



DEPARTAMENTO DE TAQUIGRAFIA, REVISÃO E REDAÇÃO

NÚCLEO DE REDAÇÃO FINAL EM COMISSÕES

TEXTO COM REDAÇÃO FINAL

TRANSCRIÇÃO *IPSIS VERBIS*

CPI - SERASA		
EVENTO: Audiência Pública	Nº: 1621/03	DATA: 02/10/03
INÍCIO: 10h26min	TÉRMINO: 14h42min	DURAÇÃO: 04h16min
TEMPO DE GRAVAÇÃO: 04h16min	PÁGINAS: 91	QUARTOS: 51

DEPOENTE/CONVIDADO - QUALIFICAÇÃO

LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Diretor de Planejamento e Agências da Centralização de Serviços dos Bancos S.A. — SERASA.

SUMÁRIO: Tomada de depoimento.

OBSERVAÇÕES

Há exibição de imagens.
Há falhas na gravação.
Há intervenção inaudível.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Está aberta a 28ª reunião ordinária da Comissão Parlamentar de Inquérito com a finalidade de investigar as atividades da SERASA, Centralização de Serviços dos Bancos S.A. Informo aos Srs. Parlamentares que foram distribuídas cópias da ata da 27ª reunião. Sendo assim, indago se há necessidade de sua leitura.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Peço a dispensa da leitura da ata, Sr. Presidente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Conforme solicitação do Deputado Luiz Antonio Fleury, dispensamos a leitura da ata. Não havendo quem queira discuti-la, vamos passar à votação. Os Deputados que aprovam a ata permaneçam como se encontram. *(Pausa.)* Aprovada. Comunico a V.Exas. que os documentos recebidos pela CPI estão à disposição dos Parlamentares na Secretaria desta Comissão. Ordem do Dia. A presente reunião destina-se à audiência pública com a presença do Sr. Libio Seixas Júnior, Diretor de Planejamento e Agências da SERASA S.A. Convido o Sr. Libio Seixas Júnior, Diretor de Planejamento e Agências da SERASA S.A, a tomar assento à mesa. *(Pausa.)* Indago aos nobres Parlamentares, pela mudança na qualidade de convidado para convocado, se há alguma objeção. Não havendo objeção por parte dos nobres Deputados, esclareço que a presente reunião se realiza em razão de aprovação de requerimento do Deputado Gilberto Kassab e agora, tratando-se de oitiva de testemunha, solicito ao Sr. Libio Seixas Júnior que preste juramento, conforme o art. 203 do Código de Processo Penal. Solicito que todos fiquem de pé para ouvir o juramento.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Faço, sob a palavra de honra, a promessa de dizer a verdade do que souber e do que for perguntado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Em conformidade com o art. 210 do Código de Processo Penal, advirto o depoente das penas cominadas ao crime de falso testemunho, assim descrito no Código Penal. Art. 342: *“Fazer afirmação falsa ou negar ou calar a verdade como testemunha, perito, tradutor ou intérprete em processo judicial, policial ou administrativo, ou em juízo arbitral”*. Pena: reclusão, de 1 a 3 anos, e multa. Concedo a palavra por até 20 minutos ao Sr. Libio Seixas Júnior. Regimentalmente, o expositor disporá de até 20 minutos para sua exposição.



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exmo. Sr. Presidente, nobre Deputado Giacobbo, Exmo Sr. Relator, nobre Deputado Gilberto Kassab, Exmos. Srs. Deputados, Exma. Sra. Deputada, senhoras e senhores, compareço perante esta Comissão Parlamentar de Inquérito da Câmara dos Deputados atendendo o convite que me foi formulado pelo nobre Presidente, Deputado Giacobbo, e em nome dos demais Parlamentares integrantes da Comissão. Na qualidade de Diretor de Planejamento e Agências e de representante da SERASA, considero extremamente relevante a oportunidade conferida pela Comissão para que eu possa apresentar, perante platéia qualificada e com inquestionável representatividade política as informações de ordem técnica relacionadas a atividades desenvolvidas pela SERASA, no tocante ao armazenamento e fornecimento de dados relevantes à concessão de crédito no ambiente econômico brasileiro. Com a finalidade de contribuir para uma melhor compreensão das atividades da SERASA, faço-me acompanhar, neste momento, do Dr. Silvano Costa, que é Superintendente Jurídico da empresa. E, caso V.Exas. julguem necessário, ele poderá fornecer subsídios referentes ao assuntos de natureza legal. Sr. Presidente, Srs. Deputados, na minha manifestação inicial, procurarei, em primeiro lugar, apresentar um painel sobre o funcionamento dos bancos de dados de proteção ao crédito, para, em seguida, descrever detalhadamente as operações conduzidas especificamente pela SERASA. Visando tornar essa minha exposição a mais clara e objetiva possível, preparei um conjunto de quadros ilustrativos, que estarei projetando e explicando, um a um, e que poderão ser acompanhados por V.Exas. Após essa apresentação introdutória, permanecerei à inteira disposição de V.Exas. pelo tempo que for necessário, para oferecer esclarecimentos e adicionar as informações que porventura venham a ser requeridas. (*Segue-se exibição de imagens.*) Isso posto, começamos com a nossa apresentação, com o quadro 2, mostrando que, no mundo dos negócios, os agentes econômicos estão sempre transacionando para obtenção de bens e serviços. A todo momento, estão ocorrendo transações entre vários agentes, a indústria com a transportadora, a transportadora com o distribuidor, o distribuidor com o varejo, e assim por diante. Essas transações ocorrem dentro de um ambiente social, tecnológico, financeiro, econômico, político e legal. Conforme pode ser visto no quadro 3, o volume de transações tem relação com a quantidade de agentes formais



que estão atuando na economia. Os agentes econômicos, formalmente indicados, são 136,923 milhões de pessoas no cadastro de CPF e 13,250 milhões de empresas com CNPJ, que são responsáveis por 91,5 milhões de cartões de crédito e 66,7 milhões de contas correntes e realizam seus negócios por meio da emissão de 220 milhões de transações com cartões de crédito, para pagar as suas contas. No quadro 4, mostramos que as transações entre os agentes podem ser organizadas em cadeias produtivas. Para promovê-las, identificamos uma camada de *marketing* e comunicação e, para suportá-las, encontramos uma camada de financiamento e pagamento. Os custos diretos e indiretos são agregados aos bens e serviços fornecidos ao consumidor final. Isso quer dizer que, no final, é o consumidor quem paga a conta. Agora, no quadro 5, identificamos os 3 fatores que impulsionam, aceleram os fluxos de transação entre os agentes econômicos atuantes nas cadeias existentes no mundo dos negócios. Em toda transação, existe a figura do fornecedor de bens e serviços entregues ao consumidor que paga por eles. Para ser bem-sucedida, a transação depende de tecnologia utilizada, do suporte de crédito e conhecimento de informações. No quadro 6, iniciamos pelo fator tecnologia, afirmando que a inovação tecnológica revoluciona os negócios. As transações são influenciadas pelas tecnologias de negócio, de comunicação e de processo operacional. No quadro 7, reproduzimos a constatação de que a tecnologia que produz e distribui informação e conhecimento está dominando a nova tecnologia. As inovações na tecnologia aplicada a negócios estão revolucionando continuamente o modo de realização de todas as transações que ocorrem em sociedade. Cada transação gera dados, que precisam ser coletados, tratados e armazenados e distribuídos com precisão e velocidade. Esses dados, organizados de modo a fazer sentido, constituem-se em informações que, devidamente processadas, produzem conhecimento. O conhecimento produzido pelas inovações na tecnologia da informação está provocando profundas mudanças nos mercados, nas indústrias, nos produtos, serviços e suas cadeias produtivas. No quadro 8, Sr. Presidente e Srs. Deputados, apresentamos o principal fator que promove as transações, pois o crédito alavanca negócios, desenvolve a economia e gera empregos. A concessão de crédito permite ao consumidor antecipar o acesso a bens e serviços prestados pelo fornecedor. No quadro 9, vamos lembrar que o processo de concessão de



crédito, como ele ocorria antigamente, começando pelas características do interessado pelo crédito em sua comunidade. Tratava-se de um morador em uma única cidade, hábitos comerciais conhecido por todos, sempre referenciado pelo nome na comunidade, que possui um único cartório de protesto, um único fórum de Justiça na região. Eram poucos os concedentes e poucos os tomadores de crédito. A documentação solicitada restringia-se a uma ficha cadastral completa, escrituras de imóveis, certidão negativa de cartórios de protesto e do fórum da cidade e referências pessoais e avalistas. Não existia a exigência do tempo. E os requisitos do concedente eram uma enorme burocracia, formalismo, documentação completa, e as informações creditícias eram obtidas por um informante, uma pessoa que ia pessoalmente confirmar toda essa documentação. Em seguida, no quadro 10, vamos ver como esse processo de concessão de crédito ocorre atualmente. As características desse interessado de crédito atual, ele é morador de grandes cidades do País, está em constante migração. Hoje, vivemos em um mundo globalizado e digital, quase sempre referenciado por um número, seja RG, CPF, OAB, CNPJ. Mais de 3 mil tabelionatos de protesto, 2 mil distribuidores de varas cíveis. Uma quantidade fantástica de empresas concedentes de crédito ou venda a prazo. A documentação hoje solicitada do interessado se restringe a um número de CPF ou CNPJ, há uma ficha cadastral, apenas os dados que mudaram, e uma autorização para consulta e cadastramento em bancos de dados. Qual o requisito do consumidor de crédito atual? Ele faz compra e quer crédito rápido em qualquer lugar do País, 24 horas por dia. E o requisito do concedente é que a urgência de tempo, a automação dos processos, a decisão de crédito no ponto de vendas. E as informações creditícias hoje é uma consulta ao Sistema Nacional de Proteção ao Crédito. Hoje, a concessão de crédito tem de ser rápida, barata e acessível a uma quantidade fantástica de consumidores. No quadro 11, podemos ver, Srs. Deputados, que a economia moderna é a economia de crédito, pois alavanca negócios, fator fundamental para o desenvolvimento sustentável. O crédito é uma necessidade de caráter social, financia produção, antecipa bens e serviços, aumenta consumo, gera emprego, que aumenta consumo, que aumenta produção, que gera emprego, e assim por diante. A estabilização econômica faz crescer o volume de crédito. O crédito pessoal cresceu 909% desde a implantação do real. Em 2002, cresceu



somente 5,6%, devido ao desaquecimento econômico, juros altos e aumento da inadimplência. Em 2003, observa-se queda no volume de crédito. No quadro 12, o volume de crédito no Brasil pode ser melhor avaliado e comparado com a situação de outros países. Os países desenvolvidos possuem participação do crédito em relação ao PIB muito maior do que a do Brasil. Alemanha, 123%; Estados Unidos, 82%; Itália, 80%. E, no Brasil, que era 28%, agora, em 2003, o volume de crédito diminuiu ainda mais. Ele foi para 24%. No quadro 13, vamos entender melhor a dinâmica do crédito analisando o fluxo financeiro na sociedade. Identificamos os componentes — a poupança, a intermediação e o consumo. Tudo que não é consumido pelo trabalho e a produção é transformado em poupanças, que são aplicadas em instituições financeiras, que são colocadas como crédito para pessoas e empresas e cujos pagamentos remuneram essa poupança. No Brasil, agora, recentemente, vem ocorrendo um fenômeno muito interessante, que é a desintermediação financeira, onde as empresas, sejam indústria, comércio ou serviço, estão financiando, não é, as vendas a prazos para pessoas e empresa. Hoje o chamado crédito mercantil tem mais do que 50% do volume de crédito total na economia registrado no Banco Central. No quadro 14, analisamos o último fator de influência nas transações, afirmando que dispor de informações minimiza o risco nos negócios. Sem o conhecimento de dados cadastrais, hábitos sociais e hábitos comerciais, não há crédito. Conforme o quadro 15, essa constatação é importante, porque a concessão de crédito implica risco. Dispor de informações precisas e instantâneas é a única maneira de minimizar os riscos nos negócios. Daí a importância de bancos de dados para subsidiar decisão de crédito, pois, no mundo atual de negócios, o concedente não conhece o pretendente de crédito. Da decisão de olho no olho para análise de informações, hoje um relacionamento impessoal. As operações de crédito em grande quantidade, a qualquer tempo, em todos os pontos do País. A eliminação de incertezas, que é a decisão subjetiva, e a administração de risco, que é a decisão objetiva, impõem celeridade e abrangências das informações. E a solução é o Sistema Nacional de Proteção ao Crédito. No quadro 16, apresentamos a organização do Sistema Nacional de Proteção ao Crédito — SNPC. É uma... Trata-se de uma atividade concorrencial, com atuação local, regional ou nacional. As entidades brasileiras são compostas por mais de 500 serviços de



proteção ao crédito, que existem em cada associação comercial, tendo uma centralizadora, que é a Rede de Informações de Proteção ao Crédito. Somada a elas, encontramos mais de mil SPCs, que é o Serviço de Proteção ao Crédito, que existem em cada Câmara de Dirigente Lojista — CDL, cuja centralizadora é o SPC Brasil. Existem mais outros 200 serviços de proteção ao crédito, dos quais os mais conhecidos são Telecheque, Check Check e Bankinform e a SERASA. Dentre as entidades multinacionais que já se encontram instaladas e operando no Brasil, nós destacamos a Equifax, a Dun & Bradstreet, a Fair Isaac, a Experian e outras. O Banco Central também colabora com o Sistema Nacional de Proteção ao Crédito na medida em que ele fornece aos bancos, no seu sistema de informação de crédito (Central de Risco), informações para essa decisão de crédito, assim com mantém o CADIN, que administra informações impeditivas, não é, para a participação de licitação ou obtenção de créditos nos órgãos públicos. Esclarecemos que a SERASA detém 60% do mercado de informação; a Equifax, multinacional americana, tem 23%; e as associações comerciais, CDLs e os outros detêm 27%. A participação das multinacionais vem crescendo significativamente e tomando, inclusive, espaço das entidades brasileiras. Agora mostramos, no quadro 17, o benefício oferecido no Sistema Nacional de Proteção ao Crédito. Sr. Presidente, Srs. Deputados, sem a centralização de dados, uma pesquisa nacional custaria 35 mil reais, ao invés de 49 centavos, em média. Para uma operação de crédito que poderia ser empréstimo, vendas a prazo, cartão de crédito ou um cheque a vista, pré-datado, cheque especial ou uma concessão de crédito especial, o concedente pode pesquisar em todas essas fontes, nos 3.070 cartórios de protesto, nas 2.132 distribuidoras cíveis, para verificar ações judiciais, falências e concordatas; poderia ir ao Banco Central verificar os cheques sem fundo; poderia percorrer as mais de 2 mil entidades que pertencem ao Sistema Nacional de Proteção ao Crédito; ou ele pode fazer uma única consulta ao Serviço de Informações ao Crédito. No quadro 18, explicamos que o Banco de Dados Consumidores de Crédito é composto por tipos distintos de informações. O primeiro tipo são as informações identificadoras da pessoa. A pessoa física, ela é identificada dentro da sociedade pelo nome, endereço, data de nascimento, profissão, estado civil, filiação, número de RG, CPF etc. Uma pessoa jurídica é identificada por sua razão social, endereço, atividade, número do CNPJ,



registro na Junta, etc. Se vê claramente que são informações públicas de acessos dos registros. E as outras informações são anotações que são referentes a essas pessoas identificadas e que tratam das relações de consumo em sociedade. Então, são informações do tipo protesto, ações executivas, cheques sem fundos, anotações de dívidas vencidas e não pagas, assim como informações sobre o patrimônio, pagamentos efetuados, compromissos assumidos e referências comerciais. Por isso é que se afirma, no quadro 19, que a defesa do bom cidadão exige o uso do CPF correto. O uso do número do CPF, atribuído pela Secretaria da Receita Federal, tornou-se uma exigência para a defesa do bom cidadão na realização de transações comerciais e de crédito. O CPF também ajuda na solução do problema de homonímia — são 42 mil Maria José da Silva, 32 mil Maria Aparecida da Silva, muitas delas nascidas na mesma cidade, na mesma data, têm o mesmo nome da mãe, mesmo nome do pai, são os conhecidos homônimos mais do que perfeitos. E o CPF também ajuda a minimizar fraudes e também a eliminação de duplicação de documentos. Caso se optasse pelo RG, por exemplo, a nível estadual, essa numeração se repete. Então, haveria uma dificuldade a mais. E, hoje, o CPF é uma informação pública; você pode encontrar no presente site da Receita, desde janeiro de 2000, e essas informações de dados de identificação de CPF também são encontradas em documentos de identidade, folha de cheque, publicação de atas de empresas, escrituras públicas, documentos de automóvel — uma relação imensa de documentos de fácil acesso e públicos. Conforme o quadro 20, os CPFs são utilizados para a individualização do interessado por crédito. Então, na identificação de pessoa natural e de pessoa jurídica, todos aqueles dados são associados. No caso da pessoa natural, há um CPF e, da pessoa jurídica, há um CNPJ. É claro que há algum risco ao se adotar esse número como referência para pesquisa ou manutenção de bases de dados, porque uma pessoa pode ter vários CPFs, podem existir homônimos, e existe também o problema de fraude. No caso do CNPJ, há mudança de CNPJ, existe a mesma razão social para empresas com CPFs distintos e também não deixa de ser vulnerável à fraude. A seguir, no quadro 21, comentamos sobre a defesa do crédito envolvendo concedente e interessado. Conforme o ordenamento jurídico vigente, quando o consumidor busca crédito, é lícito ao concedente conhecer as anotações disponíveis em serventias públicas e em



bancos de dados de consumidores para determinar se o risco é aceitável. E essas anotações podem ser referentes ao protesto de títulos, à ação judicial, à falência e concordata, a cheques sem fundo e à negativação de dívidas. São essas as informações essenciais requeridas e adquiridas pelos concedentes para que possam avaliar os riscos de crédito e tomar suas próprias decisões. No quadro 22, lembramos que, conforme a legislação vigente, o fato da inadimplência possibilita a inclusão no cadastro de emitentes de cheques sem fundo a anotação em cadastro de inadimplência, o protesto do título e a ação judicial. Conforme o quadro 23, consideramos importante ressaltar os recursos postos em defesa do consumidor, que pode recorrer diretamente à entidade do Serviço Nacional de Proteção ao Crédito, aos PROCONs e DECONs ou à Justiça Comum. Ele pode obter as correções de dados por meio de comunicação ao Sistema Nacional de Proteção ao Crédito. É importante lembrar aqui que uma anotação pode ocorrer em uma ou mais entidades de proteção ao crédito. A pessoa pode estar com anotação tanto na SERASA, como no SPC da CDL, como no SCPC de uma associação comercial. Também ele pode, através de uma representação de documento, comprovar a regularização da anotação, ou a entidade, o Serviço Nacional de Proteção ao Crédito providenciar a baixa da anotação e comunicar esse fato ao credor. Lembramos que o credor que requereu inclusão indevida de anotação, ou manteve a anotação já regularizada pode dar causa à ação judicial indenizatória por dano moral, assim como o Sistema Nacional de Proteção ao Crédito pode concorrer para o dano, caso não providencie a correção de dados, não comunique a inclusão de anotação ou demore para baixar uma dotação que tenha ciência de erro. Sr. Presidente, Srs. Deputados, concluída essa imprescindível contextualização da economia de crédito, no quadro 24 vamos apresentar a SERASA. A SERASA foi instituída em 1968, portanto, tem 35 anos de existência como uma Sociedade Anônima, tendo as instituições financeiras como acionistas. Reafirmamos que a sua existência está permitida na Constituição Federal, no art. 5º, e tem as informações cadastrais como finalidade essencial à centralização dos serviços dos bancos e estudos econômicos e financeiros, sistemas de decisão e gestão de risco, serviços compartilhados de rede, soluções de segurança e certificação digital. A sua atividade de caráter público é reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor, pela Lei de



Habeas Data, pela de Lei de Protestos e Lei Complementar nº 105. No quadro 25, esclarecemos que a SERASA, como contribuinte, é fiscalizada pela Receita Federal e Receitas municipais no recolhimento de impostos, Imposto de Renda, ISS, FINSOCIAL e outros; na questão dos consumidores, pelos PROCONs, DECONs e o DPDC/SDE, conforme o Decreto Lei nº 2.181, de 97, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor; como empresa cidadã, pelo Ministério Público, que é o fiscal da lei; e por todas as leis e regulamentos aplicáveis a pessoas jurídicas de direito privado, assim como por cidadãos e empresas clientes que são os fiscais da qualidade do banco de dados e também pela auditoria externa independente para cumprimento da Lei das S.A. Conforme o quadro 26, a atuação da SERASA está centrada em serviços de análise de informações econômico-financeiras e cadastrais, coleta, organização, análise, seleção, síntese e apresentação de informações para crédito. A SERASA agrega valor no ciclo de crédito do concedente, em especial na análise e determinação de risco de crédito e administração de risco de carteira. A SERASA atua na defesa do crédito, pois atende interesse dos tomadores e concedentes de crédito e principalmente na proteção do crédito futuro. Ressaltamos que a SERASA não executa cobrança de dívidas. No quadro 27, discorreremos sobre a responsabilidade tributária da SERASA. A SERASA paga regularmente seus tributos. Em 2002, teve sua receita líquida de 301 milhões de reais, e o recolhimento de impostos totalizou 46,5 milhões. A SERASA não tem isenção de pagamento de Imposto de Renda, o que foi inclusive formalmente confirmado pela Receita Federal. O entendimento de que a SERASA pudesse ter isenção do pagamento do Imposto de Renda é compreensível, devido ao fato de os serviços de proteção ao crédito serem ligados, a grande maioria deles, à associação comercial ou à Câmara de Dirigentes Lojistas, que são entidades de classe, estas sim isentas de Imposto de Renda. Diferentemente, a SERASA é uma S.A., portanto, sujeita ao Imposto de Renda. Agora, no quadro 28, falamos sobre o rigor no fornecimento dos serviços da SERASA. A disponibilização de anotações é somente a empresas legalmente constituídas, sob contrato e consulta específica, no sentido de que a SERASA fornece as suas informações uma a uma. O cliente tem que informar o CPF ou CNPJ, no qual mostra que ele tem algum interesse legítimo por essas informações. O cliente é responsável pelo uso e a guarda do *logon* e senhas de acesso a essas



informações. As informações são fornecidas exclusivamente para apoio à decisão de crédito. A SERASA presta informações objetivas, sem juízo de valor, não julga nem interfere na decisão do crédito. A consulta é feita somente por número de documentos, CPF ou CNPJ, como disse anteriormente. A SERASA não tem contrato de serviço com escritórios de cobrança, advocacia, empresas “limpe o seu nome”, embaixadas e consulados. A SERASA não presta informações para prospecção de mercado ou mala direta. Elas são fornecidas exclusivamente para quem concede crédito ou vende a prazo. Em seguida, no quadro 29, V.Exas. vão tomar conhecimento dos aspectos envolvendo o convênio Receita Federal e FEBRABAN e a sua legitimidade. O TCU reconheceu a legitimidade do convênio. Trata-se de fornecimento de dados de CPF e CNPJ não cobertos pelo sigilo fiscal, para que os bancos possam atender às exigências da Lei de Lavagem do Dinheiro. Esse convênio, que foi celebrado em 19 de junho de 68, foi extinto em 10 de outubro de 2002. É consagrado o entendimento de que dados de identificação de CPF e CNPJ são de domínio público, e idênticos convênios foram celebrados com outras entidades de proteção ao crédito, tal como Associação Comercial de São Paulo, Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas, Associação Comercial de Pernambuco. A única diferença desses convênios em relação ao da Receita Federal com a FEBRABAN é que esses convênios não limitavam a que setor de atividade deveriam pertencer as empresas para que pudessem ter acesso aos dados de identificação de CPF e CNPJ. Ressaltamos que tanto as instituições financeiras, como as empresas que vendem a prazo podem ter contrato com um ou mais serviços de informação de crédito. Portanto, qualquer instituição financeira também podia consultar os serviços de informação acima citados, para confirmação de dados, identificação de CPF e CNPJ. No quadro 30, reafirmamos a correta utilização dos dados, provenientes do convênio Receita/FEBRABAN. A SERASA nunca teve acesso a dados protegidos por sigilo fiscal, observou rigorosamente as condições do convênio e nunca comercializou dados de CPF ou CNPJs fornecidos. Os custos cobrados pelo SERPRO, para efeito de ressarcimento pelo seu trabalho de processo desses dados, eram repassados somente para os bancos que recebiam o arquivo completo. A carga inicial teve um custo de processamento de um milhão e meio de dólares, e as atualizações eram por volta de 100 mil dólares mensais. A verificação



de CPF e CNPJ era disponibilizada para os demais bancos que não possuíam cópia completa desse arquivo, sem custo adicional. Somente instituições financeiras acessaram os dados de CPF e CNPJ, conforme o convênio. Os clientes da SERASA não financeiros eram atendidos com dados de outras fontes, coletadas durante toda a existência da SERASA. Conforme o quadro 31, demonstramos que a disponibilidade de informações é diferente para as gestões financeiras e demais clientes, que são os clientes não financeiros, inclusive identificados aqui pela sigla “não financeiros” e instituições financeiras como “instituições financeiras”. Então, as fontes de obtenção de dados de identificação de CPF e CNPJ — que são o nome, o número do CPF, a situação desse CPF — vinham de fontes governamentais e alternativas. A SERASA, até 1968, mantinha um termo de cooperação técnica diretamente com a Secretaria da Receita Federal. Esses dados eram acessados tanto por instituições financeiras e não financeiras, porque não existia nenhuma restrição quanto ao fornecimento ou a que tipo de atividade a empresa deveria exercer para poder consultar esses dados. Com o advento do convênio FEBRABAN e Receita, onde existia, na cláusula 4ª, essa restrição, a SERASA entregava essas informações exclusivamente somente para instituições financeiras e não entregava para clientes não financeiros. A SERASA, como fontes oficiais, também tem o próprio *site* da Internet, que, a partir de janeiro de 2000, passou a colocar as informações de CPF, nome, *status* da situação cadastral, do CPF na Internet. O registro da junta comercial fornece não informações só sobre as empresas, mas informações sobre sócios que participam dessas empresas, de todas as empresas, e são informações disponibilizadas, através de convênio com todas as juntas comerciais, para a SERASA. E o *site* da Internet do SINTEGRA, também que todos conhecem, possui esse tipo de informação. E lembramos mais, que todas essas informações se encontram em informações de protestos, ações executivas, cadastros bancários, cadastros empresariais, atas empresariais, cheques sem fundos, cheques roubados e extraviados, pendências financeiras e outros. A SERASA atende 300 mil empresas direta e indiretamente, que fornecem cadastros para a SERASA. Em seguida, no quadro 32, esclarecemos a respeito da idoneidade e pertinência das fontes de dados da SERASA, que são classificadas como oficiais, de regra, serventias ou autarquias públicas, onde encontramos os cartórios,



distribuidores, varas cíveis, as juntas comerciais, os conselhos regionais de contabilidade, o Banco Central e instituições financeiras. No quadro 33, esclarecemos sobre os dados fornecidos pelos próprios interessados, que podem ser de pessoa jurídica ou pessoa física. No caso de pessoa jurídica, trata-se de empresas legalmente constituídas. São dados próprios que são fornecidos e autorizados diretamente pela empresa. Esses dados são dados informados de maneira espontânea para a SERASA. A SERASA, por dia, produz 2 mil análises completas de empresas, envolvendo os 3 últimos balanços, atas, cadastros, as procurações, todas as informações societárias, e, com isso, ela produz uma ficha cadastral, e, com os dados autorizados pelas empresas, são disponibilizadas para efeito de concessão de crédito. E também as empresas clientes conveniadas, que são detentoras de créditos vencidos e não pagos, fornecem informações para serem registradas e cadastradas na SERASA. O cidadão, também, regularmente identificado é fonte de dados. São dados próprios do pessoal que comparece no serviço ao cidadão da SERASA e preenche uma ficha cadastral, assina, a pessoa é devidamente identificada, e seus dados passam a compor as bases de dados da SERASA. No quadro 34, Srs. Deputados, discorreremos sobre os critérios referentes à base de inadimplência. A empresa credora se responsabiliza pela veracidade dos dados e pela guarda da documentação comprobatória da existência da dívida. Não se faz necessário o protesto do título para caracterizar a inadimplência. Envio dos dados sob a forma de documento eletrônico, tal como ocorre em 80% dos títulos enviados a cartórios, esse processo de envio de arquivos eletrônicos, que comprovam a veracidade da fonte das informações. No quadro 35, descrevemos as restrições impostas para inclusão na base de inadimplência. Ao contrário do que as pessoas imaginam, a SERASA não inclui anotação de mensalidade escolar, despesa de condomínio, contas de energia, água e esgoto. A SERASA não anota dívida ativa. Empresas de cobrança não incluem anotações na SERASA nem acessam informações sobre inadimplências na SERASA. Agora, no quadro 36, esclarecemos o processo formal para a anotação de inadimplência. Ele é constituído da execução de 3 etapas distintas, processadas numa seqüência formal. A etapa de solicitação de inclusão e retenção. O credor solicita a inclusão, envia dados por documento eletrônico, e a anotação é retida em arquivo de espera, sem ser



disponibilizada para consulta de crédito. Na etapa seguinte, a SERASA envia comunicado ao cadastrando e aguarda 10 dias, a partir da postagem do Correio. Na última etapa, que é a etapa de contestação, regularização e inclusão, se o cadastrando contestar a anotação ou o Correio devolver o comunicado, a solicitação de inclusão é cancelada, e o fato comunicado ao credor. Caso contrário, após 10 dias, a anotação é incluída na base de inadimplência e disponibilizada para consulta de crédito. No quadro 37, mostramos, para facilitar a compreensão, esse processo através de um fluxo operacional, começando pela solicitação de inclusão e retenção. É tranquilo acompanhar pelo fluxo. Então, começando do lado esquerdo, nós conseguimos...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Dr. Libio...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É melhor aguardar um pouquinho?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Não. Eu já lhe dei 40 minutos, o dobro do tempo, e peço ao senhor que encerre em 15 minutos.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu acredito que eu estou quase na conclusão, e realmente esses aqui seriam os aspectos mais relevantes da explicação operacional. Bom, então, realmente, é importante que fique claro que nenhuma empresa-cliente faz inclusões diretamente na base de inadimplência da SERASA. A empresa-cliente credora está restrita a incluir, alterar ou eliminar dados que ela própria forneceu na etapa de solicitação de inclusão de anotação. Esses dados, que ficam retidos nesse arquivo de espera, não são disponibilizados para consulta pelas demais empresas-clientes. Esses dados que são fornecidos pela empresa-cliente são utilizados para a comunicação ao cadastrando. Em seguida, estaríamos mostrando aí o fluxo dessa comunicação ao cadastrando, mas podemos ir direto para o quadro 40, onde nós vamos tecer comentários sobre a comunicação prévia ao cadastrando. A SERASA utiliza o serviço FAC, que é Franquia Autorizada de Correspondência, e o Serviço Especial de Entrega de Documentos dos Correios. O endereço para o comunicado é fornecido pelo credor. É o mesmo endereço para correspondência indicado pelo próprio consumidor no ato do financiamento e compra a prazo ou por ele atualizado. Em 2002, foram enviados 43,7 milhões de comunicados; em 2003, até agosto, foram remetidos 30 milhões de comunicados. São quase 4 milhões de comunicados por mês. Em seguida, vocês podem ver, no



quadro 41, a frente do envelope do comunicado. Trata-se de um caso real, onde foram feitas as tarjas necessárias para proteger o cidadão. Mas pode ser reparado aí que é um envelope fechado, e não permite leitura de conteúdo. E reparem no carimbo do Correio, que comprova que cada correspondência é identificada. No quadro 42, nós vemos o verso do envelope, e reparem que não existe identificação do remetente, para evitar constrangimentos ao cidadão. E podem reparar que há o motivo da devolução. Há o carimbo do correio e uma assinatura do carteiro. O conteúdo do comunicado é mostrado no 43. Esse texto diz o seguinte: *“Comunicado. São Paulo, 10 de setembro de 2003. Prezado senhor, para a preservação da qualidade e da segurança dos serviços prestados à comunidade e cumprimento do disposto no art. 43, parágrafo 2º, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, comunicamos que recebemos da instituição credora, pedido de inclusão em nossos registros de anotação, abaixo discriminada”*. Vem o número do documento correspondente ao nome, qual a instituição credora, qual o valor da anotação, a data de ocorrência do vencimento dessa dívida e qual é a natureza dessa dívida. Em seguida, existe o texto: *“A SERASA aguardará pelo prazo de 10 dias, contado da postagem desta correspondência, manifestação de V.Sa. da dívida. Na ausência de manifestação, a inclusão será efetuada. Caso V.Sa. necessite de informações adicionais ou para a regularização da anotação, solicitamos que entre em contato com a instituição credora, no local onde mantém ou manteve relacionamento comercial e financeiro. Para sua maior facilidade, poderá ligar para o telefone”*. E tem o número da instituição credora, colocado à disposição do cadastrando, para que possa facilitar a regularização dessa situação. Em seguida, é mostrado o protocolo de entrega, onde é mostrado que o protocolo, perfeitamente identificado, é acompanhado de uma relação, que aparece discriminada na relação 45, onde cada uma das cartas entregues são relacionadas, indicado qual é o endereço, qual é a cidade, qual é o número do CEP. E são, no caso dessa aí, 378 relações, e mostra a última, até o último nome. No quadro 47, nós comentamos e esclarecemos sobre o tratamento dos comunicados devolvidos pelo Correio. *“Os Correios devolveram 4 milhões de correspondências, por não encontrar o endereço ou não ter encontrado o cadastrando no endereço. Portanto, quase 9% das anotações não foram incluídas no cadastro, devido ao fornecimento de endereço errado ou ter ocorrido a mudança*



de endereço". Bom, aqui é uma explicação desse fluxo, onde existe a possibilidade de contestação da dívida. A SERASA, tomando conhecimento, anula a solicitação e devolve ao credor. Se o cliente, o cadastrando, o devedor não regularizou a dívida, a SERASA inclui essas informações após 10 dias da postagem da carta enviada ao devedor. Se foi regularizado, o próprio credor, de modo eletrônico, comanda a pronta baixa no cadastro de inadimplência, e a SERASA exclui, automaticamente, a anotação do cadastro. Em seguida, no quadro 49, mostramos qual é o resultado da coleta de informações e a abrangência nacional. É a formação de uma base de dados para crédito, que é composta, hoje, por 26,9 milhões de anotações de serventias públicas, protestos, ações, falências, concordatas, são 98 milhões de cheques sem fundos, provenientes do cadastro de emitentes de cheques sem fundos, e 54,6 milhões de dívidas vencidas e não pagas. No quadro 50, os Srs. Deputados vão poder observar como se processa a pronta regularização de anotações nos bancos de dados. No caso do protesto, quando do conhecimento da certidão negativa ou de cancelamento de protesto, informado pelo interessado ou pelo cartório, é feita a exclusão automática. No caso de cheque sem fundo, a exclusão automática pelo Banco do Brasil é feita mediante solicitação do banco sacado, após regularização do cheque com o credor. As ações judiciais: basta o conhecimento de fatos que elidem a anotação, comunicados pelo cadastrado ou por certidão negativa ou de objeto e pé, informando a extinção do processo ou a homologação de acordo entre as partes ou embargos do devedor. Pendência bancária ou financeira: a exclusão é automática pela instituição credora após a regularização do débito. Indo para o quadro 51, explicamos o serviço gratuito de orientação ao cidadão. Em todas as capitais e principais cidades brasileiras, para que o cidadão possa conhecer, corrigir e saber como regularizar suas anotações, a SERASA coloca à sua disposição um serviço gratuito de orientação ao cidadão. A SERASA é a única empresa que pratica a política de evitar constrangimento ao cidadão. Ela tem um local apropriado, confortável, fechado, usa um processo de senha no mérito, um circuito de TV e sempre localizado em andar superior. Não permite filmar ou gravar o local. Lá é feito todo acolhimento de documentação. Em São Paulo, em São Bernardo do Campo, já foi instalado no PoupaTempo e vai ser estendido aos demais PoupaTempos, e serviços similares em outros Estados estão



sendo providenciados projetos nesse sentido. Pessoalmente, foram feitos mais de um milhão e meio de atendimentos nos últimos 12 meses; por telefone, foram 259 mil atendimentos em 30 postos, que têm pessoas para atender, para rapidez nesse atendimento. Pelo *síte* da Internet, a SERASA recebeu, nesses 12 meses, 590 mil visitas. E uma pesquisa feita pelo Instituto Datafolha apontou alto índice de satisfação dos usuários. Foi uma pesquisa recente em julho de 2003. No quadro 52, mostramos uma foto de uma estação-padrão, no caso, aqui em São Paulo, no Centro, mas esse mesmo padrão é encontrado em todas as cidades, seja aqui no Distrito Federal, Goiânia, em todas as Capitais. A SERASA, no quadro 53, está a serviço do crédito. São mais de 300 mil empresas conveniadas, que concedem crédito ou vendem a prazo que acessam as informações da SERASA. São quase mil acordos operacionais com entidades de classe de todos os setores, que são exatamente esses acordos que justificam esse número fantástico de empresas que acessam a SERASA. A SERASA, por exemplo, tem um convênio com, por exemplo, a CDL do Distrito Federal. Quando algum filiado, associado da CDL, que possui uma relação contratual com a CDL para obtenção de informações para tomada de decisão de crédito ou venda a prazo, solicita, pelo número do CPF ou CNPJ, ao computador da CDL, aqui no Distrito Federal, que tem uma conexão *on-line* em *real time* com os computadores da SERASA, e a SERASA, identificando a CDL e identificando o cliente da CDL que está autorizado a receber essas informações, vai aos bancos de dados, obtém essas informações, entrega à CDL, e a CDL entrega ao seu filiado e associado. Por isso, atingimos 300 mil empresas hoje conveniadas. A SERASA dá suporte integral a todo processo de concessão de crédito ao Sistema Financeiro Nacional e empresas que vendem a prazo. Isso é expresso num apoio a 2,5 milhões de consultas para suportes de negócios por dia. Temos clientes diretos, 64.860. E chamo a atenção para o perfil desses clientes, que são instituições financeiras, empresas e as próprias entidades de classe, de que 80% deles são constituídos por pequenas e microempresas. Mais de 60% do faturamento atual da SERASA é proveniente dos serviços prestados a empresas não financeiras. Atualmente, se a SERASA, por qualquer motivo, deixasse de prestar informações para o sistema financeiro, iria subsistir, porque presta, 60% do faturamento dela é proveniente de empresas não financeiras. E a razão disso é sua abrangência, sua



eficácia com relação às informações coletadas e colocadas à disposição da sociedade. A preocupação da SERASA com a proteção da sociedade pode ser constatada no quadro 54: objetividade, veracidade e transparência no cadastro. As anotações apresentadas sem juízo de valor ou de mérito. A SERASA guarda sigilo, confidencialidade e segurança da informação, preservação da imagem e privacidade do cadastrado, combate a fraude. A SERASA tem uma parceria constante com todas as suas fontes de dados, e isso buscando autenticidade de documentos. Se eu recebo de um cartório um cancelamento, tenho um processo, junto com o cartório, para verificar se aquele documento de cancelamento é realmente verdadeiro e é proveniente dessa fonte oficial. Excluída a anotação do banco de dados da SERASA, a informação passa a ser “nada consta”, baixa pela regularização através de acordo com o credor ou regularização da dívida. E decurso de prazo: 5 anos, que é a previsão legal do Código de Defesa do Consumidor. São baixadas as anotações de créditos que... Caso o credor tenha interrompido o contrato com a SERASA ou encerrou as atividades ou foram encerradas por falência ou liquidação extrajudicial, todas as suas anotações, que até então existiam na SERASA, são automaticamente baixadas. O quadro 55 mostra que a operação da SERASA exige altos investimentos de recurso, devido à sua dimensão operacional. São 130 agências e postos avançados, conta com 2 mil funcionários, uma rede de 200 mil postos de acesso *on-line*, atende a 52 milhões de consultas por mês, todas elas de maneira automatizada, não existe interferência humana, é por terminal, micro, fax, conexão computador a computador e voz sintetizada, se for por telefone. Lógico que, para isso, ela contém equipamentos de muito grande porte, inclusive, contando com robôs com capacidade muito grande de armazenamento de base de dados, e ela conta com instalações de infra-estrutura tecnológica e operacional adequada para a total segurança da informação. Inclusive, convido todos os Deputados para conhecerem as instalações da SERASA e comprovarem pessoalmente essa realidade. No quadro 56, mostramos que a SERASA tem cuidados especiais para segurança total da informação, tem auditoria interna, que faz a gestão da segurança da informação, tem uma gravação de trilha de auditoria de todas as consultas feitas aos bancos de dados, tem auditoria externa de informática, a última foi a Pricewaterhouse, sofre auditorias de empresas clientes,



principalmente empresas que recebem recomendações de suas matrizes lá fora e que os contatos de prestação de serviço com a SERASA prevêem que essas empresas podem ir lá e constatar todos os cuidados que a SERASA tem com segurança. A SERASA tem o cuidado de ter certificação de todos seus processos operacionais pela ISO 9002, concedidas essas certificações pela Fundação Vasolini e IQNet. Conformidade de segurança da informação, conforme as normas ISO/IEC 17799 e a BS 7799. O processo de certificação digital já obteve sua certificação da DQS, que é da Alemanha. No quadro 57, é importante, Srs. Deputados, não perder de vista o volume de eventos na gestão dos bancos de dados da SERASA. De inclusões de baixas anotações são 160 milhões de eventos; comunicados enviados, 43,7 milhões; consultas atendidas em um ano, 624 milhões de consultas; pessoas orientadas, 2,3 milhões de pessoas, totalizando 830 milhões de eventos/ano. Esse número ganha expressão fantástica se considerarmos que, para realização de cada um desses eventos, é necessária a execução de centenas de procedimentos, rotinas e subrotinas, automatizadas ou não. No quadro 58, comentamos sobre a contribuição da SERASA para o desenvolvimento de crédito. A SERASA promove eventos constantes, seminários, fórum, painéis, *workshops* e promove publicações de livros para difusão de crédito, revistas de tecnologia de crédito, cartilhas, gibis, para educação e orientação do cidadão e para o consumo de crédito de compra a prazo, e mantém parcerias constantes tecnológicas com faculdades de renome, como a Fundação Getúlio Vargas, a Escola Superior de Marketing, no aspecto do Direito com a PUC de São Paulo e outras. No quadro 59, vemos que, por todo esse esforço e cuidados na prestação de serviços da informação, a SERASA teve a qualidade reconhecida. Ela mantém um programa constante de qualidade e, portanto, em 1995, recebeu o Prêmio Nacional da Qualidade. Foi a primeira empresa de origem brasileira a conquistar essa premiação e, em 2002, novamente conquistou o Prêmio Nacional da Qualidade, a única empresa a conquistar essa premiação pela segunda vez, e, agora, em 2002, conseguiu um prêmio inédito para o Brasil, que foi o Prêmio Ibero-Americano da Qualidade. Para finalizar, Sr. Presidente, Srs. Deputados, queremos, no quadro 60, ressaltar que se trata de capital, tecnologia genuinamente brasileiros. A tecnologia e conhecimentos utilizados pela SERASA são desenvolvidos no Brasil e por brasileiros. Aplicativos de



software, estruturação de *hardware*, comunicação em rede, banco de dados, sistemas de informações e outras soluções de tecnologia de informação fazem parte desse acervo tecnológico. Nos seus 35 anos de existência, os profissionais da SERASA, com colaboração de acadêmicos e universidades brasileiras, vêm acumulando e produzindo novos conhecimentos que contribuem para a expansão das fronteiras da ciência de crédito no Brasil. É a inteligência e patrimônio brasileiros. Em nosso último quadro, de nº 61, gostaríamos de deixar registrado que a informação, a tecnologia e o crédito devem estar a serviço da sociedade. A globalização e a informatização da sociedade transformaram o ambiente de negócios e revolucionaram as transações comerciais de crédito do dia-a-dia das pessoas e empresas. Assim, o uso responsável de informações sobre consumidores de créditos mantidas em cadastros públicos e privados sujeitos à legislação aplicável é base da moderna economia de qualquer sociedade. A pronta disponibilidade de informações ao consumidor possibilita uma economia vibrante, aumenta a eficiência, reduz custos, cria empregos e oferece produtos e serviços valiosos e desejados pelas pessoas, o que promove prosperidade, melhoria na qualidade de vida tão necessárias em nossa sociedade. Sr. Presidente, Srs. Deputados, peço desculpas por me ter alongado e me coloco, juntamente com o Dr. Silvano, à disposição para os esclarecimentos. Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Antes de começar nosso debate, peço licença aos nossos Parlamentares, pois quero passar a Presidência ao nosso Vice-Presidente Deputado Reinaldo Betão, para que possa, como Parlamentar, fazer algumas indagações a V.Sa.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Sr. Presidente, só para registrar que regimentalmente não há necessidade de que V.Exa. passe a Presidência para fazer indagações.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Reinaldo Betão) - Conforme a lista de inscritos, o primeiro a fazer inscrição é o autor, o Presidente Giacobbo, depois o Dr. Evilásio.

O SR. DEPUTADO GIACOBO - Obrigado, Sr. Presidente. Sras. e Srs. Deputados, a minha pergunta ao Dr. Libio não é... sei que o senhor não faz parte do quadro jurídico da empresa. Salvo algum engano, o senhor é da parte de



planejamento e etc. Queria perguntar a V.Sa.... se o senhor puder responder, o senhor me responda; se não, não há problema nenhum porque, é o que falei: o senhor não é da parte jurídica. Desde o início desta CPI ficaram algumas dúvidas: o porquê da criação dela, o que é que ela realmente iria investigar e apurar. Até ontem, numa reunião interna, novamente me expressei e acho que consegui realmente deixar bem claro a alguns Parlamentares que lá estavam e quero fazer essa pergunta ao senhor. Quero entender onde a SERASA se embasa, qual a legislação que ela utiliza. Não estou lhe perguntando de onde vem a informação e qual informação que a SERASA recebe da Receita Federal, se é só o CPF, só o endereço ou os bancos que passam a informação para a SERASA para que ela possa exercer sua atividade ou aquele cidadão que vai ao balcão, como V.Sa. falou, e lá deixa seu cadastro ou a empresa lhe fornece espontaneamente seu cadastro para que vocês façam a prática da sua atividade. Quero saber em qual legislação se embasa a atividade da SERASA, que é a venda, a comercialização da informação — uma delas —, tanto para o setor financeiro, quanto para o setor comercial. Essa é a minha primeira pergunta ao senhor. E a segunda: eu queria ouvir se você puder também me responder... a SERASA é ou não é uma instituição financeira? E, se é, por que é que o senhor não vai poder responder? Aí é o Banco Central que deveria fiscalizá-la, porque eu estava olhando aqui que vocês se embasam aqui na sua... “reconhecimento como atividade”, na Lei Complementar nº 105, que realmente é para instituições financeiras. Se vocês estão... E outra, a última pergunta: se você tem conhecimento do cumprimento da decisão da 20ª Vara Federal, é uma tutela, salvo engano, antecipada, concedida pela Justiça Federal.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Reinaldo Betão) - V.Exa. tem até 3 minutos para responder.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - *(Falha na gravação.)* ...ia pedir uma permissão, porque o Dr. Covas, que está ao nosso lado, ele é responsável por toda a área jurídica da SERASA. Então, fiz-me acompanhar por ele exclusivamente para poder, inclusive, antecipar essas respostas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Reinaldo Betão) - Regimentalmente, eu não poderia autorizar a resposta dele, porque o convidado, o convocado aqui é V.Sa. Pelo Regimento, o senhor pode... aqui diz que o senhor pode indicar a testemunha;



no caso, que o senhor tem direito a acompanhamento técnico, desde que o advogado não interfira injustificadamente na oitiva de seu constituído, respondendo por ele às questões que lhe foram dirigidas. Então, se o senhor não puder me responder, eu me sinto satisfeito e retorno à Presidência; e, em outra oportunidade, quando o Presidente da SERASA vier aqui, realmente vamos ver se ele pode me responder as perguntas.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - O.k. Eu vou, se o nobre Deputado permitir, eu vou recorrer ao quadro 21, onde nós... é colocado aqui, explicada toda a legislação que dá realmente suporte à atividade da SERASA. Logicamente que trata-se de uma empresa de iniciativa privada e que a Constituição brasileira prevê a sua atividade e operação. Quanto às informações, ela está baseada tanto na Lei 9.492, que reconhece a atividade de serviços de proteção ao crédito; no Código Civil Brasileiro, com respeito às ações judiciais e à existência da mora e inadimplência; no Decreto Lei 7.661, de 45, que fala de falências e concordata e de que essas informações são públicas; na Resolução 1.682, que fala sobre cheques sem fundos; e, principalmente, no Código de Defesa do Consumidor, que prevê a existência de serviços de proteção ao crédito. Essa seria a resposta para o aspecto...

O SR. DEPUTADO GIACOBO - Dr. Libio...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - ... primeiro da...

O SR. DEPUTADO GIACOBO - ... eu vou finalizar. Eu sei que o senhor não é obrigado a responder, porque o senhor não é... obrigado é, mas não é da sua área. Então, eu me sinto contemplado. Não me sinto contemplado pela sua resposta, porque eu não estou querendo dizer, não estou indagando ao senhor sobre o que está aqui na legislação, que é permitido protesto, ação judicial, sim. Quero saber onde se embasa, onde que está que se pode, no Brasil — e daí eu vou terminar —, vender informações, comercializar informações. Foi essa a minha pergunta. Porque aqui eu vi... muito bom o seu trabalho aqui da SERASA, mas não responde a minha pergunta. Atividade... a legislação permite que se compre e venda isso ou aquilo. Eu quero saber onde que diz na legislação que se permita a venda de informações. Só isso.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Reinaldo Betão) - Retorno a Presidência para o Deputado Giacobbo. *(Pausa.)*



O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Prosseguindo o nosso debate, vamos seguir a lista de inscrições. Esclareço aos Srs. Parlamentares que cada um terá de 3 a 5 minutos para perguntas, e a testemunha terá de 3 a 5 minutos para resposta, com direito à réplica ou tréplica. Tem a palavra o nobre Deputado Dr. Evilásio.

O SR. DEPUTADO DR. EVILÁSIO - Sr. Presidente, Sras. e Srs. Deputados, confesso que eu nutria e ainda nutro grande e profunda ignorância nesse setor, nesse ramo de atividade, tanto que elaborei uma relação de 10 a 12 perguntas, mas, por incrível que pareça, pela profundidade e extensão do depoimento, foram todas respondidas. Porém, para não perder a oportunidade — peço até desculpas se já foi mencionado isso —, eu gostaria de saber a atuação da SERASA do ponto de vista geográfico, se ela tem atuação em todo o território nacional e se ela presta serviços também a outros países. Como sabemos, nosso País já foi invadido por empresas de outros países que prestam os mesmos serviços daquelas que já estão em atividade aqui dentro, conforme sua explanação. Da relação de clientes constam também instituições financeiras oficiais, ou seja, públicas, como o Banco do Brasil a Caixa Econômica Federal, bancos estaduais, entre outras? Para finalizar — o senhor não é obrigado a citar nomes —, segundo seu depoimento, a SERASA não faz constar nomes de estudantes inadimplentes com escolas. Eu gostaria de saber se há empresas desse ramo que o fazem. Repito que não é necessário citar nomes. Obrigado.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É interessante essa pergunta, nobre Deputado, porque permite esclarecermos. E realmente não fui bem claro na minha apresentação. Primeiramente, com relação à atuação da SERASA, em função de ela ter nascido para prestar serviços ao sistema financeiro, ela se fez presente sempre em todo o território nacional. Quanto à sua proposta e ao motivo de sua criação, foi o atendimento de todo o sistema financeiro. Isso incluiu, logicamente, entidades governamentais, e ela passou a concorrer, a participar das licitações promovidas por esses órgãos públicos. Finalmente — nós confirmamos —, a SERASA não faz inclusão de atrasos de mensalidades. Realmente existem outras entidades que, ouvimos falar, fazem. Daí, inclusive, algum cidadão imaginar que a SERASA poderia fazer. Mas é fato verdadeiro que outras entidades fazem essa negativação. Para



complementar, eu teria mais uma resposta com relação ao que V.Exa. me perguntou, nobre Deputado, se a SERASA entregaria informações ou atua em outros países. Não. A atuação da SERASA é só no território nacional. Ela entende que o Brasil possui características muito próprias e que ela deve atuar exclusivamente no território nacional. Ela tem convênios com outras entidades, em outros países, exclusivamente para informações, para o exportador brasileiro, de quem está comprando sua mercadoria, seja na África do sul, seja na Polônia, seja na Coréia. As empresas brasileiras buscam a SERASA, que, por meio de acordos com empresas que atuam no resto do mundo, que buscam essas informações e entregam à SERASA, para esta entregar ao exportador brasileiro, a fim de se diminuir o risco no processo de exportação. E é exclusivamente informação sobre pessoas jurídicas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Próximo inscrito, Deputado Mussa Demes.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Dr. Libio, eu gostaria, em primeiro lugar, de parabenizá-lo pela exposição, pela clareza, pela transparência com que V.Sa. se colocou aqui na manhã de hoje. Acho que as informações aqui prestadas esclarecem algumas dúvidas que ainda restavam aqui quanto ao funcionamento da empresa, especialmente quanto ao seu faturamento. Pelo que pude sentir aqui, a média por informação cobrada pela empresa é de 49 centavos. Com cerca de 600 milhões de informações/ano, nós teríamos uma receita bruta da ordem de 300 milhões, que é o que realmente eu pude constatar, já numa avaliação preliminar do balanço de 2002, que registra uma receita de pouco mais de 300 milhões de reais nesse período. Evidentemente, nós estaremos nos aprofundando nessa investigação para saber se não há alguma coisa que tenha sido intencional ou mesmo por algum defeito de informática omitido. Essa é uma tarefa que nós estamos levando a cabo e que ainda teremos duas semanas para concluir. Mas uma coisa me preocupa ainda em relação à atividade da SERASA. Eu acho o prazo de 10 dias muito curto; dez dias contados da postagem da correspondência nos Correios, e também a forma como essa correspondência é feita. Eu acho que é também um pensamento não apenas meu, mas do grupo todo, propor a adoção, provavelmente através de medida legal, através de um projeto de lei, que esse prazo



seja elástico e que seja contado da data do efetivo recebimento da correspondência pelo interessado, a fim de evitar situações traumáticas ou constrangimentos como têm surgido e levado, inclusive, aos tribunais com pedido de reparação de danos, quando a correspondência não chega efetivamente ao destinatário e quando ele, muitas vezes, em algumas ocasiões, pelo menos ao chegar à Justiça, ele é negativado sem que tenha concorrido ou contribuído para isso. Eu sei que também não tenho nenhuma procuração para promover a defesa da SERASA, mas gostaria de transmitir a título de contribuição e como subsídio ao Deputado Giacobbo, porque V.Sa. não respondeu à pergunta de por que a SERASA... em que ela se baseia para ter informações e negociar, digamos assim, com informações que ela armazena em seu banco de dados. Eu lembraria também ao Deputado Giacobbo, sem querer também me meter nessa indagação dele, mas que na página 24 ela indica como objeto social da empresa, entre outras coisas, especificamente as informações cadastrais como sua finalidade essencial. Evidentemente, ela não vai armazenar as informações cadastrais se não for para transferir para terceiros. E segundo: há um dogma em Direito por força do qual o que não é proibido é permitido. Então, se a atividade dela fosse uma atividade clandestina e ilegal, evidentemente que o Ministério Público ou outros órgãos da administração do País, no âmbito do Judiciário ou não, já teria, evidentemente, promovido o fechamento não apenas dela, da SERASA, mas de todas as sociedades de proteção ao crédito que existem no País, entre os quais está o SPC e outras empresas estrangeiras que também aqui operam.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Antes de passar a palavra para o Dr. Libio responder, Deputado Mussa Demes, eu quero dizer a V.Exa. que na página 21 nenhum desses instrumentos regulariza a atividade, certo? A Constituição não impede a atividade, a prática disso aí, mas a Constituição não permite que se venda também dados, que se avance na vida particular da pessoa. É isso o que eu quero dizer. Porque depois que nós entregarmos — não tenho dúvida nenhuma — a V.Exa. e a todos aqui a pesquisa que estamos fazendo, do que é que vende cada produto, aí vamos ver se achamos dentro da legislação vigente autorização para essa prática dessa atividade. É isso o que eu quis dizer. Agora, não posso permitir



que ela se baseie, na sua atividade, em cima disso que está escrito aqui. Só isso. Sr. Libio, o senhor pode responder ainda.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Sr. Deputado, essa sua pergunta... teremos que voltar um pouco no tempo, porque com o advento do Código de Defesa do Consumidor as empresas de serviço de proteção ao crédito... conforme o Código, não existia uma previsão, primeiro, de que essa comunicação deveria ser prévia, nem que fosse necessário dar um prazo. No processo inicial, em que foram emitidas correspondências, a comunicar aos cadastrandos, verificamos na prática que ocorria que, em 3, 4 dias, já havia retorno quase que da maioria, quase que do total de todas aquelas devoluções possíveis, por não encontrar nem o cadastrando no endereço, ou não encontrar o endereço que foi fornecido para correspondência. Então, o Sistema Nacional de Proteção ao Crédito, praticamente onde todos eles, observando isso em suas operações por mera liberalidade, passaram a conceder esse prazo de 10 dias, em função da própria eficácia e eficiência que o Correio apresentava e vem apresentando até hoje. Esse é o motivo por que foi feito. Realmente, não existe nenhuma legislação, não existe nenhum ordenamento ou regulamento que determine realmente qual foi esse prazo. Realmente, foi um prazo que foi obtido, na prática, com a introdução do Código de Defesa do Consumidor.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Dr. Libio, isso nos parece, então, algo que chamamos no Direito de *vacatio legis*. O grupo acha que deve existir, sim, e achamos que é absolutamente necessário que o eventual inadimplente possa ter esse prazo razoável, inclusive para quitar essa dívida, se ele porventura tiver, para evitar complicações futuras. É por isso que há um sentimento muito forte aqui na Comissão de que devamos propor — isso aí vai ser o Relator evidentemente quem vai tratar no final —, propor a elaboração de projeto de lei nesse sentido, exatamente para evitar situações constrangedoras, como sabemos que alguns têm passado e têm sofrido.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Sem réplicas, nem tréplica, passo a palavra, então, à próxima inscrita, Deputada Perpétua Almeida.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Presidente, Srs. Deputados, nosso convocado de hoje, Sr. Libio. Vou repetir, inclusive, algumas perguntas que estavam contempladas na exposição do Sr. Libio, mas faço questão de refazer



algumas para deixar claras as respostas. Queria saber do Sr. Libio como é feita a prestação de serviços entre a SERASA e as empresas bancárias ou comerciais. Como é a legalização desse processo? Através de quê? Vou fazer uma pergunta esperando as respostas ao mesmo tempo, Sr. Libio, porque tanto facilita para o senhor responder como para mim.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Agradeço, nobre Deputada. A contratação dos serviços com a SERASA é feita através de um contrato formal, onde são explicitadas todas as responsabilidades da empresa que está contratando os serviços da SERASA. Uma delas, a principal, seria que essas informações devem ter a finalidade exclusiva de tomada de decisão de crédito ou venda a prazo, e que a empresa se responsabilize, conforme o contrato, pela guarda da senha e do *logon*, que permitem o acesso a esses dados, às informações. Segundo: que nessas informações sejam guardados todo o sigilo, privacidade e confidencialidade dessas informações e que sua divulgação a terceiros é de responsabilidade dessa empresa que assinou o contrato com a SERASA.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Sr. Presidente, pela ordem, só pegando uma carona na pergunta da Deputada Perpétua. Será que não seria possível a gente obter um contrato padrão da SERASA?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Já está à disposição da Secretaria.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Já está à disposição? Obrigado.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Correto. O representante da SERASA refere-se inclusive que num dos artigos do contrato, uma das cláusulas coloca a responsabilidade da empresa de não repassar essas informações a terceiros. Lamentavelmente, essa era uma das cláusulas do contrato entre a SERASA e a Receita Federal que não foi cumprida. Só para a gente lembrar aqui. Agora, queria mais uma pergunta ainda sobre essa história do contrato. Existe, no contrato, alguma exigência acerca da veracidade dos dados a serem emprestados?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, primeiro quero fazer uma retificação e insistir que a Cláusula 4ª do contrato entre a Receita e a FEBRABAN foi rigorosamente cumprida pela SERASA. Segundo: realmente consta da contratação,



no contrato da SERASA, a responsabilidade do cliente, da empresa credora, pela veracidade das informações que ela está repassando, para que a SERASA comunique ao cadastrando e, passados 10 dias, inclua na sua base de dados.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, vou até aconselhá-lo a não insistir no fato de que a SERASA cumpriu rigorosamente o contrato com a Receita, porque, pelos depoimentos aqui colocados, inclusive da própria Receita, do próprio Banco Central, as opiniões são bem contrárias do que o senhor está afirmando, até porque a nossa investigação, neste momento, não é o contrato com a Receita. Até orientá-lo a não insistir, porque o senhor está insistindo numa informação, numa afirmação que não é verdadeira, por tudo o que esta CPI já apurou aqui. A pergunta que lhe faço é a seguinte: com relação à veracidade e à exatidão dos dados, por que o contrato assinado pela SERASA e as demais empresas? Esta é uma responsabilidade que se refere apenas às empresas, e a SERASA, no contrato, não assina nenhum compromisso de ter esses dados como verdadeiros. Por que a SERASA não assume a responsabilidade pela veracidade dos fatos e exige isso apenas das empresas?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, a veracidade da informação, que é resultado de uma relação de consumo entre o fornecedor e o tomador de crédito ou o consumidor, é feita e existe dentro do âmbito do cliente da SERASA. Daí a sua total e absoluta responsabilidade por essas informações, que ele comanda, através de arquivos eletrônicos, para a SERASA. Tal como ocorre nos cartórios, 80% dos títulos que são levados a cartórios trata-se de duplicatas mercantil por indicação. Não é acompanhada documentação para comprovação da existência desse título. O cartório não tem responsabilidade sobre essas informações. A informação é de responsabilidade do apresentante do título. O cartório lavra o protesto. Se o protesto veio porque era uma duplicata fria ou inverídica, não existente, cabe à pessoa que foi protestada entrar com uma ação na Justiça, solicitando o cancelamento desse protesto. Então, está implícita a responsabilidade de quem manteve a relação de consumo. Então, ele tem um contrato com a SERASA, onde uma das partes responde, civil e criminalmente, pelas informações que ele repassa para a SERASA.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Deputada, se me permite pegar um ganquinho...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Vou lhe dar um aparte. Só quero pedir ao Sr. Libio que não faça uma comparação sobre o serviço dos cartórios, que nós também... eu acho que esta Casa, num determinado momento, vai discutir. Mas não faça uma comparação de serviço, porque são totalmente diferentes o serviço do cartório e a prestação de serviços que a SERASA faz às suas empresas; são diferentes.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Deputada... Sr. Libio, eu não quero ser radical com V.Sa., porque sei que... talvez estou aqui já há quase uma hora vendo sua explanação e estou vendo que o senhor não é preparado juridicamente para responder a algumas perguntas. Por quê? Eu vou pegar um gancho na pergunta da Deputada Perpétua, e respondendo também, já dando mais um subsídio ao nobre Deputado Mussa Demes. Se vocês analisam, vocês têm produto de análise de crédito; como você não vai ser responsável pela informação? Segundo: o senhor falou, na sua explanação, que os senhores não julgam ninguém. Se os senhores têm aqui produtos que limitam o crédito da pessoa, como é que vocês não fazem o julgamento? Vocês têm um produto aqui que limita o valor do crédito que a pessoa pode ter em instituição financeira e assim por diante. Isso não é julgamento? Então, eu peço a V.Sa. que, quando não souber responder, diga que não sabe, porque, se não, eu vou ter que tomar uma providência mais radical aqui, porque o senhor está faltando com a verdade.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Presidente, eu vou continuar a cronologia das minhas perguntas. Eu vou insistir sobre a responsabilidade que a SERASA não assume no contrato com as empresas, sendo que o contrato diz que... pelo que o senhor mesmo também disse — eu tenho aqui —, o senhor disse que é de responsabilidade da empresa contratada a veracidade das informações, correto?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Certo.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Agora, como é que a SERASA, que é a dona da lista, que é a dona dos dados, que de certa forma é quem expõe os



dados, ela não assume nenhuma responsabilidade quanto à veracidade daquelas informações que ela está divulgando?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, a SERASA vai buscar informações, por exemplo, num cartório de protestos, e ela disponibiliza essas informações para tomada de decisão de crédito.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Todas as informações, então, que estão na lista da SERASA já estão protestadas no cartório?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não necessariamente, porque, para caracterizar a inadimplência, não se faz necessário o protesto.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Não. Então, o senhor tem que escolher ou uma coisa, ou outra: ou a SERASA vai buscar as informações no cartório de títulos e protestos, ou a SERASA pega as informações direto da empresa.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Na verdade, para a tomada de decisão, a nobre Deputada logicamente vai considerar que o concedente, ele precisa varrer todas as fontes de informações que possam subsidiar a sua análise com relação ao risco de crédito, porque poderiam ser... é necessário conhecer informações sobre ações executivas, sobre cheque sem fundo. Inclusive, há informações sobre pendências financeiras, mas as informações de protesto têm valor significativo para subsídio nessa tomada de decisão, não é? Então, a SERASA, em função da fonte e da responsabilidade da fonte no registro e anotação dessas margens de dados, a responsabilidade da SERASA é de que ela busque o fato verdadeiro, de que realmente quem entregou a informação para ela foi o fornecedor, que teve uma relação de consumo com o tomador de crédito ou com o consumidor de algum produto de venda a prazo. E ela pega essa informação, comunica ao cadastrando e aguarda 10 dias, e coloca na base de dados, à disposição, para consulta do crédito, por toda a sociedade.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, eu procurei uma forma diferente dos demais Parlamentares... eu tenho uma série de perguntas, estou fazendo perguntas curtas, que é para a gente andar. Aí, se a Mesa puder ajudar também nas respostas... porque, se não, a gente vai demorar muito. Eu vou insistir, Sr. Libio: a SERASA assina um contrato com as suas empresas, pelas quais ela



presta serviço; o contrato diz lá que é de responsabilidade da empresa ... está aqui, eu vou ler: o contrato diz que a veracidade e a exatidão dos dados remetidos à SERASA são de responsabilidade exclusiva da empresa conveniada. Meu questionamento é: quem é a dona do programa, quem é a dona da lista negra da divulgação é a SERASA, portanto, é a SERASA que tem a responsabilidade de repassá-lo ou de expô-lo. É a SERASA que é consultada. A minha pergunta é: como, num contrato com uma determinada empresa, já que a SERASA assume o risco de passar as informações, por que ela não se responsabiliza também pela veracidade das informações?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Ou será que tem alguma cláusula que garanta isso, e eu é que estou desinformada?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A responsabilidade... a SERASA é solidária, junto com o fornecedor, para responder perante o consumidor com relação à veracidade dessas informações. Essa responsabilidade está implícita dentro do Código de Defesa do Consumidor, mas eu digo no aspecto de que, para proteção inclusive do cidadão, a SERASA exige na contratação de serviços que a empresa se responsabilize pela veracidade dessas informações, inclusive para efeito de direito de regresso, por ter havido qualquer problema na origem da informação, onde a SERASA, inclusive, passa a ser vítima dessa... de ter divulgado qualquer informação que foi originada num fornecedor que possui um contrato com a SERASA e que as responsabilidades dele estavam muito claras com respeito à exatidão e veracidade das informações.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, quem é a verdadeira dona dos cadastros? É a SERASA ou são as empresas?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A propriedade do cadastro, fisicamente, logicamente que é da SERASA.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Então, vamos lá. O que diz o Código de Defesa do Consumidor? Art. 43, §1º: "*Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão*". E continua. A SERASA está cumprindo à risca esse §1º do Código



de Defesa do Consumidor, que diz que os cadastros devem ser claros e verdadeiros?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nós entendemos que nós cumprimos rigorosamente essa determinação do Código de Defesa do Consumidor, em função de todas essas precauções que colocamos em relação à contratação, ao processo de fornecimento dessa informação. Eu tenho, e é totalmente protegido e me é garantido que realmente aquela informação veio de determinado fornecedor, a dívida que ele alegou ser líquida e certa, realmente veio desse fornecedor de informação, essa empresa, e que eu possuo um contrato onde estão muito claras as responsabilidades que ela está assumindo ao contratar um serviço com a SERASA.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, o senhor está transferindo para terceiro uma responsabilidade. Por isso eu perguntei de quem é o cadastro. O senhor me respondeu: “É da SERASA”. O Código de Defesa do Consumidor diz que os cadastros e dados do consumidor devem ser objetos claros e verdadeiros. Então me diga uma coisa: se eu chegar hoje em uma das empresas da SERASA e quiser checar a informação do meu nome por exemplo? Digamos que esteja lá negativedo; eu quero a comprovação de que aquele dado é verdade ou não. A SERASA pode fazer isso para mim?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - ... vai me dar as provas na hora?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Cara Deputada, o processo da SERASA... quando um cidadão vai ao serviço de orientação ao cidadão, obtém, gratuitamente, as anotações que se encontram cadastradas em seu nome e toda a orientação necessária para regularizar. Se houver uma contestação, falar: “*Não reconheço essa dívida ou essa anotação*”. A SERASA repassa isso ao fornecedor, para que o fornecedor entre em contato com o cadastrado, para regularizar a situação. E ela baixa imediatamente essa informação. Logicamente que, em um processo judicial, em termos de perdas e danos, a SERASA tem condições de provar que aquela informação veio daquele fornecedor específico que tinha um contrato com a SERASA, onde ele assumiu responsabilidade civil e criminal pela veracidade e exatidão dos dados que ele estava repassando para a SERASA.



A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, o senhor acabou, então, de confirmar o que nós todos aqui nesta CPI já vínhamos desconfiando. A SERASA não tem comprovações na hora que se quiser checar essas informações. Comprovações legais. Porque anotações de dados não são comprovações. Eu queria checar mais uma informação: vocês de alguma forma — e vocês se refere à SERASA — podem incluir nomes na lista da própria SERASA, sem que ele tenha vindo de alguma empresa?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA não inclui nenhum nome. Ela não cria anotações...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Está certo.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - ... ela não edita nada. Todas essas informações vêm de um terceiro, e existe uma responsabilidade de ele manter a documentação...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Eu entendi. O senhor só deixou claro que a SERASA não pode...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não, não cria.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Que é para sermos ágeis. Então vamos lá. Pelo contrato da SERASA com as empresas, na Cláusula 4ª, §2º, vamos ler aqui. *“As partes convencionam ainda que, pelo não-pagamento até a data do vencimento da fatura, o valor desta terá acréscimo de 2%, a título de multa, mais juros de mora pro rata temporis”*. Eu não entendo essa palavra aqui que os advogados sabem exatamente... Portanto, no contrato da SERASA com as empresas, a SERASA estipula inclusive aqui multas e tudo mais. Caso uma das próprias clientes da SERASA não cumpra, não pague, como é o procedimento? Como é que vocês fazem? Elas não vão para a lista da SERASA?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Elas são cadastradas normalmente no arquivo. A SERASA coloca as informações objetivas, e o sentido de objetivas é ela não segregar ninguém.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Espera aí, Sr. Libio. O senhor tem que ser claro. Na pergunta anterior, o senhor me afirmou que a SERASA não inclui nome de ninguém na lista. Agora o senhor está me dizendo... pela minha segunda pergunta, o senhor está afirmando o inverso.



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, eu vou esclarecer que, no processo de contratação dos serviços da SERASA, a SERASA agora, nessa situação, ela passa a ser uma fornecedora, e o cliente da SERASA passa a ser um consumidor. Foi estabelecida aí uma relação muito clara entre um fornecedor e um consumidor, e houve uma entrega de um serviço, a prestação desse serviço, e o consumidor não efetuou o pagamento, caracterizando uma inadimplência. E a SERASA, como empresa, ela fornecedora, ela passa nesse momento a ter direito, obedecendo aos mesmos critérios de qualquer outro fornecedor de dados e informação, a registrar esse consumidor na base de dados de inadimplência.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Quem faz o registro desse consumidor?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A própria área...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Que área?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - ... contábil da SERASA.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Área de onde? De quem? De que empresa?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Da própria SERASA.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Então, eu devo admitir qual das suas respostas? A anterior ou esta? Qual delas é a verdadeira?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - As duas são verdadeiras, na medida em que numa existe uma relação de consumo e na outra não.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, o senhor... Se o senhor quiser, a gente põe a fita para o senhor ouvir de novo. Se o senhor quiser, a gente põe a fita. Não tem problema. Eu não estou aqui tentando lhe prejudicar. Aliás, eu quero ouvir é o Presidente da SERASA. Não. O senhor está aqui representando a SERASA. O senhor disse na pergunta anterior... Eu fiz a seguinte pergunta: vocês, de alguma forma, podem incluir nomes na lista da própria SERASA que não venha de alguma empresa? O senhor disse "não". Eu fiz uma outra pergunta, quando eu li aqui uma das cláusulas do contrato entre a SERASA e uma das empresas. Aí, agora, o senhor me diz que, se uma das empresas se colocar como inadimplente, a SERASA vai incluir o nome na lista. Qual das respostas é a verdadeira?



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Se a SERASA for a credora, nobre Deputada, ela pode incluir a informação.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Então a SERASA... Vamos desfazer a anterior.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Ela pode incluir não só na SERASA, como em outros serviços de proteção ao crédito. Ela inclui em outros serviços de proteção ao crédito também.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Eu vou tentar lhe ajudar. Vou desconsiderar a resposta anterior. Vou tentar lhe ajudar. Então, a SERASA pode, sim, incluir nomes de clientes de qualquer empresa na sua lista.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Cliente dela. Não de qualquer empresa. Ela pode... Ela só tem o direito de incluir na base de inadimplência quando houver essa relação de consumo entre ela e uma empresa que utilizou seus próprios serviços e não pagou conforme o combinado em contrato.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Não, eu vou admitir essa resposta como a verdadeira, porque a anterior eu já percebi que é o inverso do que o senhor está me respondendo aí. O senhor disse que não pode. Agora, nessa pergunta, o senhor insiste que pode. Eu vou admitir essa como verdadeira, está certo? Me diga... mais uma pergunta: é possível, pelo sistema de vocês, a algum dos clientes da SERASA, incluir na lista da SERASA nomes que por acaso tenham informações inverídicas, que não sejam informações verdadeiras, seja para prejudicar, seja por qualquer motivo? Existe essa possibilidade?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A expectativa, em função de todo o contrato de serviço e a responsabilidade civil e criminal que o fornecedor de informação assume ao fazer um contrato com a SERASA, me leva a acreditar que não.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, eu quero uma informação bem concreta: o serviço que vocês oferecem, o produto que vocês oferecem... existe essa possibilidade de alguma empresa listar pessoas de forma indevida? Sim ou não? Existe essa possibilidade?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Sim, se a empresa descumprir o contrato.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Como? Não entendi.



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Existe essa possibilidade se a empresa descumprir o contrato.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Está certo. Então eu vou contar aqui... É só mais uma pergunta, então, antes de contar aqui uma história. Em qual das cláusulas do contrato vocês estão exigindo provas de que aquela informação é verdadeira?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - No contrato, o que é exigido é que as informações fornecidas sejam precisas e verídicas.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Tá, isso é uma recomendação, mas vocês não exigem a prova da inclusão.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É uma exigência contratual.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Tá, a exigência contratual que tem que ser cumprida pela empresa é de que a informação seja verdadeira.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exatamente.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Agora, vocês não exigem no contrato a prova de que a informação é verdadeira? Correto. O senhor também acaba de admitir aqui para nós a possibilidade da vulnerabilidade do serviço, tendo em vista de que uma empresa que presta serviço com vocês pode, sim, fazer anotações irreais.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Isso é verdade, se ela não cumprir o contrato.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sim, é claro. Eu me refiro não a descumprimento ou não de contrato, eu estou me referindo ao serviço que vocês estão prestando. É isso. Eu fiz essa pergunta porque há 3 dias atrás, Presidente, eu recebi um telefonema do Acre, de uma empresa que me pedia uma ajuda para receber a conta de uma outra instituição, de uma outra empresa. E me fez o seguinte relato: disse que vendeu para uma empresa que estava fazendo o serviço de uma outra empresa que havia ganho a licitação. E a empresa para a qual ele vendeu, ela não pagou a conta. E ele me disse que pegou o nome da empresa que ganhou a licitação da obra e colocou na SERASA. Depois de um bom tempo, quando a empresa descobriu, foi tirar satisfação dele sobre isso, e disse que, se ele não tirasse o nome da SERASA, ia levar ele na Justiça. Isso é uma prova de que o



senhor realmente afirmou com razão: pode, sim, incluir na lista da SERASA nomes de pessoas idôneas. O relato é correto, e o senhor realmente afirmou isso. E vou lembrar para o senhor a seguinte questão: o Juiz Décio Moura, de São Paulo, ele veio a esta Casa, fez um depoimento e disse que teve o nome dele negativado, estava lá na lista da SERASA, e coincidentemente esse juiz estava julgando uma causa contra a SERASA. Por uma ironia do destino ou pura coincidência, no período em que ele estava julgando uma causa contra a SERASA, o nome dele apareceu negativado na SERASA. E ele buscou as informações, e ele nunca tinha ido no Estado onde o nome dele apareceu negativado, me parece que era o Estado do Paraná. Ele nunca esteve no Paraná, no entanto o nome dele apareceu negativado lá. E ele descobriu que o nome dele estava negativado pela compra de uma linha telefônica. Ele foi e comprou a linha, oficializou a compra, para poder limpar o nome dele. Logo depois apareceram contas. E aí ele ficou chateado, desistiu do processo, porque, de juiz que julgava o processo ele passou a ser réu. Pelos mesmos motivos, virou réu do processo. E aí ele teve que ir lá no Estado, tentar limpar o nome dele. Foi e voltou; foi e voltou. Até hoje, ele não conseguiu. A SERASA assume as responsabilidades pelos prejuízos como esse, de viagens, de diárias, de estadias e, inclusive, de ressarcimento?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, num caso como esse, é preciso deixar bem claro, que a SERASA, se ela recebe a informação do fornecedor, que tem um contrato, ela realmente negativa a informação sem saber quem é, seja o Presidente de República, seja o Presidente da SERASA, seja de acionista, de juiz. Porque a informação dela é objetiva. Quem deveria ser verificado por que fez essa negativação, pelo que a senhora está comentando, é a empresa de telefonia, que tem, num contrato com a SERASA, onde estão explicitadas as suas responsabilidades, porque ela fez esse tipo... esse ato, cometeu esse ato.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Então, o senhor deve concordar comigo que a SERASA não tem responsabilidade ou não assume as informações que ela presta, que ela informa.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Por contrato, a responsabilidade sobre a veracidade...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - ... é da empresa?



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - ... é da empresa legalmente constituída, não é?

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - O produto é da SERASA, mas a SERASA não se responsabiliza pelas informações.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA entende que a responsabilidade dela é com respeito ao processo de pegar a informação, comunicar ao cadastrando...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Certo. Eu entendi. Mas, portanto, as informações que ela está expondo, vendendo como um dos produtos dela... ela não se responsabiliza pela veracidade das informações.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - O senhor está me levando a esta conclusão.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É importante lembrar o processo de comunicação, onde a pessoa, o cadastrando, ela tem a oportunidade de contestar essa anotação. E a SERASA baixa imediatamente a anotação e comunica o fato ao credor, que provavelmente vai verificar as verdadeiras causas, a origem dessa informação inverídica dentro do seu âmbito de relação de consumo.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Eu já entendi que a SERASA realmente não se responsabiliza pelas informações. Essa é uma responsabilidade das empresas contratadas. Então, me diga uma coisa, Sr. Libio: num caso como esse, que mecanismo a SERASA oferece, no contraditório, para um cidadão como esse?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Basta apenas ele comparecer ao Serviço de Proteção ao Crédito da SERASA e, com uma documentação, ele, vamos dizer assim, assinar declarando que não reconhece aquela dívida.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Então, ele faz isso na própria SERASA? O contraditório na SERASA? Ele vai lá, vai na SERASA, justifica que realmente não tem erro, e ali mesmo ele assina um documento; e a SERASA aceita ali mesmo?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Aceita, porque...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - É diretamente na SERASA?



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É diretamente na SERASA. Porque a SERASA não entra no mérito da dívida. Ela defende os interesses tanto do consumidor quanto do...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Está certo. Então, o cidadão, diretamente na SERASA, ele se livra de uma dívida indevida. Correto. Ótimo. A sua resposta está anotada. Então, não existe nenhuma necessidade de a SERASA devolver este cidadão ao cliente que o anotou, à empresa que o anotou, porque a SERASA mesma resolve o problema. Ela já está dando ao cidadão o direito do contraditório. Correto?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Isso, porque o credor é que iria verificar se a dívida é verdadeira ou não é.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Está certo. Essa informação é de grande importância para nós.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Eu quero pegar um gancho na sua colocação. Quero avisar ao Secretário que todos aqueles negativados que ligarem aqui para a CPI, você informe que, devendo ou não, se dirijam até a SERASA, que eles vão realmente tirar na hora o nome lá. É só fazer uma carta. É isso?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Desde que ele faça uma carta apresentando o razoado de que... falando: *“Eu estou negociando. Essa dívida não é minha, não reconheço essa dívida...”*

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Não tem problema?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Até por obrigação do Código de Defesa do Consumidor...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Ótimo.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - ...a SERASA baixaria a informação e informa o credor. Deixe eu falar. Essa informação... o credor...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Então, já temos um grande avanço nessa CPI.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Esse processo, essa forma que a SERASA retira o nome das pessoas da lista de devedores, ele é a partir de quando?



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Desde o Código de Defesa do Consumidor. Porque está dito claramente, no art. 4º, do *habeas data*, principalmente, não é, que, “*constatada a inexatidão de qualquer dado a seu respeito, o interessado, em petição acompanhada de documentos comprobatórios, poderá requerer a sua retificação*”. Isso está na Lei de *Habeas Data*. Aqui foi desde 97.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sim, claro. A lei diz isso. Eu tenho clareza disso. A lei diz isso.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA não entra no mérito entre o fornecedor e o consumidor.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Está certo.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Deputada, pegando um ganchinho da pergunta, no caso do juiz específico. Até nós estamos estendendo, porque V.Exa. é Sub-Relatora. Depois, tem mais o Deputado Julio. No caso do juiz, como que ele prova que não comprou? Como uma pessoa prova que não comprou um determinado produto?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É, no caso do juiz...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - É preciso saber como que eu provo que não comprei esse celular, que eu não comprei...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É, o que ocorre é... Se o senhor for no Serviço de Atendimento ao Cidadão da SERASA entregar uma documentação assinada dizendo que não reconhece, que nunca comprou, que nunca teve nenhuma relação de consumo com aquela, por exemplo, empresa de telefonia, a correspondência...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Uma mera declaração basta. A SERASA já retira...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Desde que eu identifique a pessoa, identifique quem é que está fazendo, que é o interessado direto, a SERASA retira a informação e envia para o credor. O credor é que vai resolver o problema com o consumidor.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Muito bem.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Dr. Libio, se assim o é... Eu estou acreditando que o senhor está falando a verdade e alguns processos é que



foram incorretos. Se assim o é, eu imagino que muitos depoentes aqui nesta CPI faltaram com a verdade e o senhor não.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Todos.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Quase todos. E, inclusive, se é verdade — eu acredito que o senhor está falando a verdade —, por que o caso do juiz e tantos outros já não foi resolvido o problema deles? Por que a SERASA não resolveu na hora, como o senhor está me dizendo, que basta ir na SERASA, ela resolve, retira o nome da pessoa da lista? Por que tantos outros até hoje não foram resolvidos e as pessoas estão batalhando na Justiça por isso?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Sra. Deputada, pode ser que, no caso particular, seja alguma outra situação e que... O que está anotado na SERASA é uma informação vinda de uma serventia pública, no caso um protesto, ou uma ação, ou um cadastro de emitente de cheque sem fundos. Essa regularização, uma vez que a SERASA é apenas um espelho desses registros públicos e de publicidade, de conhecimento de todos, quem comanda essa exclusão das informações na SERASA é o próprio cartório, até mesmo para a segurança da sociedade e do cidadão. O mesmo ocorre com as ações. Se a SERASA toma conhecimento de que houve uma negociação, através de uma Certidão de Objeto e Pé, os embargos do devedor, ela baixa aquela informação sobre aquela ação executiva. Se foi regularizado, junto ao banco sacado, e o banco sacado comanda ao Banco do Brasil, e o Banco do Brasil realiza a baixa no cadastro do emitente de cheque sem fundo, automaticamente essa informação também é baixada na SERASA.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Seu Libio, eu posso lhe garantir que o caso do juiz que aqui veio e vários outros não tinha nada a ver com títulos protestados ou cheque sem fundos. Posso lhe garantir isso. Portanto, a SERASA deve estar fazendo tudo ao inverso do que o senhor aqui verdadeiramente está nos prestando depoimento. O senhor inclusive... Eu estou entendendo que o senhor está até nos orientando. A partir das suas informações, essa CPI pode inclusive concluir que... Nem tínhamos a idéia de sermos tão rigorosos com a SERASA. Mas o senhor está nos dando uma orientação acertada, que a SERASA mesmo é que tem que na hora resolver o problema do cidadão. Uma outra pergunta.



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu só queria fazer uma ressalva, se a senhora me permite. Nós gostaríamos de tomar conhecimento dos dados referentes a esses depoimentos, para que a gente possa se pronunciar realmente ao ocorrido...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Ah, sim, depois a CPI manda para a SERASA. Imagino que sim.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Está ótimo.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - A Deputada Perpétua me permite uma contribuição em relação ao juiz? Porque não ficou muito claro realmente como as coisas aconteceram com ele. O que ocorreu, Dr. Libio, é que um juiz de São Paulo, em cuja Vara tramitava uma ação em que a SERASA era parte, ele teve o seu nome negativado por força de uma cobrança de uma companhia telefônica, num endereço que ele nunca teve. Então, isso reforça ainda mais, na minha opinião, a necessidade de se ter o aviso de recepção. O local cadastrado pela empresa telefônica como sendo o endereço do juiz é num terreno baldio na periferia de Curitiba, o que reforça inclusive a nossa — Foz do Iguaçu, não foi; Foz do Iguaçu —, o que reforça convicção de que isso pode ter ligação inclusive com narcotráfico, com contrabando, na medida em que a maioria dessas ligações eram feitas ou provinham do exterior. Então, esse é um caso que eu acho que a CPI vai notificar as companhias telefônicas, de modo que elas dêem um esclarecimento necessário, porque, na verdade, o que nos parece existir é uma certa negligência da companhia telefônica ao vender o serviço, no sentido de conferir pelo menos o endereço da pessoa, se realmente é aquele. Espero, com isso, ter deixado mais claro em relação à informação, porque na verdade não tem nada a ver com cheque sem fundos. Ele é um homem de idoneidade perfeitamente comprovada, responsável — deu uma grande contribuição para CPI aqui —, e que na verdade está sofrendo as conseqüências disso. Não sei exatamente as razões pelas quais até hoje... Não sei. Será que não foi retirado o nome dele? Não me recordo bem se ele deixou claro aqui se já foi retirado ou não. *(Pausa.)* Ele diz ter outras coisas além dessa?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Só para contribuir com V.Exa., eu recebi uma carta aqui, para o senhor ter uma idéia, Deputado, de um senhor que deu um cheque frio, erroneamente, claro. Não sei, não deve emitir cheque frio, mas infelizmente deu. Pagou e daí está dizendo que, depois de um ano, foi comprar de



novo numa empresa, e a empresa disse que a SERASA disse que ele já foi emitente de cheque sem fundos. Então, ele não pode já estar autojulgando o futuro crédito dele. Se é verdade ou não, está aqui. Se o senhor quiser, eu mostro.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Não, isso é contribuição que deve chegar até a nós e que nós temos o dever efetivamente de esclarecer. Só estou-me referindo ao caso do juiz porque também acho que ele não detalhou quais foram as outras razões. Não é isso que a senhora está...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Contas? Não...

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Ah, outras contas telefônicas. Certo, tudo que é conta telefônica.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - As razões foram as mesmas.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Então, as razões são as mesmas.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Foram contas telefônicas.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Exatamente, porque foi jogada a carta que a SERASA mandou para lá. Provavelmente não foi sequer desenvolvida, porque o Correio pode ter jogado dentro do terreno, porque não tinha endereço. Então, são situações peculiares, pontuais, que devem ser bem esclarecidas.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Posso continuar? Vou tentar finalizar. Eu queria compreender do Sr. Libio qual é o mecanismo de contato da SERASA com o cidadão que foi negativado. Como é que o cidadão recebe a informação?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - O processo, tão logo a SERASA receba, por meios eletrônicos, a informação da solicitação do pedido de inclusão, a SERASA emite um comunicado fechado, posta no Correio e aguarda 10 dias o pronunciamento do cadastrando. Caso o cadastrando conteste aquela dívida ou o Correio devolva aquela correspondência por não ter encontrado o cadastrando no endereço ou não ter encontrado o endereço, essa solicitação é baixada daquele arquivo de espera e é devolvida pelo credor. Não é realizada a inclusão em arquivo, que é colocada à disposição do cadastrando. Isso é tanto verdade que, dos 47 milhões de correspondência que a SERASA emitiu no ano passado, 4 milhões delas voltaram por esse motivo e não foram incluídas. Foram devolvidas para o credor.



A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, qual é a certeza que vocês têm quando o cidadão recebeu ou não a correspondência?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A nossa expectativa de que essa correspondência realmente tenha chegado à mão do destinatário é em função da reconhecida e notória eficiência do Correio na entrega de correspondências, inclusive feito através de pesquisas constantes.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, o senhor não está querendo que eu fique com uma resposta dessa. Estou querendo saber como é que legalmente a SERASA tem a informação se aquela correspondência chegou ou não ao cidadão. Quero uma certeza. A SERASA tem como ter certeza se o cidadão foi avisado ou não?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não, a SERASA não teria certeza para isso.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Está certo. Portanto, o senhor está me dizendo que a SERASA não tem certeza se a correspondência chegou ou não na mão do cidadão. Então, o cidadão pode ser negativado sem saber. É possível isso?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Olha, pelo que a senhora está contando, inclusive com relação ao juiz é um caso, é um fato verdadeiro. É verdade.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sim, dei um exemplo. Mas estou-me referindo agora às correspondências. Então, o que vocês fazem quando vocês não sabem se o cidadão tomou conhecimento da correspondência ou não? O nome dele, mesmo assim, vai para a lista negra?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É. O nosso procedimento é entregar para o Correio, através de uma relação protocolada...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Não, isso eu já entendi. A minha pergunta é outra, Sr. Libio.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Passados 10 dias da postagem, a SERASA inclui. Se não houve um procedimento do cadastrando, o processamento normal é a inclusão.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Portanto, a SERASA está ciente, então, que negou a um cidadão comum o direito de se defender, o direito de questionar, porque o nome dele foi para a lista, como o senhor está mesmo me



dizendo, sem que a SERASA tivesse a certeza se ele recebeu ou não o comunicado?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu só gostaria de corrigir, Deputada, que a SERASA não negou. A SERASA fez o seu melhor esforço, buscando cumprir o Código de Defesa do Consumidor, que exige essa comunicação baseada no endereço que o próprio consumidor forneceu ao fornecedor para efeito de correspondência ou por ele atualizada.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Se a SERASA não negou, qual é a prova que a SERASA tem de que a informação chegou na mão do cidadão e o cidadão se negou a receber e, portanto, não se defendeu?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - O processo que a SERASA utiliza, que é conduzido pelos Correios...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - A SERASA tem prova ou não? A SERASA tem prova ou não se o cidadão recebeu ou não a carta?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - O que a senhora chamaria prova?

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Como é que a SERASA sabe se o cidadão recebeu ou não a carta?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu só poderia afirmar para a senhora que, em função do volume de correspondências que a SERASA tem entregue e as devoluções que ocorrem, pela eficiência do Correio, a probabilidade de entrega, de recebimento por parte do cidadão é quase 100%, a menos que ocorram outros casos de endereço...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Libio, mas isso não é uma comprovação legal de que foi dada oportunidade para o cidadão se defender, porque vocês não têm como comprovar se o cidadão recebeu ou não a correspondência. E vocês botaram o nome dele na lista sem saber se a ele chegou a correspondência, sem saber se ele estava viajando, sem saber que foi a empregada que recebeu a correspondência ou se foi uma criança que respondeu. Mesmo assim, vocês põem o nome dele na lista dos maus devedores, dos maus clientes, e assim vai. Portanto, a SERASA, mais uma vez, também não se responsabiliza se o cidadão foi comunicado ou não. Eu só tenho mais uma última pergunta, Presidente. A pergunta é a seguinte: é verdade que vocês oferecem um



produto mais ou menos com o nome *collection scoring*, que seria um produto do tipo baseado em informações anteriores dos cadastros? Vocês provisionam se aquele cliente, ou se aquele cidadão, ou, como vocês preferem dizer, se aquele CPF será ou não um bom pagador nos próximos 12 meses, será ou não um bom cliente nos próximos 12 meses? É verdade que vocês mantêm esse produto?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, em função de uma decisão na Justiça Federal, todos os produtos referentes a *credit bureau*, todos eles, estão suspensos, porque são baseados em informações positivas.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Então, esse era também um dos produtos ilegais que a SERASA oferecia?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não entendo... A SERASA não entende, nobre Deputada, como um produto ilegal, porque ele é baseado em técnicas científicas, inclusive aplicadas no mundo todo.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Por que o senhor acha que a Justiça está sendo tão injusta com a SERASA em suspender um programa ou um trabalho que seria legal? Vocês acham que estão sendo injustiçados então pela própria Justiça?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, eu posso afirmar que o nosso entendimento é o de que esse produto é tão importante e tão, vamos dizer assim, tão crucial para o desenvolvimento do crédito em massa que ela está recorrendo a todos os seus recursos colocados à nossa disposição pela Justiça, para que possamos reverter essa situação. Porque a única maneira de o País crescer, no nosso entendimento, é facilitar o acesso a todas as camadas sociais aos benefícios do crédito.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Já vou encerrar, Sr. Presidente. É só sobre este caso. Portanto, a Justiça pode ter tomado uma decisão injusta com a SERASA, não é isso, porque mandou cancelar produtos que vocês consideram de tanta importância para a sociedade?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu não diria que é injusta. Talvez, tenham faltado elementos que nós vamos agora trazer para dentro do processo que possam melhor esclarecer as razões, o porquê da necessidade, da importância desse produto para o desenvolvimento do País.



A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Só tenho uma sobre o produto e não faço mais. Como é que vocês colhem as informações, já que vocês... Eu me daria por satisfeita se vocês não tivessem recorrido da decisão da Justiça, por considerar a importância do produto que vocês oferecem. Esse produto que vocês oferecem, que provisiona se o cidadão vai ser ou não inadimplente nos próximos 12 meses, como é que vocês colhem essas informações sobre a vida futura do cidadão?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Na verdade, o que se está comentando aqui a explicação é com relação ao que é chamado de informações positivas. O que compõe essas informações? É o histórico do bom consumidor, dos seus pagamentos regulares, dos seus compromissos que ele assumiu e quitou plenamente, buscando inclusive diminuir o efeito ou minimizar o efeito da informação negativa.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Mesmo que ele já tenha pago e honrado esses compromissos?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É importante que ele tenha pago e honrado porque é uma informação que vai colaborar para efeito da análise de crédito. Se a pessoa é boa pagadora, ela merece mais créditos, inclusive a taxas menores, do que aqueles que poderiam ser considerados pagadores imperfeitos, pessoal que atrasa a prestação e tudo mais. Então, haveria uma justiça com relação à taxação de juros para essas pessoas em particular.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Muito obrigada. Eu só queria concluir dizendo que nem a própria Justiça toma as atitudes que a SERASA toma, punindo o cidadão por mais de uma vez pelo mesmo erro. Muito obrigada.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Obrigado, Deputada Perpétua. Antes de prosseguir o nosso debate ...

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Sr. Presidente, eu gostaria, simplesmente, do seguinte: eu saí daqui por volta de 12h, voltei, e ainda V.Exa. disse que daria 3 a 5 minutos para cada Deputado. Eu não vou perguntar, porque tenho outros compromissos. Ou nós cumprimos o Regimento ou nós não cumprimos o Regimento. Eu compreendo que a Deputada Perpétua tenha várias perguntas a fazer, mas ela me tirou o direito de fazer perguntas, me tirou o direito. Eu quero



deixar isso bem claro. Não vou fazer pergunta. E não vou participar mais de audiência em que não se cumpra rigorosamente o Regimento.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - Eu cederia o meu tempo ao senhor, V.Exa.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Não há problema, Deputado Fleury. Acho que nós estamos cumprindo, sim, o Regimento. Nós estendemos...

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Não está cumprindo.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Então, o senhor crie uma questão de ordem e encaminhe à Mesa, e eu indefiro a sua questão de ordem. e o senhor não quiser, recorra à CCJ.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Vou recorrer à CCJ para que se cumpra o Regimento.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Tudo bem, não há problema, Deputado Fleury. O senhor fique à vontade. O senhor tem todo o direito. Antes de prosseguir audiência, quero alertar ao senhor que o senhor está aqui a título de convocado. Que o senhor sempre cumpra com a verdade. Se não souber responder, o senhor poderá ter o direito de não responder. Não haveria problema nenhum. O próximo inscrito é o Deputado Reinaldo Betão.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - Sr. Presidente, Sras. e Srs. Parlamentares, Sr. Libio Seixas, nossas perguntas vejo que se estendem, que realmente eu não sei se o senhor estava apto a responder a todas as perguntas. Pelo que estou sentindo, a SERASA, por fazer investimentos notórios, conforme vimos aqui nesse livrinho que o senhor nos trouxe... Mas ela deveria ter-se preocupado mais, porque sabia que aqui o senhor ia sofrer algumas perguntas. Às vezes elas ficam sem resposta, haja vista as contradições aqui. *“Restrições impostas para inclusão na página de inadimplência. A SERASA não inclui anotação de mensalidade escolar”*. Nós temos um Parlamentar, que não está presente aqui, que teve o nome incluído, lá no Estado no Ceará, e foi parar na SERASA, com uma mensalidade que até quem pagava é da outra família com a qual... Ele casou com a dona, ele não era o pai da criança. Então, já é uma inverdade. Eu queria também uma cópia do envelope de vocês, porque o envelope aqui, o que eu já recebi até na minha empresa indevidamente, ele vem todo ilustrado de “SERASA, SERASA,



SERASA". Vocês dizem que não constrange. O próprio envelope já é constrangedor, porque a SERASA não emite nenhum "parabéns para você", "feliz aniversário", são cobranças. Então o próprio envelope do produto já é constrangedor. E esse apenas que está aqui... Eu queria uma cópia original, porque os outros envelopes anteriores que estão ilustrados aqui vêm estampados com o nome "SERASA", inclusive não só um nome, são várias vezes. As perguntas minhas são: antes do convênio, em outubro de 1995, foi firmado um termo de cooperação técnica entre a SERASA e a Secretaria da Receita Federal para o fornecimento de ocorrências cadastrais de inclusão e exclusão de CPF. O termo não previa ônus para as partes, uma vez que havia troca de informações, sendo que a Receita teria acesso aos seguintes produtos: CONCENTRE, SETORISE, AGRUPE. Quais as informações constantes desses produtos? Qual o interesse da Receita em acessar esses produtos na SERASA? Uma pergunta. As minhas perguntas são sempre rápidas, e as respostas, também. Situação hipotética: um cidadão acaba de tirar o CPF e vai a uma loja fazer uma compra. Se ele pagar em prestações e através de carnê, a loja em questão terá condições de verificar junto à SERASA a veracidade dos dados do cliente? Onde a SERASA obtém dados sobre o CPF, já que o cidadão não tem conta bancária? Vocês dizem que é o banco que passa para vocês. É a segunda pergunta. Existe valor mínimo para que o cliente seja incluído na lista negativa sobre um devedor? Há algum custo para quem escreve? Vocês dizem que, até para nós sabermos aqui desses valores que vocês dizem de consultas que vocês têm e, pelo relatório de 2002 da Receita do que vocês pagaram, se vocês fazem 2,5 milhões de consultas diárias, pela matemática minha, esses valores não... Inclusive o Mussa Demes também questiona. Bom, são só essas, as outras já foram feitas pelos outros anteriores. Uma está aqui, na página... Há também outra aqui nesse livreto, que nos diz que (página 14): *"Informações; Dados Cadastrais; Dados Sociais; Hábitos Comerciais"*. Aí nós vamos lá na página 18, que contradiz um pouco e diz: *"Fatos Objetivos, Claros, Verdadeiros; Patrimônio; Pagamentos Efetuados; Compromissos Assumidos; e Referências Comerciais"*. A SERASA se abstém e na frente diz que passa isso. Só isso.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Começando pela primeira pergunta, a respeito de negatificação de escola. Posso afirmar categoricamente que a SERASA



não tem contrato com nenhuma empresa para registro de inadimplência escolar, ou também despesas de condomínio, água e esgoto. Isso é uma informação de que a SERASA não negativa as informações e nem dispõe dessa informação. Conforme eu já tinha respondido ao nobre Deputado Evilásio, se ouve falar, pelos comentários, ou por jornais, que outras instituições fazem esse tipo de negativação, o que provavelmente deve ter ocorrido nesse caso. Com relação ao convênio, termo de cooperação técnica assinado entre a SERASA e a Receita Federal, o que ocorreu é que a Receita Federal, por essa época, ela estava muito preocupada em depurar o cadastro de CNPJ, principalmente o de CPF. Como todos você sabem, é um cadastro com muitas falhas, inclusive no seu processo de criação, porque ele poderia através de correio, através até dos bancos, era um cadastro que nasceu para auxiliar a Receita Federal exclusivamente no processo de recolhimento de imposto, e que ele acabou assumindo um papel muito importante na nossa economia, porque era o único cadastro nacional. A identidade, o RG, é estadual. Muitas pessoas, até por migração, possuem 2 RG. E essa numeração é repetitiva. Mas o cadastro, devido à sua formação, se encontrava realmente muito ruim. Hoje, até existe uma melhora nesse cadastro em função de todo esse processo de cancelamento. Para o senhor ter uma idéia, numa vez só, às vezes são cancelados 40 milhões de CPF, que depois começam a ser reabilitados. Então, esse cadastro, para efeito de crédito, ou de identificação da pessoa, estava muito comprometido. A Receita Federal já tinha conhecimento da qualidade das informações da SERASA, porque todas as informações que a SERASA vinha coletando existia um contrato, onde existe uma responsabilidade sobre a exatidão e a veracidade dos dados. Então, a busca desse convênio, de interesse principalmente da Receita Federal, foi depurar esse cadastro. E as informações que foram fornecidas para a SERASA, ou a Receita Federal consultou a SERASA, são exatamente informações sobre comportamento de setor, como era composto. Por exemplo, no caso do AGRUPE, que empresas participavam de um determinado agrupamento econômico, uma vez que dentro do cadastro existe só a figura individual, a Receita Federal não consegue enxergar que aquelas informações, aquelas empresas fazem parte de um grupo econômico. Então, esse era o motivo por que a Receita mantinha esse termo de acordo operacional. No caso da situação hipotética de alguém que acaba de tirar um



CPF e imediatamente vai à loja ao lado e vai fazer uma compra, a informação que a SERASA pode oferecer nesse exato momento é dizer que aquele CPF não está cadastrado no arquivo de identificação do CPF da SERASA, e devolve essa informação para o lojista. O que a SERASA faz imediatamente a seguir é entrar no *site* da SERASA, verificar se aquela informação é verdadeira — *site* da Receita — e verificar se existe um cadastramento, qual é o nome da pessoa e qual é a situação cadastral deste nome. Hoje, é feito diretamente, porque o *site* da Receita hoje está 24 horas disponível e hoje eles possuem uma capacidade de dados muito superior à de 3, 4 anos atrás, quando iniciaram esse processo. Eu vou pedir desculpa ao nobre Deputado, mas a quarta pergunta eu não consegui anotar, porque ainda estava anotando a terceira.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - Existe um valor mínimo para que o cliente da SERASA inclua uma inscrição negativa sobre um devedor? Eu sou um lojista. O cara me deve 10 centavos. Valores mínimos para que seja negativado, para que o lojista, vamos chamar assim, negative o cliente.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não existe esse valor mínimo para a dívida, que possa ser negativada na SERASA.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - Um centavo seria suficiente para ele estar negativo. Desde que um lojista ou cliente passe a informação, o SERASA vai e negativa.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É porque o princípio que rege é o princípio da inadimplência. A inadimplência pode ser caracterizada, pelo menos com a legislação em vigor, independente do valor. E nós temos que considerar também que o pequeno, o microempresário, o microcomerciante, ele trabalha exatamente com esses valores. São valores muito pequenos — de 10 reais, de 20 reais —, e aquilo é a subsistência dele. Se ele deixar de receber esse valor pequeno, ele deixa de subsistir, de existir como uma empresa, buscando-se estabelecer na sociedade econômica.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - E qual o custo dessa operação para negativar? O senhor pode me informar?



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu posso lhe adiantar que até o momento, no caso particular da SERASA, não existe nenhuma cobrança de valores ao cliente da SERASA que possui um contrato de prestação de serviço.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - Vocês cobram sobre consulta, sim. Eu sou conveniado com vocês. Quanto mais eu tenho um número "x" de consultas, a partir dali eu tenho um número menor. É por consulta. Eu quero saber o valor dessa consulta, não para negativar. Eu consultei se ele é inadimplente e no momento que eu lhe concedi o crédito, depois vou lhe informar que ele é inadimplente, e depois vou informar que ele já está adimplente. São 3 operações distintas. Mesmo eu sendo associado da SERASA, existe um valor, sim, que alguém falou isso aqui.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Peço desculpas, Deputado. Eu é que não entendi a pergunta e respondi uma outra coisa. Então, respondendo à sua pergunta objetivamente, existe uma tabela de preços que é praticada. Essa tabela de preço, por exemplo, uma informação que vá varrer todos os cartórios, que vá varrer todas aquelas informações que eu mencionei, ela pode, em função se aquele cliente em particular só utiliza poucas consultas, esse valor pode começar de 7, 8 reais. Para uma grande instituição, para um grande magazine, em que possui milhões de consultas feitas mensalmente, logicamente que o seu valor unitário da consulta cai significativamente, o que leva, inclusive, se pegar o faturamento da SERASA, pegar o volume de consulta que a SERASA faz por ano, que é 624 milhões, e dividir um pelo outro, vai dar exatamente 0,46 centavos. E tem mais, essa informação é muito importante ser de valor muito pequeno, porque nós entendemos que é a única maneira de incentivar o crédito e principalmente evitar a entrada do concorrente multinacional, que lá fora cobra em média por volta de 9 dólares.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - É mas depois nós precisávamos desse valor, mesmo para as grandes redes, até porque... para nós fecharmos essa questão, que tanto eu quanto o Mussa tem em relação a esse faturamento. Porque se uma é 7 a 8, por consulta, e nós queremos fechar esses valores... que nossos dados não fecham com o que se está dizendo aqui nesse documento. Então, aqui você diz: sem centralização de dados, uma pesquisa nacional custaria 36 mil, em vez de 49 centavos, em média, para operação de crédito.



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Essa é uma verdade, é tanto que a SERASA vive dentro de um ambiente de concorrência. Esse mesmo, vamos dizer assim, parâmetro de estabelecimento da “precificação” de consultas são válidos para todos, porque hoje a informação que pode ser obtida na SERASA pode ser obtida na associação comercial, pode ser obtida na EQUIFAX, que é uma multinacional, pode ser obtida no Clube de Dirigentes Lojistas. Então, existem os parâmetros que delimitam e todos eles têm esse princípio, essa, vamos dizer assim, engenharia de quanto maior o volume de consulta, menor é o valor da...

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - Me chegou aqui uma cartinha, mas num passado recente não era assim. De repente, até vocês mudaram.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu posso... Aí eu posso afiançar com V.Exa. de que desde o Código de Defesa do Consumidor...

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - Posso abrir? Ela está lacrada.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Essa aí é um modelo da carta que nós emitimos. Eu tenho aqui a carta original que deu origem às transparências, mas desde que foi implantado o Código de Defesa do Consumidor esse é o processo — e o único processo — de apresentação da informação. E é esse texto padrão com que é feito, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

O SR. DEPUTADO REINALDO BETÃO - O.k. Sobre a carta, me dou por satisfeito. Mas em relação à mensalidade escolar, o nosso presidente de economia... Eu vou pegar com ele os dados, se ele tem o número, porque o senhor alega que não, conforme está aqui, e ele foi negativado como muitos outros Parlamentares aqui indevidamente. Então, eu me sinto por satisfeito, Sr. Presidente, até pelo andar dos trabalhos. Satisfeito dentro das minhas perguntas, mas não satisfeito com as respostas, porque a SERASA, ela somente aqui, que eu vou dimensionar isso tudo, não condiz com algumas verdades. Mas para esta sessão eu estou satisfeito.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Indago ao Deputado Julio Semeghini, até pelo tempo — e V.Exa. por ser Sub-Relator e pelo trabalho que vem fazendo —, se eu posso colocar o senhor após o Deputado Fleury, se é que queira fazer pergunta, e o Deputado Mendes Thame.



O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Não há necessidade, se V.Exa... Eu cancelei todos os meus compromissos, vou usar todo o tempo que achar necessário.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Que bom, Deputado. Isso caracteriza que o senhor está interessado na CPI. Deputado Julio, o Deputado Mendes Thame também havia me dito que tinha compromisso. Se você não obstar...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - É um prazer enorme dar oportunidade ao nobre Deputado Mendes Thame fazer as suas perguntas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Então, com a palavra o Deputado Mendes Thame.

O SR. DEPUTADO ANTONIO CARLOS MENDES THAME - Obrigado. Sr. Presidente, Sras. e Srs. Deputados, eu queria antes da pergunta fazer uma rápida consideração. Há uma diferença fundamental entre as atitudes no setor público e no setor privado. No setor público eu só posso fazer aquilo que a lei expressamente permitir; no setor privado eu só não posso fazer aquilo que a lei expressamente proibir. Portanto, não tem sentido perguntar se a empresa... se há alguma lei que permita que uma empresa privada, como a SERASA, faça o que ela faz. O que nós temos que perquirir é o contrário. Há alguma proibição para que ela deixe de fazer alguma coisa? Se não há, o que cabe a nós não é perquirir se alguma outra instituição — a nós, que somos legisladores e recebemos um mandato para isso — tem a competência para criar esses dispositivos legais. O segundo ponto. Lendo... E isso está na Internet, e qualquer um de nós, principalmente nós, temos um pouco de obrigação de chegar a ver e acompanhar as decisões do STJ, dos tribunais superiores, do Supremo. As decisões são todas unânimes na questão da responsabilidade da SERASA. Em todas as decisões, quando alguém foi negativado, depois pagou, não foi retirada a negativação, ele continua com o seu nome lá na SERASA, ele entrou com uma ação, foi ao STJ, o STJ condenou a SERASA em todos os casos. Quer dizer, não cabe ficar perguntando se ela é responsável ou não. Ela é responsável. Quem diz isso é o Judiciário. O Judiciário já disse: ela é co-responsável. Cabe é uma ação regressiva contra a contratada que não informou, não limpou o nome na SERASA. Em suma, esse é um assunto já razoavelmente decidido. Mas das perguntas feitas pela Deputada Perpétua, uma



questão eu acho que nos cabe aprofundar um pouco mais. E essa é a finalidade de uma CPI: nos dar elementos — e por isso que ficamos aqui tanto tempo para aprimorar a legislação, buscando o bem comum — ou detectar atos ilícitos, e, aí, oferecer esses atos ao Ministério Público ou tomarmos as providências legais, para que as empresas sejam punidas e os atos ilícitos, se a legislação já os contempla, não venham a repetir. Qual que é a pergunta da Dra. Perpétua, com muita propriedade, que eu queria encaminhar ao Dr. Libio? No caso da exigência, digamos exigência legal, ou de que as cartas fossem com AR, fosse obrigatório que a carta não fosse essa, assim, fosse uma carta com a assinatura de quem a recebeu. Isso implicaria... Quais as conseqüências? Conseqüências e custo. Enfim, o que isso implicaria? E uma segunda pergunta que eu tinha reservado — já estou com ela há tempo, pensando, e tinha reservado para a vinda do Presidente da SERASA, mas vou antecipar, porque foi o senhor que tocou no assunto —, que é a questão do cadastro positivo. Hoje, nós todos estamos vendo toda essa discussão com relação aos *spreads* bancários. Baixa o juro da SELIC, mas os juros para o consumidor não abaixam. E uma das alegações é que a taxa de juros ao consumidor embute o risco. Esse cadastro positivo não iria diminuir, como foi já dito, o custo dos empréstimos? Por que não é feito um cadastro positivo? Os bancos não têm interesse? Eles querem cobrar, digamos, o crédito, no cartão de crédito, aquela conta especial, juros iguais para todo mundo, que os juros são altíssimos. Os mais altos juros são quando entramos na conta especial, fica no vermelho. É uma loucura. Por que esse cadastro positivo ainda não se transformou em realidade? São essas 2 perguntas.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Antes de passar a palavra ao Dr. Libio, vou tecer um comentário, parabenizando o Deputado Thame pela sua observação. Até eu tinha escrito aqui que a CPI até agora constatou que a SERASA não tem uma lei que proíba expressamente sua atividade. Isso eu não tenho dúvida. A ilegalidade das atividades é indireta, escrevi, pois parte da autorização genérica de que é permitido o exercício de atividades que não sejam proibidas expressamente por lei. Mas não tenho dúvida de que a SERASA viola a garantia de direito à privacidade, ou seja, a Constituição, e também não cumpre o Código de Defesa do Consumidor, porque não garante a veracidade das informações em seu banco de dados. Por fim, tenho certeza de que esta CPI deverá propor uma lei que



expressamente proíba a SERASA de exercer determinadas atividades. A lei a ser feita, chamo...

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - A SERASA ou o sistema nacional de crédito, Presidente?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Pode ser, também, Deputado.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Não, pode ser, não...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - É o banco de dados, não é?

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - ...porque tem concorrentes.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Exatamente.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - A gente precisa deixar claro que aqui, se nós proibirmos a SERASA...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Deixa eu finalizar, Deputado.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - ...nós estaremos beneficiando multinacionais que estão no mercado. Vou perguntar qual o prejuízo que a SERASA está tendo, por só ela ter sido chamada aqui.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Deputado, estou falando da SERASA porque é o motivo desta CPI. Só para finalizar...

O SR. DEPUTADO ANTONIO CARLOS MENDES THAME - A sua resposta não ilide a resposta do perquirente.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Não, claro, quero dizer que a lei...

O SR. DEPUTADO ANTONIO CARLOS MENDES THAME - Foi aí que fiz a pergunta. O senhor não está poupando o Dr. Libio de responder, não é?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Não, estou só fazendo um comentário...

O SR. DEPUTADO ANTONIO CARLOS MENDES THAME - Está certo. Está bom.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - ...que a lei que proibia a atividade da SERASA de exercer determinada atividade será feita através da *de lege ferenda*. É isso. Muito obrigado, Deputado Mendes Thame, pela...

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Se é *de lege ferenda* é porque não existe lei até agora. A expressão *de lege ferenda*, Presidente, é uma lei para o futuro. Então, quer dizer que, por enquanto, está dentro da legalidade.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Exatamente.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Só para complementar, porque fui eu quem levantei, num primeiro momento, essa questão. Isso deve ser entendido como juízo de valor de V.Exa., não é?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Como?

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Isso que V.Exa. acabou de falar é um juízo de valor de V.Exa., não é?

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Exatamente.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Não é do grupo todo. É um juízo de valor do Presidente da Comissão de entender que ela não está cumprindo a lei. Não significa dizer que o restante do grupo também tenha esse mesmo pensamento.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Foi um comentário meu, Deputado.

O SR. DEPUTADO MUSSA DEMES - Pessoal, puramente pessoal.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Dr. Libio.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputado Mendes Thame, bastante interessante a pergunta que foi colocada com relação a quais que seriam as conseqüências, caso o Sistema Nacional de Proteção ao Crédito viesse a adotar um processo mais rigoroso da comunicação do cidadão. Logicamente que todo processo traz custos adicionais. De uma correspondência, hoje, o processo atual, para um processo do primeiro estágio, que seria uma informação por AR, vai encarecer 5 vezes mais a informação ao consumidor. Logicamente que a SERASA, atuando dentro de todos os marcos legais, o que vier a ser decidido ela vai cumprir rigorosamente. A única coisa que poderíamos fazer um comentário é que, levando inclusive à minha apresentação, que existe uma cadeia produtiva, e nessa cadeia produtiva eu lembro vocês que na pontinha lá quem está lá é realmente o consumidor, é o mais desprotegido, é o consumidor final. E eu falei lá: quem paga as contas é o consumidor final. Porque dentro de um processo de uma engenharia de iniciativa privada capitalista os fornecedores de bens e serviços vão agregando os seus custos, custos diretos e indiretos, mas alguém lá na ponta vai pagar, nem que seja para socializar esse custo, esse oneroso. Até hoje a SERASA vem adotando o processo de FAC e SEED porque ele tem apresentado satisfatoriamente uma



eficiência no processo de informação. Quer dizer, eu, levando em consideração o volume de cartas que eu emiti, 47,5, e os casos pontuais que são levantados mostram que nós podemos e devemos continuar confiando nos nossos Correios... Com relação ao cadastro positivo, realmente é verdade que esse cadastro ele passa a exercer um processo de influência muito grande de como a população pode (*falha na gravação*) de uma maneira mais justa, de tal maneira que o cadastramento das informações consideradas positivas... E positivas por quê? São registros de hábitos de pagamento, em que o cidadão, o consumidor, pagou no vencimento os seus compromissos. E essas informações vão beneficiá-lo no processo de obtenção de novos créditos, na medida em que eles podem inclusive neutralizar uma informação negativa que, circunstancialmente, pode estar registrada no banco de dados e que até o mês passado a pessoa vinha pagando — ou pagou vida inteira — os seus compromissos na data certa, e que, no mês passado, ela perdeu o emprego e deixou de pagar uma ou outra prestação. Hoje nós julgamos esse cidadão não pela sua vida histórica de bom pagador. Hoje o mecanismo de crédito instalado na sociedade é de que se a pessoa tem uma informação, uma notação de cheque devolvido, um protesto ou uma ação, o risco de crédito é considerado maior, e ele vai preferir, como ele está administrando recursos que não são próprios dele, são de terceiros, são de pequenos trabalhadores, de pequenas indústrias que confiaram esses recursos para que ele empreste para terceiro, receba de volta e possa remunerar essa poupança conseguida com muito custo... Então, diante dessa responsabilidade que tem a intermediação financeira, ele vai dar preferência a dar crédito para quem não tem nenhuma informação num serviço de proteção ao crédito, ao invés de beneficiar, inclusive, uma pessoa cujo caráter, comprovado por dados objetivos, claros e verdadeiros, que se encontra no Sistema Nacional de Proteção ao Crédito, inclusive... merecedor ainda de taxas melhores do que as taxas praticadas, para que se possa cobrir a inadimplência dos maus pagadores. É verdade isso, e pode ser comprovado pelo sucesso e pela evolução do crédito nos países mais desenvolvidos, ou seja, a Inglaterra, Itália, Espanha — Estados Unidos nem se fala. Em outros países, inclusive em desenvolvimento, tipo México e outros, que essa preocupação já foi sentida, e eles vêm obtendo uma grande vantagem com relação à aplicação do crédito ao se adotar o conceito de informações positivas.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Deputado Mendes Thame, alguma réplica? (*Pausa.*) Satisfeito. O próximo inscrito, indago novamente, Deputado Fleury. Deputado Julio Semeghini.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Presidente, pelo visto, o nobre Deputado Fleury tem muita pergunta. Então, eu vou ser um pouco mais breve, porque... Mas eu quero primeiro agradecer à presença do Dr. Libio aqui e também do Silvano, e dizer que realmente isso mostra, com clareza, primeiro de tudo, a importância, está certo, Presidente? Eu quero primeiro reconhecer que sempre soube da importância, mas a agente hoje percebe um pouco mais a abrangência também do SERASA e nos dá, de forma organizada aqui, até condições de trabalhar melhor nos nossos relatórios. Eu tenho algumas dúvidas, que eu gostaria também que o senhor pudesse esclarecer. Primeiro, o seguinte: há hoje... como é que é o relacionamento da SERASA com as outras empresas de crédito no Brasil e, principalmente, com empresas internacionais? Há troca de cadastro, há troca de informação, há parceria na parte desses cadastros? Como é que se relaciona hoje a SERASA com outras empresas de crédito nacionais e internacionais? Doutor, pode ficar à vontade, pode ser bem sucinto. Se não houver, é só dizer que não há, e se há... bem simples assim. Primeiro, eu gostaria de fazer essa pergunta, para entrar nas outras para o senhor.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA, nobre Deputado, ela mantém convênios com quase, aproximadamente, mil entidades. Exatamente, são... Eu não saberia ver, porque constantemente ocorre... mas são aproximadamente mil entidades, onde existe realmente um processo em que a entidade vem buscar as informações na SERASA, regularmente, através de contrato, e entrega, a nível local, aquelas informações. Isso faz com que tanto a informação que eu entregue para o Banco Bradesco ou Itaú é a mesma informação, com a mesma qualidade, a mesma suficiência para a tomada de decisão de crédito de uma pequena empresa, uma pequena loja, em Tanambi. Os convênios que a SERASA tem com órgãos internacionais de informação diz respeito exclusivamente às informações sobre empresas, voltadas, principalmente, ao seguro da exportação ou mesmo confiança de que o brasileiro possa embarcar sua mercadoria e receber de uma empresa lá na África. Então, exclusivamente são esses os convênios que existem.



O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Está ótimo. Então, só para entender, os convênios que o senhor tem, na verdade, o senhor também consegue dar apoio para a empresa brasileira de informação sobre o seu cliente fora do Brasil.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não se trata exatamente de cliente da SERASA. A SERASA tem um convênio com o prestador de serviço...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Desculpa, do cliente da... O senhor tem uma empresa, que é sua cliente, que quer fazer exportação...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Isso.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - E o senhor consegue dar apoio a essa empresa com informação dessa empresa fora do Brasil.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exatamente.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Do seu cliente fora do Brasil.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exatamente, é isso aí que ocorre.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - E isso é um serviço diferenciado, é um serviço especial para quem exporta? Como é que é feito esse tipo de serviço?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Esse é um serviço muito importante. Existe uma sofisticação e uma complexidade muito grande. Só para se ter uma idéia, se avaliar o quilate das informações, são informações que custam, começando, 150 dólares.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Não, não é nem o preço. Eu estou tentando a abrangência. Eu entendi. Então a pessoa pode...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É o mundo todo. O mundo todo.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - A SERASA consegue prestar esse serviço hoje. As multinacionais fazem isso, mas vocês também conseguem fazer isso.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Para a empresa brasileira, de tal maneira que ela é equipada...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Vocês têm estrutura de informação fora do Brasil ou vocês usam essas empresas internacionais nessa troca do convênio?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Utilizamos as informações internacionais. Existe, por exemplo, na Europa, um convênio onde participam várias empresas do



mundo todo, e que todas elas participam, dentro de regras, inclusive, da Comunidade Européia, e a SERASA participa com esse grupo, em termos de obtenção das informações, dentro desses parâmetros legais.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Há algumas informações nesse convênio que são solicitadas internacionalmente ou questionadas que a gente não tenha no Brasil ou que o Brasil não permita que sejam disponibilizadas? A gente tem tido algum problema nesse relacionamento ou a gente consegue atender para ajudar o comércio internacional?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não, não. São muito mais informações que são importadas para o Brasil do que exportadas para fora.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Essas empresas multinacionais estabelecidas no Brasil que analisam o crédito das importadoras aqui no País, elas usam a SERASA para buscar essas informações também? Há convênio nesse...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não, elas possuem bases de dados próprias e estão estabelecidas com toda a sua tecnologia, que eles trazem de fora para dentro do Brasil.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Está o.k. No Quadro 31, o senhor apresenta uma série de informações que compõem o grande banco de dados da SERASA. Eu queria fazer algumas perguntas. Primeira, quais são as informações que vocês têm no registro da Junta Comercial? É aquela informação que a Junta Comercial, hoje informatizada, já fornece? É um convênio sobre isso daí? É alguma coisa a mais? Que tipo de informação na verdade a SERASA consegue ter das Juntas Comerciais?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - As informações que são obtidas junto às Juntas Comerciais são aquelas informações consideradas públicas, que são informações sobre a razão, a atividade...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - São aquelas que eles realmente publicam? É isso?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Que eles publicam.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Naquele cadastro que eles distribuem?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exatamente.



O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - São essas as informações?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - São essas as informações.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Em relação aos cadastros que vocês têm, bancários e empresariais, o que significa, especificamente, o cadastro bancário, do que é composto, qual o órgão que o fornece? E o cadastro empresarial, também?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Há uma distinção bastante grande com relação ao cadastro bancário, porque ele, em função dos regulamentos que existem, do Banco Central, com relação à identificação das pessoas ou empresas que vão ter operações bancárias, ele é muito mais completo e é um cadastro padronizado, onde, por exemplo, a empresa preenche 4 folhas de informações, assina, dá o nome do responsável por aquelas informações, junta os 3 últimos balanços, todas as atas, todas as atas sociais que ocorreram, alterações. E toda essa documentação, a cada 4 meses, é renovada na SERASA. E, com base nessas informações, a SERASA executa os trabalhos de análise cadastral, econômica e financeira e coloca à disposição do sistema financeiro para subsidiar as decisões de crédito. As lojas... Hoje o cadastro das lojas é muito simplificado. Praticamente esses cadastros é quase que o cadastro que se faz para entrar na portaria de um prédio, onde você põe o seu nome, endereço, número de RG. Então, é um cadastro mais simplificado, autorizado também pelo consumidor, ao fazer. Hoje existe uma quantidade fantástica de consumidores que não possuem contas correntes, mas eles possuem um cartão de crédito daquela entidade. É um cartão utilizado exclusivamente dentro daquele ambiente, seja no Pão de Açúcar, seja no Carrefour, seja no Bom Preço.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Pendências financeiras é o sistema final que vocês têm ou é uma outra fonte de origem de pendência financeira que vocês conseguem informações no banco de dados?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Na verdade, trata-se de dívidas vencidas e não pagas que o credor tem direito de...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Mas essa atividade é o produto final da SERASA ou é um subproduto de outra fonte que vocês buscam?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Na verdade, essa informação, ela é nunca fornecida isoladamente. Não existem produtos de consulta da SERASA onde falam:



"Eu só quero enxergar as anotações sobre dívidas vencidas e não pagas". Para a tomada de decisão, necessariamente tem que fazer isso. Ela entrega varrendo toda a base de dados, de todas as informações, a nível de abrangência nacional. As pendências financeiras é sempre mais uma fonte de informação.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Outra coisa: quando um cliente seu assina um contrato — esse contrato, inclusive, parece que a gente já tem um cópia; parece, não, nós já temos uma cópia aqui, como foi dito — , eles têm alguma restrição quanto ao uso dessa informação? Além do problema de sigilo, ele tem tido alguma restrição de que forma ou para que atividade ele possa ou não usar essas informações?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - As informações que a SERASA fornece sobre contrato têm a finalidade, e o cliente assume a responsabilidade de utilizar essas informações exclusivamente para tomada de decisão de crédito ou negócios. Qualquer...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Isso faz parte do contrato? Está de maneira clara e específica no contrato?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Faz parte. Específica. Qualquer outra utilização que ele possa estar fazendo, ele está descumprindo o que foi contratado com a SERASA.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - E o senhor tem alguma informação de que essas pessoas possam estar usando esse tipo de informação como restrição à contratação de pessoal ou à emissão de algum documento, alguma coisa desse tipo?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA tomou conhecimento, em uma oportunidade, movida pelo Ministério Público do Trabalho, de que talvez estivesse ocorrendo esse fato. E a SERASA compareceu, dentro de um processo administrativo, que foi instalado praticamente em todos os Estados da Federação, onde ela foi e mostrou, por documentação, explicando que a SERASA... A informação era exclusivamente para decisão de crédito, inclusive circulares que periodicamente a SERASA emite aos seus... ressaltando que essa informação é exclusivamente para tomada de decisão de crédito e negócios e que qualquer outra utilização a empresa estaria cometendo, vamos dizer, um ato ilícito.



O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - O senhor tem contratos com órgãos públicos — na verdade, que a gente teve aqui — que possam estar usando isso para concurso público ou para restrição? Quais são os órgãos públicos, além de bancos — que são bancos estaduais, federais? Alguma coisa da atividade... da administração direta? Esse pessoal costuma... Tem algum que tem... Algum órgão da administração direta estadual, municipal ou federal tem contrato com a SERASA para buscar essas informações ou alguma coisa desse tipo?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA, nobre Deputado, só mantém contratos com instituições financeiras que têm ligação com o Governo — seja Caixa Econômica, Banco do Brasil — e nunca chegou ao nosso conhecimento que essas instituições poderiam estar utilizando para outro fim que não fosse a tomada de decisão de crédito.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Deputado Julio, permita-me uma colocação?

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Claro, Deputado Fleury.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - O Ministério Público e a Magistratura requisitam informações à SERASA normalmente, e a SERASA fornece, porque é requisição; evidentemente é obrigada a ser cumprida. Isso ocorre com habitualidade ou o senhor não tem condições de responder?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Eu não teria condição de responder quais são as circunstâncias que ocorrem, dentro da área jurídica, com respeito ao atendimento de solicitações para atender...

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Judiciais e do Ministério Público.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Judiciais e tudo o mais. Nós realmente atendemos toda vez que ocorre uma ação judicial. Nós... A SERASA deve atender — por volta de umas 4 mil correspondências — umas 4 mil correspondências, vindas, dos juízes, solicitando: *“Onde está localizada a empresa tal?”* A SERASA cumpre rigorosamente esse requisito.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - E informações a respeito de pessoas também são requisitadas à SERASA por esses órgãos, Ministério Público e Magistratura?



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - O Dr. Silvano está me alertando aqui que, no caso de ações criminais, ela solicita, e as informações que nós tivermos na nossa base de dados nós repassamos para eles. É muito raro.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Isso através de mandado? De que forma que ele solicita?

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Não, é através de requisição judicial.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Perdoe-me.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - É uma requisição.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É um mandado.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Perdoe-me, Deputado Fleury.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É um mandado.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - De que forma que eles requisitam essas informações?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É um ofício.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Isso é um ofício judicial?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Ofício judicial.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Outras autoridades, que não sejam Promotor Público ou Juízes ligados à polícia e outras coisas, costumam, de forma permanente ou freqüente ou de vez em quando, fazer também esses pedidos, essas solicitações de informação?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Ocorre, às vezes, de nós recebermos essa solicitação. Mas nós atendemos exclusivamente à Justiça.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Bom, agora, mudando um pouco de assunto, em relação a essa parte da centralização de dados, acho que isso talvez seja, na minha preocupação, o grande problema que a gente pode ter e que a gente tem que ir atrás. Quero dizer pelo seguinte, Dr. Libio: uma informação isolada pode não ser privada. E eu quero, primeiro, aqui dizer ao Presidente que várias empresas públicas também comercializam informação, Presidente, inclusive o Governo Federal, os Governos Estaduais, os Governos Municipais, até no intuito de poder investir no aparelhamento, na atualização, na modernização da máquina pública para disponibilizar inclusive a informação. E nós temos consultas já em São



Paulo, de 95 e 96, a vários órgãos especiais, em que foi possível, nos autorizaram a comercializar informações, principalmente de veículos, de multas. Disso tudo é que foi nascendo essa grande rede. Mas o que me preocupa não é a comercialização individual dessas informações, é a concentração dessas informações, que dizem respeito, na verdade, aí sim, à quebra de privacidade do cidadão. O que eu comprei numa loja é público. Agora o que eu compro no total do mês, o que eu gasto, o que eu gosto de comer, de beber, de vestir, ou que permita traçar todo direito e o tamanho da minha vida não é público, isso é privado. Então, eu quero — e aqui eu esqueci de falar —, eu estou acompanhado de 2 pessoas que são especialistas no setor: um aqui, na verdade, é o Napoleão. Ele vai fazer o trabalho de auditoria na SERASA, porque realmente eu acho que a grande dificuldade que nós temos numa empresa do tamanho da SERASA, quero dar os parabéns pelos procedimentos, pela metodologia, pela forma de apresentação não podia ser diferente, uma empresa que ganhou 2 prêmios de qualidade nacional. Eu sei a importância que é isso, isso não é um pedaço, não é um programa de qualidade, é uma avaliação de qualidade da empresa como um todo. Para mim, tem muito mais importância do que qualquer certificação que pode se referir a um pequeno processo ou um pedaço da empresa. Portanto, quero parabenizá-lo por isso. Mas a grande dificuldade que está me parecendo que a gente tem é exatamente naquilo que o SERASA diz que define, que põe no papel que deve ser, e com as pessoas que a gente ouve aqui, na verdade, não acontece. Então, a gente tem que tentar entender onde é que nós estamos errando e o que é que a gente tem que fazer para amenizar a situação de tantos cidadãos brasileiros desse tipo que vêm aqui. Então, eu acho que esse trabalho da auditoria, o trabalho do levantamento da gente realmente poder analisar, verificar esse tema, tenho certeza que será de grande importância para nós. E para mim, pessoalmente, a minha grande preocupação realmente no que poderia estar, além de trazer todo benefício no trabalho de sistema ao crédito, como o SERASA faz, é o quanto ele pode ou não invadir a privacidade do cidadão ou da empresa. Então, esse é o limite que nós vamos tentar trabalhar, permitir que o Brasil, que o sistema de crédito realmente continue disponível, continue da forma mais rápida, reduza os custos até financeiros desse Brasil, de empréstimo, que nós temos que fazer uma série de coisas. Mas ele também não pode nunca ultrapassar a linha de



quebrar a privacidade do cidadão. Infelizmente, o Brasil não tem ainda uma boa lei que debata com profundidade essas coisas todas, e é uma das coisas que eu acho que esta Casa terá que se debruçar agora nesse mandato aqui. Mas eu gostaria de fazer algumas perguntas para o senhor. Esses trabalhos que são feitos em relação à informação positiva, ela tenta levantar de alguma forma a soma de informações para poder fazer uma análise se essa... Por exemplo: eu tenho como, no banco de dados do SERASA, informação se essa pessoa está empregada, o tanto que ela ganha, o tanto que ela já está comprometida em alguma soma de financiamento que ela já tenha com outras empresas? Há algum tipo de análise desse tipo? Há algum banco de dados privado, de exclusividade das pessoas, que farão análise positiva da minha capacidade de compra ou não? Isso existe dentro dos sistemas do SERASA?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É bastante importante aqui nós explicarmos, com relação a ratificar uma informação, de que as informações sobre a identificação do agente econômico é uma informação pública. Isso, sim. O nome, o endereço, qual é a profissão dele, porque sempre foi assim, desde a época dos primórdios. A gente identificava a pessoa pela profissão dela ou não e o primeiro nome. Agora, as relações de consumo são realmente informações da privacidade do cidadão. E, para que a SERASA possa acolher essas informações, quem consente o registro dessas informações é o cidadão. Ele tem que autorizar e ele que tem que fornecer as informações sobre: *“Olha, eu quero que seja registrado aí que eu trabalho nessa empresa, eu ganho tanto, que eu assumi esses compromissos de pagamento futuro”*.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Só uma pergunta: Dr. Libio, há algum procedimento claro nos dados da SERASA? De que forma são feitas essas autorizações? É considerada válida essa autorização? É verbal? É escrita? Ela se dá em que local? Por quem? Quem colhe essas autorizações?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Essas informações são um compromisso do participante do sistema de informações positivas; obter diretamente do consumidor, por escrito, a autorização de que essas informações possam ser cadastradas no banco de dados de informações positivas. Até um paradoxo, se nós imaginarmos, que as informações negativas, o cidadão não precisa autorizar, porque elas são



informações públicas. Mas aquelas informações que beneficiam o consumidor dentro do nosso ordenamento jurídico ele tem de autorizar.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Está certo. Outra coisa, então, em relação agora ao negativo. Já que o senhor falou do negativo, eu consigo entrar num sistema e saber todas as coisas que eu devo, ou seja, eu só não sei se sou negativado numa empresa. Quando entro no sistema, ela sabe quais são as contas e de quem que eu não paguei isso. Na verdade, está disponível para que alguém possa tomar uma decisão se vai ou não vai me emprestar ou financiar. Não é isso? Eu tenho isso disponível, ou seja...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - As informações negativas são essas.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - ...o seu cliente tem essa informação concentrada negativa?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É. Esse é o conceito da informação negativa.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Outra coisa, então, em relação ainda à parte negativa do cidadão, quando a gente tem essas coisas da dívida do cidadão, qualquer empresa pode entrar e saber o total de dívida que eu tenho, com quem. Sempre no seu cadastro está o nome de quem é que...para quem eu devo e quanto eu devo? É a soma desse negativo. Esse cadastro existe lá e está disponível. Sim, individual e total?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Em cada anotação é identificado, como está no próprio aviso, quem é o credor, quando venceu, a que se refere aquela dívida que está sendo solicitada anotação no cadastro.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Está ótimo. A empresa tem esse acesso. Eu não tenho uma empresa, mas eu quero hoje ter acesso a isso. Como é que eu devo proceder para poder saber as informações a meu respeito sobre a SERASA, como cidadão?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Particularmente, na SERASA, a SERASA só entrega as informações para decisão de crédito e negócio, exclusivamente, para empresas legalmente constituídas. O cidadão apenas tem o direito, uma vez ele, no Serviço de Orientação Gratuita ao Cidadão, se apresentando com documentação para que possa garantir a privacidade. Ele vai ter as informações registradas no número do seu CPF. Essa é a única maneira de ele...



O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Volto a fazer, de forma bem objetiva, a pergunta, o senhor me perdoe, Dr. Libio: eu, como cidadão, devo me apresentar pessoalmente, posso me apresentar de forma eletrônica na rede? Que informações eu tenho que ter minha para comprovar que sou eu e ter acesso a todas as minhas informações contidas no banco de dado da SERASA? Ou seja, eu quero, como cidadão, ter acesso a todas as minhas informações, inclusive o grupo negativo ou não que está lá para saber se eu posso ter acesso. Como é que eu devo proceder?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Hoje pode ser feito através de acolhimento de documentação no Serviço de Orientação ao Cidadão, pessoalmente ou por procuração, com firma reconhecida, que alguém possa, em seu nome, obter essas informações.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - O senhor já tem implantado no sistema de vocês, se eu, através de um certificado eletrônica, também teria acesso a essas informações? Isso está sendo planejado também?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Deputado Julio...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Pois não.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - ...se me permite um aparte, quero enobrecer aí a sua pergunta. Essa pergunta é bem pertinente. A SERASA, então, além...não informa só se a pessoa está negativada. Se eu solicitar informação minha sem estar negativado também, você tem esse banco de dados meu, não é?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Se V.Exa. for ao Serviço Gratuito de Orientação, se apresentar com documentação comprovando que se trata da sua pessoa que está ali fazendo a solicitação, a SERASA informa em todas as anotações que se encontram em seu nome.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Posso continuar, Presidente? Agora, uma outra coisa, então. Foi muito debatido aqui, não quero ser repetitivo, que há o problema do sistema de comunicação ao devedor e como ter certeza da entrega do aviso. A gente também não tem nenhuma pretensão de aumentar o custo para o coitado do cidadão. Mas há uma estatística, vocês que têm um nível de qualidade tão preparado, a gente percebe que vocês realmente investem nisso,



independente dos problemas todos que nós estamos vivendo aqui...Que gravidade tem...Qual o grau de reclamação que vocês têm recebido de pessoas que não têm tido, na verdade, o direito...que não têm tido acesso a esse aviso de vocês? Esse é um problema concreto que nós estamos tendo. Então, volto a fazer essa pergunta. E me preocupa como ajudar a resolver sem que a gente aumente muito o custo ou não. Mas a gente precisa, na verdade, dar o direito de o cidadão ter certeza de que ele foi informado. Então, vocês disseram que têm 10 dias, na verdade, no sistema. E aqui, no seu fluxograma, quando coloca 10 dias, eu não entendo direito se os 10 dias é todo o processo, ou se os 10 dias é após ser emitida a informação para o cidadão de que ele está sendo questionado, aí, sobre o não pagamento de alguma coisa dele. Esses 10 dias refere-se...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Esses... Os 10 dias são contados a partir da postagem no correio.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - E, aí, é automático. Se o senhor não receber nenhuma informação nos 10 dias, esse nome, então, entra para a lista do negativado da informação que foi dada?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exatamente isso.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Uma outra pergunta, já foi bastante debatido aqui, mas eu ainda tenho uma dúvida: se eu entro, na verdade, informado pela correspondência ou depois quando eu vou perceber que no sistema tem lá uma dívida minha, eu procuro e vou dizer que não concordo com aquela dívida. Há um problema. Se eu entrar com uma ação judicial e entregar é automático que a SERASA, então, tiraria o nome do negativo, porque essa pessoa passou a discutir na Justiça. Então, se eu mandar para vocês que eu estou tendo uma ação na Justiça contra aquela pessoa para discutir se eu devo mesmo ou não, isso é automático, é suficiente para que o meu nome saia até que eu seja depois responsabilizado ou não pela Justiça?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exatamente como prevê a lei de *habeas datas*. Você não deve nada, tem documentação comprobatória, apresentou na SERASA, a SERASA baixa essa pendência financeira, essa anotação de dívida vencida e não paga imediatamente...

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Isso eu entendi.



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR -... e comunica ao credor.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Isso, Dr. Libio. Agora, a minha dúvida está em outros aspectos. Por exemplo, nós tivemos aqui vários casos de pessoas que passaram e que eu não sei se estão de boa-fé ou não, porque eu não consigo entender da dificuldade que têm. Se não deve, como é que não limpa o seu nome. Mas é que, de fato, estão com nome sujo até hoje. Então, a gente queria tentar entender. Primeiro, quando eu vou lá e recorro: olha, eu não devo isso aqui para essa empresa de telefone, operadora, ou não devo essa aqui para qualquer outra empresa." E protocolo por escrito que eu estou discutindo com ela, não quero gastar dinheiro com advogado, não vou, mas que eu estou discutindo que...na verdade, justifico. A SERASA tem estrutura e tem gente que analisa essa justificativa para ver se ela é procedente, se ela é razoável, se ela tem dados para poder limpar ou não do seu banco de dados esse nome dessa empresa? Ou ele manda diretamente para a empresa que questionou? Como é que funciona e como é a estrutura da SERASA hoje?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - É um caso particular, como o senhor está comentando. A maior preocupação que a SERASA tem é identificar que é realmente V.Exa. que está se apresentando e solicitando que isso ocorra. Essa é a principal identificação, porque uma vez questionada a anotação, a SERASA baixa a informação e repassa para o credor, porque a SERASA não entra no mérito entre a relação que possa ter havido de consumo entre o fornecedor e o consumidor.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Há algum banco de dado na SERASA quando essa coisa sai e ela está *sub judice*, ou ele realmente limpa? É só sim ou não. Vocês têm um cadastro só negativo, tirou, limpou, entrou, ou essas coisas ficam em algum lugar armazenadas como uma coisa *sub judice*, em dúvida, que, na verdade, pode depois fazer análise para o cadastro positivo ou para alguma outra coisa? Como é que funciona, na verdade, quando a gente tira dali dessa lista sobre esse acordo, sobre essas coisas?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Para efeito legal, essa informação, realmente, é baixada, é excluída. Quer dizer, se o... Para que o credor possa de novo incluir aí, ele tem que realmente provar para a SERASA ou ele tem que tomar outra medida judicial. Anotação, ele não pode fazer mais.



O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Entendi. Realmente é tirado. Isso não está armazenado em nenhum outro banco de dados para nenhuma outra análise, ou seja, eu... Realmente, saiu daquele cadastro?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Guardadas as informações só para efeito, para atender requisitos de caso judicial, se o juiz vier a pedir. Mas para efeito da SERASA, uma vez tirada, ela não existe mais.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Essa história de uma pessoa que deu um cheque sem fundo há 3 meses, 6 meses, 8 meses, 10 meses, isso vem do Banco Central, que está armazenando isso, ou é a SERASA que tem essa informação de que eu dei um cheque sem fundo, mas eu já paguei e limpei? Tem uma carta hoje, por exemplo, chega um cheque... Eu dei um cheque sem fundo e fui lá e paguei, cobri, recuperei o meu cheque. Faço todos os procedimentos normais, não sei como é, mas, sei lá, devo mandar, provavelmente, ao banco, o banco manda ao Banco Central e tal. São 2 cadastros, porque o senhor tem um cadastro no Banco Central e o da SERASA. Eu sei que o Banco Central tem que tirar e ele não pode mais depois dar informação se há um ano eu dei um cheque sem fundo. A lei diz isso. Na SERASA, como é que é o procedimento em relação a esse caso, por exemplo, como um cheque sem fundo?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Se um cidadão está no cadastro de emitente de cheque sem fundo, foi no credor, regularizou a situação, obteve uma carta de aquiescência ou recuperou o cheque de novo, ele leva esse cheque para o banco sacado, o banco sacado faz todos os procedimentos de informação para o Banco do Brasil, que opera o cadastro de CCF em nome do Banco Central, o banco... É baixada essa informação no cadastro de emitente de cheque sem fundo e, diariamente, ele alimenta todo o sistema nacional com essa baixa.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Tudo bem, doutor.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Desaparece. Não está mais negativado.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Isso. Então, desaparece. Eu não tenho isso armazenado em lugar nenhum para acompanhar a minha vida, porque isso é invadir a privacidade.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Desaparece.



O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Isso desaparece. É uma afirmação que o senhor está falando que realmente acontece.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Para efeito de qualquer análise de crédito, qualquer coisa, desaparece.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Uma outra coisa, então, que eu gostaria de perguntar para o senhor: vocês têm, da mesma maneira que tem lá um banco de dados negativado do cidadão, o senhor atende uma empresa que, na verdade, emite um problema uma vez, duas vezes, três vezes, ou, puxa, uma empresa que, então, é seu cliente, que não está cumprindo esse contrato, porque está negativando pessoas sem critério, na verdade, e que aí o senhor percebe: espera aí, essa empresa não pode estar sujando o meu banco aqui, porque ela está criando muito problema. Ou seja, nós temos o bom pagador e nós temos a empresa que não está preparada para estar no grupo da SERASA, ou seja, é uma empresa que não tem critério suficientemente para estar incluindo num banco de dados. Veja bem, a SERASA tem todos esses procedimentos que a gente está vendo? Acredito que tenha. Agora, se o senhor tem na ponta uma empresa que ela não é...não há uma avaliação para ter isso, nem é o papel, mas, pelo menos, se essa empresa está errando muito, vocês excluem ela do direito de estar negativando as pessoas? Há algum lugar que vocês acompanham para saber se a empresa também tem qualidade, além do cidadão ser um bom pagador? Ou seja, uma empresa pode estar criando muitos problemas para o senhor e, de repente, dizer: *"Olha, espera aí. não dá, você não sendo...Não merece estar botando informação no meu banco de dados."* Há alguma coisa no sistema de acompanhar os problemas que são criados por empresas, coisa desse tipo, ou não?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - O nobre Deputado inclusive deu todas as razões para que a SERASA tenha, e tenha sempre, essa preocupação com relação à empresa que está cadastrando a informação na SERASA e qual é o grau de problemas que ela possa estar causando ao cidadão. Isso vai mais longe quando, no processo de grandes clientes, incluem, em função de suas atividades, um volume significativo de anotações. É feito, periodicamente, uma reunião com todas as pessoas operacionais e jurídicas, por exemplo, de um banco, em que, reunido com todo o pessoal operacional e jurídico da SERASA, são discutidas todas as causas



que estão ocorrendo e o que deve ser feito para que seja regularizado qualquer possibilidade de desvio nesses procedimentos. Isso é feito regularmente.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Só para concluir agora. A SERASA tem, por exemplo — vocês estão afirmando aqui, a gente sabe que não tem —, relação direta com as empresas de cobrança. Mas essas empresas que estão nascendo para vender facilidade de limpar o nome do cidadão no SERASA, vocês têm algum serviço, ou há parceiros, há contrato, há forma que vocês agilizam, há empresas que prestam esse serviço realmente para o cidadão e que têm contato direto com a SERASA? Se tem, de que forma é esse contato? Como é que funciona a relação da SERASA com esse mundo das empresas que estão vendendo a facilidade para limpar o nome do cidadão?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA não tem relacionamento com nenhuma empresa que se presta a esse tipo de serviço. Inclusive, o entendimento dela é que o cidadão, processo gratuito, ele mesmo pode ir lá e regularizar a sua situação. A SERASA desconhece como funcionam essas empresas. Mas, o que é importante, nós não temos nenhum relacionamento e nenhum contrato com empresas que a gente tenha ciência ou consciência de que esteja sendo utilizada com esse fim.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Vocês têm alguma denúncia, alguma coisa que vocês receberam de alguns funcionários ou de alguns dos escritórios da agência de vocês que têm tido esse tipo de coisa? Faz parte da história de vocês? Vocês tiveram alguma denúncia? Estão investigando alguma coisa desse tipo ou não?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Não. Nenhuma.

O SR. DEPUTADO JULIO SEMEGHINI - Sr. Presidente, para mim é suficiente. Depois a gente...Só para encerrar, eu quero aqui agradecer mais uma vez ao Libio e ao Silvano pelas informações, especialmente, que estão sendo colocadas, para que permitam que a gente realmente possa trabalhar. E quero dizer que nós estamos agendando e fazendo um trabalho com a SERASA e que, na verdade, estamos tendo acesso às informações e tal. Nós vamos ter que avançar bastante. Espero que a gente continue tendo esse relacionamento para que a gente faça realmente o trabalho que a gente espera poder fazer. Muito obrigado.



O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - O último inscrito para o debate, Deputado Fleury.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Sr. Presidente, Sras. e Srs. Deputados, eu partiria... Eu fiz aqui uma relação de perguntas. Não temos pressa, já que não se cumpre o Regimento em relação a horário. Então, nós estamos muito tranquilos para fazer todas as perguntas que forem necessárias, e vamos ficar o tempo inteiro. Mas eu vou começar pelo final. O Deputado Julio Semeghini perguntou a respeito da questão de nós termos ou não na SERASA um banco com um histórico de todos os débitos passados, mesmo que esses débitos já tenham sido saudados. É essa pergunta objetiva que eu faço ao senhor, objetiva: a pessoa que salda os seus débitos... Aqui, eu tenho uma carta, enviada por um cidadão de Minas Gerais em que ele afirma que ele consultou a SERASA. Ele foi pessoalmente. *"Fui na SERASA e eles informaram que..."* A SERASA disse que já não havia nenhum registro negativo em nome dele. Aí, ele foi abrir uma conta no banco e o banco disse que tinha um histórico de todos os débitos passados dele. Disse que a SERASA mantinha um histórico de todos os débitos passados, apesar de não constar mais registro desse débito quando ele consultou a própria SERASA. Por causa desse fato, ele não conseguiu abrir conta no banco, apesar de estar com o nome limpo. A situação é a seguinte: ele reconhece que ficou desempregado, o nome foi registrado na SERASA por causa de cheques e dívida do limite no cheque especial. Passados alguns anos, limpou o nome dele, fez uma consulta ao SERASA, a SERASA disse que "nada consta" e aí ele vai abrir uma conta no banco e é surpreendido com a informação de que existem os registros de todos os débitos anteriores dele no sistema da SERASA. E que o gerente informou que provavelmente estaria no cadastro positivo, que dá notas para cada consumidor. E aí ele foi na SERASA e eles informaram que não podiam fornecer a tal nota, que deve ser uma avaliação do cadastro positivo. Então, as perguntas que eu faço são muito simples: primeiro, se essa possibilidade existe ou não, ou seja, de a pessoa que teve... O senhor disse que quando a pessoa líquida o seu débito desaparece completamente qualquer menção. Só que o senhor acrescentou para fins de consulta de crédito. Eu quero saber se para outros fins permanece, porque, aí, se disser: *"Bom, então, é para fins de cadastro positivo"*, o cadastro não é positivo



coisíssima alguma. É negativo. E se tiver sendo feito, sendo adotada essa conduta, ela me parece absolutamente ilegal. Segundo, se a pessoa que tiver a curiosidade de saber como é que está o cadastro positivo dela, se ela tem acesso a essas informações, principalmente ao conceito ou à avaliação que, eventualmente, a SERASA possa fazer. Essas são as 2 perguntas iniciais que eu faço.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputado, respondendo pela primeira pergunta, realmente é a impressão que se fica do caso que o senhor relatou. Os grandes bancos fazem um volume de consulta fantástica por mês, e geralmente o que ocorre, e que pode estar talvez justificando o que esteja ocorrendo, é que, ao lhe fazer uma consulta 3 anos atrás, o banco guardou essa informação para ele. Porque a SERASA, ela só entrega informações para aqueles que estejam...

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - A minha pergunta não é entregar informação. Perguntei se permanece um banco que não é fornecido para outros fins, mas fica lá. O banquinho fica lá mantendo. Em quanto tempo fica?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Essa é a informação primeira: que no banco de dados... Não existe esse banco de dados que não seja para finalidade de crédito. Agora, nada impede, pelo menos na legislação atual, que o banco que tenha consultado o Libio Seixas tenha guardado aquela informação de que o Libio Seixas, há tantos anos, teve um negativo. Se esse mesmo banco vier na SERASA buscar o Libio de novo, na situação atual, uma vez regularizada, a SERASA só entrega informações objetivas e verdadeiras. Não entrega nenhuma informação que tenha sido baixada, regularizada ou que seja por decurso de prazo. Agora, o que o banco faz com uma informação internamente realmente nós não sabemos. As informações de cadastro positivo que o sistema da SERASA começou foi projetado, foi desenvolvido, tudo mais. Mas em função inclusive da decisão da juíza ele não está mais operando. Todos os cadastros positivos estão fora do ar. Eles não têm mais interpelação.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - O cadastro positivo, antes da liminar... Se eu quisesse, como cidadão, eu chego lá. Eu quero saber qual é o meu cadastro positivo, qual avaliação, o que consta nesse cadastro positivo. Eu teria acesso a ele?



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Tem. Tem todo o direito de ter acesso a qualquer informação que esteja em nosso cadastro de dados, que é conforme determina o Código de Defesa do Consumidor.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Uma outra pergunta. Nesse cadastro positivo, o senhor disse que o cadastro positivo só pode existir com anuência do consumidor...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exatamente.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - ...ou do cliente. Eu nunca autorizei ninguém a colocar lá qualquer informação. Não me recordo. A não ser que tenha naquela letrinha pequenininha dos contratos que a gente assina, que muitas vezes a gente assina achando que é padrão e, de repente, tem lá no meio...Como é que é dada essa autorização? O Dr. Julio Semeghini fez essa pergunta, o Deputado Julio Semeghini fez a pergunta, e eu não fiquei satisfeito com a resposta. Então, como é que é dada essa autorização para que as minhas informações constem num cadastro positivo? Eu acho positivo que se tenha um cadastro de bons pagadores. Isso é um outro assunto que vou desenvolver daqui a pouco. Mas, como é que é dada essa autorização para que as informações estejam num cadastro positivo?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Pela primeira vez... Geralmente, essa autorização é dado no momento da operação, quando a pessoa tem um relacionamento com o banco, ou até mesmo relacionamento com uma empresa que vende a prazo. Nessa oportunidade, ele, ao preencher o cadastro, é que vai autorizar ou não a inclusão da informação.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - E, normalmente, ao preencher cadastros e cheque especial, cartões de crédito, etc., vem lá a autorização?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Vem a autorização

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Vem a autorização? Então, nós precisamos...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Geralmente é destacada essa informação.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Vem destacada essa informação?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Destacada, porque a própria legislação vem pedindo que seja destacada...



O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Exatamente.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - E ele possa ter direito de que a informação não vá para o cadastro. Agora, o que ocorre, até em benefício e interesse das pessoas, eles querem que essa informação seja... Porque, na verdade, trata-se de informações positivas a respeito dele. Ele vai ser beneficiado.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Não, eu acho altamente positivo, dependendo da utilização dela, porque, evidentemente...

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exclusivamente para a tomada de decisão de crédito.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Sim.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Exclusivamente para a tomada de decisão de crédito. E nos Estados Unidos e em outros lugares não se consegue viver sem um cartão de crédito e não se consegue obter um cartão de crédito se você não tiver numa das 3 multinacionais, sendo delas, uma: a Equifax, a TransUnion ou Experian. Nos Estados Unidos, paga-se, em média, 200 dólares para que sejam importadas as informações do Brasil para ser colocado, senão não se tem acesso a crédito habitacional, não recebe cartão, você está morto nos Estados Unidos, não faz nada. Tem muito local que não recebe dinheiro vivo inclusive.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - A segunda informação que eu gostaria de ter do senhor é a seguinte: nós temos, segundo a sua exposição, o Sistema Nacional de Proteção ao Crédito. É um sistema informal ou é formal? Ou seja, existe como um sistema a referências legais, a um sistema nacional de crédito, ou ele é constituído pelas várias empresas que prestam informações a respeito de crédito?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Na verdade, ele não existe formal com relação a isso. Trata-se apenas de uma referência que existe nas legislações do Código de Defesa do Consumidor, e tudo o mais. Mas, na verdade, são entidades separadas. Inclusive, à exceção dos fornecedores dos cheques, e existe uma entidade chamada ABRACHEQUE. Nas demais não existe nenhum relacionamento, nenhum.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Cada uma dessas entidades tem o seu cadastro próprio. E há uma competição entre as várias entidades:



SERASA, as multinacionais — que o senhor se referiu —, a ABRACHEQUE, a Associação Comercial. Enfim, todas elas competem no mercado, é isso?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Competem no mercado.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - E cada uma tem o seu banco de dados?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Têm o seu banco de dados próprio.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Há uma padronização desse banco de dados, ou cada uma faz do jeito que acha que é conveniente?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Praticamente, o Código de Defesa do Consumidor, com as orientações e regulamentações, induziu a uma formatação para esses dados. E também aquilo que eu comentei, porque uma empresa consulta a SERASA, consulta a Associação Comercial, consulta a Equifax, porque hoje paga-se por consumo. Então, ele pode consumir de qualquer um deles. Então, acaba-se indiretamente ocorrendo uma padronização na formatação das informações, assim como no recebimento das informações.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - A partir da instalação da CPI a SERASA perdeu contratos? Teve perdas significativas de contratos, em razão de... Os competidores devem estar... Não foram chamados aqui. Eu acho até que nós deveríamos chamá-los também, porque o que nós temos de proteger é o crédito e, principalmente, o consumidor. Eu queria saber se o senhor já tem alguma informação; se houve, em razão da instalação da CPI, perda de mercado ou não, e se os competidores... O senhor poderia me dar também a relação das principais empresas que atuam no setor, para que eu possa requerer que elas sejam... que os representantes delas sejam convidados a comparecer aqui?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Olha, o nobre Deputado tocou num aspecto bastante interessante, e que hoje a SERASA está fazendo esses levantamentos do que causou de prejuízo a sua imagem. Porque uma empresa como a SERASA vive exclusivamente da sua credibilidade. Uma empresa que conseguiu 2 vezes o Prêmio Nacional da Qualidade, conseguiu um prêmio ibero-americano, que até então nenhuma empresa brasileira tinha conseguido, com a CPI houve um abalo significativo na sua imagem perante os consumidores. Em função inclusive de os



clientes poderem direcionar as consultas para outros concorrentes. Isso realmente nós estamos num processo de apurar esse prejuízo.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - O senhor tem condições, então, de brevemente nos enviar um relatório sobre isso?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Temos condições de enviar, porque a SERASA vinha num processo de crescimento, de... O crédito é muito importante, e ela vinha num processo... E que houve realmente uma retração em função disso.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - A relação das principais concorrentes o senhor poderia me fornecer? Não precisa ser agora, está certo?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nós fornecemos.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Porque eu vou requerer que todas venham aqui, porque nós queremos proteger o consumidor brasileiro, o cidadão brasileiro, e não favorecer esta ou aquela empresa. E nós não podemos deixar que essa imagem passe de qualquer maneira. Nós não podemos ficar estimulando uma concorrência predatória no setor. Então, eu gostaria que o senhor me encaminhasse. Uma coisa, agora, eu queria uma informação. No quadro 34, o senhor diz que os dados são enviados à SERASA por documento eletrônico, está certo? Quer dizer, a empresa que quer negativar alguém envia um documento eletrônico com os dados... O que contém esse documento eletrônico? Quais são os dados necessários para que a SERASA leve adiante o processo de negativação, vamos chamar assim?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputado, o que contém esses arquivos eletrônicos, e que é feito através de um processo totalmente formal, e que garanta a procedência da informação, que garanta a integridade das informações que estão dentro dessa base de dados que está sendo transferida do fornecedor da informação para a SERASA... Ela contém todas aquelas informações referentes à dívida líquida e certa. O fornecedor guarda essa documentação original, mesmo porque ele vai necessitar dessa documentação para fazer uma ação de execução. A garantia que a SERASA tem, através da sua argumentação eletrônica, é: todo o processo que ela põe de segurança é de que esses dados vieram daquele cliente que possui uma senha, possui um *logon*, e que durante todo o trajeto da informação não é possível alterar essa informação. Então, dá garantia da total integridade e não



o repúdio dessa informação. Nunca ocorreu de um fornecedor, em função dessa robustez dessa segurança, de que uma negativação que tivesse na SERASA algum cliente pudesse falar mais. E não foi eu quem enviou.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Uma outra pergunta, Dr. Libio, é a seguinte, e aqui eu vou entrar num assunto que me parece de fundamental importância: o Deputado Julio Semeghini, com muita propriedade, colocou que vê com preocupação a questão da centralização de informação. Eu quero dizer aqui que estou extremamente preocupado com os rumos que, em razão de preocupações com segurança, com a globalização, nós estamos invadindo, sem dúvida alguma, a privacidade das pessoas. A Receita Federal, agora, vai passar a receber, a meu ver de forma absolutamente ilegal, informações sobre cartões de crédito, Presidente Giacobbo, sem que haja qualquer denúncia, ou todos nós, a partir de agora, a partir de 1º de outubro, toda a movimentação (*falha na gravação*) administradora à Receita Federal. Nós estamos entrando na época do *Big Brother*, de 1986, o livro de George Orwell, em que ninguém tinha mais privacidade. E é por essa razão que eu me associo à preocupação do Deputado Julio Semeghini, e fico satisfeito que esta Comissão vá fazer uma análise do que é feito no Sistema Nacional de Proteção ao Crédito, como é que essas informações entram, porque essa centralização de informações, a meu ver, sem dúvida, invade a intimidade das pessoas de forma absoluta. Imagine principalmente se houver nota ou avaliação na questão da chamada informação positiva. Porque o ideal seria que as empresas fizessem uma diferenciação absoluta entre o pagador pontual, o bom cliente, o devedor eventual e o devedor contumaz, porque são situações absolutamente distintas, e a punição é a mesma. Essa é que é a realidade. A punição, qual é? A perda do crédito. E basta uma comunicação, a resposta não é dada, ou não é satisfatória, e a consequência é gravíssima. E o recurso... Na verdade, o que acontece é que a instituição que está concedendo crédito e a SERASA têm o poder de julgar e impor a pena, muitas vezes sem defesa. E aqui entra uma questão que me parece fundamental. O senhor se referiu, e é a posição que o senhor tem que tomar evidentemente (*falha na gravação*) Correios. Eu também confio nos Correios, confio muito, mas é bom... E que poderia haver um aumento de custo se obrigássemos a um procedimento por AR, por uma carta com Aviso de



Recebimento. Mas quero dar um depoimento pessoal agora, Sr. Libio. Eu, neste ano, durante a tramitação das reformas, tenho permanecido muito mais em Brasília do que em São Paulo. Num domingo em que cheguei a São Paulo, Deputado Giacobbo, deparei-me com correspondência enviada pela SERASA, e o prazo de 10 dias já havia vencido, porque eu estava em Brasília, não estava em São Paulo. Da mesma forma que aconteceu comigo, isso acontece com milhares de brasileiros. Então, vou sustentar nesta Comissão que possamos disciplinar — e seria excepcional que as próprias empresas se antecipassem à própria lei, numa demonstração de sua seriedade — que o cidadão só tenha o prazo contado a partir do Aviso de Recebimento, onde ele coloque a data. É o mínimo, para ele não ser julgado à revelia, sem merecer, e ser condenado sem apresentar sua defesa, porque são graves as conseqüências para uma pessoa que é negativada. Ela não vai ter possibilidade de abrir conta em banco, terá uma série de dificuldades, que não se justificam por uma economia, por menor que seja. Acho que qualquer economia que fira um direito da pessoa, que é o direito de possuir até o crédito, de ter acesso aos bens de crédito... Acho que é uma economia, desculpem-me, uma economia absolutamente equivocada, uma economia de tostões, porque a penalidade é muito maior do que a economia. E sustentar o contrário, acho até que os senhores têm que sustentar o sistema até agora, mas, daqui para a frente, acho que está na hora de colocar a cabeça no travesseiro e ver os prejuízos causados por esse sistema, que não são poucos e são para muita gente, até porque, se for questão judicial, não se conta o prazo antes da intimação pessoal, a não ser que haja uma citação por hora certa, ou por edital. Judicialmente, ele tem todas as oportunidades; administrativamente, ele é julgado e condenado muitas vezes porque estava viajando naquele período de tempo. Se eu não tivesse comparecido no 12º dia, que foi o dia em que entrei em contato para tomar as providências necessárias, aliás, não precisei, porque já tinha sido paga, foi uma comunicação indevida do órgão, mas vamos supor que fosse concreta, se eu estivesse viajando, estivesse representando a Câmara dos Deputados no exterior, e chegasse 15 dias depois, e estivesse lá com meu nome na SERASA. Então, parece-me que a questão do prazo, e a questão de, no mínimo, termos o AR, acho que é uma coisa a ser ponderada. Não, não quero nem a resposta do senhor, não; aqui não estou perguntando, estou



afirmando isso, porque estou muito cansado aqui de ouvir esta história: “Não, isso daí encarece o crédito, aquilo encarece o crédito... Por isso é que os juros estão altos... É o Risco Brasil... Isso encarece”. Isso encarece, mas encarece muito mais o consumidor ter que ir a pé lá na SERASA, ter que ir lá demonstrar que ele é ele, para poder pedir as informações, para poder acabar com aquela posição negativa que aconteceu. Para encerrar, gostaria, Sr. Libio, de fazer uma última observação, que também não me ficou perfeitamente... Não, eu já vejo aqui que praticamente... Ah, parece-me extremamente injusto o seguinte: se houver uma consulta e for negativa, ela imediatamente aparece, mas se a consulta for em outro sentido só aparece o “nada consta”. Aí me parece uma forma... O bom pagador neste País não tem vantagem nenhuma, nenhuma. E gostaria também que essa base de dados para informação positiva, o cadastro positivo, fosse examinado, porque ele pode se transformar em negativo. Se o senhor tiver lá todos os dados referentes aos últimos 10 anos de uma pessoa, por exemplo, o senhor vai acabar mantendo no seu sistema informações negativas a respeito de uma pessoa. Então, o cadastro positivo tem que ser só com informações positivas, porque, se houver informação negativa, pode servir de pretexto até que utilizem o nome da SERASA. O senhor deu uma explicação absolutamente lógica. Pode ser que o cidadão que nos enviou essa carta, o gerente do banco, esteja jogando nas costas da SERASA aquilo que ela não fez, mas, a se manter um registro, mesmo que seja para fins positivos, corre-se o risco da utilização indevida.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - O senhor me cederia um aparte?

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Pois não.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - A pergunta que o Julio fez, e você insistiu, sobre o cadastro das informações negativas, a SERASA afirmou que não os mantêm, correto? Mas, então, a troco de que a SERASA está buscando na Justiça reaver o seu produto chamado *collection scoring*? Por que a SERASA está atrás dele, já que ele é produto que visa saber se o cidadão vai estar inadimplente nos próximos 12 anos, baseado nas informações anteriores? E se a SERASA ganhar isso na Justiça, de onde vai colher as informações negativas?



O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - É, esse produto a que a Deputada Perpétua Almeida se referiu também era objeto de minha curiosidade, porque em 1986 ninguém poderia pensar que em 1990 eu seria eleito Governador de São Paulo. Qualquer exercício de futurismo seria absolutamente desarrazoado. Há pessoas que fazem, conseguem superar suas dificuldades, e esse exercício de futuro parece extremamente arriscado. Não vejo realmente como um produto como esse possa ser utilizado. Acho que seria muito mais simples em vez do “nada consta”, aí sim, no prazo de determinado período, de 1 ano, ou coisa semelhante, se pudesse informar “nada consta e é bom pagador”, ou “nada consta e simplesmente...”, quer dizer, uma diferenciação daqueles 3 tipos a que referi. Fico satisfeito por enquanto. Cumprimento o senhor pela exposição, e só gostaria, Presidente, embora a Deputada Perpétua Almeida mereça todos os nossos elogios pela sua combatividade, só queria dizer o seguinte: que ela não se perpetue no uso da palavra por culpa de V.Exa., que nós possamos inclusive aproveitar mais o tempo, embora ele não tenha sido desperdiçado.

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - Sr. Presidente, peço a palavra para contraditar. V.Exa. cedeu vários apartes na minha fala; se não os tivesse cedido, eu teria completado no tempo hábil. Muito obrigada.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Por isso a inteligência do Regimento, que não permite aparte nas perguntas, que estabelece um tempo para cada um, Sr. Presidente. É só seguir o Regimento que não tem problema.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Inclusive V.Exa. pediu...

(Intervenção inaudível.)

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Inclusive V.Exa., que pediu um aparte a ela.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Sim, pedi.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Esqueceu-se do Regimento?

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Não, é que V.Exa. não o estava cumprindo mesmo, e resolvi...

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Então, o descumprimos ambos. O Deputado Luiz Antonio Fleury se considera satisfeito? O Sr. Libio, por gentileza, pode responder.



O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Deputada, por favor, se for possível repetir a pergunta, porque eu acabei não...

A SRA. DEPUTADA PERPÉTUA ALMEIDA - O Deputado Julio fez essa pergunta, e o Deputado Fleury também a reforçou. Quando se refere aos dados negativos guardados de meses ou anos anteriores, a SERASA informou aqui que não mantém esse cadastro, não mantém essas informações de dados negativos anteriores sobre um cidadão. Baseado nisso, nessa resposta, por que então a SERASA está tentando reaver na Justiça, trazer de volta um produto que perdeu por decisão da Justiça, o *collection scoring* — que é exatamente um produto que, baseado em informações anteriores negativadas, prevê se o cidadão será ou não um bom cliente nos próximos 12 anos —, reaver esse produto, e, caso ela o tenha de volta, dado pelo Justiça, onde estarão, de onde buscará as informações negativadas anteriormente para poder manter esse produto?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Deputada, queria primeiro ratificar que, na verdade, o que foi, vamos dizer assim, que a Justiça, vamos dizer... Houve uma interrupção do serviço. É o sistema exatamente da coleta das informações positivas fornecidas pelo cidadão. A SERASA não pode guardar nem mostrar nenhuma informação negativa que seja superior ao prazo de 5 anos. Então, mesmo que essas informações, que, na verdade, são informações positivas, se houver qualquer compreensão de que elas possam ficar negativas, a SERASA não pode guardar nem apresentar essas informações, porque o Código de Defesa do Consumidor restringe a 5 anos o período em que a SERASA pode mostrar a informação. Essa tecnologia de projeção, em termos da possibilidade de inadimplência futura do cidadão, é uma tecnologia que vem sendo aplicada praticamente em todo o mundo desenvolvido, não é uma coisa que os serviços nacionais de proteção ao crédito estão desenvolvendo no Brasil. Foi a solução encontrada para os países mais desenvolvidos, levando em consideração que a pessoa pagou regularmente e é possível fazer uma projeção com relação ao valor que ela estaria assumindo em compromissos futuros, em função da capacidade passada dela de fazer essa inadimplência. E não é a pessoa particularmente, é um grupo de informações, de onde é tirado um perfil de consumidores, e a pessoa pode estar enquadrada dentro desse perfil, ou não. Então, o que é decidido não é sobre a



peessoa, é o perfil das pessoas identificados em toda a massa de crédito que é dado na economia. Esse é o princípio que é dado, não é à pessoa que é, vamos dizer assim, determinado a ela se vai ou não ficar inadimplente, mas é o perfil daquelas pessoas que pode determinar qual será a inadimplência futura dela.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Não havendo mais inscritos, concedo a palavra, para finalizar, ao Relator e autor do requerimento, Deputado Gilberto Kassab.

O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - Em primeiro lugar, queria agradecer ao Dr. Libio e ao Dr. Silvano pela presença nesta importante audiência pública, que serviu para importantes esclarecimentos aos membros desta Comissão. E, como sempre, este Relator procura ficar para o final, até porque grande parte das questões a serem abordadas geralmente são abordadas pelos Parlamentares que nos antecederam. E hoje eu tinha selecionado 2 aspectos, 2 deles inclusive abordados pelo nosso Governador Fleury. O primeiro dele é transmitir aos representantes aqui da empresa, a SERASA, a importância de que esse trabalho aqui desenvolvido, dentro dessa CPI, seja estendido a todos aqueles que integram o sistema de proteção ao crédito deste País. E o que tenho percebido em todas as reuniões é o ponto crucial, que não fecha nas dificuldades porque passa esse sistema de informação, e aqui também abordado pelo nosso Deputado Fleury. É a questão da comunicação das notificações. O Deputado Fleury, ele não quis ouvir a resposta do Dr. Libio, mas eu gostaria, até porque eu concordo como quase leigo até então no assunto e hoje já tenho estudado bastante ao longo desses meses as questões aqui debatidas, eu tenho a tendência a aproximar as minhas conclusões, nesse aspecto da comunicação, das aqui expostas pelo Deputado Fleury, mas seria muito leviano sem antes um debate exaustivo, sem que antes sejam colocadas as justificativas por parte da SERASA e das outras empresas que praticam o Serviço de Proteção ao Crédito. Por isso, Dr. Libio, queria que o senhor aqui nos fizesse um resumo em relação a essa questão da carta registrada. Até porque essa questão do custo será que não valeria a pena a gente assumir esse custo? Existe.... Que impedimentos do ponto de vista político, seja comercial, seja técnico, para que não seja realizado desta maneira. Até diria, seria uma ousadia, porque eu estou aqui na qualidade de Relator nesta CPI, mas ousaria até, à medida que os trabalhos vão se



aproximando, dizer que esse é o ponto fundamental, é o cerne do problema, desse importante serviço que é prestado ao País, é o Serviço de Proteção ao Crédito. Mas tantos são os depoimentos existentes e que chegam aqui aos gabinetes dos Parlamentares, da Presidência da CPI, em relação à questão da falta da comunicação adequada que nos permite aqui levar como prioritária essa questão, para que o senhor possa, numa reunião tão importante, que é a reunião... O senhor vem aqui para nos ajudar a esclarecer essas questões, para que, quem sabe com as suas informações, juntos todos nós, sociedade, consumidor, empresas de proteção ao crédito, possamos aqui encontrar um caminho para essa questão que realmente precisa ser refletida e debatida.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Relator, agradeço a oportunidade de comentar sobre esse assunto. A SERASA é uma empresa que atua dentro do ambiente de concorrência, mas ela tem uma preocupação com relação aos interesses não só do credor, mas também do consumidor. E nós entendemos, até pelo que entendi aqui com uma vacância da lei, que o procedimento que a SERASA vem adotando com relação a utilizar esse tipo de serviço, que é oferecido pelos Correios, vem até hoje, vinha se apresentando satisfatório. E a nossa satisfação em não penalizar o cidadão... Nós até hoje nunca cobramos do credor a comunicação, a inclusão. A SERASA arca com toda essa despesa, com relação ao envio da correspondência e não acrescentou em nada, nem nos seus sistemas de consulta, no preço da sua consulta, nem cobramos de quem coloca a informação dentro da SERASA. Ela achava que a colaboração dela com relação, para não dar um impacto ao cidadão, que a grande maioria da correspondência é dirigida ao cidadão. Então, ela adotou esse processo. Mas ela é uma empresa que confia que realmente o trabalho que tem sido desenvolvido dentro dessa Comissão vai encontrar a melhor solução e que ela vai ser estendida a todo o Sistema Nacional de Proteção ao Crédito, que sem dúvida vai ser considerado todos os aspectos, econômicos, sob o ponto de vista do consumidor, sob o ponto de vista das empresas do sistema de proteção ao crédito e principalmente que o cidadão seja, ao fim de todo esse processo, beneficiado. Então, a SERASA está inclusive ansiosa, para que essa solução nos seja apresentada e nós vamos cumpri-la com todo rigor.



O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - Eu queria fazer uma pergunta e que o senhor respondesse em caráter pessoal, que é um sentimento de cidadão de todos nós e acredito do senhor também. Sendo a notificação feita por outro meio que não AR, o senhor teria segurança que a correspondência chegou à mão do destinatário, como cidadão. Seu sentimento.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Hoje, até baseado na apresentação que fiz, nobre Relator, o dinamismo que existe na economia, então aquela idéia de que existia um domicílio onde a pessoa estabelecia um local onde ela iria receber todas as suas correspondências, onde ela ia se estabelecer, não existe mais. Hoje realmente a pessoa reside em vários lugares, inclusive fora do Brasil, porque a cada momento em que se for buscar a pessoa, a pessoa pode estar em Brasília, pode estar em São Paulo, pode estar no Rio de Janeiro, ela pode estar em viagem de 2 3 meses na Europa e Estados Unidos. Então, realmente hoje é um grande desafio que essa correspondência possa realmente chegar com toda (*falha na gravação*), porque mesmo o AR, ele pode ser assinado, o AR, e entregue numa portaria de um prédio e que fique lá, não chegue nunca para a pessoa. Se falar, não eu vou fazer uma entrega em mão própria, basta que a pessoa não receba, para que a negativação não entre no sistema de proteção ao crédito. Então, nós estaríamos beneficiando o mal pagador, em detrimento do bom pagador, porque alguém vai pagar por esse custo. Eu falando, minha opinião enquanto cidadão, devido a dinâmica e o Brasil está vivendo hoje uma dinâmica tão grande influenciada pela tecnologia, que nós somos um País que temos tecnologias avançadíssimas em determinados aspectos, mas ao mesmo tempo vivemos por algumas outras necessidades. Talvez venha a se buscar bom termo no futuro, uma maneira que essa comunicação realmente possa ser efetiva e que seja protetora do cidadão.

O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - Quando no endereço indicado o destinatário é dado como desconhecido, qual é o procedimento da SERASA e também das outras empresas do Serviço de Proteção ao Crédito?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - No caso da SERASA, a correspondência volta para a SERASA e a SERASA vai naquele arquivo de espera e elimina a solicitação. Ela deixa de existir e é informado o fato, através de comunicação



eletrônica para o credor, dizendo que o cadastrando não foi localizado no endereço indicado.

O SR. DEPUTADO LUIZ ANTONIO FLEURY - Sr. Relator, me permite um aparte? Veja bem, se hoje, no sistema que considero falho, basta a pessoa dizer, olha, é desconhecido aqui, eu acho que com a AR o risco é muito menor, mesmo que ocorresse essa hipótese de alguém assinar pelo, que parece não é uma hipótese, já que hoje nós utilizamos o AR inclusive para fins judiciais. Então veja, o risco já ocorre e é contra o cidadão, certo? Quer dizer, então o AR daria muito maior segurança, porque diminuiria a hipótese do desconhecido, seria bom inclusive para o próprio sistema.

O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - Foi abordada aqui a questão das informações fornecidas a empresas não financeiras, ou financeiras. Eu não compreendi bem, não ficou bem claro. A SERASA disponibiliza informações para empresas não financeiras? Em caso positivo elas são cobradas?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - A SERASA, nobre Relator, estava me referindo com respeito a informações que são fornecidas, informações de crédito para empresas não financeiras. Hoje inclusive quase 60% do faturamento da SERASA são informações de crédito que ela fornece, que são informações essenciais, é protesto, ações, falências, concordatas, e que é fornecida para empresas não financeiras. Mas o que nós queremos deixar claro quando nós comentamos no quadro 31, é que (*falha na gravação*) com a FEBRABAN, a SERASA, em momento nenhum, disponibilizou essas informações de identificação de CPF, CNPJ, para empresas não financeiras.

O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - Por fim, Dr. Libio, qual a quantidade de processos judiciais, existente hoje em que a SERASA figura como é?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Só poderia... A informação que tenho é que hoje aproximadamente acho que 14 mil e 400 ações estão na Justiça, envolvendo a SERASA e o credor. É muito natural que o credor, buscando a informação que ele quer questionar o crédito, solicite ao juiz que aquela informação seja baixada nos cadastros de proteção ao crédito.



O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - O senhor tem alguma explicação para esse volume grande de processos, alguma reflexão aqui em voz alta conosco, algum aperfeiçoamento que possa ser feito?

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nós precisamos de algum modo cotejar essa quantidade de ações judiciais, com relação inclusive à quantidade de eventos que a SERASA processa por ano. Então, por exemplo, esse número comparado com os eventos que ocorrem na SERASA, de 1 ano, que são 834 milhões de eventos, quer dizer, isso estou incluindo a inclusão, a exclusão, a informação, esse número ainda é, embora a gente considere que é um caso para se pensar e discutir, mas ainda assim, mostra a grande, vamos dizer assim, qualidade nos processos e procedimentos que a SERASA aplica em sua operação.

O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - Por fim, Dr. Libio, antes dessa CPI se instalar, eu não sei aqui os demais Parlamentares, mas eu não conhecia o senhor e, a partir da instalação, o senhor sempre presente aqui, diversas vezes nos cumprimentando, alguns contatos e eu posso até afirmar todos, que se 3 pessoas participaram ativamente dos trabalhos desta CPI, isso falo como conclusão minha, sou observador, falo pouco mas sou muito observador, os Presidentes, que sem dúvida nenhuma com uma dedicação muito grande, achou o senhor para que pudesse comparecer a essa reunião, o senhor presente sempre nos observando ao fundo das reuniões, fazendo as suas anotações, provavelmente com uma responsabilidade muito grande dentro da empresa. Até porque está indicado aqui pela Presidência para nos prestar esclarecimentos iniciais. Então, eu acho que tenho a liberdade até no sentido de subsidiar os trabalhos dessa Comissão, de perguntar ao senhor, o senhor acha, o senhor que está aqui sempre presente, se essa CPI na sua visão poderá contribuir para o aperfeiçoamento do sistema de proteção ao crédito no nosso País, até porque compartilho da visão do Governador Fleury de que a SERASA é apenas uma parte, e se confrontarmos com tudo, até uma pequena parte, porque são várias empresas. Então, se o senhor acha que ela poderá ser benéfica para o sistema de proteção ao crédito do País. E até por que não consultá-lo se o senhor tem aqui alguma sugestão de algo que possamos fazer, em termos de convites, convocações, ou algo mais que eventualmente possamos estar enxergando para que de oportunidade a todos, inclusive a SERASA, de participar



dos trabalhos desta Comissão, para que todos os Deputados possam daí, de uma maneira bastante responsável, aprovar um relatório que sirva de referência na história do sistema de proteção ao crédito em nosso País.

O SR. LIBIO SEIXAS JÚNIOR - Nobre Relator, realmente, apesar dos meus cabelos brancos e o início vamos dizer assim, perplexo com relação à situação de uma CPI, porque é uma coisa que para nós, empresa, em que estamos vivendo o nosso dia-a-dia, sempre preocupado em cumprir todos os regulamentos... O advento de uma CPI nos deixou um pouco perplexos, mas nós nunca deixamos de confiar no discernimento, nunca deixamos de acreditar que realmente havia um propósito positivo com relação aos resultados do trabalho, a ponto da Presidência, sou responsável na empresa, sou diretor estatutário, e eu fui designado pela Presidência para que eu acompanhasse todas as sessões, todas as reuniões e que eu anotasse, com meu próprio punho, tudo que fosse comentado, falado, sugerido, todas as questões envolvidas e tudo mais, porque era de grande importância e responsabilidade e uma confiança muito grande, fazer em termos de melhoria, principalmente daquilo que nós consideramos que está dentro do nosso sangue, que é o crédito, para que o crédito possa realmente propiciar um desenvolvimento da sociedade, uma inclusão social, uma inclusão digital, e que os benefícios dos créditos pudessem beneficiar uma massa significativa de cidadão, que pudesse realmente gerar crédito e que todo resultado desse trabalho, realmente com confiança nós acreditarmos que vai sair um resultado, uma legislação, propostas que vão sem dúvida melhorar e tornar o Brasil mais competitivo e, pensando nos meus netos e filhos, com uma melhor qualidade de vida.

O SR. DEPUTADO GILBERTO KASSAB - Obrigado, obrigado, Sr. Presidente, Dr. Silvano e Dr. Libio.

O SR. PRESIDENTE (Deputado Giacobbo) - Sem mais inscritos, antes de finalizar eu quero convidar a todos, já foi distribuído aqui um pré-calendário diria, mas oficializar a todos os membros titulares e suplentes desta Comissão, que no dia 7 do 10, na terça-feira, teremos uma reunião com o Ministro Antonio Palocci, às 10 horas da manhã, no Ministério da Fazenda, para tratar de vários assuntos, dentre eles também o veto do Presidente da República, que tanto fala no crescimento da



microempresa, microcrédito, da Lei nº 10.738. Não havendo mais inscritos, agradeço a presença de todos e declaro encerrada a nossa reunião.