

**1. Uma pessoa, que não o próprio consumidor, pode solicitar consulta em nome de alguém?**

R: Conforme previsto no Regulamento Rede Verde Amarela, somente o próprio consumidor, ou seu procurador formalmente constituído, podem obter informações em seu nome. Procurador formalmente constituído é um terceiro, munido de procuração expedida pelo outorgante, com firma reconhecida, mediante a outorga expressa de poderes do mandatário.

**2. Quando o registro de débito é de origem de uma Entidade diferente da minha, que tipo de atendimento devo prestar?**

R: O Regulamento da Rede Verde Amarela prevê que os Parceiros devem manter um setor de atendimento ao público, para dirimir suas dúvidas em relação aos seus usuários e aos usuários da Rede. Assim, sua Entidade deve prestar atendimento ao consumidor, buscando esclarecer todas as suas dúvidas. Em casos de registros de outros Parceiros, mantenha contato com o Parceiro de origem (utilize a Agenda de Telefones do SOLAR) ou, não sendo possível, mantenha contato através de formulário com o Canal Direto disponível no site.

**3. Qual a melhor forma de um usuário orientar seus clientes/consumidores, quanto às informações mantidas no serviço de proteção ao crédito?**

R: É direito garantido ao consumidor ter acesso a todas as informações constantes no banco de dados do serviço de proteção ao crédito de forma clara, objetiva, verdadeira e de fácil compreensão, cumprindo o disposto no Artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, a responsabilidade pelo fornecimento destas informações ao consumidor é dos Parceiros integrantes da Rede Verde Amarela, que devem orientar seus usuários à nunca fornecerem informações de forma escrita a consumidores e terceiros, pois tais informações podem ser alvos de interpretações errôneas e poderão, futuramente, demandar problemas judiciais.

Em caso de não concessão de crédito ao consumidor devido à existência de registros de débito, o usuário deve orientá-lo a procurar o balcão de atendimento do Parceiro local, onde poderá obter informações e solicitar documentos referentes a tais registros. Desta forma, o consumidor que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros poderá pleitear a correção junto ao serviço de proteção ao crédito local, cabendo a este examinar a solicitação e, se for o caso, promover as necessárias correções e alterações, comunicando ao Parceiro de origem. Os procedimentos para tais casos estão descritos nos artigos 33 a 36 do Regulamento da Rede Verde Amarela.

#### **4. Na resposta da consulta, retornou informação de protesto.**

##### **Como localizar o Cartório e o credor?**

R: Na resposta da consulta já estão descritos os dados do Cartório e Comarca. Oriente o consumidor a ir ao Cartório indicado, onde poderá obter informações sobre o credor.

Entretanto, se for um protesto de Cartório de outras praças, envie-nos formulário através do Canal Direto e poderemos tentar auxiliá-lo na identificação do credor. Não sendo possível identificarmos o credor, o procedimento deve ser o acima mencionado, ou seja, orientar ao consumidor ir ao Cartório indicado, onde poderá obter informações sobre o credor.

#### **5. Existe um prazo para expedir a DECLARAÇÃO de apontamentos tratada na pergunta anterior?**

R: Não há prazo determinado para expedição de documentos. Afinal, o acesso às informações é imediato. Entretanto, como a expedição de documentos requer que um funcionário se dedique a isso (consultar, escrever, imprimir, assinar, etc...), não haverá problemas em marcar a entrega para o dia seguinte. É muito importante que, no caso de adoção deste procedimento, sua Entidade deixe isto claro, através de cartaz informativo que poderá ser afixado em local de fácil visualização, junto ao balcão de atendimento.

Mas, atenção: se a consulta feita na data de hoje é informada verbalmente ao consumidor como “consta registro”, é esta a informação que deverá constar na declaração (que deverá conter data e horário da consulta). Não se pode (e não se deve) dar uma informação num momento, depois conferir com o usuário e, se houver erro (falta do cancelamento), proceder à baixa e emitir documento de NADA CONSTA. Isso pode gerar problemas com o consumidor.

Por isso, alerte sempre seu usuário de que as informações são de sua responsabilidade e que devem estar sempre atualizadas.

#### **6. Em caso de falecimento do devedor/consumidor, como proceder?**

R: Atenda o familiar do falecido em seu balcão, exigindo seu documento pessoal e Certidão de Óbito, de forma a comprovar o grau de parentesco. Exija cópia da Certidão e inclua a informação de “Falecido” no cadastro do consumidor, de forma que tal dado apareça nas próximas consultas. Se for um registro incluído por outro Parceiro, proceda da mesma forma, enviando cópia dos documentos ao Parceiro de origem, para que esta inclua a informação de falecimento. Entretanto, seu usuário (ou credor da dívida), poderá tentar receber dos familiares ou até pleitear a inclusão da dívida no inventário, devendo para tanto seguir os procedimentos legais cabíveis.

**7. É possível atender a uma consulta de um consumidor, quando quem a solicita é seu procurador jurídico (advogado), se este comparecer à Entidade munido da procuração sem FIRMA RECONHECIDA?**

R: Conforme determina o Regulamento da Rede Verde Amarela, art. 34, os Parceiros integrantes da Rede Verde Amarela só poderão conceder uma consulta ao consumidor devidamente identificado e quando por ele solicitado, ou ao seu procurador legalmente constituído, através de procuração com firma reconhecida. Quanto à exigibilidade de firma reconhecida, esta é obrigatória, tal qual consta no Regulamento da Rede Verde Amarela. O Código Civil permite que os Parceiros exijam a procuração com firma reconhecida, conforme estabelece o § 2º do art. 654, do Código Civil/2002: “O terceiro com quem o mandatário tratar poderá exigir que a procuração traga a firma reconhecida”. Assim, de acordo com esse dispositivo legal, deve prevalecer o Regulamento da Rede Verde Amarela, ao exigir o reconhecimento de firma.

**8. É correto imprimir a tela de consulta e fornecê-la ao consumidor?**

R: Pelo art. 43, do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem direito de acesso às informações existentes em cadastros, fichas registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como suas respectivas fontes. Assim, é importante que sua Entidade sempre preste as informações de forma clara e objetiva. Entretanto, o fornecimento da tela de consultas pode ocasionar erro de interpretação, já que nem todos têm obrigação de saber interpretá-la. Nos casos em que houver pedido formal do consumidor, emita uma declaração de apontamentos. Em nosso site, no SOLAR, no item Documentos Administrativos, localize o sub item 3, que contém modelo para pedido formal do consumidor, assim como modelo de declaração a ser expedida.