



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PIAUÍ
PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR-PROCON
Rua Álvaro Mendes, 2294, Centro – Teresina – PI, CEP: 64000-060
Fones: (86)3221-5848 – (86) 3216-4550

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA __ VARA CÍVEL DA COMARCA DE TERESINA.

O PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON/MP-PI), por meio de seu Coordenador-Geral *infra* assinado, no uso de uma de suas atribuições legais, vem, perante Vossa Excelência, com fulcro no artigo 1º, inciso IV da lei Nº 7.347/85, propor a presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER, COM PEDIDO DE LIMINAR INAUDITA ALTERA PARS** em face da **SERASA EXPERIAN**, CNPJ/MF nº 62.173.620/0001-80, com endereço na Alameda dos Quinimuras, nº 187, CEP 04068-000, São Paulo/SP, com base nos fatos e fundamentos jurídicos a seguir explicitados.

I. DOS FATOS

A lide sob exame tem sua gênese no Processo Administrativo nº 393/2013, cuja cópia segue em anexo, instaurado pelo PROCON/MP-PI e que tem como objeto a averiguação da conduta da SERASA EXPERIAN, consistente em ter cessado por completo suas atividades no âmbito de Teresina/PI, razão pela qual os consumidores que procuram postos de atendimento no Estado do Piauí tem sido sistematicamente orientados a procurarem a sede da empresa em Fortaleza/CE através de correspondência.

Outrossim, verificando o endereço eletrônico da SERASA EXPERIAN na internet, constatou-se que o mesmo não oferece qualquer forma de consulta gratuita para o consumidor interessado. Observou-se apenas que se disponibiliza ao consumidor interessado

a opção de assinar o planos pagos, sendo eu o mais acessível é o “Me Proteja”, o qual permite o acesso eletrônico imediato aos dados do interessado, porém em custos que vão de R\$ 19,00 (dezenove reais), no caso do plano mensal, até R\$ 120,00 (cento e vinte reais).

Conforme frisou-se no despacho inaugural, as consultas através de correspondência e pelo endereço eletrônico carregam o fardo de serem respectivamente morosa e onerosa, tendo a SERASA EXPERIAN sido devidamente intimada para fins de oferecer alternativa aos consumidores, a fim de se evitarem tais obstáculos.

Na ocasião, tomou-se como premissa do presente feito que deve ser oportunizada ao consumidor a consulta de informações suas a qualquer tempo e sem a imposição de quaisquer ônus, como forma de garantir-lhes acesso efetivo a dados pessoais.

Tendo isto em vista, foi determinada a expedição de notificação, a fim de que a SERASA EXPERIAN se defendesse no que toca aos presentes fatos, bem como que apresentasse proposta de composição amigável para a espécie.

Após isso, veio a SERASA EXPERIAN aos autos do referido processo administrativo requerer dilação do prazo para a sua defesa (fl. 13).

Em resposta, fora exarado o despacho de fl. 18, indeferindo a requisição, ante a evidência de que o mesmo não expôs qualquer especificidade no presente caso, por meio da qual fosse excetuado o lapso legalmente imposto a todos os demais fornecedores (fl. 13).

Uma vez transcorrido o prazo para o oferecimento de defesa *in albis*, foi expedida a certidão de fl. 21, atestando a preclusão temporal em desfavor da SERASA.

Fora ainda trazida aos autos do sobredito caderno investigativo a elocução de fls. 22/25, supostamente oriunda da SERASA EXPERIAN, a qual, todavia, além de ser intempestiva, não se encontra devidamente assinada para fins de conferência de sua autenticidade.

Referida manifestação, analisada aqui unicamente em reverência ao *princípio da verdade material*, explicita que: a) a consulta através de correspondência não implica qualquer custo para o consumidor; b) o plano “Me Proteja” é direcionado ao acompanhamento cadastral por parte do consumidor de seus dados junto ao SERASA EXPERIAN. Ao final, fora solicitada vista dos autos, bem como agendamento de reunião para, segundo se alega, melhor explicitação dos presentes fatos.

É o que cabia num breve relato. Passa-se à manifestação.

II. DO DIREITO

1. Da Legitimidade Ativa

A legitimidade ativa do Ministério Público do Piauí/PROCON é patente na vertente espécie. Basta perceber que se cuida *in casu* de direitos coletivos, os quais derivam da unidade da relação jurídica que enlaça os diversos consumidores atingidos pela prática abusiva sob a regência de um mesmo vínculo jurídico, qual seja a detenção em comum d seus dados pessoais nos bancos de dados da SERASA EXPERIAN.

Por seu turno, o art. 148 da Constituição Estadual do Piauí reza: “*A defesa do consumidor é exercida pelo Ministério Público através do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor*”.

Pari passu, o Código de Defesa do Consumidor (lei nº 8.078/90) e a Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/85), respectivamente em seus art. 82, I e art. 1º, II, c/c art. 5º, I, expõem como plena a legitimidade ministerial para promover a defesa no presente feito.

Indubitável, portanto, em razão dos dispositivos legais mencionados, ser o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Piauí – PROCON/MP-PI – parte legítima para oferecer a presente ação.

2. Da Omissão da SERASA EXPERIAN

2.1. Da Inexistência de Posto de Atendimento Presencial da SERASA EXPERIAN no Piauí.

Conforme já se fez menção, trata a presente questão da condição deveras caótica a que foram submetidos os consumidores de Teresina e, bem pensadas as coisas, do Piauí como um todo, vez que na totalidade de seus municípios não há posto de atendimento presencial do SERASA EXPERIAN.

Precisando de alguma forma de certidão emitida pela SERASA EXPERIAN para fins de obter financiamento ou alguma outra forma de aquisição no mercado, os consumidores piauienses tem-se deparado com as portas da referida entidade fechadas para suas consultas individuais. Em tal ocasião, os mesmos são orientados a dirigirem a solicitação de tal certidão à agência da SERASA EXPERIAN em Fortaleza/CE, mediante correspondência.

Sucedem que a necessidade de obtenção das referidas certidões tem caráter urgente, mormente quando se tem em perspectiva a realização de negócios jurídicos de maior vulto, em que é necessária análise mais aprofundada do perfil econômico do comprador, razão pela qual se torna ainda mais evidente o caráter imediato com que é de ser atendido tal pleito.

Com efeito, quando os consumidores, quando pretendem realizar alguma forma de financiamento ou buscar, de outro modo, crédito no mercado, dirigem-se a algum posto de da SERASA EXPERIAN, a fim de obter a certidão de que não há restrições sobre seu nome em tais bancos de dados. Tal documento, conforme demonstram as experiências de mercado, tem valor decisivo para o sucesso ou não de tal operação.

Assim posto, é de se perceber que a SERASA EXPERIAN em nenhum momento negou que tenha encerrado suas atividades em Teresina, evidência este que, em cotejo com as reclamações constantes dos autos, expõem como inequívoco ter a SERASA EXPERIAN abandonado a consulta presencial no Estado do Piauí.

2.2. Do Prejuízo Causado aos Reclamantes que Necessitam de Expedição de Certidões da SERASA EXPERIAN

Pois bem. O que de ordinário acontece quando um consumidor se propõe a adquirir bem ou serviço de maior vulto econômico no mercado é a exigência de certidão de regularidade junto aos cadastros de restrição ao crédito.

Como já se pode entrever, na quase totalidade dos casos a aquisição de bens e serviços exige que a consulta aos bancos de dados tenha resultado imediato, sendo por demais inoportuno, irrazoável e abusivo submeter o consumidor ao pagamento pela emissão de correspondência e à respectiva espera, a fim de obter dados que, conforme enuncia a própria entidade demandada, encontram-se em disponibilidade na rede mundial de computadores (*internet*).

Sucedem que não há qualquer forma de acesso no endereço eletrônico da demandada que permita a simples consulta dos dados de interesse pessoal do consumidor, havendo unicamente a disponibilização de formas de consulta pagas, alegadamente prestadas em conjunto com serviços personalizados de acompanhamento.

Não bastasse isso, tem-se notícia da criação em Teresina de um mercado paralelo de venda das informações da SERASA EXPERIAN, ao custo de R\$ 5,00 (cinco reais), serviço de que tem se valido inúmeros consumidores para fins de obtenção imediata de tais certidões, ante a demora da remessa e resposta de carta pelos correios, bem como em razão

dos custos de ambas operações serem quase equivalentes. Tal forma de pagamento para a obtenção de certidões, além de aparentemente ser desconhecido pela própria demandada, expõe de maneira indubitosa o ônus a que tem se submetido os consumidores piauienses.

Bem se vê, pois, que a inexistência de atendimento presencial tem gerado inaceitáveis constrangimentos a vasta gama de consumidores, os quais se veem impedidos de realizarem negócios jurídicos em face das restrições havidas sob seus nomes, bem como por não terem como buscar informações de maneira imediata e sem custos.

2.3. Do Caráter Público do Banco de Dados da SERASA EXPERIAN e da Impossibilidade Restrição a seu Acesso.

Como cediço, a SERASA EXPERIAN corporifica um banco de dados de natureza pública, contendo informações referentes a quase todos os participantes do mercado de consumo.

Diante de tal cenário, é de se perceber que as informações pessoais emergem aqui como verdadeira extensão da personalidade de cada indivíduo, razão pela qual é de ser franqueado a cada um o conhecimento desembaraçado e livre de quaisquer ônus dos dados que, em verdade, consubstanciam a própria análise do perfil de mercado de cada indivíduo lá constante.

Não por acaso o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 43, dedica densa disciplina aos bancos de dados, atrelando sua validade ao acesso fácil, rápido e sem obstáculos por parte dos consumidores às suas informações pessoais. Ipsi literis:

“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.

§ 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.”

Igual normatização se extrai da Lei do *habeas data* (lei federal nº 9.507, de 12 de novembro de 1997), que assim versa:

“Art. 1º (VETADO)

Parágrafo único. Considera-se de caráter público todo registro ou banco de dados contendo informações que sejam ou que possam ser transmitidas a terceiros ou que não sejam de uso privativo do órgão ou entidade produtora ou depositária das informações.

Art. 2º O requerimento será apresentado ao órgão ou entidade depositária do registro ou banco de dados e será deferido ou indeferido no prazo de quarenta e oito horas.

Parágrafo único. A decisão será comunicada ao requerente em vinte e quatro horas.

Art. 3º Ao deferir o pedido, o depositário do registro ou do banco de dados marcará dia e hora para que o requerente tome conhecimento das informações.

Art. 4º Constatada a inexatidão de qualquer dado a seu respeito, o interessado, em petição acompanhada de documentos comprobatórios, poderá requerer sua retificação.

§ 1º Feita a retificação em, no máximo, dez dias após a entrada do requerimento, a entidade ou órgão depositário do registro ou da informação dará ciência ao interessado.

§ 2º Ainda que não se constate a inexatidão do dado, se o interessado apresentar explicação ou contestação sobre o mesmo, justificando possível pendência sobre o fato objeto do dado, tal explicação será anotada no

cadastro do interessado.

Art. 21. São gratuitos o procedimento administrativo para acesso a informações e retificação de dados e para anotação de justificção, bem como a ação de habeas data.”

Bem se vê, pois, que a disciplina legal dos bancos de dados eleva o consumidor/interessado à condição de protagonista na fiscalização de seu funcionamento, deferindo-lhe acesso imediato às suas informações pessoais como condição para o seu efetivo controle. E a razão disso é deveras simples: uma vez sendo as informações pessoais verdadeira extensão da personalidade do sujeito de direito, já que exterioriza aspectos por demais relevantes da honra objetiva de cada um, seria um claro *non sense* permitir a manipulação de tais dados sem o acompanhamento real e imediato por parte do indivíduo interessado.

Anuindo ao que se vem de perfilhar, veja-se o seguinte julgado:

“PROCESSO CIVIL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL REFLEXO. PESSOA JURÍDICA. SÓCIO-GERENTE COM NOME INDEVIDAMENTE INSCRITO NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. NEGATIVA DE EMPRÉSTIMO À SOCIEDADE. LEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM DA PESSOA JURÍDICA. ABALO DE CRÉDITO. NÃO OCORRÊNCIA DE DANO IN RE IPSA. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA OFENSA À HONRA OBJETIVA.

1. O dano moral reflexo, indireto ou por ricochete é aquele que, originado necessariamente do ato causador de prejuízo a uma pessoa, venha a atingir, de forma mediata, o direito personalíssimo de terceiro que mantenha com o lesado um vínculo direto. Precedentes.

2. A Súmula 227 do STJ preconiza que a pessoa jurídica reúne potencialidade para experimentar dano moral, podendo, assim, pleitear a devida compensação quando for atingida em sua honra objetiva.

3. No caso concreto, é incontroversa a inscrição indevida do nome do sócio-gerente da recorrente no cadastro de inadimplentes, acarretando a esta a negativa de empréstimo junto à Caixa Econômica Federal. Assim, ainda que a conduta indevida da recorrida tenha atingido diretamente a pessoa do

sócio, é plausível a hipótese de ocorrência de prejuízo reflexo à pessoa jurídica, em decorrência de ter tido seu crédito negado, considerando a repercussão dos efeitos desse mesmo ato ilícito. Dessarte, ostenta o autor pretensão subjetivamente razoável, uma vez que a legitimidade ativa ad causam se faz presente quando o direito afirmado pertence a quem propõe a demanda e possa ser exigido daquele em face de quem a demanda é proposta.

4. O abalo de crédito desponta como afronta a direito personalíssimo - a honradez e o prestígio moral e social da pessoa em determinado meio - transcendendo, portanto, o mero conceito econômico de crédito.

5. A jurisprudência desta Corte já se posicionou no sentido de que o dano moral direto decorrente do protesto indevido de título de crédito ou de inscrição indevida nos cadastros de maus pagadores prescinde de prova efetiva do prejuízo econômico, uma vez que implica "efetiva diminuição do conceito ou da reputação da empresa cujo título foi protestado", porquanto, "a partir de um juízo da experiência, [...] qualquer um sabe os efeitos danosos que daí decorrem" (REsp 487.979/RJ, Rel. Min. RUY ROSADO DE AGUIAR, DJ 08.09.2003).

(...)

(STJ - REsp: 1022522 RS 2008/0009761-1, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 25/06/2013, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 01/08/2013)

Acresça-se ainda que o art. 21 da Lei do habeas data aponta que deve ser **gratuito** o procedimento administrativo para o acesso e correção de informações pessoais, razão pela qual resulta impossível a imposição de onerosidade ao consumidor para o acesso a seus dados, vez que a *mens legis* reside em vedar também a imposição de ônus acessórios aos consumidores para o acompanhamento de sua condição pessoal.

Expostas estas premissas, percebe-se que a SERASA EXPERIAN trata-se de banco de dados de caráter público, que manipula dados pessoais e, portanto, deveria oferecer forma de acesso aos consumidores na forma do que estipula a legislação retro.

2.4. Dos Prejuízos Causados pela SERASA EXPERIAN aos Consumidores no Estado do Piauí.

Pois bem. Tomando como premissa o fato de terem sido encerradas as atividades da SERASA EXPERIAN em Teresina, é de se perceber que inúmeros consumidores, sobretudo aqueles de menor renda, ficaram sem opção para a emissão de certidão referente ao seu histórico. Quando procuram a antiga localização da SERASA EXPERIAN, são os consumidores direcionados a enviarem correspondência para o posto de atendimento da mesma em Fortaleza/CE para efetivarem sua consulta.

Sucedo que tal procedimento, conforme já se pode divisar, é por demais demorado, além de gerar ônus econômico para os consumidores por ocasião do envio de correspondência, valor este que, principalmente nos inúmeros casos de pessoas com baixo poder aquisitivo, gera sensível perda no orçamento familiar.

Veja-se a este título o quanto informado por vários reclamantes no âmbito deste PROCON/MP-PI:

Reclamante Maurício da Silva Paiva:

“Que, recentemente precisou obter certidão negativa em banco de dados de restrição ao crédito em nome de sua mãe, a Sra. Antonia Pires da Silva Dias; Que, por conta disso, informou-se de que não havia nenhum posto de atendimento presencial em Teresina/PI do SERASA EXPERIAN; Que, por precisar da referida certidão em caráter urgente para fins pessoais, pagou R\$ 5,00 (cinco reais) a um terceiro para que o mesmo lhe disponibilizasse”.

Reclamante Sandra Maria de Araújo Lima:

“Que, recentemente teve conhecimento através de atendente do Banco FINSOL de que seu nome havia sido colocado no cadastro da SERASA EXPERIAN; Que, na ocasião a referida atendente lhe informou que a empresa SKY Brasil havia incluído seu nome no cadastro da SERASA EXPERIAN; Que, após isso, o filho da reclamante tentou procurar a agência da SERASA EXPERIAN em Teresina, a fim de confirmar o efetivo registro da reclamante; Que, nessa ocasião, o filho da reclamante informou-se de que não havia mais atendimento ao consumidor na agência da SERASA EXPERIAN em Teresina; Que, por conta da impossibilidade de obter tal certidão, a reclamante encontra-se prejudicada para a realização de empréstimo de que necessita em caráter imediato”

Reclamante Maria de Lourdes Leite de Melo:

“Que, precisou recentemente obter certidão negativa da SERASA EXPERIAN para fazer o financiamento de um veículo; Que, após ter requerido o empréstimo no Banco Panamericano, foi informada pelo seu corretor que o empréstimo havia sido negado, já que havia um registro da reclamante na SERASA EXPERIAN pela empresa Embratel; Que, na ocasião o referido corretor apontou que a única pendência que existia sobre seu nome era referente à SERASA EXPERIAN; Que, desconhece qualquer débito com a Embratel, já que nunca contratou seus serviços; Que, em razão disso, a reclamante precisa obter imediatamente certidão de sua situação junto ao SERASA EXPERIAN para tomar as medidas cabíveis contra a empresa que lhe inscreveu indevidamente em tal cadastro; Que, a reclamante nunca fora notificada pela SERASA EXPERIAN da inclusão de seu nome no banco de dados; Que, a reclamante deseja ver sua situação resolvida o mais rapidamente possível, precisando para isso de certidão a ser emitida pela SERASA EXPERIAN”.

E igual relato se extrai da leitura do teor da reclamação constante da F.A. nº 0113-006.502-7, referente ao Sr. Jean Carlos Andrade Soares (fls. 05).

São vários, pois, os constrangimentos e óbices a que vem sendo submetidos os consumidores piauienses em decorrência da impossibilidade de promoverem consulta em caráter imediato e sem custos. Urge ainda cogitar da gravidade da situação daqueles impedidos de obtenção de crédito para algum tratamento inadiável de saúde, ou mesmo a situação daqueles que, por razões pessoais, precisam da imediata aprovação de sua operação jurídica (aquisição de bens ou serviços) para a aquisição de algum bem ou produto de natureza essencial.

São situações constrangedoras como as ora narradas e constantes dos autos e outras nas quais, sem exagero, há a criação de riscos, situações vexatórias, impossibilidade de exercício de defesa por parte do consumidor, etc. que ensejam imediata reprimenda à conduta negligente da SERASA EXPERIAN para com os consumidores piauienses.

Mais que isso, sendo o banco de dados da SERASA EXPERIAN instrumento de monitoramento dos consumidores instituído claramente em favor das empresas fornecedoras, aberra de toda a razoabilidade cogitar da necessidade de que o consumidor, em tal cenário, seja obrigado pagar correspondência e a esperar pelo efetivo recebimento e a posterior remessa de resposta para realizar operações de consumo no mercado.

Há ainda de se destacar o fato de que a SERASA EXPERIAN detem todos os

dados pessoais de interesse cada consumidor em seu endereço eletrônico, sendo que vincula o deferimento das informações básicas e outras formas de “serviço personalizado” como forma de tentar justificar a cobrança pelo acesso.

Assim, é de se ter em perspectiva aqui que a única forma dada à SERASA EXPERIAN para reverenciar o art. 43, do Código de Defesa do Consumidor e os arts. 4º e 21, da lei do habeas data está em deferir aos consumidores piauienses constantes do banco de dados da demandada acesso pessoal criptografado (protegido por senha personalíssima) a seu histórico, bem como permitir requerimento *on-line* para a correção de eventuais imprecisões neste mesmo banco de dados.

Urge ainda repisar que tais dados já se encontram disponíveis na página eletrônica da SERASA EXPERIAN (www.serasaconsumidor.com.br), sendo razoável permitir aos consumidores que, por meio dela, acessem suas informações pessoais e possam requerer, também por via eletrônica, a eventual retificação de incorreções sobre seus dados. Trata-se assim de buscar a disponibilização de um conteúdo básico pela rede mundial a cada consumidor, contendo pelo menos o histórico do consumidor no mercado, com a possibilidade de emissão de certificado de existência ou não de inscrições em desfavor do consumidor, bem como da oportunidade de retificá-las de forma célere e gratuita.

3. Dos Danos Morais Coletivos

A constatação de danos de natureza moral é decorrência lógica da própria convicção aqui formada no que toca à abusividade da sistemática da transferência ao consumidor da assunção de ônus para o envio e consulta, implicando com isso **gasto e perda de tempo** para a consulta de dados que sabidamente podem ser auferidos por meio da rede mundial de computadores.

De outro tanto, urge perceber que as situações nas quais o consumidor resta concretamente obstado de promover a defesa de sua condição individual, sendo inúmeros os casos em que não havia o conhecimento prévio por parte do interessado da inserção de seu nome nos bancos de dados do SERASA EXPERIAN.

Mais precisamente, o pleito de compensação pelos danos morais coletivos deriva da compreensão pela necessária repressão a condutas como a dos presentes autos, assumindo assim indubioso caráter pedagógico, conforme se depreende do excerto

infra:

“(...) é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. (...) Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial”¹

Bem se vê, destarte, que há no presente caso necessidade de ser proferida condenação da SERASA EXPERIAN, a fim de que a mesma promova a compensação aos consumidores ofendidos com tal prática. E que, acaso não sejam os mesmos habilitados em ulterior fase de liquidação, deve ser o numerário correspondente destinado ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

III. DO DEFERIMENTO DO PLEITO LIMINAR

À vista dos argumentos até aqui levantados, o *fumus boni iuris* dessume-se da flagrante abusividade a que são submetidos os consumidores, mediante a imposição do ônus de enviar cartas e esperar a respectiva resposta, causando-lhes ainda assim perda de tempo e gastos com o envio de correspondência e, em outros casos, o pagamento em algum posto de atendimento de terceiro para a obtenção da multireferida consulta.

Mais precisamente, ao se encarar a prestação das informações em tela como expediente livre de custos, emerge cristalina a conclusão segundo a qual apenas a disponibilização dos dados pessoais no âmbito da rede mundial de computadores para a realização de consulta de forma gratuita, bem ainda com a possibilidade de correção de imprecisão dos respectivos dos respectivos dados pessoais pela mesma via eletrônica.

Enfim, deriva a fumaça do bem do direito da evidência de que as consultas dos dados pessoais de cada consumidor ao SERASA EXPERIAN, bem como a respectiva adequação em casos de incorreções não podem ser submetidas, quer por via direta, quer por via transversa a ônus derivados da incapacidade de a referida entidade chegar-se ao consumidor com a adequada eficiência.

¹ FLORENCE, Tatiana Magalhães. Danos extrapatrimoniais coletivos. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Ed., 2009, p. 71.

De outro tanto, o *periculum in mora* resulta da urgente necessidade de coibir tal prática, sob pena de que se perpetue o estado de negligência verificado nos presentes autos, deixando inúmeros consumidores com necessidade de realizarem consulta de caráter imediato, conforme os relatos trazidos ao PROCON/MP-PI, impedidos de promoverem a aquisição de bens e serviços.

Não bastasse isso, é de se perceber que o caráter imediato de que se reveste a necessidade de deferimento da certidão oriunda da SERASA EXPERIAN expõe de maneira indubitosa que a demora no deferimento da antecipação de tutela ora requerida traz consigo a mácula de relegar os consumidores piauienses à impossibilidade de terem acesso ao conhecimento de sua condição pessoal, bem como à possibilidade de correção de tais dados quando verificadas incongruências.

E não se argua, noutro flanco, que aqueles que tem seus nomes inscritos no SERASA EXPERIAN tem prévio conhecimento de tal restrição, eis que incontáveis são os casos em que o consumidor desconhece a restrição imposta sobre seu nome até precisar realizar alguma operação de mercado, tal qual exemplificam os relatos trazidos aos autos.

Firme no exposto, portanto, requer o **PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, em caráter liminar, *inaudita altera pars*, a concessão da antecipação dos efeitos da tutela, consubstanciada em condenação na obrigação de fazer, para que a SERASA EXPERIAN **possibilite a todos os consumidores localizados no Estado do Piauí o conhecimento de suas informações pessoais constantes dos bancos de dados através da página eletrônica da empresa, mediante o uso de senha individualizada e criptografa, bem como que possibilite o requerimento de eventuais incorreções pelos mesmos meios.**

IV. DO PEDIDO

Ao lume de todo o exposto, requer o PROCON/MP-PI:

- a. Concessão de medida liminar, *inaudita altera pars*, determinando que **a.1. A SERASA EXPERIAN possibilite que todos os consumidores localizados no Estado do Piauí realizem a consulta de seu histórico no banco de dados desta de maneira gratuita, rápida e fácil por meio do endereço eletrônico da mesma, sem a imposição de qualquer custo de caráter principal ou acessório;**

a.2. A SERASA EXPERIAN possibilite que o requerimento para sanar eventuais incorreções em desfavor do consumidor seja feito através do endereço eletrônico da mesma de maneira gratuita, com a respectiva alteração a ser analisada no prazo legal de até cinco dias (art. 43, § 3º, do CDC)

- b. A condenação da SERASA EXPERIAN em caráter definitivo quanto aos pedidos veiculados nos itens “a.1.” e “a.2.”;
- c. A aplicação de multa diária no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em caso de descumprimento da liminar, por cada consumidor lesado por ocasião da integral realização da antecipação dos efeitos da tutela prevista no item "a" do presente pedido;
- d. A ulterior condenação da ré a promover compensação por danos morais, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais)
- e. Publicação de edital (art. 94 CDC: *“Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.”*);
- f. Citação da entidade ré no endereço alhures indicado para que, querendo, conteste a presente, sob pena de revelia e confissão;

Por fim, protesta o autor por todos os demais meios de prova admitidos em direito em favor dos consumidores aqui representados, tudo para que confirmada a liminar e julgada procedente a presente, seja a entidade ré sociedade ré condenada nos exatos termos em que ora se peticiona.

Requer-se de já pronunciamento expresso por parte de Vossa Excelência quanto ao deferimento *in casu* inversão do ônus da prova dos presentes fatos em desfavor da SERASA EXEPRIAN, na forma do art. 6º, VIII, do CDC, o que desde já se peticiona.

Requer, **ainda, que as intimações dos atos e termos processuais sejam procedidos na forma do disposto no art. 236, § 2º, do Código de Processo Civil**, junto a este Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, com endereço na rua Álvaro Mendes, 2294, Centro – Teresina – PI, CEP: 64000-060, fones: (86) 3221-5848 – (86) 3216-4550.

Dá-se à causa o valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) para efeitos estritamente fiscais.

Espera DEFERIMENTO.

Teresina, 16 de setembro de 2013.

CLEANDRO ALVES DE MOURA
Promotor de Justiça
Coordenador Geral do PROCON/MP-PI.