado de consumo, mas, antes da atuação do Estado, cabe aos fornecedores verificar e garantir a adequação de seus produtos e serviços.

Assim, a segurança do consumidor, como um dos principais objetos de tutela do CDC e da Política Nacional das Relações de Consumo, presente em vários de seus princípios norteadores, pretende, a par de enfatizar a proteção do consumidor estimular o fornecedor a buscar a adequação de produtos e serviços aos padrões de mercado. Some-se a esses objetivos, o de possibilitar a responsabilização do fornecedor em caso de ocorrência de dano ao consumidor em decorrência da não observância das normas de segurança, bem como da

frustração das legítimas expectativas do consumidor quando da aquisição de produtos e serviços (EFING, 2003, p. 218).

Isso porque a obrigação de segurança no direito do consumidor é de natureza eminentemente preventiva, cabendo ao fornecedor a verificação prévia da adequação e segurança de seus produtos e serviços, em vista das expectativas do consumidor e daquelas advindas das normas técnicas de segurança existentes. E ainda, o controle de riscos deve prosseguir após a comercialização ou introdução do produto ou serviço no mercado, sendo obrigado o fornecedor a relatar os órgãos administrativos competentes e, principalmente, os consumidores os possíveis efeitos danosos que seus produtos e serviços potencialmente produzirão, também no sentido de evitar os danos eventuais e antes desconhecidos. Estando os fornecedores ainda obrigados a substituir os produtos defeituosos ou perigosos por outros que correspondam às expectativas de segurança impostas (LOPEZ, 2010, p. 172).

A não observância desses quesitos – *segurança e expectativa* – dá ensejo à responsabilização civil do fornecedor, seja no âmbito material, seja moral, perfazendo o sistema de responsabilidade civil objetiva adotada pelo CDC. Essas garantias, portanto, trazem como fundamento primeiro a dignidade da pessoa humana, protegendo e preservando a vida, quanto à incolumidade física no que diz respeito à segurança e, no que se refere às expectativas, preservando a esfera jurídica econômica e moral, importando dizer, como de praxe, que ambas podem ser objeto de ação de responsabilidade conforme o ordenamento jurídico prevê.

3 DO SISTEMA DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E SUA RESPONSABILIZAÇÃO PELO CADASTRO INDEVIDO DE CONSUMIDORES

Retornando ao tema da sociedade de consumo, a atual realidade social, do consumo de massa se apresenta como um liame contínuo de relações entre consumidores e fornecedores, sujeitando-se ao sistema de proteção do Código de Defesa do Consumidor em vista da possibilidade, cada vez mais frequente, da ocorrência de acidentes de consumo, causadores de danos materiais e morais para as partes envolvidas. No que se refere ao fornecimento de serviços, surge a questão da criação e manutenção dos bancos de dados com informações a respeito da vida econômica dos consumidores e sua capacidade de solvência.

Segundo Covas (2012), os bancos de dados destinados à proteção ao crédito são entidades cujo objetivo é a coleta, o armazenamento e a disponibilização de informações de crédito para utilização na análise de riscos referentes à sua concessão, sendo que no Brasil,

tais entidades surgiram na década de 1950 e, posteriormente, com a Constituição Federal de 1988 passaram a ter previsão constitucional no art. 5º, inciso LXXII, alínea “a”, sendo disciplinadas pelo artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor. Defende o autor que tais entidades tem fundamental importância para a segurança jurídica das relações de consumo e, consequentemente dão maior higidez à economia.

A discussão que se pretende trazer diz respeito à responsabilidade civil dessas entidades de proteção ao crédito pelo cadastro indevido de consumidores em seus bancos de dados, com base nos princípios de proteção do consumidor como sendo a parte vulnerável na relação de consumo e diante da possibilidade de equiparação da vítima de evento danoso decorrente de relação de consumo contida no artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor.

Não se trata de rever a possibilidade de consideração do dano – material e/ou moral, relativo à inclusão indevida mas, por outro lado, discutir a responsabilidade por esse dano, a se considerar a posição do órgão de proteção ao crédito na cadeia de consumo ou de fornecimento existente e sua posição como ente prestador de um serviço de utilidade pública.

A proteção jurídica do consumidor não tem caráter exclusivamente contratual, aplicável nas etapas pré-contratual, na execução do contrato e na etapa pós-contratual, estendendo-se àqueles que, mesmo não participem da contratação de modo direto, por serem vítimas do evento danoso acabam sendo equiparados ao consumidor para fins de responsabilização do causador do dano. Nesse sentido Sanseverino (2010, p. 119) trata do *nexo de imputação* que é o vínculo que se estabelece entre o defeito presente no produto ou serviço e a atividade desenvolvida pelo fornecedor para atribuição do dever de indenizar os danos sofridos pelo consumidor prejudicado.

Segue Sanseverino (2010, p. 207), afirmando que o sistema de proteção ao consumidor põe fim à dicotomia entre responsabilidade contratual e extracontratual quando adota tratamento utilitário à responsabilidade por acidentes de consumo, incluindo no rol de pessoas que poderão se indenizadas os terceiros, alheios à relação de consumo originária (*bystanders*), que, equiparados ao consumidor direto, poderão acionar diretamente o fornecedor, seja qual for o vínculo contratual existente ou até inexistente, conforme artigo 17, do CDC.

No caso da inclusão indevida do consumidor em banco de dados de inadimplentes, mesmo que sua relação contratual não seja com o órgão de proteção ao crédito mas com eventual fornecedor diverso, deve prevalecer a lógica da proteção integral e a possibilidade de responsabilização deste último, considerando a cadeia de fornecimento e o nexo de imputação.

Essa possibilidade de responsabilização direta dos órgãos de proteção ao crédito pela inclusão indevida de consumidores em seus bancos de dados, conforme defendido no presente estudo, tem como fundamento a teoria do contato social de consumo, em conformidade com a conceituação de Sanseverino (2010, p. 217), para quem aquele é estabelecido por meio de atos puramente materiais, independente de manifestações claras de vontade na sociedade de consumo de massa, aproximando o fornecedor do consumidor em momento anterior ou até mesmo, fora de qualquer vínculo contratual.

Sempre que houver dever de indenizar em vista de danos causados por produtos ou serviços e, sendo considerada a cadeia de fornecimento, caberá ao fornecedor acionado, em vista da obrigação solidária, a respectiva ação de regresso contra aquele que efetivamente tenha provocado o dano. No que se refere à responsabilidade do fornecedor de serviços, aplica-se o disposto no art. 14, do CDC, incluindo as excludentes de responsabilidade ali elencadas. Trata-se, portanto, de responsabilidade objetiva, mitigada pelas excludentes ali elencadas mas que deve ser tratada com cautela em vista dos princípios de proteção integral do consumidor já elencados anteriormente.

No caso dos serviços de bancos de dados, o CDC trata do tema no seu artigo 43 e 44, indicando expressamente o caráter público dessas entidades e, assim, o destinatário de seus serviços não é apenas o fornecedor que contrata o órgão e sim a coletividade, aplicando-se, como afirma o art. 44, as regras do parágrafo único do art. 22, também do CDC.

Da leitura dos dispositivos citados tem-se a fundamentação para a responsabilização direta dos órgãos de cadastro frente ao consumidor lesado, tendo em vista que o cadastro indevido caracteriza, evidentemente, descumprimento à obrigatoriedade da prestação de serviços adequados, eficientes e seguros, impondo a obrigação de reparação do serviço e de indenizar os eventuais lesados, independentemente de vínculo contratual existente.

Para oportunizar a manifestação do indivíduo a ser cadastrado junto ao banco de dados de inadimplentes e, assim, contestar a inclusão, as entidades de banco de dados devem informar previamente o interessado, conforme § 2º do art. 43 do CDC. A partir da informação prévia, o interessado poderá regularizar sua situação creditícia ou, em caso de não constar motivo para o cadastro, manifestar-se nesse sentido. Sobre o tema, o Superior Tribunal de Justiça editou a Súmula nº 359¹⁴.

¹⁴ STJ Súmula nº 359 (13/08/2008): Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição.

Ainda no que diz respeito às excludentes previstas no art. 14, § 3º, estas deveriam ser analisadas também sob o prisma da cadeia de fornecimento, da relação de imputação e da relação contratual existente nos serviços de cadastro e proteção ao crédito. Quando se trata das excludentes mencionadas, verifica-se a possibilidade dada ao fornecedor de serviços de comprovar a inexistência do defeito ou a culpa exclusiva da vítima ou do consumidor. No caso das entidades de proteção ao crédito, a primeira excludente é de fácil compreensão e interpretação, sendo comprovada excluirá o dever de indenizar do fornecedor de serviço.

Quanto à segunda excludente, defende-se uma interpretação restritiva quanto às partes dessa relação de consumo e abrangente quanto à posição da vítima. Explica-se o argumento: a relação de consumo, se existente no caso, vincula o órgão de cadastro (fornecedor) e o fornecedor (consumidor) que informa o inadimplemento ou busca informações acerca da pessoa com quem pretende negociar.

A vítima do cadastro indevido é, por óbvio, consumidor mas, de forma muito clara, parte de uma relação de consumo diversa dessa que se estabelece entre o fornecedor do serviço de proteção ao crédito e aquele ao qual o serviço se destina inicialmente – comerciante, empresário. Assim, a vítima desse fornecimento inadequado do serviço ofertado com características de entidade pública está alheia a essa relação contratual (*bystander*) mas, mesmo nessa condição, encontra-se tutelado pela norma e não deve ser excluído da possibilidade de reparação do dano sofrido.

Interpretando as normas citadas de forma sistemática, percebe-se claramente a presença de uma cadeia de fornecimento, cabendo ao lesado propor a ação de reparação contra qualquer dos responsáveis, que são solidários na responsabilidade decorrente e possuem a opção de promover ação de regresso entre si.

A posição majoritária da doutrina e da jurisprudência adota a excludente de responsabilidade dos órgãos de proteção ao crédito com base na culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, no caso daqueles que solicitam a inclusão do consumidor, eximindo as entidades de bancos de dados de qualquer responsabilidade. Entretanto, há de se observar também, quanto à cadeia de fornecimento o que determina o art. 23 do CDC.

Dessa forma, a lógica de que o órgão não tem conhecimento acerca das informações que lhe são repassadas para fins de cadastramento de inadimplentes tampouco pode prosperar, sendo que o fornecedor dessa espécie de serviço deve atuar com cautela e diligência, em especial considerando os efeitos danosos que poderão surgir do cadastro indevido na vida socioeconômica do consumidor prejudicado.

Assim, o presente estudo defende o posicionamento de que, com base nos argumentos expostos, existe responsabilidade objetiva dos órgãos de proteção ao crédito pelos danos causados aos consumidores que tiverem sido cadastrados indevidamente, com a adoção mitigada das excludentes apresentadas pelo CDC, respeitando os princípios da vulnerabilidade e da proteção integral do consumidor.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme se tentou demonstrar no presente estudo, ao considerar os fundamentos do ordenamento jurídico brasileiro, embasados nos princípios e garantias constitucionais, tendo como princípio maior a proteção da dignidade da pessoa humana. Dito bem maior, acompanhado dos demais princípios e garantias fundamentais, permeia todo o ordenamento jurídico, influenciando e orientando, dessa maneira, também o Direito Privado, em especial o microsistema do Direito das Relações de Consumo.

Partindo desse novo paradigma, são perceptíveis as alterações no sistema de Direito Privado, como dito, incluindo o instituto da responsabilidade civil, que acompanhando a dinâmica social, atinge seu atual estágio, no qual a responsabilização do agente causador do dano transpassa a culpa como fundamento exclusivo do dever de indenizar, adotando a idéia de risco, dando origem à responsabilidade civil objetiva em alguns casos previstos pela norma jurídica.

A ideia do risco e da responsabilidade objetiva foram adotadas pela legislação de proteção ao consumidor e das relações de consumo, indicando seus princípios norteadores específicos, bem como a sistemática de funcionamento, frente ao princípio da vulnerabilidade do consumidor, de sua proteção integral e da reparação integral do dano. Essa abordagem do código consumerista impõe conceitos amplos de consumidor e fornecedor, bem como a inclusão de vítimas que não fazem parte diretamente das relações de consumo mas que poderão ser afetadas em seus direitos em consequência dessas relações, devendo também ser indenizadas.

Esse é o cerne da abordagem realizada pelo presente estudo, que defende a possibilidade de responsabilização das entidades de proteção ao crédito ou de cadastro de bancos de dados por danos causados aos indivíduos pelo cadastramento indevido nas relações de inadimplentes, não de forma subsidiária pela ação a ser analisada especificamente de seus prepostos, mas de forma solidária, considerando-as como membros de uma mesma cadeia de fornecimento.

Ao adotar tal entendimento, pela solidariedade processual, permitindo ao consumidor acionar diretamente o órgão de proteção ao crédito, ter-se-á o atingimento do objetivo trazido pelos princípios acima elencados, em especial o objetivo de proteção integral e de reparação integral do dano daqueles que forem por este atingidos, com base na vulnerabilidade do consumidor e, portanto, na proteção da dignidade da pessoa humana.

Para tanto, defende-se um novo paradigma de interpretação dessa relação existente entre as entidades de proteção e cadastro, seus contratantes-consumidores (empresas e empresários) e o indivíduo prejudicado (consumidor). O consumidor, nesse contexto, ocupa posição de terceiro estranho à relação que causa o dano (*bystander*), não sendo possível encarar as excludentes de responsabilidade previstas no CDC, art. 14, § 3º, como aptas a, de plano, excluir a responsabilidade dos órgãos de cadastro.

Essas excludentes devem ser analisadas sob esse prisma diferenciado da relação jurídico-contratual existente. Por essa abordagem, o consumidor prejudicado não pode ser considerado como parte da relação entre órgão e fornecedor originário, que se soma, nessa posição ao órgão de proteção em uma nova cadeia de fornecimento, não sendo possível adotar as excludentes citadas, no que se referem à culpa exclusiva da vítima ou de terceiro. O terceiro, para que atue de forma a excluir a responsabilidade do fornecedor de serviços deve ser completamente estranho à relação contratual existente. Nessas condições relatadas, não existe essa separação de sujeitos – todos pertencem à cadeia de fornecimento informada.

Assim, resta ao órgão de proteção ao crédito as demais excludentes: culpa exclusiva da vítima, não fornecimento do serviço ou inexistência do defeito.

Possibilitando ao consumidor acionar diretamente o órgão de proteção ao crédito pelos danos causados pela inclusão indevida em seus cadastros de inadimplentes, com dito antes, permite-se a concretização da facilitação do acesso do consumidor à justiça, não apenas do ponto de vista prático – acesso ao Poder Judiciário, mas também do ponto de vista da eficácia da prestação jurisdicional ao analisarmos a sociedade de consumo de massa, na qual muitas vezes não se tem um fornecedor físico, com endereço e sede, mas uma “loja virtual”, cujo domicílio pode estar localizado a milhares de quilômetros de distância do domicílio do consumidor.

Nessas condições, instado o órgão de proteção ao crédito a responder pelos danos causados, sempre lhe restará o direito à ação regressiva, decorrente da solidariedade da obrigação, sendo que, em decorrência de sua capacidade econômica e operacional, a possibilidade de ressarcimento dos valores efetivamente pagos a título de responsabilização se torna mais plausível em comparação à situação do consumidor.

Em vista de todos os argumentos expostos, o presente estudo propõe, de forma inicial, a possibilidade de alteração do paradigma da responsabilidade dos órgãos de proteção ao crédito e de banco de dados com objetivo de, efetivamente, concretizar a política de proteção ao consumidor no que respeita à sua vulnerabilidade, proteção integral e integral reparação dos danos causados em decorrência das relações de consumo, mitigando a possibilidade de utilização indiscriminada das excludentes de responsabilidade civil do fornecedor de serviços nesses casos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA, Livia. **Sociedade de consumo**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. Trad. Artur Morão. Reimp. Lisboa (PT): Edições 70, 2010.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 10 mar. 2013.

CALIXTO, Marcelo Junqueira. **A culpa na responsabilidade civil – estrutura e função**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 2ª ed. rev. aument. e atual. São Paulo: Malheiros, 1998.

COVAS. Silvânio. **Os bancos de dados de proteção ao crédito e o cadastro positivo**. Disponível em:
<http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/serasalegal/2010/100/serasalegal_0207.htm>. Acesso em: 11 mar. 2013.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de teoria geral do estado**. 30ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

DIAS, José de Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 11ª ed. rev. atual. e aument.. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do direito das relações de consumo**. Curitiba: Juruá, 2003.

FACHIN, Luiz Edson. **Teoria crítica do direito civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.

GRINOVER, Ada Pellegrini... [et al.]. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. 9ª Ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

HIRONAKA, Giselda Maria Fernandes Novaes. **Responsabilidade pressuposta**. Belo Horizonte: Del Rey, 2005.

LIMA, Alvino. **Culpa e risco**. 2ª ed. rev. e atual. pelo Prof. Ovídio Rocha Barros Sandoval. São Paulo: RT, 1998.

LOPEZ, Teresa Ancona. **Princípio da precaução e evolução da responsabilidade civil**. São Paulo: Quartier Latin, 2010.

MARANHÃO, Ney Stany Moraes. **Responsabilidade civil objetiva pelo risco da atividade: uma perspectiva civil-constitucional**. São Paulo: Método, 2010.

MARINS, James. **Responsabilidade da empresa pelo fato do produto: os acidentes de consumo no código de proteção e defesa do consumidor**. São Paulo: RT, 1993.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade civil**. 9ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

PIOVESAN, Flávia. **Temas de direitos humanos**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

RIZZATTO NUNES, Luiz Antônio. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 5ª ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2010.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais**. 8ª ed. rev., atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 32ª ed. São Paulo: Malheiros, 2009.