

3.2.3 Crediário: recusa de crédito e negativação

Grazielle Hespanha Trevenzoli

Estagiária do Ministério Público de Minas Gerais - 13ª Promotoria de Justiça de Juiz de Fora (MG)



Introdução

O presente artigo tem como objetivo precípuo analisar criticamente como a doutrina e a jurisprudência pátrias têm se posicionado diante deste relevante tema presente na esfera do Direito do Consumidor, qual seja, o crediário e suas implicações, como a negativação do nome do consumidor em caso de inadimplência.

Para tanto, faz-se necessário analisar alguns julgados brasileiros, bem como a realidade do sistema de crédito direto ao consumidor oferecido pelo comércio no momento do pagamento da compra por ele efetuada.

O crediário

O crediário é o produto da relação que se estabelece entre o comerciante e o cliente no momento da concessão do crédito, ou seja, que possibilita o parcelamento do valor devido. Os prazos variam conforme o tipo e o valor do bem financiado e a capacidade de pagamento do comprador. As taxas de juros são fixadas pelas instituições financeiras que operam com as lojas comerciais.

Não há um dever legal por parte do vendedor de efetuar vendas que tenham como forma de pagamento o crediário. Tal prática deve ser vista como uma liberalidade que assiste ao comerciante, e não como uma obrigação. Destarte, indispensável a vontade de ambas as partes para a concretização do crediário.

As condições a serem preenchidas pelo comprador na concessão do crediário variam de acordo com o fornecedor ou comerciante, visto que em alguns estabelecimentos são exigidos apenas alguns documentos e ausência de negativação do nome do comprador nos serviços de proteção ao crédito, enquanto em outros necessário será apresentar comprovação de renda, bem como o estabelecimento de uma parcela mínima de entrada.

No entanto, a fim de proteger a igualdade e a dignidade humana, que são princípios resguardados pela Constituição Federal, mister se faz que tais condições ou exigências sejam pré-definidas pelo comerciante, de modo a evitar qualquer tipo de discriminação ou favorecimento.

A negativação pelos Serviços de Proteção ao Crédito

Uma das exigências mais comuns na concessão de crédito ao consumidor é a consulta do seu nome nos Serviços de Proteção de Crédito (SPC).

Tais serviços, que dedicam-se à análise e concessão de informações ao comerciante nas decisões sobre concessão de crédito, são geralmente ligados ao setor do comércio, de forma a proteger os comerciantes contra consumidores que já se encontrem endividados. É a chamada negativação do nome do mau pagador, que constitui um direito dos credores.

Se a ausência do nome do comprador no SPC for uma condição pré-estabelecida pelo comerciante na concessão do crediário, e tal exigência não se verificar, lícita será a recusa de crédito àquele cliente.

Assim decidiu o Egrégio Tribunal do Rio Grande do Sul, in verbis:

CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. NEGATIVA DE CONCESSÃO DE CRÉDITO. NÃO CARACTERIZAÇÃO DE DANOS MORAIS. LIBERALIDADE DO COMERCIANTE, DESDE QUE FUNDADA EM CRITÉRIOS OBJETIVOS, NÃO DISCRIMINATÓRIOS, AUSENTE CONDUTA VEXATÓRIA.

1. Em se tratando de concessão de crédito, à fornecedora é dado estipular limites, desde que embasados em critérios objetivos e pré-estabelecidos. A relação que se estabelece entre o comerciante e o cliente no momento da concessão do crédito, embora regida pelas regras protetivas do CDC, ocorre à semelhança de qualquer contrato sinalagmático, sendo a vontade das partes requisito indispensável para a sua concretização. Assim, não estando preenchidos os requisitos objetivamente estabelecidos pela ré para a abertura do crediário, tem-se como lícita a recusa havida.

2. Ausência de demonstração dos fatos constitutivos do direito da autora. Prova colhida que não confirma a alegada e conduta acintosa por parte dos funcionários da ré, da qual seja possível denotar desrespeito à pessoa do consumidor, tampouco a ocorrência de situação vexatória. Os danos morais devem se limitar às situações de efetiva violação da dignidade da pessoa humana, sob pena de se banalizar o instituto. Os meros incômodos decorrentes da situação narrada são inerentes à vida em relação e, por isso, não indenizáveis.

Manutenção, pelos seus fundamentos, da sentença que julgou improcedente o pedido.

RECURSO DESPROVIDO. (TJ RS- RECURSO INOMINADO Nº 71001110857)

Portanto, ao se considerar a concessão de crediário como uma liberalidade do comerciante, não há que se falar em danos morais pela negativa de crédito ao consumidor por seu nome constar em algum cadastro dos Serviços de Proteção ao Crédito.

Os limites da negativação

Uma importante questão a ser abordada no tema do crediário diz respeito à negativação indevida nas agências de proteção ao crédito. Para que haja tal negativação, é necessário que exista um débito que justifique a restrição do crédito, além do aviso prévio e do limite temporal da inclusão do nome do devedor em tais cadastros.

Além disso, a negativação exige, evidentemente, que a dívida exista e que seu valor seja líquido e certo, bem como que a data prevista para o pagamento tenha vencido. Sem tais pressupostos, a inclusão do consumidor nos bancos de dados dos Serviços de Proteção ao Crédito será abusiva, o que ensejará ressarcimento de possíveis danos materiais e morais sofridos pelo consumidor por conta do equívoco.

Ponto relevante a ser tratado diz respeito ao limite temporal pelo qual o nome poderá constar nos cadastros de maus pagadores e sobre o aviso prévio.

O artigo 43 e parágrafos do Código de Defesa do Consumidor exigem que o consumidor seja comunicado por escrito quando da inclusão de seu nome nos cadastros dos Serviços de Proteção ao Crédito, obrigação esta que cabe ao órgão arquivista de inadimplentes em questão, e não ao lojista credor.

A ausência do aviso prévio configurará abuso de direito, visto que impossibilita ao consumidor que pague o débito antes que seja realizado o registro negativo em seu nome. Ademais, os dados sobre os consumidores devem ser claros e verdadeiros, devendo ser corrigidos de imediato em caso de erro. Acerca do prazo, tanto o artigo 43 §1º do CDC quanto a súmula 323 do STJ impedem que a inscrição do inadimplente nos Serviços de Proteção ao Crédito exceda cinco anos, contados da data de vencimento do débito. Este fato, no entanto, não significa que o direito de reclamar o débito tenha prescrito.

Tais serviços ficam ainda impedidos de emitir quaisquer informações que possam impedir ou dificultar o acesso ao crédito após a prescrição relativa à cobrança de débito do consumidor.

Problemática da negativação

Ante o exposto, pode-se afirmar que é direito do comerciante a recusa ao crédito quando se deparar com a negativação do nome do consumidor. No entanto, resta saber se tal direito não levaria os consumidores a situações de desigualdade ou desrespeito, por conta de sua vulnerabilidade e hipossuficiência.

O problema aparece nos casos em que o consumidor tem seus documentos furtados e utilizados posteriormente por um estelionatário para efetuar compras em seu nome e assim torná-lo inadimplente de acordo com os bancos de dados. Em uma situação como essa, o consumidor será pego de surpresa e desconhecerá a origem daquele débito. Desta forma, surge a dúvida: seria o comerciante obrigado a informar ao consumidor acerca da origem de tal débito? Os serviços de proteção ao crédito possuem a obrigação legal de prestar tal informação, porém cobram um certo valor por tal serviço, que ainda poderá levar algum tempo.

Destarte, resta configurado prejuízo ao consumidor, que não tem a oportunidade de conhecer de imediato a origem do débito que lhe causou tal constrangimento.

No caso da cidade de Juiz de Fora (MG), a lei municipal nº.9378 de 18 de novembro de 1998 determinou:

Art. 1º- Ficam as empresas comerciais e industriais, bancos e outras instituições financeiras sediadas no município e que promovem vendas a crédito ou prestação de serviços, obrigadas a fornecer as razões das negativas ou do indeferimento de financiamento, por escrito, em documento hábil, emitido em papel timbrado.

Ocorre que tal dispositivo foi posteriormente alterado em 13 de outubro de 2000, passando a estabelecer um prazo improrrogável de 10 (dez) dias corridos para tal, contados da requisição feita pelo cliente.

Tal lei municipal representa um grande avanço para o consumidor, pois é uma demonstração clara do direito à informação concedido pelo Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 6º, inciso III., e seria razoável que o Congresso Nacional

elaborasse norma semelhante.

Outra situação possível ocorre quando os valores cobrados são abusivos ou maiores que os realmente devidos, ou ainda quando o comerciante não cumpre sua palavra, deixando de entregar o produto, ou ainda entregando produto diverso do pedido.

Nestas situações, o consumidor se mostra extremamente vulnerável e injustiçado perante a negativação de seu nome, vindo a sofrer assim danos materiais e morais. A única saída viável para o consumidor nestes casos seria acessar o Poder Judiciário, o que muitas das vezes se mostra demorado e dispendioso.

A negativação, por este ponto de vista, revela um forte desequilíbrio entre o comerciante e o consumidor, pois este último se vê coagido pela ameaça de ter seu nome incluído nos Serviços de Proteção ao Crédito caso não cumpra sua parte no contrato de compra e venda, qual seja, o pagamento, mesmo em condições abusivas, muitas vezes impostas pelos fornecedores de produtos e serviços.

Bibliografia

<http://www.notadez.com.br>

<http://www.acasadodireito.com.br>

<http://www.tjrs.gov.br>

SILVA, Martins da. *A negativação indevida nas agências de proteção ao crédito*, São Paulo: Américo Luis, 2002.

Conclusão

Isto posto, pode-se concluir que, apesar da negativação e a conseqüente recusa de crédito serem legais, devem ser respeitados os pressupostos aqui explanados. Ademais, por se tratar de uma liberalidade de cada comerciante, que poderá impor suas próprias exigências e regras para a concessão do crediário, sua recusa não ensejará qualquer reparação caso tenha como fundamento os critérios pré-definidos pelo comerciante.

No que tange ao direito do consumidor de saber a origem do débito responsável pela negativação de seu nome, razoável seria que a própria loja prestasse tal informação, possibilitando ao consumidor que resolvesse o problema de forma mais rápida e menos onerosa. Vale ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor deverá ser observado pelo comerciante no que diz respeito aos direitos do consumidor, e assim possibilitar que o crediário seja mais uma opção de pagamento viável àquele que compra, bem como uma forma de aumentar as vendas e aquecer o comércio.