



**Centro Universitário de Brasília – UniCEUB**  
**Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais – FAJS**

JULIANA GUEDES DA COSTA BEZERRA

**BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E  
O SISTEMA DE *SCORING***

BRASÍLIA

2014

JULIANA GUEDES DA COSTA BEZERRA

**BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E  
O SISTEMA DE *SCORING***

Monografia apresentada como requisito  
para conclusão do curso de bacharelado  
em Direito do Centro Universitário de  
Brasília – UniCEUB..

Orientador: Prof. Dr. Leonardo Roscoe  
Bessa

BRASÍLIA

2014

JULIANA GUEDES DA COSTA BEZERRA

**BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E  
O SISTEMA DE SCORING**

Monografia apresentada como requisito para conclusão do curso de bacharelado em Direito do Centro Universitário de Brasília – UniCEUB..

Orientador: Prof. Dr. Leonardo Roscoe Bessa

Brasília, 21 de novembro de 2014.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Leonardo Roscoe Bessa

---

Prof. Dr. Pablo Malheiros da Cunha Frota

---

Prof. Ms. Paulo Henrique Franco Palhares

## RESUMO

O presente trabalho monográfico tem em seu escopo os bancos de dados de proteção ao crédito e o sistema de *scoring*. Por intermédio da pesquisa bibliográfica e análise da legislação analisou-se os bancos de dados de proteção ao crédito, observando a distinção entre bancos de dados e cadastros de consumo, sua evolução e histórico e os direitos da personalidade. Posteriormente, foi estudado a Lei do Cadastro Positivo, as informações negativas e positivas e os arquivos de consumo privados e públicos. Finalmente, foi abordado o Sistema de *Scoring*, detalhando o que é o sistema de escore de crédito de acordo com algumas entidades de proteção ao crédito e como funciona este sistema. Além disso, analisou-se o Recurso Especial nº 1.419.697 e a Audiência Pública sobre *scoring* no Supremo Tribunal Federal. Em seguida, apresentou-se as divergências em torno da legalidade do sistema de *Scoring*, que se apresenta bastante divergente, considerando que existem argumentos contra e a favor, concluindo a monografia com uma análise sobre o sistema de *scoring*, que se revela importante e útil, contudo, deve ser utilizado com transparência e clareza.

**PALAVRAS-CHAVES:** Direito do Consumidor. Banco de Dados de Proteção ao Crédito. Cadastro Positivo. *Scoring*.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>1 BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 Delimitação Conceitual</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 Distinção entre Bancos de Dados e Cadastros de Consumo</b> .....	<b>10</b>
<i>1.1.2 Distinção entre Cadastro e Bancos de Dados por Antônio Carlos Efig</i> .....	<b>13</b>
<b>1.3 Evolução e Histórico dos Bancos de Dados de Proteção ao Crédito no Brasil</b> .....	<b>16</b>
<b>1.4 Direitos da Personalidade</b> .....	<b>23</b>
<i>1.4.1 Princípio da Dignidade Humana</i> .....	<b>23</b>
<i>1.4.1.1 Direito à Privacidade</i> .....	<b>25</b>
<i>1.4.1.2 Direito à Honra</i> .....	<b>27</b>
<b>2 INFORMAÇÕES POSITIVAS: A LEI Nº 12.414/2012</b> .....	<b>30</b>
<b>2.1 Informações Negativas e Positivas</b> .....	<b>31</b>
<b>2.2 Arquivos de Consumo Privados ou Públicos</b> .....	<b>32</b>
<b>2.3 A Lei do Cadastro Positivo</b> .....	<b>33</b>
<b>3 SISTEMA DE SCORING</b> .....	<b>39</b>
<b>3.1 O que é o Sistema de Scoring</b> .....	<b>39</b>
<b>3.2 Como Funciona o Sistema de Escore de Crédito</b> .....	<b>43</b>
<b>3.3 Recurso Especial nº 1.419.697: Audiência Pública sobre Scoring</b> .....	<b>47</b>
<i>3.3.1 Descrição do Recurso</i> .....	<b>47</b>
<i>3.3.2 Audiência Pública</i> .....	<b>49</b>
<b>3.4 Divergências em torno da Legalidade do Sistema de Scoring</b> .....	<b>52</b>
<i>3.4.1 Argumentos a favor do Sistema Scoring</i> .....	<b>52</b>
<i>3.4.2 Argumentos contra o Sistema Scoring</i> .....	<b>57</b>
<i>3.4.3 Análise do Sistema de Scoring</i> .....	<b>59</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>63</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>66</b>

## INTRODUÇÃO

No Brasil hoje existem milhões de pessoas que precisam de crédito, fator que contribui para o desenvolvimento social e financeiro do país. O crédito é importante, pois é capaz de promover a ascensão social e movimentar a economia. Vale ressaltar que o excesso de crédito pode gerar um superendividamento, porém, o tratamento de informações positivas e os serviços de escore de crédito podem prevenir o *superendividamento*. Com a busca de acesso ao crédito houve um aumento da demanda dos serviços de proteção ao crédito. Para tratar do assunto a monografia foi dividida em três capítulos.

O Capítulo 1 traz alguns conceitos importantes para o tema proposto, entre eles: crédito, bancos de dados de consumidores e cadastro de consumidores. Neste capítulo é apresentada a distinção entre bancos de dados e cadastros de consumo, pois o Código de Defesa do Consumidor não regula somente os bancos de dados de consumidores, como também os cadastros. O autor Antônio Carlos Efigênia ganha destaque, pois ele aponta algumas importantes diferenças entre cadastro e bancos de dados, são elas: quanto à forma de coleta dos dados armazenados; quanto à organização dos dados armazenados; quanto à continuidade da coleta e da divulgação; quanto à existência de requerimento para o cadastramento; quanto à extensão dos dados postos à disposição por ambos os institutos; quanto à função das informações obtidas; e quanto ao alcance da divulgação das informações.

Em seguida, é apresentada a evolução e o histórico dos bancos de dados de proteção ao crédito no Brasil, passando pelo surgimento dos bancos de dados; da forma como era feito a coleta de dados; como as instituições surgiram e a expansão dessas entidades no Brasil.

Posteriormente há um tópico dedicado aos direitos da personalidade, destacando o princípio da dignidade da pessoa humana, e os direitos especiais da personalidade: a privacidade e a honra.

O Capítulo 2 trata da Lei nº 12.414 de 9 de junho de 2011, a Lei do Cadastro Positivo, que “disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações

de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, para formação de histórico de crédito”.<sup>1</sup>

Neste capítulo se esclarece o significado do termo negativo e positivo, relacionado à informação, destacando-se que a classificação de positivo ou negativo, dependerá do que as pessoas farão com determinada informação. Pois, a negativa de crédito a um consumidor em determinado contexto pode ter um significado negativo ou pode ser positivo sob outro ponto de vista.

Em seguida, se observa que os arquivos de consumo podem ser privados ou públicos, entretanto ambos são considerados entidades de caráter público. Considerando que os arquivos de consumo privados são aqueles instituídos por entidades privadas, já os públicos são mantidos e instituídos por entidades públicas ou oficiais.

O Capítulo 3 aborda o Sistema de *Scoring*, detalhando o que é o sistema de score de crédito de acordo com algumas entidades de proteção ao crédito; como funciona o sistema de *scoring* em algumas instituições de concessão de crédito. Além disso, o capítulo detalha o Recurso Especial nº 1.419.697 e a Audiência Pública sobre *Scoring* que ocorreu em agosto deste ano, sendo a primeira Audiência Pública do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Por fim, apresentam-se as divergências em torno da legalidade do Sistema de *Scoring*, que foram analisadas com base nas posições mais representativas apresentadas na Audiência Pública, destacando os argumentos a favor e contra esse sistema. Concluindo o capítulo com uma análise sobre o sistema de *scoring*.

---

<sup>1</sup> BRASIL. *Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)> Acesso em: 07 out. 2014

## 1 BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

Os avanços tecnológicos estão cada vez mais frequentes na sociedade contemporânea, eles fazem parte do nosso cotidiano. Nesse contexto, a sociedade de consumo também se beneficiou de tais avanços, propiciando benefícios e grandes desafios para os consumidores.

Os bancos de dados de proteção ao crédito acompanharam esse avanço, como será observado nesse estudo. Há algumas décadas, as informações dos pretendentes à obtenção de crédito eram coletadas pelos fornecedores. Posteriormente, com a grande demanda deste serviço devido ao crescimento econômico, observou-se a necessidade de existir uma entidade exclusivamente com o fim de coletar tais informações: seriam os bancos de dados de proteção ao crédito. Com isso, surgiram algumas empresas com intuito de explorar economicamente o setor de proteção ao crédito, além do investimento em novas tecnologias.

### 1.1 Delimitação Conceitual

É importante esclarecer alguns conceitos para o desenvolvimento desta monografia. A primeira das definições a serem abordadas será o crédito. Para ter crédito é necessário ter conhecimento e para ter conhecimento é necessário ter informação. O crédito é concedido com a confiança que o beneficiado cumprirá as obrigações assumidas. “A concessão de crédito apoia-se no conhecimento e grau de confiança em relação à pessoa com a qual se pretende estabelecer vínculo contratual”.<sup>2</sup> Portanto, se há intenção de concessão de crédito, também existe o interesse de colher informações do candidato ao empréstimo, com a finalidade de ter certo grau de segurança e dados que facilitem a avaliação dos riscos de uma suposta insolvência e/ou falência.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 23

<sup>3</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São

A palavra crédito tem origem no latim *credere* e quer dizer confiar.<sup>4</sup> O significado da palavra crédito<sup>5</sup>, utilizado pelo dicionário da língua portuguesa, é muito abrangente, significa por exemplo: confiança que inspiram as boas qualidades duma pessoa; boa fama; consideração, influência, valimento; autoridade, importância, valia, etc.

Ressalta-se assim, que crédito pressupõe confiança, e só pode haver confiança entre indivíduos que se conhecem. Para que seja concedido o crédito ao consumidor tem-se a informação sobre ele, que é o destinatário, de forma a avaliar os riscos de uma possível inadimplência. Pois o credor só confiará no devedor se conhecê-lo. A concessão de crédito ao devedor, no mercado globalizado, será realizada de acordo com as informações positivas e negativas captadas ao seu respeito.<sup>6</sup>

Os primeiros comerciantes a concederem crédito aos seus consumidores

Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 23

<sup>4</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. Código Comentado e Jurisprudência. 7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

<sup>5</sup> “crédito  
cré.di.to

sm (lat *creditu*) 1 Confiança que inspiram as boas qualidades duma pessoa. 2 Boa fama. 3 Consideração, influência, valimento. 4 Autoridade, importância, valia. 5 Com Confiança na solvabilidade de alguém. 6 Prazo para pagamento: Comprar a crédito. 7 Dinheiro posto à disposição de alguém numa casa bancária ou comercial. 8 Aquilo que, na sua escrita, o negociante há de haver; haver, dívida ativa. 9 Facilidade em obter dinheiro por empréstimo ou de abrir conta em casas comerciais. 10 Direito de receber o que se emprestou. 11Quantia a que corresponde este direito. 12 Polít Autorização de despesa concedida ao Governo pelo Parlamento. 13 Fé, crença. Antôn (acepções de 7 a 11): débito. C. aberto: crédito concedido a alguém para poder sacar dinheiro ou mercadorias. C. congelado: o que não pode ser transferido para o exterior em razão de providências restritivas do Governo. C. extraordinário: fundos pedidos por um ministro para fazer face a despesa não consignada no orçamento. C. móvel: o que é garantido por bens ou valores móveis. C. pignoratício: crédito concedido mediante garantias de penhor de bens. C. público: confiança de que goza o governo perante aqueles com quem contrai empréstimos para o pagamento das suas dívidas. C. quirografário: crédito provado por um documento manuscrito, não autenticado. C. real: o que é assegurado por um direito real, como o penhor, a hipoteca, a anticrese (Clóvis Beviláqua). Créditos ordinários: créditos abertos aos ministérios e previstos no orçamento. Créditos suplementares: autorização de despesa pedida como suplemento a um crédito, votado no orçamento, que não foi suficiente para a despesa a que era destinado. Dar crédito a: acreditar em.” MICHAELLIS. Dicionário da Língua Portuguesa. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=cr%E9dito>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

<sup>6</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. Código Comentado e Jurisprudência. 7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

encontraram grandes dificuldades em selecionar os merecedores de crédito. Assim, o sistema de cadastro de banco de dados pode ser conceituado como uma evolução prática da concessão creditícia, pois este sistema foi criado com a intenção de evitar supostos inadimplementos.<sup>7</sup>

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) regulou as entidades de proteção ao crédito. O art. 43 da Lei nº 8.078/1990 trata em sua Seção VI dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores, não os diferenciando de forma explícita. Contudo, a doutrina fez essa diferenciação<sup>8</sup>, que será detalhada no tópico a seguir.

Antônio Carlos Efing conceitua bancos de dados de consumidores como:

“sistemas para coleta aleatória de informações, normalmente arquivadas sem requerimento do consumidor, que dispõem de organização mediata, a atender necessidades latentes através de divulgação permanente de dados obrigatoriamente objetivos exclusivamente econômicos”.<sup>9</sup>

Já os cadastros de consumidores são conceituados pelo autor como:

“sistemas de coleta individualizada de dados objetivos, sejam de consumo ou juízos de valor, obtidos normalmente por informação do próprio consumidor e com objetivo imediato relativo a operações de consumo presentes ou futuras, tendo provisoriedade subordinada aos interesses comerciais subjetivos do arquivista, e divulgação interna, o que demonstra a função secundária de seus arquivos”.<sup>10</sup>

Destarte, observa-se que os bancos de dados e cadastros de consumo diferenciam-se a partir da fonte e do destino da informação. Além disso, os bancos de dados de consumo podem ter vários propósitos. No Brasil, os bancos de dados de consumo mais desenvolvidos são aqueles que coletam, armazenam e divulgam informações para análise de risco de concessão de crédito, por causa dessa

---

<sup>7</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

<sup>8</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

<sup>9</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p. 35

<sup>10</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p. 36

especificidade são denominados como bancos de dados de proteção ao crédito.<sup>11</sup>

Os bancos de dados de proteção ao crédito não são a única espécie de banco de dados de consumo. Contudo, é a espécie mais abordada pela doutrina e jurisprudência. Pois essa categoria tem um grande poder na vida do consumidor: ela pode ser um empecilho na obtenção de crédito, dando informações desfavoráveis, ou ainda pior: pode excluir o consumidor do mercado.

Importante destacar que existem diferenças entre bancos de dados e cadastros de consumo, conforme apresentado no tópico seguinte.

## 1.2 Distinção entre Bancos de Dados e Cadastros de Consumo

É necessária a distinção entre cadastro e banco de dados de consumidores, pois o Código de Defesa do Consumidor não regula somente os bancos de dados de consumidores, como também os cadastros.

A doutrina distingue banco de dados de cadastro de consumidores. Arquivos de consumo é o gênero, que tem como espécies os Bancos de Dados e os Cadastros de Consumidores. As diferenças entre eles são: os bancos de dados possuem aleatoriedade da coleta, ou seja, o arquivista e o fornecedor são os mesmos, é o caso do Serasa e SPC; eles organizam suas informações de forma permanente, ou seja, quanto maior o banco, maior será sua credibilidade; além disso, eles têm transmissibilidade externa, beneficiando terceiros e não há autorização ou conhecimento do consumidor. Já nos Cadastros de Consumidores a coleta será de acordo com o interesse da atividade empresarial, ela não é aleatória; a permanência das informações é acessória, ou seja, o registro está vinculado à relação entre fornecedor e consumidor; e a transmissibilidade é interna, pois beneficia somente o fornecedor e normalmente há a aprovação e conhecimento do consumidor.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 23

<sup>12</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência*.

Segundo Antonio Herman Benjamin, arquivo de consumo é o gênero das famílias: bancos de dados e cadastros de consumidores, denominação usada na Seção VI do Capítulo V do CDC. Ele observa que “as duas espécies trazem em comum o fato de coletarem e armazenarem informações de terceiros para uso em operações de consumo”.<sup>13</sup> Bancos de dados e cadastros de consumo diferenciam-se a partir da fonte e do destino da informação. Os bancos de dados coletam informações do mercado para os fornecedores, ou seja, para o próprio mercado, estes dados são disseminados para vários fornecedores, de acordo com a necessidade do mercado. Já no cadastro, a informação do consumidor será usada por um fornecedor específico, com o objetivo de estreitar o vínculo com alguns consumidores, comunicando-os de algumas vantagens como ofertas, promoções, etc., com a finalidade de fidelizá-los.<sup>14</sup>

Nesse mesmo sentido, Antônio Carlos Efiging afirma que os arquivos de consumo seriam o gênero das espécies cadastros de consumidores e banco de dados de consumidores. Pois, ambos armazenam informações sobre terceiros, usadas nas operações de consumo mediante crédito.<sup>15</sup>

O autor, ao analisar o título da Seção VI do Capítulo V do CDC, denominado: Dos bancos de dados e cadastros de consumidores, observa que a intenção do legislador era de distinguir estes institutos, pois ele dispõe de duas expressões diferentes justamente para representar coisas adversas. O legislador pretendeu abranger todos os tipos de sistemas de armazenamento de informações sobre as relações de consumo, pois diante de eventuais danos amplia-se a tutela dos interesses dos consumidores.<sup>16</sup>

A origem da informação e seu destino são os dois fatores que prevalecem nessa distinção. Nos cadastros é o próprio consumidor que fornece suas

---

7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

<sup>13</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 26

<sup>14</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>15</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

<sup>16</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

informações a um fornecedor específico – que é o destinatário da informação – que tem como objetivo estabelecer um relacionamento para comunicá-lo de promoções ou lançamento de novos produtos por exemplo. Já nos bancos de dados de consumo (entidades de proteção ao crédito), a origem da informação, em regra, é dos fornecedores, sendo o destinatário o mercado.<sup>17</sup>

É muito importante destacar a distinção entre cadastro e banco de dados, pois eles têm natureza diferenciada. Essa diferenciação é muito relevante, pois apresentam conteúdo e formas particulares, apesar de estarem interligados. Alguns parâmetros devem ser traçados para desvencilhá-los, entre eles:

“a forma de coleta dos dados, a organização dos dados armazenados, a continuidade da coleta e da divulgação, a extensão dos dados postos à disposição, a existência de requerimento para o cadastramento, a função das informações obtidas e o alcance da divulgação das informações armazenadas.”<sup>18</sup>

Para Leonardo Roscoe Bessa, em regra, banco de dados de consumidores são “administrados por entidades, constituídas sob diversas formas, que objetivam coletar, processar e fornecer informações a terceiros sobre adquirentes ou potenciais adquirentes de produtos e serviços”.<sup>19</sup> O autor observa que o Código de Defesa do Consumidor define cadastro e explica sua abrangência, como informações dadas pelo consumidor ao fornecedor para uso deste. Algumas fontes, inclusive, são dadas pelo próprio interessado, como amigos, comerciantes, colegas de trabalho, etc. Nesse caso, é o fornecedor que colhe os dados do consumidor que pretende adquirir seus produtos e serviços.<sup>20</sup>

Antônio Carlos Efiging aponta algumas diferenças entre cadastro e bancos de

---

<sup>17</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

<sup>18</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p. 29

<sup>19</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Abrangência da disciplina conferida pelo Código de Defesa do Consumidor aos bancos de dados de proteção ao crédito. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 11, n. 42, p.149-172. 2002. p. 160

<sup>20</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Abrangência da disciplina conferida pelo Código de Defesa do Consumidor aos bancos de dados de proteção ao crédito. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 11, n. 42, p.149-172. 2002.

dados, são elas: quanto à forma de coleta dos dados armazenados; quanto à organização dos dados armazenados; quanto à continuidade da coleta e da divulgação; quanto à existência de requerimento para o cadastramento; quanto à extensão dos dados postos à disposição por ambos os institutos; quanto à função das informações obtidas; e quanto ao alcance da divulgação das informações. Tais diferenças serão detalhadas a seguir.

### *1.1.2 Distinção entre cadastro e bancos de dados por Antônio Carlos Efing*

Considerando a importância deste autor, este tópico foi baseado na obra de Efing, intitulada de Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores, pois este doutrinador faz uma detalhada distinção entre cadastro e bancos de dados. Ele aponta algumas características que distinguem os dois institutos.

A diferença quanto à forma de coleta dos dados armazenados é que nos cadastros “são lançados dados somente daqueles consumidores que tenham relação comercial com o fornecedor, e em função desta”<sup>21</sup>. Nesse caso, o arquivista e o fornecedor são a mesma pessoa, coletando apenas as informações que consideram úteis para sua atividade econômica, tendo como principal característica a limitação. Já nos bancos de dados a coleta é aleatória e tem função meramente econômica, com objetivo de reunir informações, ou seja, o objetivo é angariar o maior número de consumidores cadastrados, além da maior quantidade de informações possíveis, não se importando com os possíveis erros dos dados exclusivamente quantitativos, sua principal característica é a aleatoriedade.

Outra diferença é com relação à organização dos dados armazenados, os dois institutos diferem de acordo com as funções das informações coletadas. Os cadastros de consumo têm organização imediata, pois os cadastros são mantidos de acordo com a relação comercial entre o fornecedor e consumidor, incluindo as informações cadastradas posteriormente ao preenchimento do cadastro. Já os bancos de dados têm organização mediata, ou seja, as informações são relativas à

---

<sup>21</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p. 30

sua destinação: visam sempre eventual utilização posterior. Além disso, os bancos de dados podem ocultar informações, que são disponibilizadas de acordo com impulso do terceiro interessado. Destarte, nos cadastros a informação é utilizada imediatamente e nos bancos de dados a informação dada pelo consumidor poderá ser utilizada na posteridade.

A continuidade da coleta e da divulgação também é diferenciada. Os cadastros de consumidores “apresentam especificidade subjetiva na coleta dos dados e organização imediata no seu armazenamento”<sup>22</sup>, assim, os dados coletados são do consumidor particularizado e as transações comerciais também são particularizadas para cada fornecedor-consumidor. Assim sendo, o fornecedor não tem interesse em manter cadastro do consumidor que ele não mantém relações comerciais. Diferentemente do que ocorre nos bancos de dados, em que o consumidor que não mantém uma quantidade de relações comerciais com o fornecedor o cadastro é excluído, devido a perda da característica de particularização das informações deste cadastro, mostrando que a coleta e divulgação dos dados é provisória. Por outro lado, os bancos de dados de consumidores são mediatos na organização de seus arquivos e aleatórios na coleta das informações, o que resulta na necessidade de conservação permanente, durante o maior período de tempo possível, das informações armazenadas, cumprindo sua característica de latência.

Também há distinção quanto à existência de requerimento para o cadastramento. Os bancos de dados agrupam os dados sem a permissão do consumidor e, na maioria das vezes, sem seu conhecimento. Já nos cadastros de consumidores as informações são dadas diretamente pelo consumidor que tem interesse no produto ou serviço oferecido pelo fornecedor, chamado de cadastro a requerimento do consumidor, pois o consumidor dá seus dados espontaneamente. Contudo, essa característica é flexível, pois há casos em que, após o cadastro registrado, o cadastrante inclui informações diferentes das inicialmente fornecidas, aproximando os dois institutos. Pois nessa hipótese de inserção de dados,

---

<sup>22</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p. 31

independentemente de como a informação foi obtida, o cadastro de consumidores passa a ser considerado banco de dados.

A extensão dos dados postos à disposição por ambos os institutos também apresenta diferenças: nos cadastros de consumidores “é possível o lançamento de juízos de valor como informação interna e para orientação exclusivamente dos negócios do fornecedor-arquivista, em virtude da destinação destes dados”<sup>23</sup>; nos bancos de dados, é proibido o juízo de valor em seus arquivos, pois possuem a qualidade de transferência de informações a terceiros, sendo permitido apenas lançar dados objetivos e não-valorativos e referentes às relações comerciais do consumidor, os dados quanto à sua pessoa só são permitidos quando indispensáveis às relações de consumo.

Uma das diferenças mais importantes é quanto à função das informações obtidas, que deve ser vista como a destinação atribuída aos dados por cada arquivista. Diante de todas as características apresentadas, pode-se avaliar que os “cadastros de consumidores utilizam-se subsidiariamente das informações, para fins de controle interno das possibilidades de concretização de relações comerciais, que são de interesse precípua e atividade definitiva para obtenção de seus recursos”<sup>24</sup>. Assim, as informações são utilizadas de acordo com as relações comerciais que realizam. Os arquivos dos bancos de dados não têm informações subsidiárias em seus arquivos, as informações que compõem esses arquivos são vendidas, pois elas tem função econômica para esse tipo de banco de dados. Resumindo, a função das informações obtidas é econômica, com relação aos bancos de dados e informativa, com relação aos cadastros.

Outra diferença com grande importância é quanto ao alcance da divulgação das informações. Nos cadastros a divulgação dos dados é interna, de acordo com os interesses do fornecedor-arquivista, assim, o alcance da informação não vai além das necessidades do fornecedor, que não divulga a terceiros tais informações. Os bancos de dados divulgam suas informações de forma continuada e aleatória, visto

---

<sup>23</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p. 33

<sup>24</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p. 34

que a principal função de seus arquivos é prestar informações a terceiros.

O legislador utiliza, nos artigos 43 e 44 do CDC, denominações diversas que significam cadastros ou bancos de dados de consumidores. O motivo foi abranger

“todas as modalidades de armazenamento de informações sobre consumidores, sejam elas privadas ou públicas, de uso pessoal do fornecedor ou abertas a terceiros, informatizadas ou manuais, setoriais ou abrangentes. É nessa perspectiva que bem se pode falar que o CDC publicizou os arquivos de consumo, não no tocante à sua dominialidade ou gerenciamento dos registros, mas no que tange à acessibilidade ampliada e democratizada das informações que mantêm.”<sup>25</sup>

Destarte, o legislador quis preencher eventuais lacunas poderiam surgir. Diante do exposto, percebe-se que os bancos de dados podem ter os mais diferentes objetivos, sejam eles: estatísticas, arquivos de proteção ao crédito, histórico de informações, etc.

“Os bancos de dados de proteção ao crédito (SPC, Serasa Experian, CCF e outros), seguindo as diferenças apontadas, são espécies dos bancos de dados de consumo, mais especificamente entidades que têm por principal objeto a coleta, o armazenamento e a transferência a terceiros (credor potencial) de informações pessoais dos pretendentes (consumidores) à obtenção de crédito.”<sup>26</sup>

Em suma, ambas as espécies coletam e armazenam informações de terceiros para usá-las em operações de consumo, diferenciando-se principalmente a partir da fonte e do destino da informação.

### **1.3 Evolução e Histórico dos Bancos de Dados de Proteção ao Crédito no Brasil**

Outro aspecto essencial para do desenvolvimento desta monografia é a análise cronológica e a evolução histórica referente aos sistemas de cadastros e

---

<sup>25</sup> BENJAMIN, 1999 apud EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002. p.35

<sup>26</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 307

bancos de dados de consumidores.

No início das relações comerciais a confiança era dada, pois os negociantes se conheciam, mas com a evolução dessas relações a concessão de crédito dependia da confiança entre desconhecidos. Assim, surgiu a necessidade de registrar tais transações, tanto para cobrança posterior do crédito quanto para avaliar a concessão futura de crédito. Desta forma surgem os cadastros e bancos de dados de consumidores, pois era indispensável prevenir e proteger aqueles que dão créditos a outrem.<sup>27</sup>

No início, a coleta de dados era demorada e onerosa, as pessoas jurídicas tinham setores específicos para essa função. Então, percebeu-se que era mais eficaz e menos oneroso se fosse feito por uma empresa específica pra isso. A princípio, os consumidores preenchiam longos cadastros de informações aos próprios fornecedores (indicando outros estabelecimentos em que haviam realizado compras, além de indicar contatos, geralmente amigos e familiares, para obtenção de maiores informações). Tais fornecedores geralmente tinham um setor específico na empresa para realizar essa coleta de dados.<sup>28</sup>

Os registros pioneiros de cadastro de concessão de crédito são do século XIX em Louisiana nos Estados Unidos. Devido à grande extensão territorial e da dificuldade em distinguir os bons pagadores ou não, surgiu a necessidade de um eficiente controle do crédito. As informações coletadas no século XIX analisavam dados objetivos e subjetivos, que muitas vezes geravam dúvidas sobre a veracidade das informações armazenadas, semelhante ao que ocorre atualmente com os cadastros e bancos de dados de consumidores.

Na década de 50, com o aumento das vendas a crédito, surgiram os bancos de dados de proteção ao crédito no Brasil. As próprias empresas tinham a finalidade de levantar as informações dos consumidores, que inicialmente era uma forma mais

---

<sup>27</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

<sup>28</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. Código Comentado e Jurisprudência. 7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

eficaz e menos onerosa para os fornecedores.<sup>29</sup>

No início o levantamento das informações era demorado e um pouco prolixo. Então as grandes lojas criaram setores que realizavam pesquisas sobre o hábito de pagamento dos seus clientes que utilizavam o crediário. Com a massificação e anonimato crescente da sociedade de consumo, além da crescente oferta de crédito, houve um aumento da relevância dos bancos de dados de proteção ao crédito.<sup>30</sup>

Como foi dito anteriormente, este instituto surgiu no Brasil apenas no século XX. As precursoras foram a Casa Massom, em 1953, e as lojas Renner. Nesse período, para a aprovação de crédito era necessário o preenchimento de longos relatórios com muitas informações. Ainda existia a função dos informantes, que tinham que colher o máximo de informações sobre os pretendentes ao crédito. A obtenção dessas informações chamou a atenção de outras lojas, surgindo um tipo de banco de dados restrito.<sup>31</sup>

Apesar dos arquivos de consumo no Brasil serem recentes, eles expandiram e evoluíram rapidamente. No início, as vendas a crédito no país eram muito complicadas, tanto para o consumidor quanto para o fornecedor, pois era oneroso, demorado e de difícil manuseio. Para que fosse concedido o pagamento parcelado era necessário condições mínimas de segurança. O consumidor precisava preencher um cadastro detalhado, não só com informações pessoais, como com informações sobre sua rotina de compras, ou seja, indicando os estabelecimentos comerciais que costumava comprar a prazo. Para esse processo surgiu a figura do informante, que tinha a atribuição de verificar pessoalmente as referências apresentadas pelo consumidor. Várias pessoas jurídicas com vendas a crédito tinham atuação individual: cada fornecedor coletava e organizava as informações em um cadastro detalhado que era acessado por consulta manual. As grandes casas comerciais viraram fontes de pesquisa essenciais para os informantes, pois

---

<sup>29</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. Código Comentado e Jurisprudência. 7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

<sup>30</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>31</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

possuíam extensos arquivos.<sup>32</sup>

Similar ao que ocorre atualmente, para que o crédito fosse concedido era necessário que o consumidor se enquadrasse em uma série de requisitos. Contudo, esse levantamento de informações eram caros e morosos, diferente do que ocorre hoje, onde se adquire a informação rapidamente.<sup>33</sup>

A obtenção das informações dos consumidores que pretendiam obter crédito foram transferidas do fornecedor ou lojista para terceiros. Percebeu-se que essa atividade, se exercida por uma entidade voltada unicamente para esse objetivo, seria mais dinâmica, barata e racional. Desta forma, tais atividades passaram a ser exercidas pelas associações de classe dos lojistas. Bessa afirma que atualmente são aproximadamente 1.600 Câmaras de Dirigentes Lojistas (CDL) em todo Brasil, estas entidades são interconectadas e formam o SPC-Brasil.<sup>34</sup>

Considera-se que a criação do primeiro banco de dados de consumidores do Brasil, o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), surgiu em Porto Alegre, em 1955 devido à grande aceitação do crediário, ao aumento das dificuldades de operação e à falta de segurança das informações arquivadas, feitas isoladamente por cada empresa, sendo sua principal função cadastrar maus pagadores. Então, 27 empresários de Porto Alegre reuniram-se na associação Comercial e fundaram o Serviço de Proteção ao Crédito, mais precisamente em 22 de julho de 1955. Nesse mesmo ano São Paulo cria o segundo SPC do Brasil. Em 1962 aconteceu o 1º Seminário Nacional de SPCs.<sup>35</sup>

O SPC, em parceria com a Câmara Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL), foi o pioneiro no Brasil e detém em torno de 70% do mercado nacional de informações de crédito ao consumidor, ele é o maior do país nesse ramo e possui cerca de 850 Câmaras de Dirigentes Lojistas no Brasil inteiro. Apenas em São Paulo

---

<sup>32</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10 ed. v.1. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

<sup>33</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

<sup>34</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>35</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10 ed. v.1. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

e Curitiba o SPC da CNDL perde liderança para as Associações Comerciais locais.<sup>36</sup>

O SPC-Brasil, que foi a união de todos os SPCs, surgiu em 2002, fruto de um acordo entre quatro grandes associações de fornecedores brasileiros. Em 2005 novas entidades foram integradas, possibilitando uma maior agilidade na consulta de dados. Assim, “a Rede de Informações de Proteção ao Crédito transforma-se em Rede Nacional de Informações Comerciais (Renic)”.<sup>37</sup>

“O SPC Brasil é o sistema de informações das Câmaras de Dirigentes Lojistas (CDL), constituindo-se o mais completo banco de dados da América Latina em informações creditícias sobre pessoas físicas e pessoas jurídicas”,<sup>38</sup> este sistema auxilia empresas de todo país na tomada de decisões para concessão de crédito. O SPC Brasil, dispõe de um banco de dados com mais de 2.200 entidades nas capitais e principais cidades do Brasil. O SPC Brasil reúne dados dos grandes magazines, indústrias, serviços e mercado financeiro além dos pequenos lojistas, sendo a empresa mais representativa do setor. Atualmente são 1,2 milhão de empresas associadas no país.<sup>39</sup>

Além das associações de fornecedores e lojistas, a partir da década 60, esse setor foi explorado por dezenas de pessoas jurídicas. Foram criadas a Serasa (Centralização de Serviços dos Bancos S.A.) em 1968 e em 1974 o SCI (Segurança ao Crédito e Informações), oriundo de uma das mais importantes agências de informações comerciais dos EUA (país que influenciou significativamente o sistema de agências de informações comerciais), fundada em 1899 em Atlanta. Além dessas instituições destacam-se ainda no Brasil o Cadin (Cadastro de Inadimplentes), o Refin (Refinanciamento de Dívida), o Seproc (Serviço de Proteção ao Crédito), o

---

<sup>36</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10 ed. v.1. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

<sup>37</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 30

<sup>38</sup> SPC. *Conheça o SPC Brasil*. Disponível em: <<https://www.spcbrasil.org.br/institucional/spc-brasil>> Acesso em 20 set. 2014.

<sup>39</sup> SPC. *Conheça o SPC Brasil*. Disponível em: <<https://www.spcbrasil.org.br/institucional/spc-brasil>> Acesso em 20 set. 2014.

Telecheque, entre outros.<sup>40</sup>

Quando a Serasa Experian foi fundada, era denominada Serasa – Serviços e Assessoria S/A. A entidade foi fundada por iniciativa da Associação de Bancos do Estado de São Paulo (Assobesp) e da Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban). A intenção inicial desta pessoa jurídica

“era centralizar a coleta e organização das informações cadastrais para o fornecimento de crédito a pessoas jurídicas, contribuindo para que as decisões de negócios pudessem ser conduzidas com confiança e auxiliassem na recuperação de crédito, no combate ao endividamento e na estabilidade da economia.”<sup>41</sup>

A Serasa expandiu rapidamente e se consolidou no mercado, e atualmente tem atuação em outros setores da economia, como o comércio, indústria e empresas prestadoras de serviços. Atualmente a Serasa emprega aproximadamente “16 mil pessoas em 39 países e possui sede corporativa em Dublin, na Irlanda, e sedes operacionais em Nottingham, Reino Unido; na Califórnia, Estados Unidos; e em São Paulo, Brasil”.<sup>42</sup>

Além do setor privado, o setor público também se organiza para obter, gerenciar e transferir informações para quem pretende conceder crédito. O Banco Central do Brasil, por exemplo, possui alguns bancos de dados de proteção ao crédito, entre eles: o Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF); o Cadastro Informativo dos Créditos de Órgãos e Entidades Federais Não Quitados (Cadin) – estes realizam o tratamento de informações negativas – e a Central de Risco de Crédito (CRC), que passou a se denominar Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR), este último já faz o tratamento de informações positivas.<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

<sup>41</sup> SERASA. *Breve Histórico*. Disponível em: < <http://www.serasaexperian.com.br/quem-somos/institucional/historico/>> Acesso em 20 set. 2014

<sup>42</sup> SERASA. *Breve Histórico*. Disponível em: < <http://www.serasaexperian.com.br/quem-somos/institucional/historico/>> Acesso em 20 set. 2014

<sup>43</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

O Cadin armazena unicamente informações negativas (dívidas vencidas e não pagas). Este cadastro possui as informações de pessoas físicas e jurídicas que possuam dívidas vencidas e não pagas para com órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta; e que estejam com a inscrição cancelada no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e declarada inapta perante o Cadastro Geral de Contribuintes (CGC), conforme art. 2º da Lei 10.552/2002.<sup>44</sup>

O Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos é um banco de dados que dispõe dos nomes de pessoas que expedem cheques sem dispor de saldo positivo em sua conta para o pagamento, mais conhecido como cheque sem fundos. O STJ ponderou que o CCF não pode ser equiparado a dados públicos, pois tem seu acesso restrito.<sup>45</sup>

Inicialmente, o CCF tinha como objetivo apenas ter as instituições financeiras como destinatárias das informações armazenadas. Atualmente, essas informações são transferidas para outras entidades de proteção ao crédito, devido a realização de diversos convênios. Assim, o Banco Central cobra taxas tanto pela inclusão como pela exclusão de correntistas no cadastro. Os registros dizem respeito: “às dívidas dos cheques emitidos sem suficiente provisão de fundos, apresentados pela segunda vez, aos cheques de contas encerradas e às práticas espúrias”.<sup>46</sup>

O SCR cuida de base de dados com tratamento de informações positivas, “com responsabilidade total igual ou superior a R\$ 5 mil (cinco mil reais), a vencer e vencidas, e os valores referentes às fianças e aos avais prestados pelas instituições financeiras a seus clientes”.<sup>47</sup>

Os sistemas de cadastro e bancos de dados de consumidores tinham o objetivo de prevenir e alertar os fornecedores de supostos “maus pagadores”.

---

<sup>44</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>45</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência*. 7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

<sup>46</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 31

<sup>47</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 31

Contudo, com o passar do tempo podem ser capazes de provocar sérios problemas se forem lançados dados indevidamente. Atualmente, existem muitas organizações atuando no Brasil como bancos de dados de consumo. Elas atuam em parceria, trocando informações entre si e dispõem de um grande aparato tecnológico e humano exercendo grande poder nas relações comerciais.

#### **1.4 Direitos da Personalidade**

Os arquivos de consumo têm grande importância para tornar a economia mais dinâmica, mas a lei se preocupa em impor limites e regras, pois estes arquivos tanto podem facilitar a obtenção de crédito (é o caso dos bancos de dados com informações positivas) como podem ameaçar alguns direitos da personalidade, entre eles: a honra e a privacidade, e ainda podem excluir alguns consumidores do mercado de consumo.

##### *1.4.1 Princípio da Dignidade Humana*

A Constituição Federal de 1988 incorporou ao seu texto o princípio da dignidade da pessoa humana em seu artigo 1º, inciso III. Este princípio é o fundamento para a proteção dos direitos da personalidade. O princípio da dignidade da pessoa humana é um manto protetor do ser humano, pois busca o respeito aos direitos da personalidade, assim como a autonomia e a liberdade, além de garantir a todos as condições mínimas de convivência social e subsistência.

Os direitos da personalidade eram desconhecidos nos Códigos Civis mundiais antes do século XX. No Brasil, apenas o Código atual, sob a vigência da Carta Magna de 1988, se fundamenta expressamente na proteção e promoção da dignidade da pessoa humana.<sup>48</sup>

“A afetação da cláusula geral da dignidade da pessoa humana (art.

---

<sup>48</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

1º, III, da CF), em razão de ofensa à espécie específica de direitos da personalidade (nome, imagem, honra, privacidade, entre outros), invariavelmente afeta, ao mesmo tempo, a integridade psíquica da pessoa, ensejando e trazendo sentimentos negativos, embora não sejam eles, na concepção mais moderna do tema, pressupostos necessários para caracterização e indenização por dano moral”.<sup>49</sup>

A inclusão do princípio da dignidade humana na Constituição Federal é importante para a sua eficaz proteção e o seu pleno desenvolvimento pelos órgãos públicos em geral especialmente, pelos órgãos de aplicação do direito. A dignidade deriva da própria condição humana, assim, não é algo que alguém precise reivindicar ou postular. A dignidade é intrínseca a cada ser humano, sendo assim, não se pode exigir-la, mas o respeito e proteção a este princípio.

O princípio da dignidade humana é a “*expressão síntese dos atributos que compõem a pessoa e que apela ao respeito ao indivíduo, enquanto tal, nas diversas e complexas manifestações de sua personalidade*”.<sup>50</sup> Ademais, a Constituição Federal de 1988 faz alusão em seu artigo 5º, inciso X aos direitos especiais da personalidade: a intimidade, privacidade, a honra e a imagem.

“A impossibilidade de enumerar os diversos atributos da personalidade passíveis de proteção talvez decorra de que a personalidade não constitua, em si, um “direito”, mas, como sustenta Pietro Perlingieri, um “valor” (o valor fundamental do ordenamento) que: “está na base de uma série aberta de situações existenciais, nas quais se traduz a sua incessantemente mutável exigência de tutela.”<sup>51</sup>

Este princípio relaciona-se de forma mais próxima com os direitos da personalidade e os direitos fundamentais. Nesta monografia, será destacado o direito à privacidade e à honra.

---

<sup>49</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 72

<sup>50</sup> ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *O Princípio Fundamental da Dignidade Humana e sua Concretização Judicial*. 2008. Disponível em: <[http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=5005d7e7-eb21-4fbb-bc4d-12affde2dbbe&groupId=10136](http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=5005d7e7-eb21-4fbb-bc4d-12affde2dbbe&groupId=10136)> Acesso em: 04 out. 2014.

<sup>51</sup> PERLINGIERI, Pietro apud ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *O Princípio Fundamental da Dignidade Humana e sua Concretização Judicial*. 2008. Disponível em: <[http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=5005d7e7-eb21-4fbb-bc4d-12affde2dbbe&groupId=10136](http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=5005d7e7-eb21-4fbb-bc4d-12affde2dbbe&groupId=10136)> Acesso em: 04 out. 2014.

#### 1.4.1.1 Direito à Privacidade

Os direitos da personalidade mais ameaçados pelas atividades desenvolvidas pelos bancos de dados de proteção ao crédito são a honra e a privacidade (proteção de dados pessoais). Importante ressaltar que tanto a pessoa física quanto a jurídica são vulneráveis às atividades dos bancos de dados de proteção ao crédito, inclusive, o artigo 52 do Código Civil de 2002 afirma que a proteção dos direitos da personalidade são aplicáveis, no que couber, às pessoas jurídicas. Entretanto, a pessoa humana está mais exposta às atividades dos arquivos de consumo por causa de interesses existenciais. “O reconhecimento de que os direitos da personalidade são projeções da tutela jurídica da dignidade humana traz como consequência imediata a impossibilidade de atribuir direitos da personalidade às pessoas jurídicas”<sup>52</sup>. Portanto, embora as pessoas jurídicas não sejam titulares dos direitos da personalidade, em algumas situações é possível conceder tutela análoga. Dessa forma, o artigo 52 não assegura às pessoas jurídicas os direitos subjetivos da personalidade, apenas estende a técnica da proteção a esses direitos. No que diz respeito às entidades de proteção ao crédito, são considerados os aspectos patrimoniais em si tratando de pessoa jurídica. Já para as pessoas físicas são considerados os aspectos existenciais relacionados ao direito da personalidade.

“As atividades desenvolvidas pelos bancos de dados de proteção ao crédito são potencialmente ofensivas à privacidade no que concerne à ideia atual de necessidade de controle e tutela de dados pessoais”.<sup>53</sup> A proteção de dados pessoais ainda não foi regulamentada em forma de lei. A Constituição prevê a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do indivíduo. O Código Civil de 2002 afirma em seu artigo 21 que “a vida privada da pessoa natural é inviolável”<sup>54</sup>, mas ele não determina seu conteúdo, gerando dúvidas. Ao disciplinar

---

<sup>52</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 53

<sup>53</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 54

<sup>54</sup> BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)> Acesso em: 22 ago. 2014.

os bancos de dados e cadastros de consumidores, o CDC elenca algumas disposições relacionadas à proteção da privacidade, assim como a Lei nº 12.414/2011.

A privacidade hoje é tratada de forma diferenciada comparando-se ao passado. Atualmente existe grande exposição, o acesso à informação e os avanços tecnológicos contribuem significativamente para esta mudança. Além disso, os dados pessoais dos consumidores são amplamente divulgados, muitas vezes fornecidos pelo próprio indivíduo. As câmeras nas ruas, os cartões de crédito, a internet, etc. são alguns dos fatores que contribuem para o acesso à informação, que gera benefícios mas, por outro lado, pode ameaçar direitos da personalidade.

Atualmente, a tutela da privacidade não pode ser utilizada associada à reclusão, ao isolamento, pois a globalização possibilita um enorme fluxo de informações. A violação da privacidade hoje ocorre com maior frequência relacionada à divulgação dos dados pessoais do que relacionada à invasão ao domicílio, ou à violação de correspondência, que são meios clássicos deste tipo de violação. Neste sentido, podemos ser julgados através dos dados que compõem um cadastro ou um banco de dados, isso pode traduzir-se pela perda da individualidade e autonomia, ou ainda perda da liberdade. Os dados pessoais podem ser analisados para várias situações: para concessão de um financiamento, para obter um emprego, para usufruir determinado cartão de crédito, para passar pela alfândega de determinado país, entre outras diversas situações.<sup>55</sup>

Destarte, percebe-se que na proteção de dados pessoais deve ser inaceitável o controle indevido da informação e a discriminação, para que seja tutelado não só a privacidade, como a liberdade pessoal. Devem ser respeitados os valores fundamentais do ordenamento jurídico.

---

<sup>55</sup> DONEDA, Danilo. *Da Privacidade à Proteção de Dados Pessoais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

#### 1.4.1.2 Direito à Honra

As entidades de proteção ao crédito, de forma sutil e cada vez mais rápida, com a disseminação de diversas informações, realizam e permitem julgamentos das pessoas. Por isso, tais entidades colocam o direito à honra em constante tensão. Pois, com base em diferentes tipos de informações decide-se quem é digno ou não de obter crédito, quem é confiável e merece uma taxa de juros menor.

A atuação dos bancos de dados de proteção ao crédito, tanto de informações negativas quanto positivas, são potencialmente ofensivos à honra. Ambos os tipos de informações contribuem para a definição do perfil do consumidor, entretanto nem sempre correspondente a características reais do indivíduo, ensejando juízos de valor negativos. Há ainda a possibilidade das informações estarem incorretas, desatualizadas ou excessivas, gerando juízo de valor equivocado e, conseqüentemente, discriminatório. Por isso, a honra é outro valor a ser protegido e ponderado nas atividades de proteção ao crédito.<sup>56</sup>

A honra objetiva refere-se à reputação, ao conceito que a pessoa goza perante a sociedade. A honra subjetiva concerne à autoestima, ao sentimento da própria dignidade. “A proteção à honra resguarda o bom nome, a consideração social da pessoa nos ambientes profissional, comercial, familiar e outros, bem como a consciência da própria dignidade”.<sup>57</sup> Alguns autores salientam a importância da honra para a promoção da personalidade humana a ponto de equipará-la à própria vida.

Com isso, denota-se uma exclusividade constitutiva desses direitos, especialmente o da honra, tornando-os indisponíveis. Além disso, emanados nesse caráter, surgem ainda a intransmissibilidade, a irrenunciabilidade, a inalienabilidade, a inembargabilidade, a inexecutoriedade, a inexpropriadabilidade e a

---

<sup>56</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>57</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 70

insubrogabilidade dos bens ligados a esses direitos.<sup>58</sup>

Atualmente, se constrói facilmente um perfil digital, que muitas vezes não se associam às características reais da pessoa. Por isso, deve-se estar alerta ao aumento desmesurado de informações positivas. Quanto maior o número de informações, maior a probabilidade do perfil digital se afastar das características reais do consumidor. Por isso, os dados tratados pelas entidades de proteção ao crédito não devem ser excessivos.<sup>59</sup>

Deve-se observar que o direito à honra não se confunde com a privacidade, pois nem tudo que está em âmbito ou ambiente restrito é ofensivo à honra. O direito à honra e o direito à privacidade ganharam expressão e significados próprios. Por isso, conforme exposto, fica evidente que as atividades dos bancos de dados de proteção ao crédito são potencialmente ofensivos tanto à honra quanto à privacidade, tanto em relação à informações positivas quanto negativas.<sup>60</sup>

Destaque-se, por fim, que o acesso à maior quantidade de informações pessoais propicia uma melhor análise para se obter um crédito, um empréstimo, por exemplo. Assim, uma gama maior de informações gera uma confiança maior no consumidor e, conseqüentemente, este obterá de forma mais confiável o crédito que almeja. Então, ao longo dos anos foram acrescentadas não só informações negativas, mas também positivas, para propiciar uma melhor análise do consumidor e dos conseqüentes riscos da concessão de crédito. Com a edição da Lei 12.414/2011, ficaram expostos alguns problemas relacionados à utilização de dados pessoais no Brasil. Pois, a lei propiciou a ampliação do volume de informações dos bancos de dados de proteção ao crédito, não só sendo inseridas informações negativas, como também informações positivas. Com mais informações disponíveis há um aumento na transparência, que também pode aumentar a vulnerabilidade, pois aumenta o poder de decisão dos detentores de tais informações. Destarte, é

---

<sup>58</sup> SANTOS. Cifuentes, 1974 apud COVIZZI, Carlos Adroaldo Ramos. *Práticas abusivas da Serasa e do SPC*: Doutrina, legislação jurisprudência. 2. ed. São Paulo: Edipro. 2000.

<sup>59</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>60</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

preciso analisar se essa gama de informações irá afetar os direitos da personalidade (privacidade e honra) e o princípio da dignidade da pessoa humana.

## 2 INFORMAÇÕES POSITIVAS: A LEI Nº 12.414/2012

Para melhor compreender a Lei 12.414/2012 é interessante abordar alguns aspectos relacionados aos arquivos de consumo e ao termo negativo e positivo.

Conforme visto anteriormente, são os fornecedores que inserem as informações dos consumidores, eles são as principais fontes das informações. Os fornecedores têm grande importância ao inseri-las nos bancos de dados de proteção ao crédito, porque além do registro inicial da concessão de crédito, vários outros registros serão incluídos para demonstrar o nível de pontualidade dos pagamentos durante determinado período. Outra fonte de informações são os Cartórios de Protesto e Distribuição do Poder Judiciário. Os próprios bancos de dados de proteção ao crédito são outra fonte de informação, pois o registro de uma entidade é repassado para outros arquivos de consumo, ou seja, essas informações são compartilhadas. A Secretaria da Receita Federal, os Detrans e o Denatran também são fontes de informações.<sup>61</sup>

A maior parte das informações inseridas em entidades de proteção ao crédito são relativas a uma dívida vencida e não paga. Além disso, são inseridos dados como: CPF ou CNPJ e nome, identificação do credor, valor da dívida em atraso e data de vencimento. Como essas informações são desfavoráveis à concessão de crédito a alguém, usou-se o termo negativar. Contudo, com a intenção de incrementar os dados inseridos, para melhor avaliar o crédito, há a possibilidade de inserir os adimplementos do consumidor, ou seja, irá abranger tanto informações negativas como o histórico de crédito do consumidor. Desta forma, a análise econômica do risco será mais eficiente se houver um maior número e volume de informações, possibilitando, inclusive, a concessão de taxa de juros menores para consumidores com um bom histórico.<sup>62</sup>

Os cadastros com as informações de adimplemento não estão impedidos de

---

<sup>61</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>62</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

comunicar-se com os cadastros com informações negativas. Falar em cadastro positivo não se traduz em esconder a negatização do consumidor em outros cadastros. As informações positivas podem ser desfavoráveis se o consumidor tiver um inadimplemento sistemático.<sup>63</sup>

## 2.1 Informações Negativas e Positivas

O termo negativo ou positivo, relacionado à informação, refere-se a um juízo de valor, “realizado a partir da obtenção e do exame da informação, e praticamente inerente ao juízo de valor se encontra alguma atitude em relação à pessoa cujos dados foram examinados, como a denegação de crédito”<sup>64</sup>. Não existem dados ofensivos ou inofensivos, positivos ou negativos, essa classificação dependerá do que as pessoas farão com determinada informação. O importante é observar o contexto em que essa informação é coletada, armazenada e transmitida a terceiros. Outro aspecto importante a ser observado é a forma de tratamento da informação, que pode apresentar significados positivos ou negativos. A negativa de crédito a um consumidor, que em determinado contexto pode ter um significado negativo, pode ser positivo sob outro ponto de vista, por exemplo: se o consumidor tiver endividado o crédito em excesso será prejudicial, podendo gerar um superendividamento. Porém, o consumidor possui autonomia, liberdade, autodeterminação e plenas condições para avaliar a concessão de um empréstimo. Assim, a denegação de crédito é sim um efeito negativo.<sup>65</sup>

O CDC deixa claro, em seu artigo 43, §5º, que o acesso ao crédito é algo positivo, e postula que informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito não devem ser fornecidas. Este mesmo artigo, em seu §1º, apresenta o mesmo raciocínio relacionado à limitação temporal de informações negativas, ou

---

<sup>63</sup> COSTA, Carlos Celso Orcesi da. *Cadastro Positivo - Lei n. 12.414/2011: comentada artigo por artigo*. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

<sup>64</sup> BESSA, L. R. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. p. 34

<sup>65</sup> BESSA, L. R. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

seja, não está relacionado apenas à dívida vencida e não paga, mas principalmente pelo juízo de valor negativo na recusa de concessão de crédito. A preocupação é com o efeito negativo da informação. Além disso, a assunção de crédito é considerada positiva. Contudo, a negativa de crédito pode acontecer mesmo que o consumidor possua apenas informações positivas. Mas, com o juízo de valor pode-se concluir que determinado consumidor, que tem outros cinco contratos de empréstimo sem atrasos, não tem condições de assumir um novo contrato. Também pode ocorrer o contrário, apesar de improvável, mas pode um consumidor ter seu cadastro negativado devido a uma dívida irrisória, por isso é concedido lhe novo crédito.<sup>66</sup>

Destarte, é notório a complexidade da análise do que pode ser positivo ou negativo. Por isso, é muito importante estabelecer alguns parâmetros para uma melhor classificação das informações. Apesar das recentes mudanças, as informações negativas ainda são realçadas pelos bancos de dados de proteção ao crédito e servem para embasar uma possível recusa de crédito. Por outro lado, as informações positivas podem ser qualquer informação, exceto àquelas que identifiquem um débito vencido e não pago. Assim, as informações decorrentes de pagamentos regulares, veículos registrados, número telefônicos, etc., podem ser consideradas informações positivas. Estas informações, diretamente relacionadas ao histórico de crédito, resultaram na edição da Lei 12.414/2011.<sup>67</sup>

## **2.2 Arquivos de consumo privados ou públicos**

Além dessa distinção de negativo e positivo, deve-se observar que os arquivos de consumo podem ser privados ou públicos, mas ambos são considerados entidades de caráter público, de acordo com o §4º do art. 43 do CDC. Os privados são aqueles instituídos por entidades privadas, por exemplo: o SPC, Serasa, etc.; já

---

<sup>66</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>67</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

os públicos são mantidos e constituídos por entidades públicas/oficiais, entre elas: Procons, Bacen, Cadin, etc. A Lei nº 9.507/1997, que regula o direito de acesso a informações e disciplina o rito processual do *habeas data*, trás em seu artigo 1º parágrafo único a definição de caráter público:

“Considera-se de caráter público todo registro ou banco de dados contendo informações que sejam ou que possam ser transmitidas a terceiros ou que não sejam de uso privativo do órgão ou entidade produtora ou depositária das informações”.<sup>68</sup>

Essa classificação buscou evitar a violação de alguns direitos fundamentais, como a privacidade e a dignidade da pessoa humana, utilizando um dos remédios constitucionais: o *habeas data*, que é o instrumento processual interposto para a proteção ao direito de informação do indivíduo.<sup>69</sup>

### 2.3 A Lei do Cadastro positivo

Antes do CDC o Brasil não tinha disciplina legal para os arquivos de consumo. O descontentamento da população era notório com relação à coleta, organização e prestação de informações, pois ocorriam abusos notórios como informações publicadas indevidamente e procedimentos banalizados. Um dos autores do anteprojeto do CDC, referente aos artigos relacionados aos bancos de dados e cadastros de consumidores, Antônio Herman V. Benjamin, inspirou-se no Direito dos Estados Unidos, pois o país tinha um mercado de consumo maduro desde final da década de 1960, período em que começaram as primeiras manifestações de defesa do consumidor. Além disso, existiam lá instituições especializadas, como o *National Consumer Law Center* e os principais bancos de dados de consumo, ou seja, os *credit reporting agencies* ou *credit bureaus*, eram eles: *TRW Information Services*, *Equifax Credit Information Services* e *Trans-Union Credit Information Company*. Não

---

<sup>68</sup> BRASIL. *Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997*. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19507.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19507.htm)> Acesso em: 28 ago. 2014.

<sup>69</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. Código Comentado e Jurisprudência. 7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

houve influência europeia nessa parte do CDC, visto que apenas 1995 foi promulgada a Diretiva europeia sobre esse assunto.<sup>70</sup>

Antes da edição da Lei 12.414/2011 já era evidente a necessidade de ampliar o número de informações a serem tratadas e a inclusão das informações positivas nos bancos de dados de proteção ao crédito. Com a expansão do crédito, as entidades de proteção ao crédito tornam-se, cada vez mais, objeto de atenção do Congresso Nacional. Desde a edição do CDC, já foram apresentados mais de quarenta projetos de lei relacionados a esse tipo de entidade. O governo fez algumas tentativas para regulamentar o tratamento de informações positivas, por meio de projetos de lei; mensagens interministeriais; medidas provisórias e atos do Conselho Monetário Nacional. O Banco Central acredita que o tratamento de informações positivas pode reduzir a taxa de juros oferecida ao consumidor. Assim, o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) é o maior cadastro brasileiro baseado em informações positivas e é alimentando mensalmente por diversas instituições financeiras, com responsabilidade total igual ou superior a R\$ 5 mil, e as consultas ao sistema dependem de autorização do cliente. Além disso, antes da edição da Lei 12.414/2011, o setor privado ampliou a quantidade de informações tratadas por esses bancos de dados.<sup>71</sup>

A Lei do Cadastro Positivo, Lei nº 12.414/2011, tem como objetivo disciplinar a consulta e formação de bancos de dados com informações positivas, de pessoas físicas ou jurídicas, para formação de histórico de crédito. Esta lei tem estreita ligação com o CDC, pois a maioria de suas disposições são aplicadas à atividade dos bancos de dados de proteção ao crédito de tratamento de informações negativas. Em seu artigo 1º, a Lei nº 12.414/2011 faz referência explícita ao CDC, reforçando que ambas as leis devem ser aplicadas de forma harmônica e coordenada. Observa-se aqui uma tendência de diálogo das fontes, pois ambas as normas incidem sobre o mesmo suporte fático. Conclui-se que esta lei especial não

---

<sup>70</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 10 ed. v.1. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

<sup>71</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

revoga nenhum dispositivo do CDC; os princípios e os conceitos doutrinários e legais do CDC devem ser aproveitados e considerados na interpretação da Lei do Cadastro Positivo e, se porventura houver lacuna uma norma deve ser suprida pela outra; e se houver conflito de normas, deve-se usar a proporcionalidade, prevalecendo o diploma que mais densifica o valor ou princípio constitucional.<sup>72</sup>

Para Costa, o cadastro de informações positivas abrange dados e informações tanto da vida como o histórico de consumo do indivíduo, permitindo ao concedente de crédito avaliar se é conveniente ou não assumir o risco de conceder o crédito. Além disso, há a possibilidade de premiar os bons pagadores, com menores taxas de juros por exemplo.<sup>73</sup>

Para justificar o tratamento de informações positivas,

“defende-se que a análise dos riscos da concessão de crédito ao consumidor será otimizada se estiver disponível um maior número de informações pessoais do consumidor, que não devem se restringir a dívidas vencidas e não pagas. Em favor do tomador do empréstimo, o principal argumento é a possibilidade de redução de juros em face de um bom histórico de crédito.”<sup>74</sup>

Para que as taxas de juros sejam reduzidas é importante que as entidades de proteção ao crédito realizem o tratamento de informações positivas. Pois, se o bom pagador for identificado através dessas informações, é possível cobrar uma taxa de juros menor, considerando que o custo de eventual inadimplência será menor ou pode até mesmo nem existir. Se os bancos de dados tiverem apenas as informações negativas comprometerá o mercado de crédito, pois essa análise é insuficiente para se realizar uma análise de risco de crédito razoável, apenas com essa informação não é possível classificar um bom ou mau cliente. Quanto mais informações, melhor

---

<sup>72</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

<sup>73</sup> COSTA, Carlos Celso Orcesi da. *Cadastro Positivo - Lei n. 12.414/ 2011: comentada artigo por artigo*. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

<sup>74</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p.42

será a análise dos riscos de concessão de crédito.

Nos Estados Unidos, país em que há uma grande disponibilidade de informações pessoais para análise de risco de concessão de crédito, outros benefícios provenientes do tratamento de informações positivas são identificados: “maior acesso ao crédito a classes de baixa renda, redução do inadimplemento, prevenção de superendividamento, aumento de competição entre as instituições financeiras, encorajamento para entrada de novos competidores no mercado” <sup>75</sup> entre outros.

Ademais, o Banco Mundial destacou em documento formulado por um grupo de especialistas que as informações ao crédito devem possuir informações corretas e confiáveis, relacionadas ao crédito do tomador do empréstimo. Além disso, os sistemas de proteção ao crédito que possuem tanto informações negativas quanto positivas permitem uma avaliação de risco mais eficiente. <sup>76</sup>

O Ministério da Justiça em conjunto com o Ministério da Fazenda ressaltaram que o histórico de crédito com informações positivas são a grande inovação capaz de diferenciar bons e maus pagadores. Foi nesse sentido que a Lei 12.414/2011 foi editada, ou seja, é o tratamento de informações para formação de histórico de crédito, com a conseqüente promessa de redução de juros ao consumidor. Contudo, que ocorre “é a tendência em haver um aumento generalizado de dados – informações positivas – para facilitar a análise de risco na concessão do crédito” <sup>77</sup>. Além disso, são inseridas informações como: data de nascimento, filiação, endereço, contatos telefônicos, informações relacionadas à veículos, ações judiciais, falência, etc. Sob a perspectiva econômico-financeira essas informações auxiliam para uma melhor definição do perfil do consumidor e para uma análise de risco mais precisa, evitando a inadimplência e possibilitando uma menor taxa de juros. Todavia, sob a perspectiva jurídica aponta para a “necessidade de delimitar e restringir o número, a

---

<sup>75</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p.44

<sup>76</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>77</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p.45

qualidade e a forma de tratamento de informações positivas pelos bancos de dados de proteção ao crédito”<sup>78</sup>. Pois o aumento das informações pessoais pode ensejar uma ofensa à dignidade da pessoa humana e aos direitos da privacidade e honra.

A Lei de Cadastro Positivo ressaltou que as informações armazenadas devem ser: “objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão”<sup>79</sup>, pois assim haverá qualidade dos dados. Além disso, a lei definiu em seu artigo 3º, §2º, o que são informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão:

“Art. 3º Os bancos de dados poderão conter informações de adimplemento do cadastrado, para a formação do histórico de crédito, nas condições estabelecidas nesta Lei.

§ 1º Para a formação do banco de dados, somente poderão ser armazenadas informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão, que sejam necessárias para avaliar a situação econômica do cadastrado.

§ 2º Para os fins do disposto no § 1o, consideram-se informações:

I - objetivas: aquelas descritivas dos fatos e que não envolvam juízo de valor;

II - claras: aquelas que possibilitem o imediato entendimento do cadastrado independentemente de remissão a anexos, fórmulas, siglas, símbolos, termos técnicos ou nomenclatura específica;

III - verdadeiras: aquelas exatas, completas e sujeitas à comprovação nos termos desta Lei; e

IV - de fácil compreensão: aquelas em sentido comum que assegurem ao cadastrado o pleno conhecimento do conteúdo, do sentido e do alcance dos dados sobre ele anotados.”<sup>80</sup>

Assim, a qualidade das informações, da Lei de Cadastro Positivo, pressupõe que as informações são aquelas que descrevem fatos e que não envolvem juízo de valor. As informações têm que ser claras e o cadastrante deve evitar termos técnicos, ou seja, as informações devem possibilitar o imediato entendimento do cadastrado.

Outro aspecto importante que merece ser destacado nesta monografia a

---

<sup>78</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Cadastro positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p.45

<sup>79</sup> BRASIL. *Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)> Acesso em: 07 out. 2014

<sup>80</sup> BRASIL. *Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)> Acesso em: 07 out. 2014

respeito da Lei nº 12.414/2011 é o disposto em seu artigo 5º, inciso IV: “Art. 5º - São direitos do cadastrado: [...] IV - conhecer os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, resguardado o segredo empresarial;”

As entidades de proteção ao crédito passaram a oferecer um serviço que avalia o risco da concessão de crédito, dando nota ou classificando as informações do cadastrado.

O capítulo seguinte trata do Sistema de *Scoring*, que faz esse tipo de avaliação.

### 3 SISTEMA DE SCORING

Na concessão de crédito ao consumidor várias decisões devem ser tomadas diariamente: rejeitar ou aceitar propostas de financiamentos, autorizar ou rejeitar aumentos de limites de cartões de crédito, conceder ou não empréstimos, entre outras. O controle estatístico foi a maneira encontrada para gerenciar essas requisições de forma prática, descentralizada e eficiente. Assim, surgiu o conceito de *credit scoring*.

#### 3.1 O que é o Sistema de Scoring

Existem duas categorias de modelos de escores de crédito, eles são classificados como: modelos de escoragem comportamental (também chamados de *behavioral scoring*) e modelos de aprovação de crédito (*credit scoring*).<sup>81</sup> Contudo, nesse estudo será abordado apenas o sistema de escore de crédito.

O sistema de *scoring* ou sistema de escore de crédito é a pontuação utilizada por algumas pessoas jurídicas do setor financeiro para subsidiar a decisão se será concedido ou não o crédito aos consumidores.

No caso dos cartões de crédito, por exemplo, “o escore define o risco de inadimplência do tomador, ou seja, estima se o potencial usuário do cartão de crédito honrará os seus compromissos após iniciar a utilização do produto”.<sup>82</sup>

“O enfoque é a utilização da estatística para prever ocorrências futuras com base na experiência passada. A visão atuarial possui dois elementos inerentemente valiosos: a estabilidade das características de grandes grupos representativos da população e a experiência oriunda de informações previamente armazenadas. Se estatísticas apropriadas forem utilizadas em um portfólio já existente,

---

<sup>81</sup> SAUNDERS, Anthony. *Medindo o risco de crédito: novas abordagens para o value at risk e outros paradigmas*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

<sup>82</sup> SOUZA, Ródnei Bernardino. *O modelo de collection scoring como ferramenta para a gestão estratégica do risco de crédito*. 2000. 75 p. Dissertação de MBA apresentada ao Curso de Pós Graduação da EAESP/FGV, Área de Concentração: Risco de Crédito. São Paulo: EAESP/FGV. 2000. p. 22

e se o futuro de fato repetir o experimentado, será possível prever razoavelmente as perdas e receitas futuras”.<sup>83</sup>

### A SPC-Brasil afirma que o *scoring*

“é um modelo estatístico desenvolvido a partir de informações disponíveis, birôs, públicas e aquelas fornecidas pelo consumidor/credor, com o objetivo de comparar um grupo de consumidores com informações semelhantes e classificá-lo. Estatisticamente, os comportamentos se repetem, e isso pode ser monitorado”.<sup>84</sup>

Segundo a Boa Vista Serviços S/A (entidade administradora do Serviço Central de Proteção ao Crédito) o sistema de escore de crédito é a principal ferramenta de análise objetiva de crédito no mundo e analisa os dados disponíveis, verificando grupos com comportamentos que apresentam características semelhantes no passado para prever o que acontecerá no futuro, visto que uma sociedade massificada exige critérios objetivos. Além disso, este sistema não é um serviço prestado ao consumidor. Desta forma, a consulta gera um resultado imediato a partir dos dados disponíveis naquele momento. Ademais, o resultado obtido a partir de uma determinada consulta ao escore não é armazenado e não compõe um novo banco de dados. A empresa afirma que o sistema de *scoring* é apenas uma das ferramentas que auxiliam o comerciante ou o banco, sendo a política de crédito o principal vetor.<sup>85</sup>

A Serasa Experian afirma o escore de crédito é uma ferramenta estatística com credibilidade e utilização global e tem por finalidade ajudar os consumidores e as empresas a realizarem negócios a crédito, com menor custo, maior agilidade e

---

<sup>83</sup> SOUZA, Ródnei Bernardino. *O modelo de collection scoring como ferramenta para a gestão estratégica do risco de crédito*. 2000. 75 p. Dissertação de MBA apresentada ao Curso de Pós Graduação da EAESP/FGV, Área de Concentração: Risco de Crédito. São Paulo: EAESP/FGV. 2000. p. 21

<sup>84</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>85</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

segurança. O *scoring* utiliza informações públicas e outras disponíveis nas bases de dados da Serasa, coletadas de acordo com a lei. Destarte, ele indica a probabilidade de inadimplência de um determinado grupo ou perfil no qual um consumidor se insere, sem afirmar que ele esteve, está ou ficará inadimplente. O concedente é quem decide se vai ou não dar crédito ou realizar negócio. Segundo a instituição o score de crédito é mais uma ferramenta para avaliação imediata para concessão do crédito. O score é um serviço de estatística, lícito e indispensável para os consumidores e o mercado de crédito.<sup>86</sup>

“O Score de Crédito [...] é o resultado de um cálculo estatístico que tem por finalidade ajudar os consumidores e as empresas a realizarem negócios a crédito, com menor custo, maior agilidade e segurança. Esse serviço utiliza informações públicas e outras disponíveis na base de dados da Serasa Experian, coletadas de acordo com a lei. O Score indica, de maneira estatística, a probabilidade de inadimplência de determinado grupo ou perfil no qual um consumidor se insere, sem afirmar que ele esteve, está ou ficará inadimplente. Uma empresa considera vários fatores para decidir acerca da concessão do crédito, e o Score é apenas mais um dos vários elementos que podem ser utilizados. A empresa é que decide se vai ou não conceder o crédito.”<sup>87</sup>

Já segundo o Banco Central do Brasil (BACEN) o score de crédito é diferente de bancos de dados e cadastros de consumidores. As diversas fontes de dados analisados por serviços de score de crédito são regidas por diferentes legislações. As Leis nº 6.015/1973 e nº 11.882/2008 tratam dos registros públicos, ou seja, dados demográficos; já os bancos de dados e cadastros de consumidores estão dispostos no artigo 43 do CDC, em que as informações são prestadas pelo próprio interessado ou por ele disponibilizadas no contexto do relacionamento comercial e/ou financeiro. Os serviços de score apenas analisam dados preexistentes, de conhecimento inequívoco do interessado, reunidos conforme a legislação aplicável a cada uma de suas fontes. Alguns exemplos dessas

---

<sup>86</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>87</sup> SERASA. *Entenda o Score de Crédito*. Disponível em < <http://www.serasaconsumidor.com.br/score-credito/>> Acesso em: 28 set. 2014.

informações são: registro de imóveis, de Detrans, SPC, declarações do interessado, entre outras. O BACEN pondera que o art. 43 do CDC não se aplica a score, pois este não é cadastro, e sim apenas análise de dados de fontes diversas, já anteriormente conhecidos ou comunicados ao consumidor, que, ademais, solicitou o crédito, afastando a aplicação do dispositivo, mesmo que o score constituísse cadastro.<sup>88</sup>

O Banco acrescenta que este é um modelo de avaliação do risco de crédito de clientes com base em padrões estatísticos baseados em dados demográficos, de histórico de relacionamento comercial ou financeiro e de birô de crédito, utilizado em larga escala desde os anos 80, nas operações de varejo, representando importante evolução tecnológica na forma de avaliação de risco de crédito.<sup>89</sup>

Além disso, o Banco faz uma distinção entre o modelo manual: que apresenta um juízo de valor subjetivo de funcionário, avaliações potencialmente viesadas sobre a capacidade do tomador, além de ser lento e sem uniformidade. Já o modelo de score tem uma análise objetiva, isenta, rápida e eficiente, são feitas por empresas especializadas ou áreas específicas de grandes instituições e as informações são selecionadas por observação estatística. Assim, para a instituição, os serviços de score de crédito não são bancos de dados, não reúnem informações, apenas avaliam a informação preexistente em fontes de dados disponíveis, como registros públicos, serviços de proteção ao crédito, declarações do interessado, etc.<sup>90</sup>

Já a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) endossa que os scores de crédito não são base de dados, são cálculos estatísticos realizados a partir de dados públicos ou fornecidos pelo cliente a cada pedido de crédito. Ademais, a fonte

---

<sup>88</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>89</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>90</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

de informação desse sistema são os dados cadastrais fornecidos pelos clientes (nome, CPF, CEP, idade, etc.) e as fontes públicas (pendências financeiras, protestos, ações distribuídas, etc.), ou seja, os dados são coletados de acordo com a lei.<sup>91</sup>

“Assim, a ideia essencial dos modelos de *Credit Scoring* é identificar certos fatores-chave que influenciam na inadimplência ou inadimplência dos clientes, permitindo a classificação dos mesmos em grupos distintos e, como consequência, a decisão sobre a aceitação ou não do crédito em análise. A diferenciação desses modelos em relação aos modelos subjetivos de análise de crédito se dá, principalmente, pelo fato da seleção dos fatores-chave e seus respectivos pesos ser realizada através de processos estatísticos. Além disso, a pontuação gerada para cada cliente, a partir da equação dos modelos *Credit Scoring*, fornece indicadores quantitativos das chances de inadimplência desse cliente”.<sup>92</sup>

Portanto, o sistema de *scoring* aplica técnicas estatísticas, atribuindo pesos predeterminados, para conferir diferentes pontuações ao consumidor, gerando um escore de crédito, que pode ser usado para diferenciar os bons e maus pagadores através da segregação de suas características.

### 3.2 Como Funciona o Sistema de Escore de Crédito

Neste tópico será demonstrado como funciona o sistema de *scoring* em algumas instituições de concessão de crédito.

A FEBRABAN conduz o seu processo de cálculo e utilização de escores de crédito da seguinte forma: utiliza fontes de informação com dados coletados de acordo com a lei; faz o cálculo do *score* com o tratamento da informação e cálculos estatísticos, de forma dinâmica, calculado no momento do pedido de crédito; ordena

---

<sup>91</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>92</sup> ARAUJO, Elaine Aparecida. *Risco de crédito: Desenvolvimento de modelo credit scoring para a gestão da inadimplência de uma instituição de microcrédito*. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/ipeacaixa/premio2006/docs/trabpremiados/IpeaCaixa2006\\_Profissional\\_02lugar\\_tema03.pdf](http://www.ipea.gov.br/ipeacaixa/premio2006/docs/trabpremiados/IpeaCaixa2006_Profissional_02lugar_tema03.pdf)> Acesso em: 02 ago. 2014.

e agrupa clientes com perfis de risco semelhantes, de acordo com os segmentos de risco, faz isso de forma não individualizada; e o fluxo de análise não é determinístico, é uma variável dentro do processo decisório.<sup>93</sup>

O SPC utiliza um modelo estatístico desenvolvido a partir de informações públicas e fornecidas pelo consumidor/credor. O objetivo é comparar um grupo de consumidores com informações semelhantes e classificá-lo. Estatisticamente, os comportamentos se repetem, facilitando o monitoramento dos dados. Os indivíduos com comportamento semelhante recebem uma nota de probabilidade de risco, de acordo com a política de cada credor. Esta nota representa a chance do evento em questão ocorrer. Com essa informação a tomada de decisão se torna mais fácil.<sup>94</sup>

O sistema classifica os indivíduos com características diferentes utilizando um modelo estatístico que tem como objetivo separar ao máximo o menor risco do maior risco, esses modelos apenas classificam, eles não decidem, reforça o SPC. As empresas/credores decidem o ponto de corte em função da taxa de aprovação, em função da taxa de inadimplência e em função da rentabilidade (maximização do lucro). O SPC adverte que se o credor restringe muito a avaliação de crédito pode haver redução nas vendas, por outro lado, se o credor libera muito a avaliação de crédito pode aumentar a inadimplência. Para a instituição o desafio é achar o equilíbrio. A classificação das características diversas pode ser feita de várias maneiras: determinando o risco por idade, por CEP, entre outros.<sup>95</sup>

O SPC destaca que o *score* não cria, altera ou armazena quaisquer dados, tendo em vista que são analisadas as circunstâncias de prazo, tipo de crédito, lapso temporal, perspectiva do negócio empresarial, volatilidade dos índices de mercado, entre outros. Além disso, não há modelo único, sua fórmula pode ser moldada ou

---

<sup>93</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>94</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>95</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

modificada conforme os critérios estabelecidos pela parte contratante, razão pela qual o armazenamento do resultado obtido pelo *score* é inviável, por impossibilitar a comparação de resultados de origem divergentes.<sup>96</sup>

A Boa Vista Serviços S/A avalia o risco do inadimplemento de acordo com algumas informações utilizadas para cálculo do *score*, são elas: dados do tomador do crédito, por exemplo: profissão, sexo, endereço, renda, quantidade de consultas, apontamentos incluídos na base de dados da Boa Vista Serviços S/A, títulos protestados, existência de ações judiciais etc. – utilizando modelos estatísticos. Além disso, a avaliação utiliza como parâmetro o grupo no qual está inserido o tomador do crédito. O resultado da avaliação de risco será um dos subsídios utilizados pelo concedente do crédito para sua concessão e define o valor dos juros. As informações utilizadas para o cálculo do *score* são os dados públicos (informações do censo, pesquisa sobre mercado de trabalho, índices de inadimplência por região), informações fornecidas pelo pretendente do crédito na ficha de cadastro ou em momento anterior, comprovante de renda, profissão, escolaridade, idade, documentos pessoais (CPF, RG, Título de Eleitor, etc.), status do CPF na Receita Federal, CEP, etc. Esses dados são fornecidos pelo próprio pretendente do crédito. O resultado dessa análise é apenas um dos subsídios.<sup>97</sup>

A Boa Vista Serviços S/A utiliza algumas etapas em seu processo decisório: captura as informações do consumidor; utiliza as informações internas (atrasos, renegociações, valores das dívidas, todos junto ao próprio concedente de crédito); consulta o status do CPF na Receita Federal; faz análises cadastrais e da operação (idade, renda, profissão, escolaridade, valor financiado, espécie de produto); analisa as restrições externas (registros no banco de dados da Boa Vista Serviços S/A, títulos protestados e ações cíveis); posteriormente faz a geração do *score*, e, por fim,

---

<sup>96</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>97</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

é utilizada a política interna da loja que irá conceder ou não o crédito.<sup>98</sup>

A Serasa Experian efetua a avaliação de um grupo em que a pessoa se insere, e não avaliação individual. Esta avaliação é o resultado de uma análise estatística, baseada em dados 100% lícitos, advindos de informações cadastrais e negativas, além de informações públicas. Em seguida, analisa a probabilidade de inadimplência de um determinado grupo de forma dinâmica e em tempo real. A empresa utiliza no cálculo do score informações objetivas de origem pública e/ou existentes na base de dados da Serasa Experian. São consideradas as

“informações negativas constantes do banco de dados da Serasa Experian, consistentes em execuções judiciais, protestos, cheques sem fundos, ações de busca e apreensão, participação em empresas falidas ou em recuperação judicial, além de anotações de inadimplência (bancos, cartões de crédito, financeiras, telecomunicações, varejo e serviços); CEP: informação pública ou cadastral que é considerada levando-se em conta o nível de inadimplência e o volume de atividade econômica de determinada região. É uma análise estatística com base em dados públicos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); Idade: considera-se a faixa etária, a faixa economicamente ativa e a renda média, segundo informações disponibilizadas pelo IBGE. Mais uma vez, realiza-se uma análise de natureza estatística; e Participação societária: é considerado se o consumidor tem alguma participação societária, levando-se em conta a data de fundação da sociedade, o volume de empresas das quais é sócio, o tamanho da participação societária, o capital social da empresa e se ela está ativa”<sup>99</sup>.

Esses são alguns exemplos de como o sistema de *scoring* funciona em algumas entidades que utilizam esse sistema para atribuir nota ao consumidor e disponibiliza essas informações a pessoas jurídicas ou instituições que contratam esse serviço.

---

<sup>98</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>99</sup> SERASA. *Entenda o Score de Crédito*. Disponível em < <http://www.serasaconsumidor.com.br/score-credito/> > Acesso em: 28 set. 2014.

### 3.3 Recurso Especial nº 1.419.697: Audiência Pública sobre *Scoring*

Considerando o grande número de causas ajuizadas versando sobre o mesmo tema, o Recurso Especial nº 1.419.697 foi classificado como recurso repetitivo, pois ele representa um grupo de recursos que têm fundamento na mesma questão de direito. Assim, o andamento dos demais recursos está suspenso enquanto não houver o julgamento do referido recurso representativo de controvérsia.

Destarte, o ministro Paulo de Tarso Sanseverino, relator do Recurso Especial nº 1.419.697, em novembro de 2013, suspendeu, até que seja julgado o recurso repetitivo (pela 2ª Seção do STJ), a análise de todas as ações em trâmite com a mesma matéria. Além disso, determinou, devido a várias demandas no mesmo sentido, que fosse realizado uma abordagem técnica para fornecer informações que possam subsidiar o Superior Tribunal de Justiça (STJ) para dar solução à controvérsia. Por isso, foi realizada em 25 de agosto de 2014, a primeira Audiência Pública do STJ, conforme será detalhado a seguir.

#### 3.3.1 Descrição do Recurso

Em 14 de novembro de 2013, o processo do Recurso Especial nº 1.419.697 foi distribuído automaticamente para relatoria do Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Este recurso versa sobre a *“natureza dos sistemas de scoring e a possibilidade de violação a princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor capaz de gerar indenização por dano moral”*.<sup>100</sup> Conforme detalhado anteriormente, este sistema classifica se um consumidor possui baixa ou alta probabilidade de ser inadimplente, com base em arquivos de consumo em que conste o nome dele,

---

<sup>100</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 22 de novembro de 2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32656892&num\\_registro=201303862850&data=20131126&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32656892&num_registro=201303862850&data=20131126&formato=PDF)> Acesso em: 29 set. 2014.

inclusive após a exclusão de inscrições negativas.

Esta controvérsia chegou ao STJ após a condenação da Boa Vista Serviços S/A, que é a administradora do Serviço Central de Proteção ao Crédito, a pagar R\$ 8.000,00 (oito mil reais) a um morador do Rio Grande do Sul, que tinha uma nota (score) baixa e não possuía o nome negativado. Então, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJ-RS) avaliou que o sistema de *scoring* viola algumas proteções estabelecidas no CDC, pois o sistema disponibilizou informações de cobranças prescritas e impediu o acesso de quem foi citado.

“O consumidor ganhou indenização de uma empresa de pontuação porque, embora não houvesse nenhuma restrição de crédito contra ele, seus pedidos de cartões em lojas e bancos foram reiteradamente negados. As operadoras de cartão de crédito afirmavam que ele não possuía pontuação suficiente, mas se recusavam a dar mais informações porque os dados da análise de crédito seriam sigilosos”.<sup>101</sup>

No dia 26 do mesmo mês, foi publicada no Diário da Justiça Eletrônico (DJe) a decisão monocrática do relator, submetendo o recurso a julgamento da Segunda Seção, nos termos do artigo 2º da Resolução n.º 08/2008 do STJ. Dias depois foi publicada nova decisão aditando a comunicação anteriormente expedida, reforçando a suspensão das ações em trâmite, ainda sem solução.

O presente recurso especial foi interposto pela Boa Vista Serviços S/A, com fulcro na alínea “a”, inciso I, artigo 105, da Constituição Federal de 1988, contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, no curso da ação indenizatória cumulada com declaratória que foi movida por Anderson Guilherme Prado Soares. Destarte, este recurso foi admitido pelo TJ-RS como representativo de controvérsia multitudinária. Pois foi considerado que vários recursos estão fundamentados com a mesma questão de direito, justificando o exame do mérito deste recurso, pois estão presentes seus requisitos necessários. Além disso, o ministro aditou sua decisão, esclarecendo que:

---

<sup>101</sup> CONJUR. Sistema Scoring: Audiência pública no STJ sobre cadastro de risco de crédito tem 21 habilitados. *Revista Eletrônica Consultor Jurídico*. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-ago-11/audiencia-publica-cadastro-risco-credito-21-habilitados>> Acesso em: 03 set. 2014

“a) a suspensão abrange todas as ações em trâmite e que ainda não tenham recebido solução definitiva; b) não há óbice para o ajuizamento de novas demandas, mas as mesmas ficarão suspensas no juízo de primeiro grau; c) a suspensão terminará com o julgamento do presente recurso repetitivo”.<sup>102</sup>

Isso se dá ao fato de que existem 36.724 processos semelhantes, apenas no Foro Central da Capital de Porto Alegre, que versam sobre a mesma matéria.<sup>103</sup>

Devido à complexidade da matéria e sua repercussão no mundo jurídico, algumas instituições solicitaram a habilitação como terceiro interessado e *amici curiae*. O Banco Central, a da Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (SPC Brasil) e a da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) foram admitidos como *amici curiae*, além dessas instituições a Serasa Experian, foi admitida como terceira interessada.<sup>104</sup>

Para subsidiar o julgamento do Recurso em questão, o ministro relator verificou que seria necessário a realização de uma Audiência Pública para esclarecer algumas questões relacionadas a presente demanda.

### 3.3.2 Audiência Pública

Em 25 de agosto de 2014 o Superior Tribunal de Justiça – STJ realizou sua

---

<sup>102</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 27 de novembro de 2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32791853&num\\_registro=201303862850&data=20131129&tipo=0&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32791853&num_registro=201303862850&data=20131129&tipo=0&formato=PDF)> Acesso em: 30 set. 2014.

<sup>103</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 27 de novembro de 2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32791853&num\\_registro=201303862850&data=20131129&tipo=0&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32791853&num_registro=201303862850&data=20131129&tipo=0&formato=PDF)> Acesso em: 30 set. 2014.

<sup>104</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 07 de abril de 2014. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=34688711&num\\_registro=201303862850&data=20140410&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=34688711&num_registro=201303862850&data=20140410&formato=PDF)> Acesso em: 01 out. 2014.

primeira Audiência Pública, por iniciativa do relator do REsp 1.419.697, o ministro Paulo de Tarso Sanseverino, que achou necessário que houvesse uma ampla abordagem técnica sobre o assunto controverso. O tema desta Audiência foi sobre a ferramenta que atribui nota ao comportamento dos consumidores e é comercializada a empresas por entidades de proteção ao crédito, o sistema de *scoring*.

O STJ não dispõe de uma norma específica sobre a realização de Audiências Públicas, sendo assim, a corte aplicou as regras sobre a divulgação do evento constantes no regimento interno do Supremo Tribunal Federal.

Os interessados em participar deveriam apresentar na inscrição sua posição referente ao tema, com o objetivo de equilibrar as exposições. A Audiência Pública teve 21 habilitados: o Dr. Flávio Pereira Lima; Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Mato Grosso do Sul, representada pelo Dr. Leandro Amaral Provenzano; Confederação Brasileira de Aposentados, Pensionistas e Idosos - COBAP, representada pelo Dr. Antonio Celso Nogueira Leiria; Dr. Leonardo Roscoe Bessa, Promotor de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios; Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor - BRASILCON, representado pelo Dr. Bruno Miragem; SPC/SC, representado pelo Dr. Rodrigo Titericz; Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas - CNDL, representado pelo Dr. Nival Martins da Silva Júnior; Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal, representada Dr. Fernando Martins; Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre - CDL/RS, representada pelo Dr. Fernando Smith Fabris; Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor Bancário - IBDConb, representado pelo Dr. Raphael Atherino dos Santos; Associação Nacional de Informação e Defesa do Consumidor - ANDICON, representada pelo Dr. Remi Molin; Dr. Fabiano Garcia Severgini; Associação PROCOPAR, representada pelo Dr. Josafar Augusto da Silva Guimarães; Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, representada pela Dra. Josane de Almeida Heerdt; Banco Central do Brasil, representado pelo Dr. Isaac Menezes Sidney Ferreira e pelo Sr. Ailton de Aquino Santos; Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, representada pela Dra. Larissa Davidovich e pelo Dr. Fábio Ferreira da Cunha; Serasa Experian S/A, representada pelo Dr. Fabiano Robalinho Cavalcanti e pelo Sr. Vander Nagata; PROTESTE Associação de

Consumidores, representada pela Dra. Maria Inês Dolci; Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, representada pelo Dr. Marcos de Barros Lisboa; Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC, representada pelo Dr. Walter Faiad de Moura; a Secretaria da Micro e Pequena Empresa da Presidência de República - SMPE/PR, representada pelo Dr. José Levi Mello do Amaral Jr; e posteriormente foi habilitado o Dr. Lisandro Goularte Moraes, na qualidade de procurador do recorrido<sup>105</sup>. Alguns interessados se cadastraram, porém não foram habilitados, mas poderiam participar do evento como ouvintes.

O objetivo da Audiência foi:

“debater a classificação que serviços de proteção ao crédito e instituições financeiras fazem de clientes para apontar seu potencial de inadimplência e a possibilidade do reconhecimento de dano moral por violação aos direitos do consumidor em razão do uso dessas informações para negar crédito”.<sup>106</sup>

Devido ao grande número de inscrições, a Audiência foi dividida em quatro painéis, cada um era composto por cinco pessoas e o último painel por sete entidades interessadas. Cada painel foi presidido por um Ministro do STJ. Os painéis foram divididos da seguinte forma: no primeiro painel apresentaram-se as entidades contrárias ao Sistema; em seguida houve a apresentação de dois painéis compostos por entidades favoráveis; posteriormente outro painel com uma entidade contrária. A divisão dos painéis foi planejada pelo STJ com o objetivo de que cada painel possuísse pessoas que tinham a mesma posição, e na sequência seria feito o contraponto.<sup>107</sup>

---

<sup>105</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 07 de agosto de 2014. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=37552007&num\\_registro=201303862850&data=20140808&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=37552007&num_registro=201303862850&data=20140808&formato=PDF)> Acesso em: 09 out. 2014.

<sup>106</sup> CONJUR. Sistema Scoring: Audiência pública no STJ sobre cadastro de risco de crédito tem 21 habilitados. *Revista Eletrônica Consultor Jurídico*. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-ago-11/audiencia-publica-cadastro-risco-credito-21-habilitados>> Acesso em: 03 set. 2014

<sup>107</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica

Além dessa forma de organização do evento, a princípio, seria feito um sorteio no início da Audiência. Contudo, para otimizar o tempo, decidiu-se que o sorteio seria feito antes. O sorteio foi feito no dia 22 de agosto de 2014: estava presente um representante da OAB/DF e um representante do Ministério Público, que, coincidentemente, tinham posições contrárias.<sup>108</sup>

Com base nessa Audiência Pública, será exposta no próximo tópico a posição de algumas entidades representativas do setor e as divergências em torno da legalidade do sistema de escoragem de crédito.

### **3.4 Divergências em torno da Legalidade do Sistema de *Scoring***

As divergências em torno da legalidade do Sistema de *Scoring* foram analisadas com base nas posições mais representativas apresentadas na 1ª Audiência Pública realizada no STJ. Além disso, foi considerada na escolha das entidades, a facilidade de acesso aos dados, pois devido o tema ser muito recente alguns dados ainda estão indisponíveis ao público. Ademais, não foi possível o acesso às notas taquigráficas de todas as entidades. Apesar dessa restrição, a escolha dessas instituições é representativa, visto que as entidades escolhidas são as que mais atuam com bancos de dados de proteção ao crédito, ou estão relacionadas à proteção ao consumidor.

#### *3.4.1 Argumentos a favor do Sistema Scoring*

No Brasil, existem várias instituições a favor do sistema de *scoring*. Será apresentado aqui a posição da Serasa Experian, do Banco Central do Brasil, do SPC e da Boa Vista Serviços S/A.

Para a Serasa o sistema de *scoring* não descumpre o Código de Defesa do

---

sem revisão do orador.

<sup>108</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

Consumidor, pois ele “utiliza informações públicas, que dispensam notificação ao consumidor, e cadastrais, constantes no banco de dados da própria Serasa que foram comunicadas ao consumidor no momento da inclusão”.<sup>109</sup> Além disso, o sistema de escore de crédito comunica os consumidores quando há a inclusão de informações no seu banco de dados. O score é um serviço de estatística dinâmico, que não é incluído no banco de dados, nem em cadastros, dispensando assim a comunicação. Essa característica do sistema respeita o disposto no artigo 43, §2º, do CDC. Por isso, a Serasa considera que o score é lícito.

No mesmo sentido, o BACEN afirma que tanto o CDC quanto a legislação de regulação financeira respaldam os serviços de escore. O Banco enumera alguns dispositivos que versam sobre a matéria: a CF/88 em seus artigos. 5º, inciso XXXII; 170, inciso V e artigo 192; o CDC nos artigos 6º, 7º e 10; a Lei nº 4.595/64, artigo 4º, inciso VIII, e a Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 1.559/88, entre outras.<sup>110</sup>

Ademais, o Banco Central do Brasil salienta que os serviços de escore evitam crédito impróprio ao consumo, considerando o alto risco para o consumidor individual e os reflexos negativos para o conjunto dos consumidores bancários e para a estabilidade econômica.

O Banco defende que o artigo 43 do CDC, que dispõe sobre os bancos de dados e cadastros de consumidores, não incide sobre o serviço de avaliar risco de crédito com base em informações também oriundas dessas fontes. Assim, há a aderência do escore aos parâmetros regulatórios de avaliação de risco de crédito. Além disso, os serviços de escore garantem atendimento às exigências mínimas da legislação para avaliação do risco de crédito (de acordo com as Resoluções CMN 2.682/1999 e 3.721/2009), são elas: a situação econômico-financeira do tomador; o grau de endividamento; a capacidade de geração de resultados; o fluxo de caixa; a

---

<sup>109</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>110</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

administração e qualidade de controles; a pontualidade e atrasos nos pagamentos; as contingências; o setor de atividade econômica; e o limite de crédito.<sup>111</sup>

O BACEN afirma que existem alguns benefícios dos serviços de escore de crédito para a função social do Sistema Financeiro Nacional (SFN), entre elas: a oferta de serviços de escore por empresas especializadas, provendo tecnologia eficiente para a avaliação de risco de crédito, com ganhos de escala, que favorece o crédito mais farto e rápido e de menor custo para os consumidores; a prevenção de discriminações, arbitrariedades e fraudes; a prevenção ao superendividamento; a diminuição dos níveis de inadimplência; a expansão responsável do crédito e educação financeira; a estabilidade financeira; a competitividade e eficiência; e o desenvolvimento equilibrado em consonância com o artigo 192 da CF/88. Vale ressaltar que o Brasil integra o grupo de estudo do Banco Mundial sobre as melhores práticas em avaliação de risco de crédito.<sup>112</sup>

A Boa Vista Serviços S/A (que é a Recorrente do REsp 1.419.697), para demonstrar que o sistema de *scoring* é lícito, exemplifica a importância do *score*, com base no caso do autor da demanda. A análise deste consumidor no sistema Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC) mostra que o Recorrido possuía, quando do ajuizamento da ação, *score* acima da média e se inseria em um grupo no qual, estatisticamente, a probabilidade de inadimplência era de 33%.<sup>113</sup>

O SCPC agrupa os consumidores em faixas de risco, tendo como parâmetro o comportamento médio esperado em termos de inadimplência baseado no “histórico de informações de mercado compartilhadas na base da Boa Vista. A pontuação do *Score* varia de 0 a 1.000 e indica menor risco para a concessão de crédito à medida

---

<sup>111</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>112</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>113</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

que se aproxima de 1.000".<sup>114</sup>

A entidade afirma que o *score* não é um banco de dados, pois o resultado da consulta não fica armazenado. Assim, para o SCPC a negativa de crédito não gera danos morais. Outrossim, o *score* é apenas um dos elementos que auxiliam o comerciante a celebrar o negócio jurídico. Os motivos íntimos, ou seja, subjetivos, que levam as partes a celebrar ou não determinado negócio jurídico não integram a relação jurídica. Por isso, se a própria negativa de crédito não gera dano, a ferramenta tecnológica, que é um dos subsídios dessa decisão, também não gera dano moral.

Outra entidade que considera o sistema de *scoring* lícito é a SPC Brasil. Para eles, é totalmente lícito que para a concessão de crédito sejam estabelecidos critérios pelos concessionários, desde que não discriminatórios, tendo em vista que a concessão de crédito não é equiparada a um serviço público essencial, estando sua política de concessão sujeita às regras da livre iniciativa. Assim, eles consideram legal a recusa na concessão de crédito ao consumidor que não preencheu os requisitos mínimos exigidos pelo credor.<sup>115</sup>

O SPC Brasil acredita que a ferramenta estatística *score* está em consonância com os princípios da ordem econômica, da livre concorrência e da própria defesa do consumidor, conforme dispõe o artigo 170, "caput", incisos IV e V da Constituição Federal, respectivamente, os quais buscam a harmonização de interesses supra pessoais.

Para a utilização dos dados dos cadastros de inadimplentes, o SPC Brasil ressalta que a legislação consumerista é clara ao afirmar que quando se cria um cadastro é necessária a prévia comunicação, não proibindo ou restringindo a utilização de dados já devidamente cadastrados, notificados e divulgados aos

---

<sup>114</sup> BOA VISTA. *Aplicativo para análise de crédito de pessoa física*. 2012. Disponível em: <<http://www.boavistaservicos.com.br/sem-categoria/aplicativo-para-analise-de-credito-de-pessoa-fisica/>> Acesso em: 08 out. 2012.

<sup>115</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

consultantes daquele banco de dados e de plena ciência do próprio consumidor. Assim considerando que a autorização do consumidor é condição *sine qua non* para formação regular do cadastro positivo e a partir dele da utilização dos dados lá existentes. Ou seja, no caso de um produto estatístico que venha a utilizar os dados do cadastro positivo para sua confecção é necessário a prévia autorização do consumidor, mas possuindo o cálculo estatístico elaborado a partir dos dados coletados neste tipo de banco de dados é legal.<sup>116</sup>

A legislação brasileira admitiu que se possa manipular os dados na concessão do crédito, inclusive elaborando cálculos estatísticos, conforme o artigo 7º da Lei nº 12.414/11:

“As informações disponibilizadas nos bancos de dados somente poderão ser utilizadas para: I - realização de análise de risco de crédito do cadastrado; ou II - subsidiar a concessão ou extensão de crédito e a realização de venda a prazo ou outras transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro ao consulente.”<sup>117</sup>

Destarte, a SPC Brasil considera que o *score* não é um banco de dados. Nesse sentido,

[...]o Concentre Scoring consiste em uma ferramenta que, a partir de informações objetivas do estabelecimento onde o crédito está sendo solicitado combinadas com informações do cliente, fornecidas pela própria loja, emite pontuação de zero a cem para representar a probabilidade de inadimplemento. A pontuação pondera o risco do cliente em relação ao risco médio da empresa, sendo o sistema inteiramente informatizado. O que se verifica é que o conhecido “cadastro positivo”, que gera tal pontuação, é apenas uma ferramenta que pode ou não ser contratada pelo lojista para auxiliar a análise de concessão de crédito. Não há qualquer vinculação entre o resultado do cálculo e a decisão a ser tomada pela empresa, até mesmo porque o “Concentre Scoring” não é o único instrumento disponível no mercado. O referido sistema trata-se, em verdade, de uma ferramenta de análise do comportamento do consumidor no

---

<sup>116</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>117</sup> BRASIL. *Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)> Acesso em: 07 out. 2014

mercado, tendo como função definir um perfil do consumidor a partir de sua capacidade de crédito e/ou de contrair dívida, não configurando registro negativo. O fato de o consumidor constar ou não junto ao sistema contestado pelo demandante, ao contrário do alegado em inicial, não acarreta a qualificação de mau pagador, nem implica negativa de crédito. Portanto, não se tratando de um cadastro negativo, mas, sim, de uma ferramenta probabilística, resta descaracterizada a incidência do artigo 43, § 2º, do CDC. [...]”<sup>118</sup>

Por fim, a entidade considera que o cálculo estatístico denominado *Score* ou *Rating* é legal e que deve ser afastada a responsabilidade na configuração do dano a ser suportado pelas empresas que elaboram, disponibilizam e utilizam as ferramentas para sua execução, na medida em que não adotaram nenhuma conduta que gerasse os supostos danos arguidos.

### 3.4.2 Argumentos contra o Sistema Scoring

Algumas entidades de proteção ao consumidor questionam a legalidade do sistema de *score*. Neste tópico serão abordados os argumentos da Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) de Porto Alegre, a CDL mais tradicional do país; e da Associação de Consumidores PROTESTE.

A Câmara de Dirigentes Lojistas (CDL) considera alguns fundamentos utilizados para qualificar o serviço de *score* como irregular, são eles: a falta de transparência, descumprindo o disposto no artigo 6º, inciso III do CDC; e a falta da notificação prévia do consumidor, desobedecendo o artigo 43 parágrafo 2º do CDC, inclusive com a afirmação da existência de um banco de dados oculto.<sup>119</sup> Essa

---

<sup>118</sup> RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Apelação Cível. O "Concentre Scoring" materializa-se como uma ferramenta de análise do comportamento do consumidor no mercado, tendo como função definir um perfil do consumidor a partir de sua capacidade de crédito e/ou de contrair dívida, não se configurando como um registro negativo. Inexiste respaldo para a pretensão recursal, na medida em que inaplicável o disposto no art. 43, do CDC, ao caso, bem como ausente a utilidade da pretensão. Manutenção da sentença. Apelação desprovida. *Apelação Cível nº 70054206685*. Décima Quinta Câmara Cível. Apelante: Sergio Plates dos Santos. Apelado: Serasa S/A. Relator(a): Des.ª Ana Beatriz Iser. Rio Grande do Sul, 15 de maio de 2013. Disponível em: < [http://www3.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/download/exibe\\_documento.php?ano=2013&codigo=766213](http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento.php?ano=2013&codigo=766213)> Acesso em: 07 out. 2014.

<sup>119</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica

denominação de banco de dados oculto é utilizada no discurso desta CDL, pois refere-se a um banco de dados que não era efetivamente o banco de dados que é notificado, assim, só poderia ser um banco de dados oculto. Portanto, a empresa enfatiza que deve haver transparência para que o *scoring* seja considerado legal. Se um banco de dados é utilizado para dar nota a um consumidor, é esse banco de dados que deve ser comunicado a ele. A entidade reforça que é preciso dar acesso a todos os consumidores para que eles solicitassem o seu *scoring* e todas as devidas explicações relacionadas a este sistema.<sup>120</sup>

Já a PROTESTE Associação de Consumidores é contrária à interpretação extensiva do *scoring*, pois permite que sejam usadas informações dos consumidores sem lhes prestar nenhum esclarecimento sobre o uso dessas, pois este uso talvez seja equivocado. Essa interpretação dos dados coletados configura um retrocesso em relação ao que dispõe o Código de Defesa do Consumidor (CDC) em termos de direito à informação e ao princípio da dignidade da pessoa humana.<sup>121</sup>

A Associação considera que os sistemas coletores de informações podem manter dados com fins específicos, para fomento à autorização de crédito (conforme previsto na Seção VI do CDC), mas não parece adequado que possam denegar ou dificultar o acesso ao crédito sem explicação plausível ou algum lastro em critérios objetivos. Além disso, deve observar o direito à informação (consoante o artigo 6º, inciso III do CDC): a atuação das empresas privadas deve sujeitar-se ao mínimo existencial no campo das informações aos interessados. Pois, dessa forma, pode-se ter a oportunidade de alterar eventuais irregularidades, ou até mesmo ilegalidades que ocorram por erro mecânico ou humano na coleta e manutenção dessas informações, com fulcro no artigo 43, § 3º do CDC, e artigo 5º, incisos LXIX e LXXII

---

sem revisão do orador.

<sup>120</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>121</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

da Constituição Federal.<sup>122</sup>

A PROTESTE destaca que a impossibilidade de acesso às informações pode fomentar a discriminação e o ilícito criminal (artigo 73 do CDC), pois o sigilo impede que os consumidores afetados saibam se os critérios subjetivos adotados resultam de comparações puramente objetivas ou se há critérios meramente subjetivos como questões raciais ou de compras passadas, em que o *scoring* considera o objeto de consumo (bebidas alcoólicas, tipo de carro, fumante) para traçar o perfil do consumidor ideal. Assim, a organização considera o critério de subjetividade ilegal.<sup>123</sup>

Como Associação de Consumidores, a PROTESTE destaca que o consumidor tem o direito de saber o motivo pelo qual lhe são imputadas negativas de crédito ou sobretaxas de juros, para que possa se defender de eventuais equívocos ou preconceitos. Nesse contexto, o ônus da prova cabe a quem acusa, mas isso só será possível se o consumidor tiver acesso aos critérios e dados utilizados nestas pontuações.<sup>124</sup>

Portanto, o *scoring* de consumidores e empresas deve ter seu uso regulamentado e fiscalizado, sob pena de se criarem abusos e violações legais. Importante frisar que os referidos cadastros são importantes para a concessão de crédito.

### 3.4.3 Análise do Sistema de Scoring

O sistema de *scoring* pode ter reflexos positivos ou negativos nas relações entre consumidor e fornecedor de acordo com as diretrizes e ações das entidades

---

<sup>122</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>123</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

<sup>124</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

de proteção ao crédito. Com base neste estudo, observa-se que o sistema de *scoring* é uma ferramenta interessante, mas deve ser bem utilizada.

Para melhor análise do tema é necessário frisar que, para o bom funcionamento do *scoring*, este sistema deve observar vários dispositivos legais, além do diálogo das fontes: em que o ordenamento jurídico deve ser interpretado de forma sistemática e coordenada. Os principais dispositivos a serem observados nesse caso são o CDC, a Lei do Cadastro Positivo – é imprescindível um diálogo entre essas normas – e os princípios e inteligência da Constituição Federal de 1988.

Não há como adotar uma posição favorável ou contrária aos sistemas de escore de crédito, mas, deve ser observada a forma que ele é utilizado.

Existem vários benefícios do sistema de *scoring*, como bem observou o Banco Central do Brasil, destaco a prevenção ao superendividamento e, conseqüentemente a diminuição da inadimplência. Pois, pode ocorrer do consumidor ter uma nota baixa (por estar realmente endividado) e, com base na análise estatística do sistema não conseguir o crédito desejado, evitando que contraia mais dívidas. Contudo, não há benefícios se o sistema for mal utilizado.

A coleta de informações por parte das entidades de proteção ao crédito deve atender alguns requisitos. As entidades de proteção ao crédito buscam ter mais informações sobre o consumidor para não se restringir à questão de dívida vencida e não paga, essas informações adicionais devem ser coletadas de forma legítima.

Tanto o CDC, como a Lei do Cadastro Positivo, foram editadas considerando a importância do crédito, a importância do direito à informação, da honra, da privacidade (destacando-se a proteção dos dados pessoais), resultado da ponderação de valores e princípios constitucionais.

O diálogo das fontes é muito importante nesse processo, pois, se os limites e pressupostos da Lei do Cadastro Positivo forem observados em diálogo com o CDC, as entidades de proteção ao crédito atuarão de forma lícita. Por outro lado, se esses pressupostos não forem observados, transcende-se para o campo da ilicitude, ofendendo o direito à privacidade e à honra.

Além disso, o CDC dispõe que as informações têm que ser claras, objetivas e o consumidor tem que ser comunicado previamente da inclusão de dados negativos.

A Lei de Cadastro Positivo ressaltou que as informações armazenadas devem ser: “*objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão*”<sup>125</sup>, possibilitando que o cadastrado entenda imediatamente esta informação. Pois isso facilitará o consumidor exercer seu direito à correção da informação, caso esteja equivocada. Um dos obstáculos encontrados atualmente no sistema de score de crédito é identificar quais são os elementos que compõe àquela informação (para se chegar a uma nota), pois para corrigi-la é necessário conhecê-la. O direito à correção está tanto no CDC como na Lei do Cadastro Positivo. Por isso, tem que haver transparência, respeitando a boa-fé objetiva prevista neste Código.

O artigo 5º, inciso IV da Lei nº 12.414/2011 justifica a possibilidade do Sistema de *Scoring* quando afirma que é direito do consumidor: “*conhecer os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, resguardado o segredo empresarial*”.<sup>126</sup> Esse é o fundamento legal da legitimidade do *scoring*.

Com relação à informação negativa que compõe o banco de dados, posteriormente utilizada para o sistema de score, ela só é legítima se houver comunicação prévia do consumidor. As outras informações devem ser consentidas ou requeridas pelo próprio consumidor. Porém, atualmente se desconhece onde as informações foram colhidas, quais informações estão no sistema, se houve legitimidade na coleta dessas informações, etc. Ou seja, deve haver transparência.

Diante de todo o exposto conclui-se que as atividades desenvolvidas pelos bancos de dados de proteção ao crédito, para se legitimarem, devem observar rigorosamente os contornos jurídicos estabelecidos (principalmente pela Lei de Cadastro Positivo e o CDC). Outrossim, a análise de risco realizada por meio de *scoring* só é possível se realizada com obtenção legítima dos dados, ou seja, com a

---

<sup>125</sup> BRASIL. Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)> Acesso em: 07 out. 2014

<sup>126</sup> BRASIL. Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)> Acesso em: 07 out. 2014

comunicação prévia – no caso da informação negativa – e consentimento informado ou requerimento do consumidor – no caso de informação positiva. Ademais, o consumidor deve conhecer todas as informações que afetem seu *scoring* bem como o peso que possuem em relação à sua avaliação. Pois, dessa forma, o consumidor pode questionar o *scoring* tanto em relação à correção das informações bem como à legitimidade das informações coletadas. Destaca-se que nenhum consumidor pode ficar sujeito à denegação de crédito, baseada exclusivamente em meios automatizados. Então, a atribuição de *Scoring*, sem observar tais critérios, é ofensiva aos direitos da personalidade e pode ensejar indenização por dano moral se não for observados os critérios aqui propostos de transparência, objetividade, veracidade das informações e clareza.

Portanto, o sistema é importante e útil, mas deve ser utilizado com transparência, clareza, objetividade e veracidade possibilitando o questionamento do consumidor, caso seja necessário.

## CONCLUSÃO

A presente monografia tratou dos bancos de dados de proteção ao crédito e analisou o sistema de *scoring*. Iniciou-se a abordagem conceituando o crédito, os bancos de dados de consumidores e o cadastro de consumidores. Foi apresentado a distinção entre bancos de dados e cadastros de consumo, pois o Código de Defesa do Consumidor não regula somente os bancos de dados de consumidores, como também os cadastros.

Em seguida, foi apresentada a análise cronológica e a evolução histórica referente aos sistemas de cadastros e bancos de dados de consumidores, passando pelo surgimento dos bancos de dados, a forma como era feito a coleta de dados, como as instituições surgiram e a expansão dessas entidades no Brasil.

Posteriormente há um tópico dedicado aos direitos da personalidade, destacando o princípio da dignidade da pessoa humana, e os direitos especiais da personalidade: a privacidade e a honra.

No Capítulo 2 foi abordado a Lei do Cadastro Positivo focando nos aspectos relacionados aos arquivos de consumo e ao termo negativo e positivo e os arquivos de consumo públicos e privados. Em seguida foram detalhados os aspectos importantes para esta monografia relacionados à Lei nº 12.414/2011, que disciplinou os arquivos de consumo.

O último capítulo desta monografia aborda o Sistema de *Scoring*, iniciou-se detalhando o que é o sistema de escore de crédito de acordo com algumas entidades de proteção ao crédito e como funciona este sistema em algumas instituições de concessão de crédito.

Em seguida, analisou-se o Recurso Especial nº 1.419.697 que versa sobre a possibilidade de violação aos princípios e regras do CDC e sobre a natureza dos sistemas de *scoring*. Este Recurso Especial está em análise devido ao grande número de ações ajuizadas versando sobre este tema.

Dando sequência ao andamento do Recurso citado aconteceu a primeira

Audiência Pública do Supremo Tribunal Federal, cujo o assunto era o sistema de *Scoring* e ocorreu em agosto de 2014.

Por fim, apresentam-se as divergências em torno da legalidade do sistema de escore de crédito, que foram analisadas com base nos argumentos a favor e contra o *scoring*.

Diante de todo o exposto concluiu-se que as entidades que são a favor do sistema de escore de crédito consideram que os serviços deste sistema são respaldados pela legislação vigente, pois a legislação brasileira admitiu que se possa manipular os dados na concessão do crédito, inclusive elaborando cálculos estatísticos. Essas entidades reforçam que o score não é um banco de dados, pois o resultado da consulta não fica armazenado. Além disso, o *scoring* traz alguns benefícios, o mais significativo é que evitam o crédito impróprio ao consumo, evitando o supeendividamento. Já para as entidades que são contra o sistema de *scoring* afirmam que ele deve ser fiscalizado e regulamentado, pois assim evitam-se abusos e violações à lei. Pois atualmente, o *scoring* permite que sejam usadas informações dos consumidores sem que seja dado nenhum esclarecimento sobre o uso dessas informações. Para essas entidades o principal empecilho do sistema é que ele não é transparente.

Assim, concluiu-se que as atividades desenvolvidas pelos bancos de dados de proteção ao crédito devem observar rigorosamente os contornos jurídicos estabelecidos. Ademais, a análise de risco realizada por meio de *scoring* só é possível se realizada com a comunicação prévia (no caso da informação negativa) e com consentimento informado ou requerimento do consumidor (no caso de informação positiva).

Não obstante, o consumidor deve conhecer todas as informações que afetem seu *scoring* bem como o peso que possuem em relação à sua avaliação, pois assim, o consumidor pode questionar o *scoring* tanto em relação à correção das informações bem como à legitimidade das informações coletadas.

Portanto, o sistema de escore de crédito é importante e útil, mas deve ser utilizado com transparência e clareza possibilitando o questionamento do

consumidor, caso seja necessário.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *O Princípio Fundamental da Dignidade Humana e sua Concretização Judicial*. 2008. Disponível em: <[http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=5005d7e7-eb21-4fbb-bc4d-12affde2dbbe&groupId=10136](http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=5005d7e7-eb21-4fbb-bc4d-12affde2dbbe&groupId=10136)> Acesso em: 04 out. 2014.

ARAUJO, Elaine Aparecida. *Risco de crédito: Desenvolvimento de modelo credit scoring para a gestão da inadimplência de uma instituição de microcrédito*. Disponível em: <[http://www.ipea.gov.br/ipeacaixa/premio2006/docs/trabpremiados/lpeaCaixa2006\\_Profissional\\_02lugar\\_tema03.pdf](http://www.ipea.gov.br/ipeacaixa/premio2006/docs/trabpremiados/lpeaCaixa2006_Profissional_02lugar_tema03.pdf)> Acesso em: 02 ago. 2014.

BOA VISTA. *Aplicativo para análise de crédito de pessoa física*. 2012. Disponível em: <<http://www.boavistaservicos.com.br/sem-categoria/aplicativo-para-analise-de-credito-de-pessoa-fisica/>> Acesso em: 08 out. 2012.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília: Senado Federal, 2010.

BRASIL. *Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997*. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9507.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9507.htm)> Acesso em: 28 ago. 2014.

BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)> Acesso em: 22 ago. 2014.

BRASIL. *Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm)> Acesso em: 07 out. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notas Taquigráficas. *Audiência Pública sobre o Sistema Scoring*. Coordenadoria de Taquigrafia. Segunda Seção. Brasília. 25 ago. 2014. Nota taquigráfica sem revisão do orador.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 22 de novembro de 2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32656892&num\\_registro=201303862850&data=20131126&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32656892&num_registro=201303862850&data=20131126&formato=PDF)> Acesso em: 29 set. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso

Sanseverino. Brasília, 27 de novembro de 2013. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32791853&num\\_registro=201303862850&data=20131129&tipo=0&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=32791853&num_registro=201303862850&data=20131129&tipo=0&formato=PDF)> Acesso em: 30 set. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 07 de abril de 2014. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=34688711&num\\_registro=201303862850&data=20140410&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=34688711&num_registro=201303862850&data=20140410&formato=PDF)> Acesso em: 01 out. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. *REsp 1419697(2013/0386285-0)*. Segunda Turma. Recorrente: Boa Vista Serviços S/A. Recorrido: Anderson Guilherme Prado Soares. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 07 de agosto de 2014. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=37552007&num\\_registro=201303862850&data=20140808&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=37552007&num_registro=201303862850&data=20140808&formato=PDF)> Acesso em: 09 out. 2014.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BESSA, Leonardo Roscoe. Abrangência da disciplina conferida pelo Código de Defesa do Consumidor aos bancos de dados de proteção ao crédito. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 11, n. 42, p.149-172. 2002.

\_\_\_\_\_. O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003. v.1.

\_\_\_\_\_. *Cadastro positivo*: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

\_\_\_\_\_, L. R.; MARQUES, Cláudia Lima; Antonio Herman Benjamin. *Manual de Direito do Consumidor*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012. v.1. 496p.

CONJUR. Sistema Scoring: Audiência pública no STJ sobre cadastro de risco de crédito tem 21 habilitados. *Revista Eletrônica Consultor Jurídico*. 2014. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2014-ago-11/audiencia-publica-cadastro-risco-credito-21-habilitados>> Acesso em: 03 set. 2014

COSTA, Carlos Celso Orcesi da. *Cadastro Positivo - Lei n. 12.414/2011*: comentada artigo por artigo. São Paulo: Editora Saraiva, 2012.

COVIZZI, Carlos Adroaldo Ramos. *Práticas abusivas da Serasa e do SPC: Doutrina, legislação jurisprudência*. 2. ed. São Paulo: Edipro. 2000.

DONEDA, Danilo. *Da Privacidade à Proteção de Dados Pessoais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

EFING, Antônio Carlos. *Bancos de dados e cadastros de consumidores*. São Paulo: RT, 2002.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência*. 7.ed. Niterói: Impetus, 2011.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 10 ed. v.1. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

MICHAELLIS. *Dicionário da Língua Portuguesa*. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=cr%E9dito>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Apelação Cível. O "Concentre Scoring" materializa-se como uma ferramenta de análise do comportamento do consumidor no mercado, tendo como função definir um perfil do consumidor a partir de sua capacidade de crédito e/ou de contrair dívida, não se configurando como um registro negativo. Inexiste respaldo para a pretensão recursal, na medida em que inaplicável o disposto no art. 43, do CDC, ao caso, bem como ausente a utilidade da pretensão. Manutenção da sentença. Apelação desprovida. *Apelação Cível nº 70054206685*. Décima Quinta Câmara Cível. Apelante: Sergio Plates dos Santos. Apelado: Serasa S/A. Relator(a): Des.<sup>a</sup> Ana Beatriz Iser. Rio Grande do Sul, 15 de maio de 2013. Disponível em: <[http://www3.tjrs.jus.br/site\\_php/consulta/download/exibe\\_documento.php?ano=2013&codigo=766213](http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento.php?ano=2013&codigo=766213)> Acesso em: 07 out. 2014.

SAUNDERS, Anthony. *Medindo o risco de crédito: novas abordagens para o value at risk e outros paradigmas*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

SERASA. *Breve Histórico*. Disponível em: <<http://www.serasaexperian.com.br/quem-somos/institucional/historico/>> Acesso em 20 set. 2014

\_\_\_\_\_. *Entenda o Score de Crédito*. Disponível em <<http://www.serasaconsumidor.com.br/score-credito/>> Acesso em: 28 set. 2014.

SOUZA, Ródnei Bernardino. *O modelo de collection scoring como ferramenta para a gestão estratégica do risco de crédito*. 2000. 75 p. Dissertação de MBA apresentada ao Curso de Pós Graduação da EAESP/FGV, Área de Concentração: Risco de Crédito. São Paulo: EAESP/FGV. 2000.

SPC. *Conheça o SPC Brasil*. Disponível em: <<https://www.spcbrasil.org.br/institucional/spc-brasil>> Acesso em 20 set. 2014.