



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL DA COMARCA DA CAPITAL

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, **ajuizar** a competente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de liminar

em face de **BANCO LOSANGO S.A – BANCO MÚLTIPLO**, inscrito no CNPJ sob o número 33.254.319/0001-00, Praça XV de Novembro, nº 20, 11º andar, salas 1.101/1.102, 12ª andar, Centro, CEP: 20010-010, Rio de Janeiro/RJ, e **LEROY MERLIN COMPANHIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM**, inscrita no CNPJ-MF sob o número 01.438.784/0001-05, Rua Domingas Galleteri Blotta, nº 315, JD Consorcio, São Paulo/SP, CEP: 04455-360, pelos fatos e fundamentos alinhados a seguir:

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

O Ministério Público possui legitimidade para propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº. 8078/90, assim como nos termos do art. 127, caput e art. 129, III da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

CF, ainda mais em hipóteses como a do caso em tela, em que o número de lesados é expressivo, expondo os consumidores a práticas desonestas e nocivas.

Considerando que as irregularidades constatadas, atinentes ao vício na prestação desse serviço, não podem ser sanadas em caráter individual, tornando patente a necessidade do processo coletivo. Claro é o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público. Nesse sentido, podem ser citados vários acórdãos do E. Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGENEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4ª Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

I - DOS FATOS

Foi instaurado, inicialmente, no âmbito da 3ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor (3ª PJDC), o Inquérito Civil nº 553/15 (anexo) para apurar representação formulada junto ao Ministério Público pelo consumidor Sr. Marfan Martins Vieira, relatando a recusa na emissão do cartão denominado “Celebre”, disponibilizado pelas rés para compras com desconto de 5% nas lojas Leroy Merlin, sem que fossem prestadas as informações devidas e os reais motivos da negativa de contratação do referido cartão.

Informa o consumidor que realizou compra no estabelecimento da ré Leroy Merlin e, no momento do pagamento, foi-lhe oferecido um desconto de 5% (cinco por cento), caso a quitação ocorresse através do cartão de crédito “Celebre”, emitido pela ré Banco Losango. Dirigiu-se, então, ao balcão próprio, ainda no interior da loja da ré Leroy, e forneceu seus dados pessoais para emissão do referido cartão. Contudo, a contratação lhe foi negada, sem qualquer informação concreta acerca dos motivos da negativa, não obstante ter sido posteriormente



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

renovado o contato, por telefone, com o réu Banco Losango, não lhe sendo apresentada a necessária justificativa.

Após procedida regular investigação à época, foi exarada promoção de arquivamento às fls. 101/109 do IC nº 553/15 pelo Promotor de Justiça titular da 3ª PJDC, tendo o Conselho Superior do Ministério Público votado pela não homologação, entendendo por prematuro referido arquivamento e carente de melhor apuração dos fatos noticiados, determinando que se envide esforços no sentido de que a Losango, ora ré, preste aos consumidores – quando por estes instada – as informações sobre os critérios utilizados para a não concessão dos serviços posto à disposição do público, de forma clara e transparente, nos termos da legislação de regência (fls. 293/313 do IC nº 553/15).

Os autos foram encaminhados, então, a esta 4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, que requisitou diversas diligências no bojo do procedimento que instrui a presente, consubstanciadas na expedição de ofícios às empresas réas, aos órgãos protetivos do consumidor – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) - bem como na solicitação de diligência ao Grupo de Apoio aos Promotores – GAP e ao Núcleo de Pesquisas, no sentido de melhor apurar as irregularidades em comento.

Pois bem. As investigações realizadas ao longo do trâmite do mencionado Inquérito Civil apuraram que as réas, de fato, não prestam informações com a adequação e clareza necessárias acerca dos critérios utilizados para análise e recusa de crédito aos clientes da ré Leroy, alijando o consumidor de obter o devido controle e correção das informações a seu respeito constantes de bancos de dados.

Com efeito, a reclamação apresentada ao Ministério Público pelo consumidor Sr. Marfan Martins Vieira não constitui fato isolado, eis que as irregularidades mencionadas restaram comprovadas através de diversas reclamações extraídas do *site* “Reclame Aqui” e do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

“Consumidor.gov” (fls. 407/411; 760/764), de reclamações registradas no Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC (fls. 426/710), de relatórios elaborados pelo Grupo de Apoio à Promotoria – GAP (fls. 31/34 e 767/769), bem como de vasta documentação colacionada por parte do consumidor reclamante (fls. 176/290), consistentes na comprovação das recorrentes lesões ao direito do consumidor à obtenção de informações sobre os motivos da negativa da contratação do cartão denominado “Celebre”

Derradeira diligência do GAP, realizada em dezembro de 2017, confirmou a persistência das irregularidades já verificadas em outra oportunidade. Veja a seguir trechos do respectivo relatório (fls. 767/768 do IC):

“(…) No dia 13 de dezembro do corrente, às 14:35h, o agente dirigiu-se à loja Leroy Merlin, situada na Rua Fonseca, nº 240, Bangu, Rio de Janeiro/RJ, Shopping Bangu, onde entrevistou um consumidor que optou em não ser identificado, ele informou que teve seu pedido de concessão do cartão Celebre negado, que após apresentar sua documentação à atendente de nome Ingrids, do setor de atendimento, foi informado pela mesma que a consulta para a concessão do cartão não poderia seguir adiante, pois fora detectado pela atendente, que após a realização de uma pesquisa, que o entrevistado possuía uma baixa pontuação no CPF. Disse que ao solicitar maiores esclarecimentos à atendente sobre o motivo da recusa, a mesma informou que a financeira Losango seria a responsável pelos critérios da concessão ou não do cartão, que um dos critérios utilizados para a recusa seria uma baixa pontuação relacionada as compras realizadas com o CPF do interessado, que no momento o número de pontos do entrevistado estava abaixo do número exigido, que a pontuação atual do entrevistado estaria em cerca de 600 pontos e a pontuação estabelecidas pela Losango seria uma pontuação de 700 pontos para a concessão do cartão (…)” (fl. 767 do IC nº 553/15). (grifou-se)

“(…) No dia 15 de dezembro do corrente, às 15:35h, o agente dirigiu-se à loja Leroy Merlin, localizada na Rua Cândido Benício, nº 3936, Jacarepaguá, Rio de Janeiro/RJ, onde no setor de atendimento ao cliente, foi atendido pela recepcionista Kelly, ela informou que, em princípio, a financeira não informaria ao cliente o motivo da recusa, que na maioria das vezes o sistema apenas informa que o motivo da não concessão do cartão seria devido à “política de crédito”. (...) disse que a loja Leroy Merlin informa ao consumidor interessado apenas as informações repassadas pela financeira Losango, que é informado ao consumidor que a não concessão do cartão acontece em razão da “política de crédito” adotada pela financeira, que devido a financeira não informar o real motivo da não aprovação do cartão,




MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

deduz-se que o motivo da não aprovação seria uma baixa pontuação no CPF e nesses casos o consumidor é orientado a realizar a consulta no site www.serasaconsumidor.com.br/score, onde o mesmo consegue verificar a sua pontuação. (...) “A respeito dos critérios “política de crédito” da financeira Losango, o Sr. Alexandre esclareceu que a recusa pode acontecer pelo fato do consumidor já possuir um cartão da própria financeira, ter uma “baixa pontuação” no CPF, ou até mesmo não possuir nenhum tipo de restrição de crédito, sendo a financeira Losango a responsável pelo critério adotado para a aprovação ou não do cartão.” (...) (fl. 768 do IC nº 553/15). (grifou-se)


Nesse passo, veja a seguir algumas reclamações recentes registradas no site “Reclame Aqui”, demonstrando que o serviço prestado pelas rés é inadequado por falta de informações indispensáveis para que o consumidor possa exercer um direito ou verificar a correção das informações concretas, eximindo-se de esclarecer, quando solicitadas, quanto a real motivação da recusa de crédito para os consumidores que se viram impedidos de contratar o cartão “Celebre”:

Política de crédito

Losango  Rio de Janeiro – RJ ID: 30622815 25/11/17 às 09h01

Estive ontem na Loja Leroy Merlin de Del Castilho e me foi oferecido o cartão Celebre e tamanha foi a minha surpresa ao ter o crédito negado sob alegação de meu nome estar em desacordo com a política de crédito. Não possuo registro no SPC ou Serasa e tenho renda suficiente p ter o cartão. Não compreendi o motivo da recusa. (grifou-se)
https://www.reclameaqui.com.br/losango/politica-de-credito_cOG5ZhGkGs2lbnzU/

Crédito negado por POLITICA do BANCO.

Losango  São Paulo – SP ID: 20743191 05/09/16 às 10h26

Estive na loja da Leroy Merlin dia 03/09/2016 e tentei fazer o cartão Celebre, da losango. Tenho boa renda, crédito em todos os bancos, não possuo negatificação. Após 30 minutos informando meus dados obtive a resposta que meu crédito não foi aceito por Política do banco. Exijo o cumprimento da lei do consumidor que diz: LEI DO CONSUMIDOR: O artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) diz que o cliente terá acesso às informações



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes. O parágrafo 1 diz que os cadastros e dados dos consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e não podem conter informações negativas de período superior a cinco anos. Além disso, a abertura dos cadastros deve ser comunicada por escrito ao consumidor. LEI 2.868: A lei estadual 2.868, de 18 de dezembro de 1997, determina que as empresas que vendem a crédito são obrigadas a fornecer as razões da recusa do financiamento, por escrito, em documento timbrado. **Tudo o que quero, é que no mínimo se cumpra a lei. Que a Losango diga o motivo da recusa e como é feita a seleção de concessão de crédito. Fiquei muito envergonhado, pois fiquei quase meia hora dando dados pessoais, telefones.. etc. para depois de tudo ter o crédito negado por POLITICA do BANCO.**
https://www.reclameaqui.com.br/losango/credito-negado-por-politica-do-banco_nVyf9LWmzKejrFdk/
(grifou-se)

cartão de crédito celebre

Losango 📍 São Gonçalo – RJ ID: 10456920
boa tarde a equipe do reclame aqui !
BOA TARDE EM 12/10/2014 **ME DIRIGI A LOJA LEROY MERLIN DE NITEROI PARA FAZER UMAS COMPRAS E O CARTÃO DA LOJA (CARTÃO CELEBRE) COM TODOS OS DOCUMENTOS REQUERIDOS, INCLUSIVE XEROX DO MEU CARTÃO DE CREDITO BANCARIO, CONTRA CHEQUE ETC...O QUAL FOI PEDIDO. FUI AO SETOR DE CARTÕES PARA FAZER O MEU CADASTRO FOI FEITO ASSINADO POR MIM, NÃO HAVIA NENHUM IMPEDIMENTO, FOI LEVADO PARA O SETOR DE ANALISE DE CREDITO, FOI-ME DITO QUE EM 20 MINUTOS ME LIGARIAM COM A RESPOSTA, ENTÃO FUI FAZER AS COMPRAS ENQUANTO AGUARDAVA A RESPOSTA ,SÔ QUE A RESPOSTA NÃO VEIO, VOLTEI AO SETOR PARA SABER INFORMAÇÕES SOBRE... A ATENDENTE DISSE QUE NÃO FOI APROVADO, PERGUNTEI PORQUE JÁ QUE NÃO TENHO NOME NO SPC, ELA DISSE QUE NÃO TINHA ESSA INFORMAÇÃO POIS ERA POLITICA DE CREDITO. BOM, FICARAM COM TODOS OS MEUS DADOS PESSOAS IMPORTANTES, NÃO ME DERAM NENHUMA SATISFAÇÃO. NO DIA 13/10/2014 LIGUEI PARA TEL 4004-5967 SETOR DE ANALISE DE CREDITO PROTOC: 00165164316 PARA FAZER A RECLAMAÇÃO TAMBEM NÃO OBTEVE RESPOSTA SATISFATORIA. ESTOU REQUERENDO MEUS DIREITOS DE CONSUMIDORA DO SETOR DE ANALISE DE CREDITO COMO ME PERMITE A LEI A UMA RESPOSTA, PORQUE MEU CADASTRO FOI NEGADO? QUAIS OS MOTIVOS PLAUSIVEL PARA A NÃO CONSEÇÃO DO CARTÃO CELEBRE? PORQUE MEU CADASTRO NÃO ME FOI DEVOLVIDO JÁ QUE SÃO DADOS PESSOAS IMPORTANTES ? AGUARDO RESPOSTA DESTE SETOR.** MARIA SUELY
https://www.reclameaqui.com.br/losango/cartao-de-credito-celebre_10456920/ (grifou-se)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Política de Credito

Losango 📍 São Paulo – SP ID: 30262361 11/11/17 às 14h43

Boa tarde! Gostaria de demonstrar o descontentamento com a "política de credito" da Losango - Celebre. Hoje dia 11/11, fui ate uma loja da Leroy Merlim, da qual sou cliente assídua e um vendedor me ofereceu o cartão da loja. E para a minha surpresa o meu credito foi negado devido a "política de credito". O que vem a ser isso? O que é essa política de credito? A unica coisa que eu sei é que há muitos anos atras eu tinha um cartão da losango que era da loja hering, o qual eu cancelei, sem nenhum debito pendente. Eu fiquei enfurecida, porque a minha é de mais de 10 salários mínimos, o meu cartão que venho utilizando nas compras da loja cuja bandeira é Visa-Porto Seguro o limite de credito é de R\$ 24,500,00. O meu cartão de uso do Banco onde possuo conta é de R\$ 15,600,00, fora os outros. O que é essa "política de credito"? Eu fiquei extremamente decepcionada tendo em vista que não existe restrições financeiras no meu nome, nem em SPC - SERASA. Liquei na mesma hora para a central de atendimento e a atendente apos consulta me informou que não há débitos nenhum e nem nada que me desqualifique. A unica coisa que ela me informou foi que o cartão da Hering como havia mencionado antes estava cancelado. A atendente da loja Leroy Merlim, também não soube dar nenhuma explicação aceitável e plausível, sobre essa tal política de credito. Então aguardo um retorno o mais rápido possível, para esclarecimentos.
https://www.reclameaqui.com.br/losango/politica-de-credito_u0tPCfVsZVohN3j4/ (grifou-se)

Constrangimento total

Losango 📍 Taubaté – SP ID: 28109477 12/08/17 às 13h53

Eu e minha esposa fomos na Leroy Merlin da cidade de Taubaté S.P, fomos convidados pelo atendimento da financeira Losango a realizar um preenchimento de ficha de cartão da "loja", a atendente mandou que minha esposa tirasse foto sorrindo, séria, e depois de todo o preenchimento da ficha, a atendente disse que a ficha não foi aprovada por "políticas da empresa", e não dando uma satisfação da negativa sendo que : "O artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) diz que o cliente terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre suas respectivas fontes. O parágrafo 1o afirma que os cadastros e dados dos consumidores devem ser claros, objetivos, verdadeiros e não podem conter informações negativas de período superior a cinco anos." Tendo em vista o constrangimento passado no dia 12/08/2017 às 10:30, estou informando a empresa que estaremos impetrando uma ação de danos morais por tal conduta da



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO


4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

empresa.

Fico no aguardo para uma retratação da CIA. (grifou-se)

https://www.reclameaqui.com.br/losango/constrangimento-total_EQUiPZ5u2AMlfm7x/

CARTAO NEGADO (LOSANGO/CELEBRE) SEM MOTIVOS

Losango  Contagem – MG ID: 23761027 23/01/17 às 11h15

FUI AO LEROY MERLIN DE CONTAGEM/MG PELA SEGUNDA VEZ PARA FAZER MEU CARTÃO DE CREDITO (CELEBRE/LOSANGO), E MINHA FICHA NÃO FOI APROVADA. ACHEI ESTRANHO UMA VEZ QUE NÃO TENHO RESTRIÇÃO EM MEU NOME, E FIQUEI MUITO CONSTRANGIDA TINHA CLIENTES PERTO OUVINDO, E PERGUNTEI ATENDENTE O MOTIVO DISSE QUE NÃO SABIA. FIQUEI MORRENDO DE VERGONHA. E O PIOR NÃO SEI O MOTIVO, LIGUEI NA LOSANGO DISSE QUE É A LOJA, VOU NA LOJA FALA QUE É A LOSANGO, ESSE JOGO DE EMPURRA. ESTOU INDIGNADA. (grifou-se)

https://www.reclameaqui.com.br/losango/cartao-negado-losango-celebre-sem-motivos_H_4Fo00baMemehhR/

CONSTRANGIMENTO

Losango  Campinas – SP ID: 29056765 22/09/17 às 22h29

Pela 2ª vez tentei fazer o cartão de credito Celebre da loja Leroy Merlin, administrado pela Losango, e novamente tive ele negado. As atendentes nunca sabem me dizer qual o real motivo da negativa, e me dão uma resposta vaga de que não tenho "score" no meu CPF. Pois bem, o que seria "score" para Losango? Sou aposentada e dona de empresa, não tenho nenhuma restrição em meu CPF e tenho um cartão de nível Platinum e nas duas vezes passei pelo constrangimento de ter esse cartão Celebre negado. Eles não falam em nenhum momento qual é o critério de avaliação de crédito que utilizam. Meus filhos passaram pela mesma situação, tendo ambos o CPF sem restrições e cartões Platinum. Acho uma falta de respeito com o consumidor e uma propaganda enganosa do produto da loja, já que não sou a única que passou pelo constrangimento da negativa por falta de "score", muitos outros clientes saíram reclamando que não conseguiram o cartão. Acho que precisam definir melhor ao cliente o que raios é esse "Score" e não nos deixar nessa situação ridícula nos fazendo perder tempo preenchendo uma ficha para nada. (grifou-se)

https://www.reclameaqui.com.br/losango/constrangimento_ZoymobJ33STCLcUm/

Cartao celebre

Losango  Rio de Janeiro – RJ ID: 11544406 20/01/15 às 10h44




MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Solicitei um cartão de crédito na LEROY MERLIN, a atendente consultou e fui informado que meu CPF estava ok sem restrições . Então ele pediu alguns documentos e não mesma hora eu entreguei. Então aguardei e em torno de uma hora. Sem resposta, Eu estava já indo embora, quando a mesma funcionária informou que eu poderia fazer minhas compras tranquilão . **Resumindo , depois que eu estava no caixa, fui informado que meu pedido tinha sido NEGADO Sentí um constrangimento enorme!!! Tenho outros cartões e não tenho restrições nenhuma no meu CPF. Sou autônomo, TAXISTA. Gostaria de saber o por que disso???** (grifou-se) https://www.reclameaqui.com.br/losango/cartao-celebre_11544406/

Péssimo atendimento

Losango  São Paulo – SP ID: 29337474 05/10/17 às 14h42

Estive hoje pela manhã na loja da Marginal Tiete, é uma compra que deveria demorar 1 hora, acabei gastando 2 horas e meia, fui mto bem atendida pelo pessoal das fechaduras, e dos porcelanatos, onde fui informada que se realizasse o cartão da loja teria 10% de desconto na primeira compra, neste momento começou minha provação, cheguei no local do cartão e não tinha um único atendente, após 30 minutos apareceu uma aprendiz, com fisionomia de poucos amigos e mesmo eu estando de máscara e relatando que estava passando mal e que tinha realizado quimioterapia ontem, a mesma não apresentou nenhuma alteração na sua conduta, provavelmente, tem desconhecimento o significado do meu relato. Fizemos os documentos que até meu nome foi preenchido errado e tivemos que chamar uma gerente pq o desconto não era de 10% como informado e sim de 5%. **Ela solicitou que aguardasse uma ligação da financiadora que seria no máximo em 15 minutos, que nunca ouvi falar Celebre! que pertence ao Banco Losango S.A.- Banco Multiplo que tb nunca ouvi falar, passou 30 minutos e eu tive que me dirigir a atendente, que me relatou que meu crédito não tinha sido aprovado, sendo que tenho 3 imóveis, 5 carros... Conta no Bradesco Prime desde 1976... Fiquei indignada, pedi que ela me passasse com o pessoal da financiadora ele se negaram a me atender, pedi a negativa que está no computador dela, tb foi negado. Acho isso um absurdo pq se estão com meus dados tenho direito de ter posse desses documentos e do pq da negativa, que a mesma não soube explicar. Aguardo o que será feito junto à td que passei de confrangimento, coloquei minha vida em risco e as informações contraditórias e o péssimo atendimento recebido por algumas pessoas.** https://www.reclameaqui.com.br/losango/pessimo-atendimento_29337474/

Desrespeito

Leroy Merlin  Gravataí – RS ID: 29227727 30/09/17 às 00h18

Boa noite, me chamo Bruna gostaria de deixar minha reclamação da loja Leroy Merlin de Porto Alegre RS da Sertório , no dia 29/09/2017 estávamos entre 3 adultos e uma criança de 4 anos, fomos visualizar algumas ferramentas para nossa loja de móveis e quando entramos no corredor



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

dois seguranças um de cada lado do corredor ficaram nos cuidando, passando a todo momento pelas nossas costas, em um dos momentos cheguei a dizer pra ele então estava sendo constrangedor, nos chamávamos o vendedor pra esclarecer as dúvidas e ele parado nos olhando fixamente, pessoas que estavam em nossa volta ficaram cuidando, nos sentimos humilhados, muito constrangidos com aquilo, quando pegávamos alguma coisa pra olhar era pior ainda, desnecessário aquele segurança nos tratar daquela forma, logo **fomos tentar fazer o cartão Celebre , sei que estava quase fechando a loja mas fomos tentar fazer e a moça pegou uma das identidades e consultou no sistema e disse que tinha ocorrido problema que o banco Losango reprovou por políticas internas sendo que a consulta não demorou nem 1 mim. Tentamos outra identidade e ela nem digitou toda numeração e já disse que tinha reprovado tmbm, se ela não quisesse fazer pode ria ter falado pois nenhum de nós temos problema com o banco e a consulta pelo meu haver não tinha sido feita corretamente, ficamos mais chateados, no fim meu marido levou os produtos e pagamos em nosso cartão de crédito sem puder levar o desconto.** (grifou-se)https://www.reclameaqui.com.br/leroy-merlin/desrespeito_Fhh6tgIut6ED9U8F/

Cartão não foi aprovado

Losango  Campo Grande – MS ID: 23222657 28/12/16 às 18h57

Fui hoje numa loja e tentei fazer o cartão celebre e não foi aprovado, e gostaria de saber por qual motivo. https://www.reclameaqui.com.br/losango/cartao-nao-foi-aprovado_2YAHGqGZlaaOACQ9/

Crédito RECUSADO.

Losango  São Paulo – SP ID: 21884267 01/11/16 às 17h29

Estive na loja Leroy Merlin (raposo tavares) no ultimo dia 29/10 e fui indagado no meio a loja por um mocinha oferecendo o cartão Leroy e caso fizesse o cartão teria X por cento de desconto e sem anuidade que de pronto aceitei e me dirigi ao setor de cadastramento, e depois de pronta minha ficha a atendente informou que meu crédito foi recusado, situação um tanto constrangedora uma vez que não devo nada para ninguém e quis saber o motivo que a mesma não soube explicar e pedi para ligar para o 0800 da Losango, liquei no dia 31/10 (quase o dia inteiro tentando falar) quando consegui falar com Srta Rosane que me passou o protocolo 14731174193 e disse que não saberia informar o motivo da recusa do crédito.
o unico contato na minha vida que tive com a Losango fui um cartao de credito que fiz nas lojas COLOMBO do qual paguei a fatura e resolvi cancelar o cartão e liguei para cancelar e a atendente na época informou que não iria cancelar e que eu deveria comparecer na Losango (em Pinheiros se não me falha a memória) e disse para ela que não iria e entendi que estava cancelado meu cartão, inclusive já não possuo o mesmo pois inutilizei o mesmo.




MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ


Gostaria de uma retratação quanto ao real motivo dessa recusa, e queria deixar bem claro que não tinha intenção de fazer o cartão uma vez que foi oferecido para mim.
estou a disposição. https://www.reclameaqui.com.br/losango/credito-recusado_FzsqpPhx9NS9UqFW/

cartão celebre Leroy Merlin

Losango  Sorocaba – SP ID: 21623551 19/10/16 às 19h17

Fui na data de hoje na Leroy Merlin pois estou reformando meu quarto e me ofereceram o cartão celebre ok!! Fui até o departamento que faz o pedido e pediram meus documentos e a atendente que me atendeu me informou que foi negado meu pedido...tinha varias pessoas no local me senti constrangida e muito chateada pois nunca fiquei devendo nada tenho conta em banco cartão de crédito, cartão havan cartão pernanbucanas, cartão cea maqazine luiza e dentre outros... não tenho RESTRIÇÃO nenhuma em meu nome trabalho tenho um salario de 2300,00 ao mes comprovado e mesmo assim me fizeram passar esse constrangimento vou processar por danos morais pq isso é um desrespeito com as pessoas pq me ofereceram o cartão nem fui eu que pedi....VERGONHA isso sim...
https://www.reclameaqui.com.br/losango/cartao-celebre-leroy-merlin_U7_Zlp0v7gQmj6M7/

FUI HUMILHADO

Losango  São Paulo – SP ID: 20034991 29/07/16 às 13h27


BOA TARDE. ONTEM EU FUI COM A MINHA ESPOSA ATÉ UMA LOJA DA LEROY MERLIN FIZ A ESCOLHA DE VARIOS PRODUTOS DE CONSTRUÇÃO E RESOLVI FAZER O CARTÃO DA LOJA COMO SUGERIDO PELO VENDEDOR PARA DIVIDIR EM PARCELAS SEM JUROS A COMPRA NÃO QUE EU NÃO PUDESSE PAGAR A VISTA POREM, APOS EU ESPERAR POR UM BOM TEMPO FUI ATENDIDO PELA ATENDENTE QUE FAZ O CARTÃO DEI MEU COMPROVANTE DE RENDA QUE É DE APROXIMADAMENTE 5 MIL REAIS, UMA EXCELENTE REFERENCIA BANCARIA, NOME LIMPO, RESIDENCIA FIXA A MAIS DE 12 ANOS, E MESMO ASSIM QUANDO A GAROTA DIGITOU MEU CPF FOI APRESENTADO NA TELA RESTRIÇÃO DE CREDITO, EU FIQUEI MUITO NERVOSO EM TER DE DEVOLVER TUDO QUE EU TINHA ESCOLHIDO E ATÉ A ATENDENTE SE COMOVEU NÃO ENTENDENDO O PORQUE DA RESTRIÇÃO ELA ENTÃO LIGOU PRO SAC DA LOSANGO E NEM ELAS CONSEGUIRAM ME FALAR QUAL O MOTIVO DA MINHA RESTRIÇÃO POR ISSO ESTOU AQUI ME SENTINDO MUITO CHATEADO E HUMILHADO COM ESSA FINANCEIRA E QUERO QUE ELA ME DIGA SE EU VOU OU NÃO PODER FAZER MEU CARTÃO E O PORQUE ME FOI NEGADO FAZER PRA EU PASSAR POR TODO ESSE TRANSTORNO SEM PRECEDENTES. (grifou-se)
https://www.reclameaqui.com.br/losango/fui-humilhado_dfrspXxlZSk923px/



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO


4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Cartão Leroy Merlin Celebre

Losango  Campinas – SP ID: 19767247 15/07/16 às 20h40

Acabei de tentar fazer um cartão celebre na Leroy Merlin de Campinas e tive a ótima notícia que o meu crédito não foi aprovado por falta sabe Deus do que. Tenho vários outros cartões com bandeiras de renome e sem limite de crédito e sem problemas com os órgãos reguladoras de crédito, assim questionei atendente que não soube me dizer o motivo indignado liguei na Central de atendimento da Losango a atendente me atendeu pessimamente sem nenhuma informação. Acredito que como consumidor ciente dos meus direitos mereço uma resposta. https://www.reclameaqui.com.br/losango/cartao-leroy-merlin-celebre_-VnyKNomc0kNF6Ds/

Restrição por Política Interna

Losango  Recife – PE ID: 17890979 03/04/16 às 01h31

Sou mais um cliente que caiu nesta malha de Restrição por Política Interna da Financeira Losango, onde me senti uma pessoa incapaz e humilhado saindo da loja indignado sabendo que meu nome não possui nenhuma restrição no mercado (SPC/SERASA) e quaisquer outras dívidas, minhas contas são pagas rigorosamente todo mês. Já existem vários casos relatados abaixo conforme sito, e as respostas da financeira são sempre as mesmas, preciso saber que tipos de restrições são estas para que eu possa tomar as devidas providências. (grifou-se) https://www.reclameaqui.com.br/losango/restricao-por-politica-interna_wXCNvp20bP5-1o7R/

Nota-se pela leitura direta das referidas reclamações que há flagrante violação do dever da boa-fé objetiva, do qual decorre o direito à informação adequada e clara, eis que as rés disponibilizam ao consumidor informação incompleta acerca dos motivos e/ou critérios da negativa da contratação do cartão denominado “Celebre”, informando genericamente que se trata de “política interna da empresa” ou “baixa pontuação no CPF”, subtraindo do consumidor o exercício devido do seu poder de controle e fiscalização sobre os seus dados pessoais constantes em banco de dados.

Saliente-se, por oportuno, que reforçam a existência de prática abusiva adotada pelas rés os pareceres do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor – IDEC (fls. 367/375 do IC nº



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

553/15) e da Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON (fls. 415/416 do IC), confirmando a abusividade da conduta das rés de não prestar esclarecimentos pormenorizados ao consumidor em caso de recusa na concessão de crédito, fundamentando-se apenas na alegação de “questões de política interna” ou “baixa pontuação no CPF”, sem, contudo, especificar qual é a política adotada ou quais motivos e/ou critérios levaram à baixa pontuação.

Nessa toada, foi dada a oportunidade às rés, por diversas vezes, de celebrar Termo de Ajustamento de Conduta, *obrigando-se a prestar aos consumidores interessados informações sobre os motivos e/ou critérios para a recusa da concessão de crédito e da contratação de seus serviços disponibilizados, sobretudo do cartão de crédito “Celebre!”*, em atenção aos princípios da boa fé e da informação e transparência (fls. 402/404 do IC), mas ambas se recusaram.

Com efeito, a ré Leroy Merlin, em resposta, limitou-se a defender que atua apenas como intermediária entre o consumidor e a administradora do cartão, razão pela qual não poderia disponibilizar os dados requeridos, enquanto a primeira ré, Banco Losango S/A, ratificou as condutas noticiadas na reclamação inaugural, limitando-se a fundamentá-las, de forma a tentar demonstrar sua atuação em consonância com o ordenamento pátrio e a justificar o seu agir.

A par do explanado, impende esclarecer que sistemas de *scoring* (“Score de Crédito”, “Crediscore”, “Credit Rating” ou “Cadastro Positivo”) representam uma ferramenta na qual a instituição financeira avalia o perfil do consumidor que pretende adquirir o crédito, gerando pontuação que classifica a maior ou a menor credibilidade de inadimplência deste, negando ou concedendo assim o crédito solicitado. Em linhas gerais, referido sistema de avaliação é destinado a dimensionar os riscos de contratação, indicando quais consumidores apresentam maior ou menor propensão à inadimplência de suas obrigações.

Essa metodologia utiliza-se de um algoritmo de cálculos estatísticos onde, a partir de informações contidas em bancos de dados a seu respeito, aloca-se o consumidor dentro de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

grupos distintos, em função da renda, geografia, demografia, padrões comportamentais, dentre outros fatores.

No entanto, a simples referência a uma “política interna da empresa” para justificar o indeferimento do crédito, não esclarece corretamente ao consumidor e, mais grave, não lhe dá a oportunidade de entender de que forma ele poderia reverter a situação. Parece faltar uma sadia transparência nas informações usadas para a formação da “nota de crédito” do consumidor, além de sequer permite ao mesmo a checagem quanto à eventual correção de dados que, porventura, possam não refletir sua realidade.

Ora, toda negativa de crédito deve ser bem fundamentada, não se tratando tal prática de mera discricionariedade da empresa, vez que seus atos devem respeitar a legislação vigente, a qual veda a negativa sem motivação clara, em função dos direitos básicos à informação adequada, sob pena até de se configurar medida discriminatória, vedada pela Constituição Federal.

Em relação ao “credit scoring” há decisão recente do Superior tribunal de Justiça (STJ) pacificando a matéria em sede de **Recurso Repetitivo (REsp nº 1.457.199-RS)**, na forma do art. 543-C do CPC:

RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C DO CPC). TEMA 710/STJ. DIREITO DO CONSUMIDOR. ARQUIVOS DE CRÉDITO. SISTEMA “CREDIT SCORING”. COMPATIBILIDADE COM O DIREITO BRASILEIRO. LIMITES. DANO MORAL.

I - TESES:

1) O sistema “credit scoring” é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito).

2) Essa prática comercial é lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei n. 12.414/2011 (lei do cadastro positivo).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da **máxima transparência nas relações negociais**, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011.

4) Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, **devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas.**

5) O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema "credit scoring", configurando abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC), **pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consulente (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados. (REsp 1.419.697-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 12/11/2014) (grifou-se)**

Nesse aresto, o STJ consolidou que, embora seja legítimo o sistema de *scoring*, é imprescindível que sejam fornecidos esclarecimentos ao consumidor, sempre que solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito) e das informações pessoais valoradas para a negativa de crédito. Assim, relevante frisar que o STJ, não obstante tenha admitido tal sistema de pontuação, o fez com restrições expressas, de observância obrigatória e inafastável, quais sejam: **máxima transparência e respeito ao direito à informação.**

O voto do relator no referido REsp nº 1.457.199-RS (Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino) em sua fundamentação deixou isso bem claro. Veja um trecho do dito voto:

“No caso específico do “credit scoring”, devem ser fornecidas ao consumidor informações claras, precisas e pormenorizadas acerca dos dados considerados e as respectivas fontes para atribuição da nota (histórico de crédito), como expressamente previsto no CDC e na Lei nº 12.414/2011.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

(...)

Assim, essas informações, quando solicitadas, devem ser prestadas ao consumidor avaliado, com a indicação clara e precisa dos bancos de dados utilizados (histórico de crédito), para que ele possa exercer um controle acerca da veracidade dos dados existentes sobre a sua pessoa, inclusive para poder retificá-los ou melhorar a sua performance no mercado. Devem ser prestadas também as informações pessoais do consumidor avaliado que foram consideradas para que ele possa exercer o seu direito de controle acerca das informações excessivas ou sensíveis, que foram expressamente vedadas pelo art. 3º, § 3º, I e II, da própria Lei nº 12.414/2011. (grifou-se)

Não é demais destacar a importância de serem respeitados o direito à informação dos consumidores e o dever de transparência nas relações negociais, sob pena de se autorizar a criação de cadastros fechados, obscuros, impenetráveis, que classificam os consumidores sob critérios não esclarecidos e impedem seu acesso ao crédito, sem que sequer possam se insurgir contra as informações e dados pessoais valorados para demonstrar sua incorreção, falsidade ou desatualização.

Outrossim, cumpre ressaltar que não se discute nesta demanda a possibilidade da financeira ré fazer o controle sobre a capacidade de crédito do consumidor, utilizando-se do sistema de pontuação (*scoring*) para conceder ou negar a contratação desse tipo de produto, conforme já reconhecido pelo STJ. O que não é possível é a atribuição de pontuação negativa ao consumidor, que obsta a possibilidade de contratar o produto ou serviço, sem que lhe seja informado a razão concreta de tal pontuação, restando evidente que não são admitidas motivações genéricas e abstratas.

Nessa mesma linha de entendimento, foi editado pelo STJ o verbete de súmula nº 550 a respeito da matéria em questão, a qual ressalta a importância de prestar esclarecimentos ao consumidor em caso de negativa de crédito, reforçando todo o exposto na presente demanda:

Súmula 550-STJ: A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo. (STJ. 2ª Seção. Aprovada em 14/10/2015, DJe 19/10/2015) grifou-se

Assim, considerando o atual posicionamento jurisprudencial do STJ, que, embora tenha entendido pela legalidade da utilização do sistema de *scoring* na avaliação de crédito e pela liberdade de contratar das instituições financeiras, fez a ressalva de que estas devem pautar suas ações nas disposições do CDC. Porém, as rés deturpam tal precedente para se esquivar de prestar informações devidas aos consumidores na hipótese de negativa de concessão crédito e da contratação do cartão celebre, escudando-se em sua liberdade de contratar, autonomia da vontade e proteção ao sigilo empresarial, que obviamente não devem se sobrepor a direitos básicos consagrados pelo consumidor.

Muito embora as instituições financeiras de crédito tenham o direito de negar o pedido de empréstimo e/ou a concessão de crédito, em razão de sua liberdade de contratar, a legislação consumerista assegura que o consumidor deve ser informado sempre que houver recusa no pedido, independente de qual seja o motivo, pois, além de ser um direito básico a informação correta acerca do produto ou serviço, também possui o direito à informação acerca de sua pessoa, bem como sobre seus cadastros e dados pessoais.

Registra-se aqui, à exaustão, que as instituições financeiras podem negar o pedido de empréstimo, concessão de crédito e/ou contratação, mas precisam informar os motivos exatos da negativa, para que o consumidor tenha a oportunidade de saber onde está o problema. As empresas são dotadas de liberdade para emprestar e/ou conceder crédito ou não, e cada empresa pode adotar seu próprio critério de análise, mas, se negar, não pode responder de forma genérica com a simples informação que o crédito foi negado, sem dizer os reais motivos e/ou critérios utilizados. Este é um direito básico do consumidor!

Nesse sentido, a Lei Estadual nº 2.868/1997 obriga a todas as empresas financeiras e de crédito, inclusive as de natureza bancária, sediadas no Estado do Rio de Janeiro, a fornecer



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

as razões das negativas ou indeferimentos de financiamentos, por escrito, em documento hábil, emitido em papel timbrado da empresa, *verbis*:

Art. 1º - Ficam as empresas comerciais, industriais e as prestadoras de serviço, inclusive as de natureza bancária, financeira e de crédito, sediadas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro e que promovem vendas a crédito, serviços a crédito ou serviços de crédito, obrigadas a fornecer as razões das negativas ou indeferimentos de financiamentos, por escrito, em documento hábil, emitido em papel timbrado da empresa.

Como visto, há flagrante violação do dever de informação ao consumidor, que não tem acesso aos motivos e/ou critérios dos quais às rés se utilizam para negar crédito ao mesmo, em franca violação dos princípios da boa fé, da informação e transparência.

Além disso, nem quando solicitadas pelos próprios consumidores as rés fornecem tais informações, cerceando o direito de defesa destes, já que não têm como saber se os critérios utilizados na análise para concessão do referido cartão de crédito são verídicos ou não, discriminatórios ou não. As rés, como prestadoras de serviço, assumem o dever – implícito na relação contratual – de lealdade e segurança, como aplicação concreta do princípio da confiança.

Sendo indiscutível o proveito auferido pelas rés com o mencionado sistema e a utilização do referido cartão, torna-se também inquestionável a aplicação – em todos os aspectos da relação daquelas com os consumidores – da teoria do risco-proveito. Tal teoria, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor e fundada no princípio *ubi emolumentum ibi onus* (do lucro nasce o encargo), argumenta ser o responsável pelo suporte dos encargos aquele que tira vantagem econômica do fato.

No caso aqui em debate, entretanto, conquanto se trate de relação de consumo em que a utilização do produto fornecido pelas demandadas traz lucros às mesmas, ainda se mantém em vigor a teoria do risco do consumo. Ou seja, apesar de todas as circunstâncias da relação



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

apontarem para o dever das rés de prestar informações completas, adequadas e corretas aos consumidores, acerca dos critérios utilizados na análise de risco em caso de recusa na concessão de crédito, tal ônus ainda é atribuído a estes.

Assim, no presente feito, pede-se que o respeito às normas consumeristas seja reafirmado. A obrigação de prestar informações de forma clara e objetiva acerca dos motivos e/ou critérios utilizados para a negativa de crédito, representa verdadeiro dever inerente à atividade desempenhada pelas demandadas, devendo tal ônus recair sobre quem a desenvolve e obtém as vantagens econômicas dela decorrentes, jamais sobre o consumidor.

Destarte, as investigações empreendidas no âmbito do referido procedimento demonstram a incapacidade das rés em atender os consumidores nos aspectos da informação clara e adequada, uma vez que as mesmas têm trazido acentuados prejuízos aos consumidores, os quais, clientes das lojas Leroy Merlin, tentam adquirir o cartão Celebre, oferecido nas lojas da segunda ré, porém, quando não conseguem, não obtém uma justificativa detalhada e clara acerca da negativa, sendo certo que, de acordo com as normas consumeristas, esta é uma obrigação legal assumida pelas rés que disponibilizam essa oportunidade de crédito.

Seria simples solucionar esta questão caso estivessem as rés imbuídas do espírito de respeito aos direitos do consumidor e tencionassem aperfeiçoar a atividade que desempenham. Entretanto, a conduta das rés em não concordarem em regularizar a situação em tela, inclusive por meio de celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, não deixa outra solução que não a propositura da presente demanda, para que não haja maiores lesões aos consumidores do que as já constatadas.

Desta forma, tendo em vista a evidente ilegalidade das rés em não se adequarem às normas do CDC, bem como o desinteresse em assinar TAC, não restou alternativa ao Ministério Público a não ser a provocação da prestação jurisdicional, no intuito de preservar o direito



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

básico do consumidor de obter informação clara, correta e adequada sobre os motivos que ensejaram a negativa de crédito, uma vez que os consumidores não têm acesso aos critérios dos quais as rés se utilizam para recusar a contratação do cartão Celebre.

II – FUNDAMENTAÇÃO

DO DESCUMPRIMENTO DOS DEVERES DE INFORMAÇÃO E DE TRANSPARÊNCIA

Os fatos acima narrados bem como a documentação anexa demonstram que as rés tratam com descaso um dos direitos básicos do consumidor, qual seja, o direito à informação adequada e clara, previsto no inciso III do art. 6º do CDC, *verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

*III - a **informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços, **com especificação correta** de quantidade, **características, composição, qualidade** e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto ou do serviço, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, de maneira clara, expressa, prévia e precisa, não se admitindo falhas ou omissões.

Sendo assim, qualquer medida arbitrária e irrazoável adotada pelo fornecedor, que vise a dificultar ou a obstaculizar o acesso à informação, deve ser vista como abusiva, uma vez que constitui inequívoco direito do consumidor informações detalhadas das razões da negativa de crédito e da contratação de serviços quando solicitadas pelo mesmo.

Trata-se de um dever exigido mesmo antes do início de qualquer relação. A informação passou a ser um componente necessário do produto e do serviço, que não podem ser oferecidos no mercado sem ela.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Apenas para salientar a importância de tal conclusão na lógica consumerista, note-se, inclusive, que as condutas de impedir ou de dificultar o acesso à informação que conste de fichas ou de registros constitui crime contra as relações de consumo, tipificado nos artigos 72 e 73 do CDC:

Art. 72. *Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:*

Pena: Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. *Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:*

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Assim, esse dever de informar, decorrente do princípio da transparência, estabelece a obrigação de o fornecedor dar cabal informação sobre seus produtos e serviços oferecidos e colocados no mercado.

Assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Assim, deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à utilização do produto ou serviço, de maneira clara, correta e precisa. Como ensina Cláudia Lima Marques:

“Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores o novo princípio básico norteador é aquele instituído pelo art. 4.º, caput, do CDC, o da Transparência. A ideia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.”¹

¹ Marques, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor . O novo regime das relações contratuais. 4.ª ed. rev. atual. e amp. São Paulo: RT, 2002. P. 594-595.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Desta forma, o princípio da transparência, regente no Código de Defesa do Consumidor, é indispensável para a qualidade na prestação de serviços e comercialização de produtos, pois através dele é adotada uma postura de respeito ao consumidor. No entanto, as rés não adotam esse princípio ao deixar de esclarecer ao consumidor, clara e justificadamente, o porquê seu crédito foi negado, sendo certo que tais explicações são disponibilizadas, e quando o são, de forma totalmente vaga e sem fundamentação.

As alegações das rés de que prestam informação aos consumidores, ao dizer que a recusa se deu em virtude de “políticas internas” ou de “baixa pontuação no CPF”, não devem prosperar, uma vez que não são explicitadas e dispostas de maneira clara e adequada para o consumidor entender quais são essas políticas internas adotadas ou o porquê sua pontuação é baixa de forma a impedir a contratação do cartão Celebre.

Apesar da argumentação da ré Losango induzir ao pensamento de que já são disponibilizadas tais informações, isso não é verdadeiro, pois elas são oferecidas de maneira esvaziada, incompleta e destituída de justificação coerente.

O dever anexo da informação nas relações de consumo exerce papel importante no equilíbrio da relação contratual. Sendo assim, informações detalhadas acerca das razões da negativa de crédito e da contratação de serviços afiguram-se essenciais para equilibrar a relação de consumo, devendo, por essa razão, ser prestadas corretamente pelas rés.

Nesse sentido, a manutenção da prática ora combatida significa, portanto, perpetuar a falta de acesso à informação pelo consumidor, tratando-se de conduta exatamente contrária ao preceituado pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo ordenamento jurídico, acentuando ainda mais a “assimetria de poder” na relação consumerista.

Em nossa Carta Magna, a norma geral assecuratória dos direitos do consumidor vem inserida no rol dos direitos fundamentais, no artigo 5º, inciso XXXII. Se não bastasse, o



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

legislador constituinte também elevou a proteção do consumidor a princípio econômico da República, nos termos do artigo 170, V. No mesmo elenco normativo, com igual importância, aparece a consagração do acesso à informação, art. 5º, XIV.

E, por assim estar resguardado pelo texto constitucional, o direito de acesso à informação aplica-se a todas as esferas do Direito Pátrio, inclusive, e principalmente, às relações de consumo.

A informação clara e precisa quanto aos produtos e serviços deve ser feita de maneira que o consumidor fácil e imediatamente a identifique como tal. No entanto, conforme já explicitado, as rés detêm tais informações, porém não as disponibilizam de forma completa e adequada, violando, flagrantemente, os supracitados dispositivos legais e constitucionais.

A lealdade pressupõe transparência, igualdade de armas, abertura, franqueza e sinceridade. Nada disso se encontra na conduta das rés, já que não prestam informação adequada e concreta acerca dos motivos da negativa de crédito quando solicitadas pelo consumidor, tendo o domínio absoluto da situação, configurando, assim, relação comercial desleal.

Não há argumentação, portanto, a ser utilizada pelo fornecedor para se escusar de prestar informações certas e transparentes sobre os produtos ou serviços, em qualquer fase da relação de consumo entre ele e o consumidor, sob pena de flagrante violação ao princípio da transparência.

O direito à informação veraz, suficiente e adequada é um dos pilares do Código de Defesa do Consumidor e tem o escopo de formar consumidores conscientes e devidamente informados, para poderem contratar, e se defender, com completo conhecimento de seu papel na sociedade e nas relações econômicas. Não é assim que agem, contudo, as rés.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Destarte, notório está a infringência das rés aos dispositivos e aos princípios supracitados.

DA BOA-FÉ OBJETIVA

Cumprido ressaltar que, em todas as relações jurídicas travadas, especialmente as consumeristas, devem ser norteadas pelo princípio da boa-fé objetiva. Essa é a conduta honesta e leal entre as partes, devendo ser emoldurada pela informação e cooperação com o intuito de que sejam mantidas as legítimas expectativas de confiança dos contratantes.

Através das lentes dessa obrigação anexa é que devemos encarar as relações em que se figuram consumidor e fornecedor. O primeiro é, normalmente, mais frágil, devendo, pois, ser protegido. Nessa esteira, estabelece o art. 4º do CDC:

***Art. 4º** A política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:*

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de trabalho;

Partindo dessa premissa, vemos que a boa-fé objetiva atua no sentido de proteger o consumidor. A atuação do fornecedor deve se dar com o fim de obter lucro, porém agindo com clareza e respeito nas relações travadas com o consumidor. Indubitável é que toda prestação de serviço e/ou contratação deve ser pautada na transparência e boa-fé. Nesse sentido é o entendimento da insígnia Cláudia Lima Marques em sua respeitável obra “Contratos no Código de Defesa do Consumidor”, 4ª edição:

"No sistema do CDC, porém, a transparência, a informação correta, está diretamente ligada à lealdade, ao respeito no tratamento entre parceiros. É a exigência de boa-fé quando da aproximação (mesmo que extra ou pré-contratual) entre fornecedor e consumidor". (grifou-se).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Nada do entendimento acima demonstrado acontece no caso em tela. Como visto, há flagrante violação do dever de informação ao consumidor, que não tem acesso aos motivos e/ou critérios dos quais às rés se utilizam para negar crédito ao mesmo, em franca violação dos princípios da boa fé, da informação, cooperação e transparência, ficando os consumidores em nítida posição de hipossuficiência informacional perante as rés, ao passo que ficam submetidos à negativa de crédito imposta pelas mesmas, sem sequer saber as respectivas razões.

Desta forma, percebe-se que agem as rés em total descompasso com o dever de informar e com a boa-fé objetiva.

DO DIREITO DE ACESSO AOS DADOS RECOLHIDOS (ART. 43 DO CDC)

Cabe destacar, ainda, que a conduta ilícita das rés viola o art. 43, *caput*, CDC, uma vez que negam aos consumidores acesso às informações existentes em cadastros, fichas registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre eles:

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes. (grifou-se)

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Nota-se que o CDC, ao regular os arquivos de consumo nos parágrafos do mencionado dispositivo legal, deixou expresso: a) direito de acesso do consumidor às informações existentes sobre ele nesses cadastros e bancos de dados, além das respectivas fontes; b) dever de clareza dos arquivos; c) direito de retificação de informações incorretas; d) fixação de uma vida útil para essas informações (cinco anos).

A regra prevista no art. 43, *caput*, do CDC é clara ao estabelecer que o consumidor terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele. Da simples leitura do referido dispositivo resta nítido que o consumidor tem assegurado o direito de ter acesso ao banco de informações a seu respeito, bem como às fontes utilizadas como critérios negativos de avaliação.

O Ministério Público pretende tutelar o direito à informação dos consumidores, respeitando o princípio da razoabilidade. Nesse sentido, aspira condenar as réis a fornecer aos consumidores informações sobre os motivos e/ou critérios para a recusa da concessão de crédito e da contratação de seus serviços disponibilizados, mediante solicitação dos mesmos. Tal pleito está em perfeita consonância com os princípios e regras previstas no CDC, *verbis*:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Além disso, como bem destacam os doutrinadores Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa, o não fornecimento dos dados cadastrais ofende direitos da personalidade, uma vez que só é possível exercer certo controle sobre as informações pessoais obtidas por terceiros se garantido o direito de acesso a elas.²

Portanto, não faltam razões para que as rés sejam compelidas a cumprir com seu dever de informação imediatamente.

Por último, cabe destacar que a própria doutrina defende o direito de informação aos registros realizados pelas empresas que gerenciam bancos de dados. Veja a opinião do doutrinador Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin:

“O DIREITO DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES – Como consequência da obrigação do arquivista de comunicar a existência de arquivo, o consumidor tem direito de acesso às informações que lá constem, quaisquer que sejam elas e qualquer que seja o local onde se encontrem armazenadas. É indiferente se trate de informação arquivada pelo próprio fornecedor (nos termos do art. 3º) ou, ainda, que o seja por entidade prestadora de serviço a terceiros, como os chamados Serviços de Proteção ao Crédito (SPC).

(...)

A ratio da lei brasileira é garantir ao consumidor acesso a informações a seu respeito, colhidas de outra fonte que não ele próprio...”³

Assim, qualquer limitação a estes direitos deve ser considerada como uma prática abusiva e ilícita, contrária ao espírito do Código de Defesa do Consumidor de equilibrar as relações consumeristas e de prezar pela boa-fé dos negócios jurídicos.

² Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. *Manual de Direito do Consumidor*. 2ª ed. rev., atual. e ampl. 2. tir. São Paulo: RT, 2008. p. 263.

³ *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor. Comentado pelos autores do anteprojeto*. 5ª edição. Ed. Forense Universitária. 1997.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

DO DESCUMPRIMENTO DA LEI Nº 12.414/2011 (“Lei do Cadastro Positivo”)

No que tange à avaliação do risco de crédito, o CDC e a Lei n. 12.414/2011 tiveram clara preocupação em proteger a privacidade do consumidor e assegurar o máximo de transparência nas relações negociais e nos arquivos de consumo em geral, conforme mencionado no referido Recurso Repetitivo (REsp nº 1.457.199-RS).

Nessa esteira, estabelece o art. 4º da lei do cadastro positivo os direitos do consumidor cadastrado em banco de dados, *verbis*:

Art. 5º São direitos do cadastrado:

I - obter o cancelamento do cadastro quando solicitado;

II - acessar gratuitamente as informações sobre ele existentes no banco de dados, inclusive o seu histórico, cabendo ao gestor manter sistemas seguros, por telefone ou por meio eletrônico, de consulta para informar as informações de adimplemento;

III - solicitar impugnação de qualquer informação sobre ele erroneamente anotada em banco de dados e ter, em até 7 (sete) dias, sua correção ou cancelamento e comunicação aos bancos de dados com os quais ele compartilhou a informação;

IV - conhecer os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, resguardado o segredo empresarial;

V - ser informado previamente sobre o armazenamento, a identidade do gestor do banco de dados, o objetivo do tratamento dos dados pessoais e os destinatários dos dados em caso de compartilhamento;

VI - solicitar ao consulente a revisão de decisão realizada exclusivamente por meios automatizados; e

VII - ter os seus dados pessoais utilizados somente de acordo com a finalidade para a qual eles foram coletados. (grifou-se)

Assim, observa-se que o dispositivo referido assegurou aos consumidores o direito de acesso às fontes dos dados considerados na avaliação estatística, com a indicação clara e precisa dos bancos de dados utilizados (histórico de crédito), para que o consumidor avaliado



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

possa exercer um controle acerca da veracidade dos dados existentes sobre a sua pessoa, das informações excessivas ou sensíveis, inclusive para poder retificá-los ou melhorar a sua imagem no mercado, direito este flagrantemente descumprido pelas rés.

Noutro polo, também foram previstas na lei do cadastro positivo (art. 6º) limitações impostas ao fornecedor do serviço, que podem ser sintetizadas em cinco deveres a serem cumpridos pelo mesmo: a) dever de veracidade; b) **dever de clareza**; c) dever de objetividade; d) vedação de informações excessivas; e) vedação de informações sensíveis.

Destarte, devem ser fornecidas ao consumidor, quando solicitadas, informações claras, precisas e pormenorizadas acerca dos dados considerados e as respectivas fontes para atribuição de nota/pontuação, inclusive informações pessoais, os quais serviram de lastro para a recusa da concessão do crédito relativo ao cartão Celebre, sob pena de caracterização de abuso de direito.

Em suma, o consumidor possui o direito de obter esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no cálculo de avaliação de risco (“*credit scoring*”), consoante Súmula 550 do STJ (Resp 1.419.697-RS), artigos 5º, incisos II, III, IV; 6º, incisos I e §1º da Lei nº 12.414/11 e a legislação consumerista.

DO RESSARCIMENTO DOS DANOS CAUSADOS AOS CONSUMIDORES

As rés devem ser condenadas a ressarcir os consumidores – considerados em caráter individual e coletivo - pelos danos, materiais e morais, que vêm causando com a sua conduta irregular e indevida.

O Código de Defesa do Consumidor consagra o princípio da responsabilidade objetiva do fornecedor, independentemente de culpa. Irrefutável a obrigação de reparar os danos



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

causados aos consumidores, já que constatada a permanente ofensa aos mais essenciais direitos dos consumidores, tais como à informação clara, transparente e acessível.

O descaso das rés com a coletividade de consumidores, clientes das lojas Leroy Merlin e titulares do direito fundamental à sua adequada prestação de serviço, é de elevada significância e ultrapassa os limites da tolerabilidade, sendo grave o suficiente para produzir verdadeiro transtorno à coletividade de consumidores em comento, gerando intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva, a ensejar sua condenação na obrigação de reparar o **dano moral coletivo** causado.

Nesse sentido, pode-se afirmar que a conduta da ré gera danos materiais e moral em sentido coletivo. É importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, que o mesmo está expressamente previsto no ordenamento jurídico nacional, de acordo com o disposto no art. 6º, VI e VII do CDC, bem como o art. 1º, II da Lei 7.347/85. Veja:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*VI - a **efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**;*

*VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**;*
(Grifou-se)

*Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, **as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados**:*

I – ao meio ambiente;

*II – **ao consumidor**;*

III – a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV – a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V – por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI – à ordem urbanística.

(Grifou-se)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

O doutrinador Leonardo Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema do dano moral coletivo, corrobora a sua aplicabilidade às ações de proteção ao consumidor. Note:

“Além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada”.⁴ (Grifou-se)

Como afirma o autor, a concepção do dano moral coletivo não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Trata-se, nesse momento, de uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de tutelá-los. E essa nova proteção se sobressai, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão.

Por isso, o dano moral coletivo é um mecanismo idôneo de punir comportamentos que ofendam ou ameacem direitos transindividuais. Nas palavras do mesmo autor supracitado:

“Em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal”.⁵ (Grifou-se)

Portanto, a par dessas premissas, vemos que uma das funções do dano moral coletivo é garantir a efetividade dos princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no presente caso.

Neste ponto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua finalidade preventiva, ou melhor, de prevenir nova lesão a direitos

⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

transindividuais. Assim sendo, a indenização por dano moral coletivo também tem importante função pedagógica, a fim de evitar novas lesões ao consumidor.

Dessa forma, pode-se concluir que os danos causados à coletividade devem ser ressarcidos pelas rés. Quanto aos danos materiais, que sejam ressarcidos com base na ideia de reparação dos prejuízos causados, e quanto aos danos morais, que sejam ressarcidos com base tanto na ideia de reparação como de punição.

Vale ressaltar que a conduta ilícita ora combatida na presente foi capaz de gerar não só danos coletivos, como também danos individuais homogêneos.

Diz-se isso, pois no presente caso há interesses divisíveis de um grupo de pessoas determinadas ou determináveis, de origem comum, e oriundo das mesmas circunstâncias de fato, que foram violados (art. 81, III, CDC).

Em outras palavras, o não fornecimento de informações adequadas e precisas gerou danos diferenciados e individuais a cada consumidor interessado em saber os motivos e/ou critérios utilizados para a recusa na concessão de crédito e na contratação do cartão Celebre.

Enfim, de acordo com as circunstâncias, houve prejuízos material e moral aos consumidores individualmente considerados, por exemplo, nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis, bem como nos casos de recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados, que devem ser ressarcidos pelas rés.

Já é tema consolidado na jurisprudência que um único ato pode ferir, ao mesmo tempo, direitos naturalmente coletivos (difusos e coletivos propriamente ditos) e direitos acidentalmente coletivos (individuais homogêneos). E é exatamente o que ocorre no caso em voga.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Por essa razão, deve-se aplicar o princípio do máximo benefício da tutela coletiva, que encontra fundamento no art. 103, § 3º do CDC. Para materialização do princípio do máximo benefício, as rés devem, no bojo da ação civil pública, ser condenadas a indenizar as vítimas pelos danos provocados, sejam eles coletivos, ou individuais homogêneos.

Não se pode negar que os efeitos de eventual sentença condenatória em ação civil pública são *ultra partes*, permitindo aos consumidores titulares do direito violado a indenização individual pelos danos causados pelas rés.

Assim, em sede de ação civil pública, deverão as rés ser condenadas ao ressarcimento desses consumidores, ao passo que o CDC expressamente determina a responsabilidade civil por danos causados aos consumidores individualmente considerados, conforme preconiza o art. 6º, VI do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, **individuais**, coletivos e difusos; (grifou-se).*

Por todo o exposto, as empresas rés deverão ressarcir os consumidores pelos prejuízos que comprovarem em sede de liquidação, na forma dos artigos 91 e 97, todos da Lei 8.078/90.

DOS REQUISITOS PARA O DEFERIMENTO DA LIMINAR

Estão presentes os pressupostos para o **DEFERIMENTO DA LIMINAR**, quais sejam, o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*.

O *fumus boni iuris* encontra-se configurado pela demonstração de que há falha na prestação do serviço por parte das rés, no que tange ao não fornecimento de informações claras, adequadas e transparentes aos consumidores, sobre os critérios utilizados para a não concessão do crédito e da contratação do cartão Celebre – quando por estes instadas – nos termos da legislação consumerista e da jurisprudência atual do STJ.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

O *periculum in mora* se prende à circunstância do óbice que o consumidor encontra ao pleno acesso às informações existentes sobre ele em cadastros e bancos de dados, bem como informações precisas e pormenorizadas acerca dos dados considerados e as respectivas fontes para atribuição da nota a seu respeito, inclusive informações pessoais, as quais servem de lastro para a recusa da concessão do crédito relativo ao cartão Celebre.

Com efeito, a ausência de informações corretas também se choca com um dos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, qual seja, a facilitação da defesa dos consumidores (artigo 6º, VIII CDC), na medida em que estes não encontram meios probatórios que endossem os fatos geradores das respectivas demandas.

O *periculum in mora* se dá, ainda, por desrespeito contínuo ao direito básico do consumidor à informação facilitada, bem como aos princípios da transparência, confiança, lealdade e boa-fé objetiva, que regem as relações contratuais e de prestação de serviços consumeristas. Nesse atuar ilegal das rés, subtrai-se do consumidor o exercício devido do seu poder de controle e fiscalização sobre os seus dados pessoais constantes em banco de dados, alijando-o do direito de exercer um controle acerca da veracidade dos dados existentes sobre a sua pessoa, das informações excessivas ou sensíveis, inclusive para retificá-los ou atualizá-los.

Outrossim, a disponibilização aos consumidores interessados de informações claras, adequadas e precisas sobre os motivos e/ou critérios para a recusa da concessão de crédito e da contratação do cartão de crédito “Celebre”, em atenção aos princípios da boa fé e da informação e transparência, não acarretará maior oneração às rés, o que descaracteriza, desde logo, qualquer alegação de *periculum in mora in reversum* de que as mesmas possam vir a lançar mão, tendo em vista que prover informações e esclarecimentos detalhados é ônus daqueles que escolheram atuar como fornecedor de serviço, integrando parte do negócio.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Não há de se cogitar de qualquer prejuízo irreversível para as rés, sendo certo que é uma obrigação que as empresas assumem quando optam pela prestação do serviço e conforme já lhe é incumbido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, é sabido que o julgamento definitivo da pretensão só pode ocorrer depois de percorrido o regular caminho procedimental, que consome vários meses e até mesmo anos. Ocorre que os consumidores que tentam sem êxito adquirir o cartão de crédito Celebre ficarão indefesos por esse longo período, submetidos ao alvedrio das rés, sem saber, claramente, os critérios escolhidos para análise de crédito e para a recusa da respectiva contratação.

Deve-se ressaltar que as diligências realizadas por este órgão ministerial na fase de Inquérito Civil não foram capazes de compelir as rés a regularizarem o serviço prestado, tendo sido proposto, inclusive, a celebração de Termo de Ajustamento de Conduta, evidenciando-se uma tendência na continuidade da prática ilícita adota, ora combatida na presente, em franco desrespeito à legislação consumerista e ao ordenamento pátrio.

DO PEDIDO LIMINAR:

Ante o exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO requer, **SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA**, que seja determinado às rés, *initio litis*, que forneçam aos consumidores interessados informações e esclarecimentos detalhados e pormenorizados sobre os reais motivos e/ou critérios utilizados para a recusa da concessão de crédito e da contratação do cartão de crédito “Celebre”, justificadamente, abstendo-se de informar genericamente que se trata de “política interna da empresa” ou “baixa pontuação do CPF”.

Para que não deixe de ser efetivamente cumprido o comando liminar ora pleiteado, requer o Ministério Público seja fixada multa suficiente para que as rés prefiram cumprir o preceito a recolhê-la, sempre considerando a capacidade econômica que ostenta na qualidade



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

de empresas de grande porte, cominada à razão de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por infração/ocorrência em desacordo.

DOS PEDIDOS PRINCIPAIS

Requer, ainda, o Ministério Público:

a) que, após apreciado e deferido, seja julgado procedente, em caráter definitivo, o pedido formulado em caráter liminar;

b) que sejam as rés condenadas a indenizar, da forma mais ampla e completa possível, os danos materiais e morais de que tenham padecido os consumidores, individualmente considerados, em virtude dos fatos narrados, a ser apurado em liquidação;

c) que sejam as rés condenadas a indenizar os danos materiais e morais causados aos consumidores, considerados em sentido coletivo, no valor mínimo de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cujo valor reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13, da Lei 7.347/85;

d) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94, do CDC;

e) a citação das rés para apresentar contestação, sob pena de revelia;

f) que sejam condenadas as demandadas ao pagamento dos ônus da sucumbência, incluindo os honorários.

Nos termos do art. 334, §5º do Código de Processo Civil, o autor, desde já, manifesta, pela natureza do litígio, desinteresse em autocomposição.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

4ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva e Defesa do Consumidor e do Contribuinte – Capital
Av. Rodrigo Silva, nº 26, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ

Protesta por todos os meios de prova em direito admitidos, notadamente a produção de prova documental, testemunhal, depoimento pessoal, sob pena de confissão caso o réu (ou seu representante) não compareça, ou, comparecendo, se negue a depor (art. 385, §1º, do Código de Processo Civil).

Atribui-se à causa, de valor inestimável, o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

Rio de Janeiro, 24 de janeiro de 2018.

RODRIGO TERRA
Promotor de Justiça