

# Consumidor Direito + Grita

Com base no Código de Defesa do Consumidor e na Lei Geral de Proteção de Dados, as pessoas têm direito de saber como suas informações pessoais são usadas, com que finalidade e por quem

## Cidadãos podem contestar consultas indevidas ao CPF

» BÁRBARA XAVIER\*

Em tempos de digitalização crescente, a divulgação indevida de dados pessoais são motivo de preocupação para milhões de consumidores. Empresas de análise de crédito, como Serasa, SPC Brasil e Boa Vista SPC, coletam e processam informações que vão muito além do CPF: incluem histórico de pagamentos, hábitos de consumo, dívidas. Nesse cenário, quais são os direitos do consumidor?

A resposta vem de dois pilares legais: o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O CDC garante, desde 1990, o direito à informação clara e à correção de dados incorretos. Já a LGPD, em vigor desde 2020, trouxe um outro marco, que é a definição de que o consumidor tem o direito de saber quais dados estão sendo tratados, com que finalidade e por quem.

A aposentada Regina Souza, de 55 anos, surpreendeu-se após um atendimento particular com uma médica em uma clínica para um procedimento cirúrgico estético. “Cheguei alguns minutos antes, conforme me orientaram, para o preenchimento da ficha. Fora as informações clínicas, como tipo sanguíneo e se já passei por cirurgias ou tenho alguma doença, o formulário pedia dados como o CPF”, relembra.

Após o preenchimento, Regina seguiu para o atendimento, que demorou cerca de 40 minutos. Na conversa com a médica, não ficou definido se ela faria o procedimento nem discutiram valores, ficou de pensar. Ao chegar em casa, ela descobriu que houve uma checagem no Serasa, por parte da clínica. “Na ficha, não havia pedido de autorização para essa checagem no Serasa, fora que nem foi acertado nenhum procedimento, muito menos valor e forma de pagamento. Fiquei injuriada, pois pelo que se fala, a verificação do nome no Serasa faz o score cair”, lamenta a aposentada.

A consulta ao CPF pode ser feita por

empresas com as quais o consumidor tem ou pretende ter algum tipo de relação comercial ou contratual, como pedidos de crédito, financiamentos, compras a prazo ou abertura de contas. Em muitos casos, a autorização para essas consultas é dada de forma automática ou está prevista em contratos e termos de uso, inclusive, digitais, o que pode gerar a sensação de surpresa por parte do consumidor, caso não tenha lido os termos. De todo o jeito, é preciso autorização expressa da pessoa.

Bancos, financeiras, lojas e outras instituições podem verificar o CPF do consumidor para análise de crédito, mas isso deve ocorrer dentro dos limites da boa-fé e da finalidade justificada. O Serasa não realiza consultas por iniciativa própria, apenas fornece a plataforma para que empresas autorizadas, previamente cadastradas e com contratos em vigor, façam as consultas mediante suas próprias políticas de crédito e riscos.

De acordo com o Serasa, os dados utilizados nos relatórios de crédito são obtidos de fontes públicas, registros de inadimplência informados por empresas e informações fornecidas diretamente pelos consumidores. A empresa afirma estar em conformidade com a LGPD, oferecendo canais para que os usuários solicitem a consulta, correção ou exclusão de dados. O mesmo vale para o SPC Brasil, que disponibiliza o serviço “SPC Consumidor”, permitindo que qualquer pessoa acesse gratuitamente suas informações e verifique se há pendências em seu nome.

### Sigilo

O advogado Antonio Carlos Marques Fernandes pontua que um dos principais direitos do consumidor é o de saber exatamente quais dados uma empresa mantém sobre ele. Essa solicitação pode ser feita por meio eletrônico ou físico, diretamente ao controlador, ou seja, à empresa responsável pela coleta das informações. No pedido, o consumidor pode exigir a identificação dos dados que estão armazenados, a finalidade de uso e com quem foram compartilhados. A empresa deve responder em até 15 dias, e é recomendável que o requerimento seja feito por escrito ou via e-mail, como forma de garantir uma prova documental.

Outro aspecto importante, de acordo com o especialista em direito do consumidor, diz respeito à recusa no atendimento por parte de empresas quando a pessoa se nega a fornecer determinados dados. “Nessa situação, a empresa não pode, de forma geral, negar o serviço, salvo quando os dados solicitados forem estritamente necessários para a realização do atendimento ou da prestação do serviço. Mesmo nesses casos, a empresa tem o dever de informar de maneira clara e transparente por que a coleta é essencial e quais as consequências da não disponibilização. Exigir dados além do necessário pode ser considerada uma prática abusiva, contrariando tanto a LGPD quanto o CDC”, destaca.

Para o advogado, a LGPD veio para fortalecer o poder do consumidor ao garantir o acesso pleno aos próprios dados, o direito de

negar elementos supérfluos e o controle sobre o uso de suas informações para fins comerciais. “Empresas que ignoram essas diretrizes não apenas se expõem a sanções legais, mas também correm o risco de perder a confiança do público”, destaca.

Quando uma empresa negativa o nome do consumidor, ela deve notificar previamente, com pelo menos 10 dias de antecedência, como previsto no artigo 43 do CDC. O consumidor também pode questionar dados incorretos ou desatualizados, e a empresa é obrigada a corrigir as informações no prazo de cinco dias úteis, conforme o artigo 43.

Além disso, é direito do consumidor optar por não receber publicidade direcionada, bem como solicitar que seus dados não sejam compartilhados com terceiros, exceto em casos justificados por lei. O problema é que, na prática, nem sempre isso é respeitado, o que tem levado a um aumento de ações judiciais com base em uso indevido de informações pessoais, inclusive, com pedidos de indenização por dano moral.

### Score de crédito

A servidora Neide Oliveira, 42, teve uma experiência desagradável com o banco no qual mantém conta-corrente. Ela recebe o salário por meio da instituição e a conta inclui cheque especial. Com o mesmo banco, a servidora tem cartão de crédito. “Depois de dois anos como correntista, começaram a consultar meu nome nos cadastros de proteção ao crédito. Isso ocorreu por

seis meses”, conta. Quando descobriu o que estava acontecendo, ela ligou para o banco e foi informada pelo atendente de que se tratava de procedimento padrão para concessão de crédito. “Acontece que eu não estava pedindo nenhum tipo de crédito ao banco. Pelo contrário. Eles é que viviam me oferecendo todo o tipo de financiamento”, afirma.

Com relação ao score de crédito, o Serasa explica que a consulta em si não reduz automaticamente o score, pois ele é influenciado por vários fatores, como histórico de pagamentos, dívidas negativas, tempo de uso de crédito e comportamento financeiro. Em alguns modelos, muitas consultas em um curto período podem sinalizar um aumento de risco de inadimplência, o que pode ter reflexos indiretos no score, mas não é uma regra absoluta.

Caso o consumidor identifique checagens que julga indevidas, ele pode acessar gratuitamente o Serasa Consumidor, via site ou aplicativo, para ver quem verificou seu CPF, a data e o tipo de consulta realizada. Se não reconhecer alguma delas, pode entrar em contato diretamente com a empresa responsável para solicitar esclarecimentos.

Em caso de abuso comprovado, ele pode ainda recorrer aos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, ou acionar judicialmente a empresa que fez a verificação sem justificativa legal.

\*Estagiária sob a supervisão de Malícia Afonso



### » NEGATIVAÇÃO INDEVIDA ESTOFART

O servidor público Daniel Vieira, de 46 anos, quitou em fevereiro um financiamento de 18 parcelas referente a um sofá comprado em 2023, na rede Estofart, especializada em móveis sob medida. O pagamento foi feito por meio de boleto bancário, com a última parcela registrada e compensada no dia 14 daquele mês. Algum tempo depois, Daniel entrou em contato com uma imobiliária para alugar um apartamento, mas, para sua surpresa, foi informado de que seu nome ainda constava como negativado por uma dívida vencida registrada junto ao SPC Brasil. “Fiquei sem entender. Já tinha pago tudo, certinho. A dívida estava registrada como ativa, mesmo depois de dois meses da última parcela”, conta. “A imobiliária disse que não fecharia contrato com o nome negativado. Era o imóvel ideal, perto do trabalho da minha esposa. Perdemos a chance por conta de um erro da loja”, lamenta. Após entrar em contato com o estabelecimento e não obter retorno satisfatório, Daniel decidiu registrar queixa formal no Procon-DF.

### Comentário da empresa

“Informamos que embora a quitação integral da dívida pelo cliente tenha ocorrido em fevereiro, a baixa automática não foi efetivada em razão de uma instabilidade na transmissão entre os sistemas envolvidos. Assim que fomos notificados da situação, realizamos a exclusão imediata do apontamento junto aos órgãos de proteção ao crédito e encaminhamos ao consumidor o respectivo protocolo de exclusão. Como medida corretiva, implementamos um novo fluxo de controle interno: todas as quitações passam agora a ser comunicadas ao SPC em até cinco dias úteis, com acompanhamento direto do setor jurídico. Em sinal de respeito e consideração, oferecemos ao cliente um voucher no valor de R\$ 200, válido em qualquer unidade da rede.”

### Comentário do consumidor

“Retiraram meu nome, mas o constrangimento já aconteceu: perdi o imóvel que queria alugar. Vou avaliar ação por danos morais e, se preciso, abrir reclamação no Procon, que dá até 15 dias para resposta das empresas”

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852