

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE DIREITO
DEPARTAMENTO DE DIREITO PÚBLICO E FILOSOFIA DO DIREITO

Renato Meotti Junior

**A ILEGALIDADE DOS SERVIÇOS DE PONTUAÇÃO DE CRÉDITO SOB A ÓTICA
DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA LEI N.º 12.414/2011**

Porto Alegre
2013

Renato Meotti Junior

**A ILEGALIDADE DOS SERVIÇOS DE PONTUAÇÃO DE CRÉDITO SOB A ÓTICA
DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA LEI N.º 12.414/2011**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Direito
pela Universidade Federal do Rio Grande
do Sul.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Claudia Lima
Marques

Porto Alegre
2013

Renato Meotti Junior

**A ILEGALIDADE DOS SERVIÇOS DE PONTUAÇÃO DE CRÉDITO SOB A ÓTICA
DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA LEI N.º 12.414/2011**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em Direito
pela Universidade Federal do Rio Grande
do Sul.

Aprovado em 17 de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA:

Professora Doutora Claudia Lima Marques
Orientadora

Professor Doutor Bruno Miragem

Professor Doutor Augusto Jaeger Junior

RESUMO

O desenvolvimento tecnológico, principalmente da informática, que se verificou a partir das últimas décadas do século XX possibilitou aos bancos de dados de proteção ao crédito uma expansão de suas atividades. Os serviços de pontuação (ou score) de crédito são reflexos dessa expansão: os gestores dos bancos de dados, na posse de uma maior gama de informações dos consumidores e diante do atrativo que representa a elaboração de uma pontuação facilmente assimilável, viram na criação desses serviços a possibilidade de comercialização de mais uma ferramenta de avaliação de crédito. Porém, a ocultação tanto da reunião das informações dos consumidores quanto da própria existência do serviço levantou dúvidas com relação a sua legalidade. A presente monografia, partindo do objetivo de situá-los no ordenamento jurídico, conclui que os serviços de pontuação de crédito são verdadeira espécie de banco de dados de proteção ao crédito e que, conseqüentemente, estão sujeitos à legislação atinente aos bancos de dados – no Brasil representada pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei n.º 12.414/2011. Após análise baseada nessa legislação, vê-se que a atuação dos serviços de pontuação de crédito esbarra nas garantias previstas pelas normas consideradas e se mostra ilegal diante das práticas atuais.

Palavras-chave: Bancos de dados. Pontuação. Score. Legalidade. Consumidor.

ABSTRACT

The technology development, especially in computer science, at the last decades of the twentieth century made possible the expansion of credit protection data bases. The rating credit score services are a product of this expansion: within a more complete customer's data and the perspective of create a simple score points method, the data base managers identified a business opportunity, creating a new way to evaluate the granting of credit. However, the occultation of data-gathering by itself and of the credit service existence raised doubts about his legality. These present work, starting the study with the intention to place the rating credit score services in the legal system, defends that the rating credit score services are credit protection data bases and are, consequently, submitted to the proper data bases legislation – in Brazil represented by Consumer Defense Code and Law n.º 12.414/2011. After the analysis of that legislation, it becomes clear that these services run against the guarantees provided by these laws and are illegal in face of the current practices.

Keywords: Data Base. Rating. Score. Legality. Consumer.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 OS BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO NO BRASIL	11
2.1 BREVE HISTÓRICO	11
2.2 CONCEITO	15
2.3 ESPÉCIES	16
3 OS SERVIÇOS DE PONTUAÇÃO DE CRÉDITO SOB A ÓTICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA LEI N.º 12.414/2011	31
3.1 ÂMBITO DE INCIDÊNCIA DAS NORMAS	32
3.2 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI N.º 12.414/2011	36
4 CONCLUSÕES	54
REFERÊNCIAS	59

1 INTRODUÇÃO

Utilizados no Brasil a partir de meados da década de 1950, os bancos de dados de proteção ao crédito são uma ferramenta de grande utilidade para os fornecedores de crédito preocupados com a avaliação dos riscos de uma possível inadimplência por parte do contratante de crédito¹. Desde o surgimento da necessidade da criação desses bancos de dados, contudo, observou-se uma tendência de crescimento da complexidade desses sistemas de armazenamento de informações dos consumidores.

O referido crescimento foi viabilizado, principalmente, pela evolução dos meios de comunicação e, em particular, da informática e da internet. A facilidade do armazenamento e do compartilhamento de informações proporcionada por esses meios permitiu que os bancos de dados de proteção ao crédito expandissem seus serviços.

Por conseguinte, diante da criação de novas formas de armazenamento e do tratamento de um maior número de informações por parte dos bancos de dados, verificou-se ser necessária uma evolução também do regramento jurídico relacionado a esses serviços. Isso porque o armazenamento e o tratamento de um maior número de informações podem afetar, principalmente, a privacidade e a honra dos cadastrados.

Se, quando da promulgação da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), o enfoque dado aos bancos de dados era apenas com relação aos cadastros de inadimplentes (ou seja, cadastros com

¹ A sociedade brasileira tem sentido, cada vez mais, os efeitos da massificação do consumo a que tem sido exposta. O consumo desenfreado vem gerando problemas gradativamente maiores de inadimplência e de superendividamento, temas que têm chamado a atenção dos estudiosos do Direito do Consumidor. Na pesquisa do CNI-IBOPE intitulada “Retratos da Sociedade Brasileira: Hábitos de Consumo e Endividamento”, de novembro de 2012, 41% dos entrevistados possuíam dívidas ou estavam pagando algum tipo de parcelamento de compra, empréstimo ou financiamento. Os bancos de dados de proteção ao crédito, sob essa perspectiva, são importante ferramenta de viabilização da concessão do crédito consciente. CONFEDERAÇÃO Nacional da Indústria. **Pesquisa CNI-IBOPE: retratos da sociedade brasileira: hábitos de consumo: novembro 2012.** Brasília: CNI, 2012. Disponível: <http://arquivos.portaldaindustria.com.br/app/conteudo_24/2012/12/12/344/20121212110724299049o.pdf>. Acesso em: 15/10/2013.

informações sobre débitos – dívidas vencidas e não pagas – dos consumidores), hoje em dia se fala também em cadastro positivo ou histórico de crédito, circunstância que ensejou a promulgação da Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011 (Lei do Cadastro Positivo).² A novidade trazida por essa lei é a permissibilidade da formação de bancos de dados que reúnam informações de adimplemento dos cadastrados.

Em meio ao panorama apresentado, em meados do ano de 2009, tomou-se conhecimento da existência no Brasil, mais especificamente no Estado do Rio Grande do Sul, de uma nova forma, a princípio mantida em sigilo, de reunião e armazenamento de informações de consumidores com vistas à avaliação da viabilidade da concessão de crédito: os serviços de pontuação de crédito. Em Porto Alegre/RS, o serviço de pontuação de crédito que se destacou nesse período inicial foi o “Crediscore”, administrado pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre (CDL Porto Alegre). Outro exemplo que pode ser citado é o serviço denominado “Concentre Scoring”, mantido pela SERASA.

Não demorou muito tempo para que discussões quanto à legalidade desses serviços fossem levantadas no meio jurídico. Isso porque os consumidores que tiveram seus créditos negados sob o argumento de que possuíam baixa pontuação de crédito ingressaram com ações na justiça por entenderem que tais serviços iam de encontro às normas da legislação atinente à proteção de dados. Essas questões têm dividido as opiniões dos aplicadores do direito, e não foram encontrados muitos estudos específicos sobre o tema proposto.

Tais discussões têm como ponto de partida a sujeição ou não desses serviços às regras protetivas previstas tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto na Lei do Cadastro Positivo. Concomitantemente, diante da ocultação da existência da ferramenta e do desconhecimento das informações tratadas, questiona-se sobre a

² “Como reflexo da importância para a vida do consumidor, principalmente em época de forte expansão de crédito, a forma de atuação das entidades de proteção ao crédito é constantemente objeto de atenção do Congresso Nacional. Desde 1991, quando entrou em vigor a Lei 8.078/1990, já foram apresentados mais de quarenta projetos de lei para regulamentar, com a modificação total ou parcial do CDC, as atividades desenvolvidas pelos bancos de dados de proteção ao crédito.” BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 39.

proteção dos dados pessoais dos consumidores afetados pela atuação desses serviços.

Com base no panorama apresentado, o presente estudo busca analisar os serviços de pontuação de crédito, e tem como principais escopos: (1) situar os serviços de pontuação de crédito no ordenamento jurídico, ou seja, verificar se se trata de bancos de dados de proteção ao crédito ou não; (2) averiguar se esses serviços devem ser regidos pela legislação de proteção de dados (Código de Defesa do Consumidor e Lei do Cadastro Positivo); e (3) uma vez constatado esse dever, verificar sua legalidade sob a ótica dessas leis.

Quanto à metodologia da pesquisa, a presente monografia, por buscar, dentre as publicações e documentos jurídicos existentes, subsídios que auxiliem na resolução do problema de pesquisa indicado, caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica e documental de abordagem qualitativa. Além disso, o estudo utiliza-se dos métodos de procedimento histórico e monográfico para a obtenção dos resultados.

Tal delineamento metodológico decorre das proposições da autora Denise Pires Fincato na obra “A pesquisa jurídica sem mistérios: do projeto de pesquisa à banca”. Segundo Fincato, a pesquisa qualitativa é aquela em que se procura identificar a natureza dos dados selecionados e ponderá-los.³ Quanto às definições de pesquisa bibliográfica e documental, por sua vez, a autora expõe o seguinte:

- a) Pesquisa bibliográfica: desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Estudos exploratórios, pesquisas sobre ideologias, análise de diversas posições acerca de um problema são pesquisas que costumam ser realizadas quase que exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Junto com a pesquisa documental, é chamada por alguns autores de técnica de documentação indireta, sendo dita direta todo o restante.
- b) Pesquisa documental: assemelha-se à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas está na natureza das fontes. Enquanto a bibliográfica utiliza as contribuições de diversos autores

³ FINCATO, Denise Pires. **A pesquisa jurídica sem mistérios: do projeto de pesquisa à banca.** Porto Alegre: Notadez, 2008, p. 42.

sobre determinado assunto, a documental vale-se de materiais que, basicamente, ainda não receberam um tratamento analítico.⁴

Fincato explica, por derradeiro, que o método histórico “consiste na investigação dos acontecimentos, processos e instituições do passado, para verificar sua influência na atualidade”⁵, ao passo que o método monográfico “consiste no estudo de determinados institutos, profissões, grupos, fenômenos, processos, etc., com a finalidade de obter generalizações”⁶. Essa variedade de fontes, conforme destaca Antonio Carlos Gil, permite um entendimento maior do fenômeno estudado, gerando resultados mais precisos⁷.

Sob essa perspectiva, a monografia está dividida em duas partes. A primeira parte apresenta a temática dos bancos de dados de proteção ao crédito de uma maneira mais geral. Nessa parte, num primeiro momento, busca-se expor um breve histórico do surgimento e da evolução dos bancos de dados de proteção ao crédito no Brasil, análise que dá ensejo à apresentação do conceito atual de bancos de dados de proteção ao crédito e de suas diferentes espécies. Com base nessas considerações, por conseguinte, busca-se situar os serviços de pontuação ao crédito no ordenamento jurídico e verificar se devem ser regidos pela legislação considerada.

A segunda parte da monografia, por conseguinte, limita o estudo à análise dos serviços de pontuação de crédito e tem por base as conclusões delineadas na primeira parte.

⁴ FINCATO, Denise Pires. **A pesquisa jurídica sem mistérios**: do projeto de pesquisa à banca. Porto Alegre: Notadez, 2008, p. 43.

⁵ FINCATO, Denise Pires. **A pesquisa jurídica sem mistérios**: do projeto de pesquisa à banca. Porto Alegre: Notadez, 2008, p. 40.

⁶ FINCATO, Denise Pires. **A pesquisa jurídica sem mistérios**: do projeto de pesquisa à banca. Porto Alegre: Notadez, 2008, p. 40.

⁷ GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2008, p. 46.

2 OS BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO NO BRASIL

Os serviços de pontuação de crédito são uma ferramenta de análise de crédito que passou a ser utilizada recentemente no Brasil. Discute-se no meio jurídico a sujeição ou não desses serviços às regras protetivas previstas tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto na Lei do Cadastro Positivo. Essa análise tem como base a verificação da inclusão ou não dos serviços de pontuação de crédito no conceito de banco de dados de proteção ao crédito.

Para se proceder a essa análise, é necessário, portanto, que, num primeiro momento, sejam expostos alguns tópicos gerais sobre os bancos de dados de proteção ao crédito no Brasil, com destaque para seu surgimento e evolução, para seu conceito e para suas diferentes espécies.

2.1 BREVE HISTÓRICO

No Brasil, foi por volta da década de 1950 que, com a crescente utilização das vendas a crédito⁸, surgiu a preocupação dos fornecedores de serviços de crédito em buscar informações mais concretas sobre os consumidores com o intuito de ponderar os riscos da concessão do crédito. O autor Bertram Antônio Stürmer, em artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor, ao analisar esse período histórico, refere que

Para a formação e disseminação dos bancos de dados, especialmente os serviços de proteção ao crédito, contribuiu decisivamente o fenômeno da urbanização havida no Brasil, cujo início ocorre no final da primeira metade do século, juntamente com industrialização e fomento ao consumo e, em consequência, a massificação do consumo e do crédito direto ao consumidor.⁹

⁸ “O surgimento e progressivo aumento da relevância dos bancos de dados de proteção ao crédito estão vinculados diretamente à massificação e anonimato da sociedade de consumo e, mais recentemente, à expansão da oferta de crédito. Quanto menos se conhecem os consumidores, potenciais tomadores de empréstimos, maior a importância e dependência dos arquivos de consumo. Quanto maior a oferta de crédito, mais necessárias são as atividades próprias das entidades de proteção ao crédito.” BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 29.

⁹ STÜRMER, Bertram Antônio. Bancos de dados e “habeas data” no Código do Consumidor. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo, n. 1, p. 55-94, março de 1992, p. 60.

Nesse mesmo sentido, o autor Carlos Celso Orcesi da Costa, na obra “Cadastro Positivo: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo”, ao comentar sobre as mudanças na sociedade que ensejaram a estruturação dos bancos de dados de proteção ao crédito, explica que

Quando a sociedade começou a consumir novos produtos trazidos ao mercado pela indústria do pós-guerra (rádios, geladeiras, telefones, máquinas de lavar, televisores, vestuário ‘pronto para levar’), produtos em seu início caros, nasceu a massificação do crédito. O “fiado” (de confiado) fornecido à moda antiga, para fregueses conhecidos da região, não correspondia mais às necessidades da sociedade dinâmica. Os meios de transporte tornaram fácil a circulação de consumidores entre bairros e cidades, para nem dizer mais tarde entre Estados e países. Numa sociedade que passou a consumir de modo acelerado e quase inconsciente, atrasar ou não pagar passou a se tornar comum. Procedimento senão aceitável, ao menos tolerável. Profundas as diferenças entre o antigo direito romano, em que *raros* contratavam crédito *algumas* vezes na vida e o inadimplemento gerava escravidão [...], e a sociedade do século XXI, em que *todos* contratam negócios *algumas* vezes *a cada dia*, pelo que o inadimplemento passa a ser mensurável (ou tolerável) como risco estatístico.¹⁰

Os serviços de proteção ao crédito apareceram, no Brasil, atrelados aos crediários, instrumentos de viabilização de crédito que surgiram e se expandiram “[...] rapidamente no Rio Grande do Sul, com os incipientes e pioneiros crediários de lojas comerciais [...]”¹¹. Ao abordar essa fase inicial da implantação dos serviços de proteção ao crédito no Brasil, Leonardo Roscoe Bessa expõe, na obra “Manual de direito do consumidor”, que

Inicialmente, o trabalho de coleta de informações sobre o consumidor candidato à obtenção do crédito era demorado e complexo. As grandes lojas acabaram criando setores próprios com a única função de realizar pesquisa sobre os hábitos de pagamento do pretendente a realizar a compra de determinado produto ou serviço por intermédio de crediário.¹²

Contudo, a complexidade na obtenção, armazenamento, gerenciamento e divulgação das informações sobre os consumidores expôs a necessidade de

¹⁰ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo**. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 86.

¹¹ STÜRMER, Bertram Antônio. **Bancos de dados e “habeas data” no Código do Consumidor**. Revista de direito do consumidor, São Paulo, n. 1, p. 55-94, março de 1992, p. 59.

¹² BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 308.

centralização desses serviços por organização que possuísse apenas essa finalidade: “Os cadastros que começaram cuidando apenas do inadimplimento do crediário [...] ampliaram seu foco para alcançar todos os meios de pagamento e atividades empresariais”¹³. Foi a partir desse momento que ocorreu o surgimento de associações de lojistas¹⁴, que ensejaram o surgimento das chamadas Câmaras de Dirigentes Lojistas. Juntas, as Câmaras de Dirigentes Lojistas formaram o hoje famigerado Serviço de Proteção ao Crédito (SPC).¹⁵

Além disso, logo após o surgimento das associações de lojistas, a iniciativa privada viu na criação de bancos de dados de proteção ao crédito a possibilidade de obtenção de lucros. A ideia foi criar empresas que armazenassem informações financeiras sobre os consumidores e que cobrassem dos fornecedores de serviço de crédito pelo acesso a essas informações. Entre as diversas empresas que desempenham esses serviços, a Serasa Experian é a mais conhecida.¹⁶

No setor público, por sua vez, existe o Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF), que pertence ao Banco Central do Brasil e cuja regulamentação data de 1990¹⁷. As informações constantes desse cadastro, conforme destaca Leonardo Roscoe Bessa, “[...] são, diariamente, transferidas para outras entidades de proteção ao crédito.”¹⁸. Além do CCF, a autarquia federal possui o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin), “[...] banco de dados de proteção ao crédito que tem por objetivo realizar o tratamento de informações sobre dívidas não pagas, cujo credor seja qualquer órgão ou entidade

¹³ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 87.

¹⁴ “Esses bancos de dados, gerenciados pelas associações comerciais e outras entidades similares, alimentados pelas informações negativas das relações comerciais, passaram a servir como fontes de consultas aos fornecedores associados, coibindo novas concessões de créditos para aqueles que neles estivessem negativados.” COVIZZI, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da Serasa e do SPC**: doutrina, jurisprudência, legislação. São Paulo: EDIPRO, 1999, p. 16.

¹⁵ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 309.

¹⁶ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 309.

¹⁷ BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução n.º 1.682, de 1990**. Brasília, 31 de janeiro de 1990. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=090014679&method=detalharNormativo>>. Acesso em: 16/09/2013.

¹⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 31-32.

integrante da Administração Pública Federal, direta ou indireta.”¹⁹, e o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR), “[...] base de dados com tratamento (coleta, armazenamento e divulgação) de informações positivas [...]”²⁰.

Observa-se, por outro lado, que a maioria das organizações há pouco mencionadas – a exceção é o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) – se fundaram na ideia de armazenamento e divulgação de informações negativas dos consumidores, isto é, informações referentes apenas a inadimplimentos (dívidas vencidas e não pagas) que, quando confirmadas, acabam por servir como motivo para uma provável não concessão de crédito ao interessado.

Hoje em dia, contudo, diante da evolução dos meios de comunicação²¹ e da crescente necessidade de aperfeiçoamento dos sistemas dos bancos de dados de proteção ao crédito, já se fala em tipos de cadastramento de consumidores dotados de outros enfoques. O exemplo mais difundido atualmente é o do cadastro positivo, que ensejou a promulgação da Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011 (Lei do Cadastro Positivo). A elaboração dessa lei foi motivada pela necessidade de legalização de uma forma de cadastramento que permitisse aos bancos de dados a reunião de informações sobre adimplemento dos consumidores para a formação de históricos de créditos, mecanismo que tem como objetivo possibilitar uma melhor avaliação do perfil dos consumidores por parte dos fornecedores de serviços de crédito ao afastar a exclusividade da utilização dos cadastros negativos²².

Contudo, além da forma de cadastramento proposta, em princípio, pela Lei do Cadastro Positivo, a partir de meados de 2009 tomou-se conhecimento, no Rio

¹⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 32.

²⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 31.

²¹ Stürmer registra que “[...] a informação sobre o consumidor sempre teve importância para a empresa e para qualquer ramo da atividade humana, mas, com o desenvolvimento da informática, as tecnologias de organização da informação propiciaram um maior uso das informações sobre os consumidores. O que antes provinha da intuição do empresário, hoje pode ser objetivamente pesquisado, ordenado e armazenado, para a utilização imediata.”. STÜRMER, Bertram Antônio. **Bancos de dados e “habeas data” no Código do Consumidor**. Revista de direito do consumidor, São Paulo, n. 1, p. 55-94, março de 1992, p. 62.

²² BADIN, Arthur; SANTOS, Bruno Carazza dos; DAMASO, Otávio Ribeiro. Os bancos de dados de proteção ao crédito, o CDC e o PL 5.870/2005: comentários sobre direito e economia. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo, n. 61, p. 11, janeiro de 2007.

Grande do Sul, da existência de serviço de proteção ao crédito que, com base no armazenamento de informações desconhecidas, atribuía uma pontuação ao consumidor relacionada à probabilidade de esse adimplir ou não a dívida que estava por ser contraída. Essa tendência de criação de bancos de dados que atribuem pontuação aos consumidores é observada por Carlos Celso Orcesi da Costa:

Do começo dos anos 1950 até hoje, foram aproximadamente 60 anos de cadastro negativo, que ainda continuará como ferramenta de fácil manejo por alguns. Agora vivenciamos a fase do cadastro positivo, que procurará analisar o conjunto de pagamentos do consumidor durante um certo tempo (por isso também chamado de “histórico”).

E como a revolução da informática (em apenas 30 anos) é exponencial, passaremos também a viver uma nova fase, suficientemente distinta da “análise histórica”, chamada de “análise de risco”. Repetindo, no Brasil estaremos acumulando duas experiências distintas praticamente ao mesmo tempo. Procurando um exemplo didático, a análise de risco é semelhante ao que faz um professor diante da prova ou desempenho escolar dos alunos: atribui nota, classificação ou pontuação (*score*).²³

As diferentes espécies de bancos de dados serão analisadas de forma mais aprofundada após a exposição dos conceitos de banco de dados e de banco de dados de proteção ao crédito.

2.2 CONCEITO

Uma vez superada a análise do surgimento e do desenvolvimento dos bancos de dados de proteção ao crédito no Brasil, passa-se à sua conceituação.

Primeiramente, cabe salientar que “bancos de dados de proteção ao crédito” são espécie de “banco de dados de consumo” que, por sua vez, são espécie do gênero “banco de dados”. Bertram Antônio Stürmer, no artigo “Bancos de dados e ‘habeas data’ no Código do Consumidor”, conceitua o gênero banco de dados da seguinte forma:

[...] banco de dados, para fins do Código do Consumidor, é toda e qualquer reunião de dados pessoais ou de consumo, gerais ou

²³ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 218.

específicos sobre débitos, feita por pessoa física ou jurídica, privada ou pública, sob a forma de fichas, registros ou cadastros, por processo manual, mecânico ou eletrônico, para uso próprio ou fornecimento a terceiros, independente da finalidade do dado ou informação.²⁴

Bancos de dados de consumo, por sua vez, são aqueles que objetivam a coleta de informações do mercado direcionadas ao próprio mercado para o atendimento de diversas finalidades. Além disso, observa-se que a proteção dos riscos da concessão de crédito é uma das principais finalidades consideradas para a constituição de bancos de dados de consumo no Brasil, o que justifica a denominação comumente conferida a esses bancos de dados: bancos de dados de proteção ao crédito.²⁵

Por outro lado, Bessa, em “Manual de direito do consumidor”, conceitua a espécie “bancos de dados de proteção ao crédito” como “[...] 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.”²⁶.

2.3 ESPÉCIES

Conforme observado na parte final do item do presente estudo que analisou a evolução histórica dos bancos de dados de proteção ao crédito no Brasil, hoje em dia já se pode falar na formação de bancos de dados de proteção ao crédito que armazenam outras informações que não apenas as relacionadas a dívidas vencidas e não pagas por parte dos cadastrados. A Lei do Cadastro Positivo, nesse sentido, traz a possibilidade de formação de histórico de crédito com informações de adimplemento.

²⁴ STÜRMER, Bertram Antônio. **Bancos de dados e “habeas data” no Código do Consumidor**. Revista de direito do consumidor, São Paulo, n. 1, p. 55-94, março de 1992, p. 62.

²⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 77-78.

²⁶ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 308.

Diante dessa nova realidade, podemos dividir os bancos de dados de proteção ao crédito em bancos de dados com cadastros negativos e banco de dados com cadastros positivos.²⁷

Antes de proceder-se à análise dos cadastros negativos e positivos, contudo, cumpre ser salientado que a classificação proposta com relação a essas duas espécies de banco de dados de proteção ao crédito está inserida, aqui, sob a perspectiva do Código de Defesa do Consumidor. Tal ressalva se justifica pelo fato de que as informações armazenadas por esses bancos de dados ensejam um juízo de valor sobre o propósito da utilização dessas ferramentas. E, sob a ótica do consumidor, o armazenamento de informações relativas a débitos, por exemplo, lhe acarreta consequências negativas, como a recusa da concessão de crédito, e é por isso que a divisão proposta classifica os cadastros que reúnem informações sobre débitos como “cadastros negativos”.

Nesse sentido, Leonardo Roscoe Bessa expõe que, para o Código de Defesa do Consumidor, a recusa de crédito ao consumidor é um efeito negativo²⁸:

Essa conclusão decorre do disposto no § 5.º do art. 43, ao estabelecer que, “consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos sistemas de proteção ao crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores”. Fica claro pela leitura do dispositivo que o acesso ao crédito é algo positivo: as informações relativas a dívidas prescritas não devem ser divulgadas para não serem consideradas nas análises de concessão de crédito. O mesmo raciocínio é aplicável à limitação temporal de informações negativas estabelecida no § 1.º do art. 43. De novo, o sentido de informação negativa se faz pelo juízo de valor negativo consistente em recusa de concessão de crédito, ou seja, não se trata necessariamente de dívida vencida e não paga, embora este tipo de registro seja o que mais conduz à denegação de crédito. A preocupação legal é com o efeito negativo de determinada informação ou conjunto de informações. A concessão de crédito, que pressupõe conjugação de vontades (e, portanto, interesse do consumidor), é considerada positiva.²⁹

²⁷ MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, fl. 851.

²⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 36.

²⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 36-37.

Feita a observação com relação à escolha dos termos “negativo” e “positivo”, passa-se à caracterização da espécie de banco de dados de proteção ao crédito conhecida como “cadastro negativo”.

2.3.1 Cadastro negativo

Cadastro negativo, também conhecido como “cadastro de inadimplentes”, “cadastro de devedores”, “rol de inadimplentes”, entre outros, é uma espécie de banco de dados de proteção ao crédito que tem por finalidade a coleta, a recepção, o armazenamento, o gerenciamento e a divulgação de informações sobre dívidas vencidas e não pagas (inadimplementos) contraídas pelos consumidores com vistas a possibilitar aos fornecedores de serviços de crédito a avaliação dos riscos e da conveniência da concessão do crédito.

Da manipulação dos cadastros de inadimplentes surgiu o termo “negativar” e suas derivações, hoje muito empregadas inclusive em decisões judiciais. Negativar, como o termo sugere, significa incluir o nome do consumidor em cadastros negativos: “[...] o consumidor não é *registrado* ou *inscrito* nos bancos de dados, ele é *negativado*.”³⁰.

As informações (registros) negativas reunidas nesses cadastros negativos³¹, conforme explica Bessa, incluem, “[...] com pequenas variações, os seguintes dados: nome da pessoa, CPF ou CNPJ, nome do credor, valor da dívida, data do vencimento.”³². O autor continua:

O registro só é realizado se houver vencimento da obrigação e ausência do respectivo pagamento. Vencida a dívida, é possível fazer o registro no dia imediatamente posterior ao do vencimento. Todavia, em atenção a normas e regulamentos internos das entidades de proteção ao crédito, é comum exigir-se o transcurso de certo lapso temporal, normalmente de 30 dias, antes da inscrição. Em outros termos, a inscrição pretende retratar uma situação de

³⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 33.

³¹ A redundância aqui é justificada pela necessidade de se destacar a nomenclatura própria utilizada no âmbito do Direito com relação aos bancos de dados de proteção ao crédito.

³² BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 37.

dívida vencida e não paga. Pressupõe-se a existência de dificuldades financeiras em atender aos compromissos passados e daí a impossibilidade econômica da assunção de novas obrigações.³³

O cadastro negativo, por conter informações negativas, produz, nas palavras de Carlos Celso Orcesi da Costa, um “triplo efeito”:

[...] quando se releva concretamente a restrição do pretendente ao crédito, acontece o primeiro efeito da *prevenção* sob o ângulo da consulente. Ao mesmo tempo dá-se o efeito de *punição* sob o ângulo do consumidor e por fim o efeito da indireta *cobrança* em favor da fonte, isto é, a empresa credora do valor inadimplido.³⁴

Por outro lado, conforme salientado anteriormente, diante da evolução dos meios de comunicação e da crescente necessidade de aperfeiçoamento dos sistemas dos bancos de dados de proteção ao crédito, verificou-se uma propensão dos cadastros de proteção ao crédito a armazenarem outros tipos de informações dos consumidores que não apenas as relativas a dívidas vencidas e não pagas. Essa nova realidade deu ensejo à apresentação de projetos de leis que tinham como objetivo disciplinar novos tipos de cadastramento de consumidores (dotados de outros enfoques) e culminou com a promulgação da Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011 (Lei do Cadastro Positivo).³⁵

2.3.2 Cadastro positivo ou histórico de crédito

Cadastro positivo (também conhecido como histórico de crédito) é uma espécie de banco de dados de proteção ao crédito com oportunidade de cadastramento facultada aos consumidores que tem por finalidade a coleta, a recepção, o armazenamento, o gerenciamento e a divulgação de informações positivas – das quais, entre outras, destacam-se aquelas relativas a contratos e dívidas com adimplemento habitual (históricos de crédito) – com vistas a possibilitar aos fornecedores de serviços de crédito tanto a avaliação dos riscos e da

³³ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 37-38.

³⁴ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 87-88.

³⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 38-39.

conveniência da concessão do crédito quanto a redução das taxas de juros aos bons pagadores.³⁶

Além das informações relativas a contratos e dívidas com adimplemento habitual (histórico de crédito), o cadastro positivo pode conter “[...] veículos registrados em nome da pessoa, relação contratual com companhias telefônicas [...], registros de passagens ou de consultas anteriores, entre outras.”³⁷. Nesse âmbito, Bessa destaca a importância de haver limitações ao armazenamento de informações nos históricos de crédito, e sugere que seja levado em consideração o princípio da necessidade no sentido de que somente pode ser armazenado um mínimo de informações estritamente vinculadas à análise de risco de crédito do consumidor³⁸.

Por outro lado, da análise da Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010 - MF/MJ, de 19 de novembro de 2010, da Medida Provisória n.º 518, de 30 de dezembro de 2010, convertida na Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011 (Lei do Cadastro Positivo), extrai-se que as principais motivações para disciplinar a formação e consulta dos cadastros positivos no Brasil foram (1) possibilitar a formação do histórico de crédito, de modo a oportunizar que o mercado de crédito e de varejo pudesse “[...] diferenciar de forma mais eficiente os bons e os maus pagadores, com a consequente redução do risco de crédito por operação [...]”³⁹, permitindo “[...] a redução dos custos vinculados à expansão do crédito de uma forma geral.”⁴⁰; e (2) proporcionar “[...] novos meios para redução das taxas de juros [...]”⁴¹.

³⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 42.

³⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 38.

³⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 94-95.

³⁹ BRASIL. Ministério da Fazenda e Ministério da Justiça. **Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010**. Ministro Guido Mantega e Ministro Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto. Brasília, 19 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Exm/EMI-171-MF-MJ-MPV-518-10.htm>. Acesso em: 02/11/2013.

⁴⁰ BRASIL. Ministério da Fazenda e Ministério da Justiça. **Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010**. Ministro Guido Mantega e Ministro Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto. Brasília, 19 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Exm/EMI-171-MF-MJ-MPV-518-10.htm>. Acesso em: 02/11/2013.

⁴¹ BRASIL. Ministério da Fazenda e Ministério da Justiça. **Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010**. Ministro Guido Mantega e Ministro Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto. Brasília, 19 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Exm/EMI-171-MF-MJ-MPV-518-10.htm>. Acesso em: 02/11/2013.

Bessa, ao analisar essa possibilidade de redução das taxas de juros trazida pela Lei do Cadastro Positivo em comparação com a utilização apenas de cadastros negativos, explica que

[...] quando as informações são precárias, reflexos apenas de dívidas vencidas e não pagas, não há como distinguir adequadamente o bom pagador daquele que costuma falhar no cumprimento das obrigações, forçando a distribuição entre *todos* os consumidores do custo da inadimplência do conjunto de devedores. Ao revés, quando viável, por meio de informações positivas, a identificação do bom pagador, é possível cobrar dele uma taxa reduzida de juros, considerando que o custo de eventual inadimplência será menor ou até inexistente.⁴²

Todavia, apesar de ter sido dado à Lei n.º 12.414/2011 o nome de Lei do Cadastro Positivo, observa-se que a intenção do legislador foi criar meios legais para a formação de “históricos de crédito”. Chega-se a essa conclusão a partir da leitura do art. 1º dessa lei, que dispõe que “Esta Lei 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 [...]”⁴³. O art. 2º, por sua vez, conceitua histórico de crédito como “[...] conjunto de dados financeiros e de pagamentos relativos às operações de crédito e obrigações de pagamento adimplidas ou em andamento por pessoa natural ou jurídica.”⁴⁴.

Através do tratamento de informações sobre adimplementos para a formação do histórico de crédito do consumidor, contudo, vê-se que também podem ocorrer inadimplementos. Deduz-se, portanto, que o histórico de crédito pode ser composto também por informações negativas dos consumidores: fala-se em “histórico de crédito” exatamente por isso. Ressalta-se, aqui, que, diante das considerações supraexpostas e do enfoque dado ao presente estudo, dar-se-á preferência ao longo desta monografia à utilização da terminologia “histórico de crédito”. Nas palavras de

⁴² BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 42.

⁴³ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

⁴⁴ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

Carlos Celso Orcesi da Costa, esse histórico de crédito trata-se de um conjunto da boa ou má constância dos consumidores⁴⁵:

Sob a égide do registro de dados negativos (apenas o inadimplemento, que era e continua existindo, inclusive o polêmico dever de comunicar), não havia base jurídica para relevar os adimplementos e pagamentos pontuais. Após a edição da Medida Provisória n. 518/2010 com vigência imediata e agora a Lei n. 12.414/2011, é legal a divulgação das boas práticas comerciais da maioria. A soma dos dados de adimplemento formarão o histórico de crédito, que será positivo quando o consumidor também for, e será restritivo ou negativo quando o cadastrado for mau consumidor. Portanto, “positivo” é apenas um rótulo. Não significa que o sistema registrará e divulgará tão somente boas lembranças.⁴⁶

Esse entendimento é compartilhado também pelo autor Leonardo Roscoe Bessa, que refere que

Embora a tendência seja de olhar o conjunto de pagamentos ao longo de determinado período, é possível, em meio ao registro de histórico de crédito (informações de inadimplemento), considerar a informação como negativa.⁴⁷

Ademais, é necessário destacar que os bancos de dados de proteção ao crédito não estão impedidos pela legislação de elaborar uma avaliação de risco sobre as informações que detêm⁴⁸. Essa circunstância, no caso dos históricos de crédito, permite que sejam criados bancos de dados que, através da consideração de elementos de adimplemento e inadimplemento e dessa avaliação de risco, elaborem uma pontuação sobre os consumidores, principalmente com relação à possibilidade de esse consumidor adimplir ou não a dívida. Essa análise de risco envolve a atuação, portanto, do gestor do banco de dados, que

De coadjuvante passa a protagonista, através da oferta do serviço de análise dos dados ou atribuição de valor numérico à capacidade de crédito do cadastrado. Ao invés de o concedente de crédito analisar o seu próprio risco em função do largo espectro de informações

⁴⁵ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 30.

⁴⁶ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 71.

⁴⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 90.

⁴⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 115.

positivas e negativas, passadas e preditivas do futuro, o próprio gestor as resume atribuindo nota.⁴⁹

Sob esse aspecto, é possível, então, que sejam destacadas duas espécies de históricos de crédito: (1) o histórico de crédito em que o banco de dados não elabora avaliação de risco com base nas informações de que trata e (2) o histórico de crédito em que o banco de dados elabora essa avaliação de risco e, por exemplo, atribui uma pontuação sobre o consumidor. Compõem essa segunda espécie de histórico de crédito, pois, os serviços de pontuação de crédito, e a delimitação proposta pelo presente estudo justifica a análise pormenorizada dessa ferramenta.

2.3.3 Serviços de pontuação de crédito: uma sofisticação do histórico de crédito

Repisa-se que a disciplinação da reunião de informações positivas dos consumidores pelos bancos de dados de proteção ao crédito por meio da Lei do Cadastro Positivo se deu em meio a uma crescente tendência desses bancos de dados em tratar (coletar, recepcionar, armazenar, gerenciar e divulgar) de outros tipos de informações dos consumidores que não apenas as relativas a dívidas vencidas e não pagas:

Acrescente-se que, antes mesmo da edição da Lei 12.414/2011, o setor privado ampliou nos últimos dez anos a quantidade de informações tratadas pelos bancos de dados de proteção ao crédito para abranger endereços, nome da mãe, ações de execução, 'hábitos de pagamento', serviços de pontuação de risco do consumidor (*rating*), consultas realizadas, veículos registrados no Detran e Denatran.⁵⁰

Carlos Celso Orcesi da Costa, por seu turno, ao analisar as “informações de adimplementos” que podem compor os históricos de crédito, revela que

[...] não está proibido que os birôs se sirvam de outras fontes para a obtenção de dados, não relativas a negócios. Por exemplo, advindos de fontes tais como entrevistas, participações em seminários, títulos

⁴⁹ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 175.

⁵⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 41.

(p. ex., professor universitário), livros, balanços de empresas, negócios em andamento [...].⁵¹

Dessa tendência, o presente estudo procura destacar os serviços de pontuação de crédito, também conhecidos como “Crediscore”, “Credit Score” “Concentre Scoring”, “Rating”, entre outros. Todavia, antes de tudo, é necessário que seja explicada a denominação “serviços de pontuação de crédito” escolhida para o título deste trabalho e para a abordagem geral do tema.

Os termos em inglês explicitados no parágrafo anterior são usados para designar uma forma de avaliação da concessão de crédito utilizada inicialmente nos Estados Unidos a partir da Segunda Guerra Mundial⁵² e “[...] muito comum nos países da *common law* [...]”⁵³. Essa forma de avaliação foi importada e passou a ser utilizada no Brasil da maneira como agora se verifica a partir da primeira década dos anos 2000, mas até então se procurou manter a nomenclatura de origem muito provavelmente para dar destaque a sua utilização.

Autores como Carlos Celso Orcesi da Costa e Leonardo Roscoe Bessa, contudo, já apontam para uma tradução dos vocábulos como forma de esclarecer a utilização da ferramenta em questão. Costa fala em “pontuação de crédito” e em “escoragem”⁵⁴, ao passo que Bessa se refere a “serviços de pontuação de risco do consumidor”⁵⁵.

Além disso, o Dicionário Inglês Online: Moderno Dicionário Inglês - Michaelis - UOL apresenta as definições dos substantivos da língua inglesa “score” e “rating” da seguinte forma:

⁵¹ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 97.

⁵² ANDRADE, Fábio Wendling Muniz de. Impacto da Utilização de Credit Scoring no Resultado Financeiro de Cadeias de Supermercados. **Revista Tecnologia de Crédito**. São Paulo, edição 30, 2002. Disponível em: <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/revista/2002/30/revista_0166.htm>. Acesso em 08/11/2013.

⁵³ RAMSAY, Iain. A sociedade do crédito ao consumidor e a falência pessoal do consumidor (Bankruptcy): reflexões sobre os cartões de crédito e a Bankruptcy na economia da informação. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo, n. 63, p. 231, julho de 2007.

⁵⁴ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 220.

⁵⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 41.

score

n 1 contagem, número de pontos feitos num jogo etc. **what's the score ?** / como está o jogo? **2** dívida, quantidade devida, débito. **you can put that down to my score** / você pode pôr isto na minha conta. **3** razão, motivo. **4 Mus** partitura. **5** entalhe, corte. **6** grupo ou jogo de vinte.⁵⁶

rat.ing

n 1 avaliação, taxação, classificação, opinião. **2** categoria, grau. **3 Mech** voltagem nominal, potência nominal. **4** posto ou graduação de um marujo.⁵⁷

Assim, diante dessas considerações, optou-se pela escolha da tradução “serviços de pontuação de crédito”, posto que indica, de maneira concisa, que se trata de serviço que envolve pontuação no âmbito da concessão de crédito. A opção mais completa, mas que poderia ocasionar dúvidas pela sua complexidade, seria “serviços de pontuação de risco de concessão de crédito ao consumidor”.

Serviços de pontuação de crédito, são, pois, um espécie de histórico de crédito em que o próprio gestor do banco de dados, através da consideração (coleta, recepção, armazenamento e gerenciamento) de elementos de adimplemento e inadimplemento e da elaboração de avaliação de risco, formula uma pontuação estatística relacionada à capacidade financeira do cadastrado e à probabilidade de esse adimplir ou não suas dívidas, pontuação essa que é divulgada ao fornecedor do serviço de crédito para ser considerada na avaliação dos riscos e da conveniência da concessão do crédito.

Tal conceito é corroborado pelos autores Fábio Wendling Muniz de Andrade e Marcelita Marques Marinho em artigos publicados na “Revista Tecnologia de Crédito”:

Credit Scoring é um sistema de avaliação de risco de crédito desenvolvido com técnicas estatísticas, o qual, a partir das

⁵⁶ SCORE. *In*: Michaelis: Dicionário de Inglês Online. Editora Melhoramentos Ltda., 2009 e UOL - O melhor conteúdo, 2009. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/definicao/ingles-portugues/score%20_485046.html>. Acesso em: 29/10/2013.

⁵⁷ RATING. *In*: Michaelis: Dicionário de Inglês Online. Editora Melhoramentos Ltda., 2009 e UOL - O melhor conteúdo, 2009. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/index.php?lingua=ingles-portugues&palavra=rating>>. Acesso em: 29/10/2013.

características de um proponente de crédito, gera uma pontuação que representa o risco a ele associado. Assim, informações como residência do cliente, seu salário, sua profissão, entre outras variáveis, recebem uma pontuação positiva ou negativa, conforme sua influência no risco de crédito. A soma dos pontos das diversas variáveis analisadas fornece o Credit Score do cliente. Quanto maior for a pontuação, menor é o risco de crédito associado ao consumidor.⁵⁸

No processo de escoragem é utilizada a experiência da Instituição como base de dados e, por meio de ferramentas estatísticas, define-se a probabilidade de um proponente ser bom ou mau pagador, classificando-o em um nível de risco aceito ou não pela Instituição.⁵⁹

São muito elucidativas, também, as palavras de Carlos Celso Orcesi da Costa na obra “Cadastro positivo: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo”:

A análise de risco busca a mais-valia numérica e/ou analítica dos elementos disponíveis sobre o consumidor. Ao invés do concedente de crédito analisar o risco em função do largo espectro de dados positivos e negativos, informações passadas e preditivas, o próprio gestor as resume atribuindo uma *nota* ou *classificação*, seja com seus próprios elementos, seja com o acréscimo de dados fornecidos pela empresa consulente.

[...]

Por detrás da “análise de risco” está a escoragem. *Credit score* significa *pontuação de crédito*, muito embora escorar, semanticamente, signifique sustentar, amparar, oferecer apoio, por exemplo, escorar uma parede. A nota ou pontuação do banco de dados se *ampara* nesse conjunto de elementos de adimplemento e inadimplemento do cadastrado para devolver a resposta à empresa consulente.⁶⁰

Para Claudia Lima Marques, a própria Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011 (Lei do Cadastro Positivo), criou a figura dos serviços de pontuação de crédito – a que ela se refere como “credit score”⁶¹ – ao dispor em seu art. 3º que “Os bancos de dados poderão conter informações de adimplemento do cadastrado, para a

⁵⁸ ANDRADE, Fábio Wendling Muniz de. Impacto da Utilização de Credit Scoring no Resultado Financeiro de Cadeias de Supermercados. **Revista Tecnologia de Crédito**. São Paulo, edição 30, 2002. Disponível em: <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/revista/2002/30/revista_0166.htm>. Acesso em 08/11/2013.

⁵⁹ MARINHO, Marcelita Marques. Análise de Risco de Crédito para Financiamento Imobiliário em Países Emergentes. **Revista Tecnologia de Crédito**. São Paulo, edição 38, 2003. Disponível em: <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/revista/2003/38/revista_0205.htm>. Acesso em 08/11/2013.

⁶⁰ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 219-220.

⁶¹ MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, fl. 854.

formação do histórico de crédito”⁶². Essa opinião é compartilhada por Costa, que defende que a lei criou o “cadastro de risco” ao permitir a reunião de informações positivas e negativas dos consumidores⁶³.

Os serviços de pontuação de crédito, apesar da contemporaneidade da abordagem proposta no presente estudo, não são criação nova. Os primeiros registros de sua utilização no Brasil datam da década de 1970⁶⁴. Durante muito tempo, porém, esses serviços foram elaborados e utilizados pelos próprios fornecedores de serviços de crédito apenas para uso interno.

Entretanto, em meio à evolução dos meios de comunicação e, principalmente, da informática, se tornou mais fácil a reunião e a divulgação de informações, circunstância que foi aproveitada pelos bancos de dados de proteção ao crédito para expandirem seus serviços e passarem a disponibilizar os serviços de pontuação de crédito da maneira com que vêm sendo utilizados no Brasil a partir da primeira década dos anos 2000.

Um exemplo dessa nova realidade é o serviço de pontuação de crédito desenvolvido pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre (CDL Porto Alegre) denominado “Crediscore”. Discussões em torno da legalidade da utilização desse serviço passaram a ser levantadas no meio jurídico a partir de meados de 2009. Nesse sentido, o site “Espaço Vital”, em matéria intitulada “Um sistema de crédito altamente secreto em Porto Alegre”, publicada em 15/06/2010⁶⁵, trouxe informações sobre sentença⁶⁶ proferida em ação de n.º 001/1.09.0233781-9 ajuizada em

⁶² BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

⁶³ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 220.

⁶⁴ ANDRADE, Fábio Wendling Muniz de. Impacto da Utilização de Credit Scoring no Resultado Financeiro de Cadeias de Supermercados. **Revista Tecnologia de Crédito**. São Paulo, edição 30, 2002. Disponível em: <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/revista/2002/30/revista_0166.htm>. Acesso em 08/11/2013.

⁶⁵ UM sistema de crédito altamente secreto em Porto Alegre. Espaço Vital. Porto Alegre, 15 de junho de 2010. Disponível em: <http://www.espacovital.com.br/consulta/noticia_ler.php?id=19096>. Acesso em: 13/11/2013.

⁶⁶ RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ.:2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em:

20/08/2009 contra a Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e a Companhia Zaffari Bourbon em face da utilização do serviço Crediscor.

Na referida ação – aqui utilizada para servir como exemplo das diversas demandas semelhantes ajuizadas posteriormente com relação à utilização do serviço Crediscor –, a autora Carla de Deus Vieira Silveira alegou, em síntese, que, ao tentar obter crédito junto à ré Companhia Zaffari Bourbon e a outros fornecedores, teve seus pedidos negados devido a pontuação (“credit score”) fornecida pela ré CDL Porto Alegre, mas sem obter maiores explicações. Ao procurar a ré CDL Porto Alegre para saber sobre essa pontuação vinculada a seu nome, essa demandada lhe informou de que se tratava de cadastro confidencial e que, por isso, não poderia lhe fornecer dados ou informações sobre seu “credit score”.

No decorrer dessa ação, conforme informações disponíveis na sentença proferida pelo Juiz de Direito Mauro Caum Gonçalves em 28/04/2010, a própria CDL Porto Alegre referiu que “[...] o ‘crediscor’ não se trata de um banco de dados, mas de uma ferramenta probabilística, que analisa o comportamento do consumidor segundo critérios fornecidos pelas empresas que solicitam o serviço.”⁶⁷. Em contrapartida, essa mesma entidade também expõe que, para se chegar à pontuação divulgada, o serviço “[...] analisa simultaneamente mais de 400 variáveis [...]”⁶⁸.

<http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

⁶⁷ RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

⁶⁸ RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

Da mesma sentença há pouco referida extrai-se, ainda, parte do contrato de fornecimento do serviço Crediscoré firmado entre a CDL Porto Alegre e a Companhia Zaffari Bourbon:

CLÁUSULA SEXTA – DA RESPONSABILIDADE

6.4 Por tratar-se de um serviço em fase de teste, a CONTRATANTE não poderá, em hipótese alguma, fornecer, seja qual for a forma, ao próprio consumidor ou a terceiros as informações obtidas através de consulta ao SPC CREDISCORÉ.

6.5 Também é TOTALMENTE vedado à CONTRATANTE informar, seja qual for a forma e a quem quer que seja, a existência, o resultado da consulta e a utilização do SPC CREDISCORÉ, bem como a celebração do presente instrumento.

6.7 Os documentos e formulários relativos ao SPC CREDISCORÉ e as suas cópias que a CONTRATANTE tiver acesso em razão deste instrumento não poderão ser entregues a terceiros ou ao próprio consumidor consultado.⁶⁹

Esclarece-se que o serviço Crediscoré é destacado no presente estudo como um exemplo de serviço de pontuação de crédito. Os dados extraídos da sentença proferida pelo Juiz de Direito Mauro Caum Gonçalves nos autos da ação de n.º 001/1.09.0233781-9 deixam claro de que se trata de banco de dados de proteção ao crédito que reúne informações dos consumidores para elaboração de pontuação a ser disponibilizada a fornecedores de serviços de crédito para verificação da viabilidade e da conveniência da concessão do crédito.

Dessa maneira, por se ajustarem ao conceito de bancos de dados de proteção ao crédito, os serviços de pontuação de crédito estão sujeitos ao regramento previsto pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Cadastro Positivo. Tal dedução implica na necessidade de se verificar a legalidade desses serviços com base nessas leis protetivas, uma vez que a manipulação de dados pessoais dos cadastrados – que no caso dos serviços de pontuação de crédito abrange um número consideravelmente maior de informações – pode afetar

⁶⁹ RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

determinantemente sua honra e sua privacidade⁷⁰. E a legislação considerada, levando em conta essa ameaça aos consumidores, ao mesmo tempo em que permite a criação e utilização desses bancos de dados, se preocupa em fixar normas que representem garantias aos entes mais frágeis da relação de consumo.

A segunda parte da presente monografia, pois, busca verificar a legalidade dos serviços de pontuação de crédito sob a ótica da legislação que disciplina as práticas dos bancos de dados de proteção ao crédito e estabelece direitos protetivos aos consumidores expostos a essas práticas.

⁷⁰ Sobre as consequências da exposição dos consumidores aos serviços de proteção de crédito em geral, Leonardo Roscoe Bessa, em “Manual de Direito do Consumidor”, expõe que “[...] as entidades de proteção ao crédito (SPC, Serasa, CCF), embora não sejam a única espécie de bancos de dados de consumo, são as que têm despertado maior interesse da doutrina e da jurisprudência, em razão do seu decisivo e fatal poder na vida do consumidor: excluí-lo ou não do mercado de consumo. Os números também impressionam e justificam atenção diferenciada: são milhões de pessoas expostas às suas atividades, as quais, embora relevantes para a dinamicidade da economia e do mercado, são potencialmente ofensivas a direitos da personalidade – honra e privacidade – que, antes de obterem regramento infraconstitucional, devem ser vistos como direitos fundamentais e projeções da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, e art. 5º, X)”. BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 308.

3 OS SERVIÇOS DE PONTUAÇÃO DE CRÉDITO SOB A ÓTICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA LEI N.º 12.414/2011

A importância da imposição pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Cadastro Positivo de limites e regras aos bancos de dados de proteção ao crédito se tornou ainda maior a partir do momento em que esses cadastros de consumo passaram a ampliar a quantidade de informações armazenadas em seus arquivos. Essa ampliação foi viabilizada, principalmente, pelos notórios progressos da informática. Conforme referem Arthur Badin, Bruno Carazza dos Santos e Otávio Ribeiro Damaso em artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor,

Embora a doutrina jurídica reconheça que os bancos de dados constituem um dos pilares para o mercado de crédito e de consumo em uma economia, suas atenções voltam-se principalmente para as salvaguardas necessárias para garantir que esse fluxo de informações seja seguro e não fira os direitos dos consumidores. Enquanto o desenvolvimento tecnológico reduziu sobremaneira os custos de coleta e disseminação de informações pelos bancos de dados, a preocupação com o potencial caráter invasivo dessas entidades incentivou a elaboração de dispositivos legais destinados a proteger os cidadãos contra possíveis abusos em diversos países.⁷¹

Compartilhando dessa mesma noção, Leonardo Roscoe Bessa traz a exploração da necessidade de proteção da manipulação dos dados dos consumidores para o âmbito do cadastro positivo (histórico de crédito):

Embora sob a ótica exclusivamente econômico-financeira seja possível justificar que não apenas o *histórico de crédito* do candidato ao empréstimo, mas também outras informações são auxiliares para uma melhor definição do perfil da pessoa e, conseqüentemente, para possibilitar análise de risco mais precisa, evitando a inadimplência, e, ao mesmo tempo, a possibilidade de taxa de juros menor, o enfoque jurídico aponta em outro sentido: o da necessidade de delimitar e restringir o número, a qualidade e a forma de tratamento de informações positivas pelos bancos de dados de proteção ao crédito. O aumento de número de informações pessoais pode representar ofensa à dignidade da pessoa humana, aos direitos de personalidade (privacidade e honra).⁷²

⁷¹ BADIN, Arthur; SANTOS, Bruno Carazza dos; DAMASO, Otávio Ribeiro. Os bancos de dados de proteção ao crédito, o CDC e o PL 5.870/2005: comentários sobre direito e economia. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo, n. 61, p. 11, janeiro de 2007.

⁷² BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 45.

Os serviços de pontuação ao crédito, por sua vez, são um dos exemplos mais evidentes dessa nova realidade de ampliação da quantidade de informações armazenadas pelos bancos de dados de proteção ao crédito, razão por que se justifica seu estudo aprofundado com base na legislação pertinente.

Nesse sentido, é necessário que se façam algumas observações sobre a abrangência da disciplina conferida pela legislação considerada no presente estudo – o Código de Defesa do Consumidor e a Lei do Cadastro Positivo – aos serviços de pontuação de crédito.⁷³ Em outras palavras, é preciso que se identifiquem as situações que ensejam a incidência das disposições dessas duas leis à regulação da atuação dos serviços de pontuação de crédito⁷⁴ para que seja possível, em seguida, a verificação da legalidade desses serviços sob a ótica dessas leis.

3.1 ÂMBITO DE INCIDÊNCIA DAS NORMAS

No Brasil, há duas leis que regulam diretamente a matéria dos bancos de dados de proteção ao crédito e, conseqüentemente, da proteção dos dados pessoais: a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011 (Lei do Cadastro Positivo).

Cumprе ressaltar, aqui, apenas a título de informação – pois suas disposições não serão analisadas no presente estudo –, que se encontra em fase de elaboração pela Casa Civil⁷⁵ proposta de anteprojeto de lei sobre privacidade e proteção de dados pessoais⁷⁶. Do site do debate público sobre esse anteprojeto promovido pelo Ministério da Justiça extrai-se que

⁷³ Claudia Lima Marques cita Edgar Morin ao afirmar que “[...] na complexidade do mundo atual, o intérprete ou o aplicador da lei na prática deve aprender a ‘saber ver’ e a ‘saber pensar’. Isto é, saber identificar e analisar as características e elementos que compõem o objeto a ser estudado, que compõem a lei a ser aplicada.”. MORIN *apud* BENJAMIN; MARQUES; BESSA. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 89.

⁷⁴ Utiliza-se, aqui, a organização do tema da destinação da proteção do Código de Defesa do Consumidor proposta por Leonardo Roscoe Bessa na obra “O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito” (São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 166 e seguintes).

⁷⁵ MATSUKI, Edgard. **Saiba o que é o Projeto de Proteção dos Dados Pessoais, que aguarda aprovação do Marco Civil**. Portal EBC, Brasília, 28 de agosto de 2013. Disponível em: <<http://ebc.com.br/tecnologia/2013/08/saiba-o-que-e-o-projeto-de-protacao-dos-dados-pessoais-que-aguarda-aprovacao-do>>. Acesso em: 18/11/2013.

⁷⁶ BRASIL. **Anteprojeto de lei sobre privacidade e proteção de dados pessoais**. Disponível em: <<http://culturadigital.br/dadospessoais/debata-a-norma/>>. Acesso em: 18/11/2013.

O anteprojeto foi idealizado para assegurar ao cidadão o controle e titularidade sobre suas próprias informações pessoais, de modo a concretizar o direito à privacidade protegido constitucionalmente. Com o avanço da tecnologia, é cada vez mais comum que as informações pessoais sejam obtidas e utilizadas sem o conhecimento do seu titular e, muitas vezes, até mesmo contra a sua vontade. Além disto, a própria utilização de dados pessoais sem a segurança adequada ou sem que sejam realmente necessários aumenta o risco do seu acesso indevido e mesmo de vazamento.

Os dados pessoais merecem uma tutela forte e específica pelo ordenamento jurídico. Eles representam a própria pessoa e o seu processamento influencia diretamente a sua vida, afetando oportunidades, escolhas e a liberdade da pessoa. A utilização dos dados pessoais, portanto, deve ter como fundamento as decisões de cada pessoa em relação à utilização de suas próprias informações, preservando a sua autodeterminação.⁷⁷

Sob o enfoque apenas do Código de Defesa do Consumidor e da Lei do Cadastro Positivo, observa-se que essas leis, apesar de permitirem a existência dos bancos de dados de proteção ao crédito, “[...] vez que são úteis para a dinamicidade da economia, beneficiando o fornecedor e o próprio consumidor [...]”⁷⁸, impõem limites e regras para sua atuação diante da necessidade de proteção da privacidade e da honra dos consumidores que estão sujeitos às suas práticas.⁷⁹

A aplicação conjunta das disciplinas conferidas pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Cadastro Positivo aos bancos de dados de proteção ao crédito é viabilizada pela noção de diálogo das fontes. Essa expressão, segundo a autora Claudia Lima Marques, foi criada por Erik Jayme e significa a “[...] aplicação simultânea e coerente de muitas leis ou fontes de direito privado, sob a luz (ou com os valores-guia) da Constituição Federal de 1988.”⁸⁰. Além disso, a própria Lei do Cadastro Positivo – norma que regula os históricos de crédito em que estão inseridos os serviços de pontuação ao crédito –, em seu art. 1º, aduz que

⁷⁷ BRASIL. Ministério da Justiça. **Apresentação do debate público sobre o anteprojeto de lei sobre privacidade e proteção de dados pessoais**. 30 de novembro de 2010. Disponível em: <<http://culturadigital.br/dadospessoais/apresentacao-2/>>. Acesso em: 18/11/2013.

⁷⁸ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 305.

⁷⁹ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 305.

⁸⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 122.

Esta Lei 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, sem prejuízo do disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor.⁸¹

De outra banda, observa-se que esse mesmo art. 1º expõe como destinatários da proteção da Lei n.º 12.414/2011 as pessoas naturais ou jurídicas que têm suas informações de adimplemento manipuladas pelos bancos de dados para formação de histórico de crédito.⁸² E os serviços de pontuação de crédito, conforme verificado na primeira parte do presente trabalho, se inserem nesse conceito de histórico de crédito previsto pela Lei do Cadastro Positivo e são, portanto, abrangidos por ela.

Entretanto, conforme exposto na seção 2.3.2 do presente estudo, esses serviços não armazenam apenas informações sobre adimplementos dos consumidores. Isso porque, através da manipulação de informações sobre adimplementos para a formação do histórico de crédito do consumidor, podem vir a ocorrer inadimplementos. À vista disso, infere-se que o histórico de crédito pode ser composto também por informações negativas, o que acarreta, conseqüentemente, a necessidade da aplicação da Lei do Cadastro Positivo em conjunto com o regramento jurídico conferido pelo Código de Defesa do Consumidor aos cadastros negativos⁸³. Desse código,

[...] os princípios (boa-fé objetiva, transparência, proteção à dignidade do consumidor, entre outros) [...], bem como seus conceitos legais e doutrinários (consumidor, fornecedor, banco de

⁸¹ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

⁸² Sobre esse ponto, Leonardo Roscoe Bessa acrescenta que “Mais uma vez, existe harmonia com o Código de Defesa do Consumidor, cuja tutela se dirige tanto à pessoa física como jurídica, conforme conceitos de consumidor estabelecidos nos arts. 1.º, 17 e 29.” BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 78.

⁸³ Sobre esse aspecto, verifica-se que há a possibilidade de aplicação das regras da Lei n.º 12.414/2011 também aos já consolidados cadastros negativos: essa lei “[...] estabelece forte diálogo com o Código de Defesa do Consumidor (art. 1.º), de modo que muitas de suas disposições se aplicam também para a tradicional atividade dos bancos de dados de proteção ao crédito de tratamento de informações negativas (dívidas vencidas e não pagas)”. BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 305-306.

dados e cadastro de consumo), devem ser considerados e aproveitados na interpretação da Lei 12.414/2011.⁸⁴

Por seu turno, no caso do estudo proposto, os destinatários da proteção do Código de Defesa do Consumidor, são, nos termos do seu art. 29, os consumidores representados por todas as pessoas determináveis ou não expostas às práticas dos bancos de dados de proteção ao crédito.⁸⁵

Diante do exposto, vê-se que, no âmbito dos serviços de pontuação de crédito, tanto as pessoas físicas quanto as jurídicas – às quais se refere, ao longo do trabalho, apenas como “consumidores” – são destinatárias da proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Cadastro Positivo.⁸⁶

Além disso, outro aspecto importante a ser considerado quanto à incidência da legislação abordada é o vínculo jurídico estabelecido entre os consumidores e os serviços de pontuação de crédito. Sob o ponto de vista da Lei n.º 12.414/2011, esse vínculo jurídico se dá por meio de consentimento informado, nos termos do seu art. 4º:

Art. 4º A abertura de cadastro requer autorização prévia do potencial cadastrado mediante consentimento informado por meio de assinatura em instrumento específico ou em cláusula apartada.

§ 1º Após a abertura do cadastro, a anotação de informação em banco de dados independe de autorização e de comunicação ao cadastrado.

§ 2º Atendido o disposto no caput, as fontes ficam autorizadas, nas condições estabelecidas nesta Lei, a fornecer aos bancos de dados as informações necessárias à formação do histórico das pessoas cadastradas.

§ 3º (VETADO).⁸⁷

⁸⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 77.

⁸⁵ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 169-170.

⁸⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 79.

⁸⁷ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

A revogabilidade do vínculo jurídico, por sua vez, é garantida pelo inciso do art. 5º da mesma lei, que dispõe que “São direitos do cadastrado: I - obter o cancelamento do cadastro quando solicitado”⁸⁸.

A disciplina conferida pelo Código de Defesa do Consumidor aos bancos de dados de proteção ao crédito, por seu turno, diante do fato de que não há vínculo contratual entre o consumidor e o banco de dados – nesse ponto visto apenas sob a perspectiva de cadastro negativo –, procura valorizar o caráter preventivo da proteção prevista na norma para não limitar a incidência dessa proteção aos casos em que há relação contratual prévia entre esses sujeitos. Tal intenção é alcançada através do art. 29 supramencionado.⁸⁹

Assim, uma vez identificada a abrangência da disciplina conferida pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Cadastro Positivo aos serviços de pontuação de crédito, passa-se a analisar a legalidade desses serviços com base nessas normas.

3.2 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A LEI N.º 12.414/2011

A análise dos serviços de pontuação de crédito sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor e da Lei do Cadastro Positivo parte da verificação dos princípios e direitos básicos que se podem extrair dessas normas e que são aplicáveis a essa ferramenta. A consideração desses princípios e direitos básicos, por conseguinte, dá ensejo à análise das regras atinentes aos serviços de pontuação de crédito.

3.2.1 Princípios e direitos básicos

O Código de Defesa do Consumidor impõe, nos termos de seu art. 4º que segue transcrito, a consideração de diversos princípios que devem orientar a

⁸⁸ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

⁸⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 169-170.

aplicação de todas as normas constantes do Código e, conseqüentemente, da Lei do Cadastro Positivo⁹⁰:

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

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

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

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

⁹⁰ A noção de diálogo das fontes, segundo Leonardo Roscoe Bessa, pressupõe que os princípios do Código de Defesa do Consumidor devem ser levados em consideração na interpretação da Lei n.º 12.414/2011. BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 77.

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.⁹¹

Desse artigo, conforme esquematiza Claudia Lima Marques em “Manual de direito do consumidor”, extraem-se, além das garantias aos consumidores constantes do seu *caput* (o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo) os seguintes princípios: princípio da vulnerabilidade (art. 4º, inciso I); princípio da defesa do consumidor pelo Estado (art. 4º, incisos II e VIII); princípio da boa-fé objetiva e princípio do equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, inciso III); princípio da informação e educação (art. 4º, inciso IV); princípio da confiança ou princípio da segurança e qualidade (art. 4º, incisos V e VII); e princípio do combate ao abuso (art. 4º, inciso VI).⁹²

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor elenca, em seu art. 6º, os direitos básicos do consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

⁹¹ BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 18/10/2013.

⁹² BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 67-68.

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

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

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.⁹³

Utilizando-se, mais uma vez, de esquematização proposta por Claudia Lima Marques, vê-se que a Lei n.º 8.078/1990 classificou como direitos básicos do consumidor os direitos: à vida, à saúde e à segurança (art. 6º, inciso I); à liberdade de escolha (art. 6º, inciso II); à informação (art. 6º, inciso III); à transparência e à boa-fé (art. 6º, inciso IV); à proteção contratual (art. 6º, inciso V); à prevenção e à reparação de danos morais e materiais (art. 6º, inciso VI); ao acesso à justiça e à inversão do ônus da prova (art. 6º, incisos VII e VIII); e aos serviços públicos adequados e eficazes (art. 6º, inciso X).^{94 95}

⁹³ BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 18/10/2013.

⁹⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 70 e segs.

⁹⁵ Dos anteprojeto finais da comissão de juristas para atualização do Código de Defesa do Consumidor, destacam-se, porque pertinentes ao tema, as alterações propostas ao seu art. 6º. No aperfeiçoamento do Código com relação ao comércio eletrônico, salienta-se a inclusão dos incisos XI e XII: "XI - a autodeterminação, a privacidade e a segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, por qualquer meio, inclusive o eletrônico" e "XII - a liberdade de escolha, em especial frente a novas tecnologias e redes de dados, sendo vedada qualquer forma de discriminação e assédio de consumo.". No aperfeiçoamento do Código com relação à prevenção do superendividamento, por sua vez, salienta-se a inclusão do inciso XI: "XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira, de prevenção e tratamento das situações de superendividamento, preservando o mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas.". BRASIL. Senado Federal. **Anteprojeto finais da Comissão de Juristas para atualização do Código de Defesa do Consumidor**. Senador José Sarney. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/senado/codconsumidor/pdf/Anteprojeto_finais_14_mar.pdf>. Acesso em 16/11/2013.

Essa técnica legislativa foi utilizada também na Lei n.º 12.414/2011 que, em seu art. 5º dispõe que

Art. 5º São direitos do cadastrado:

I - obter o cancelamento do cadastro quando solicitado;

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

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

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

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

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

VII - ter os seus dados pessoais utilizados somente de acordo com a finalidade para a qual eles foram coletados.⁹⁶

Como se vê, o consumidor a que se dirige a proteção da Lei do Cadastro Positivo tem direito: ao cancelamento do cadastro (art. 5º, inciso I); ao acesso gratuito às informações veiculadas (art. 5º, inciso II); a buscar correção de informações erroneamente anotadas (art. 5º, inciso III); a receber informações sobre a análise de risco (art. 5º, inciso IV); a receber informações sobre armazenamento, identidade do gestor e compartilhamento (art. 5º, inciso V); à revisão da decisão automatizada (art. 5º, inciso VI); e a ter garantida a finalidade dos dados coletados (art. 5º, inciso VII).

Nos termos da própria nomenclatura utilizada – “princípios” e “direitos básicos” –, observa-se que essa gama de garantias deve ser ponderada e aplicada a cada situação fática considerada. Assim, do cotejo de todos os princípios e direitos

⁹⁶ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

básicos expressos pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Cadastro Positivo, observa-se que, para o estudo dos serviços de pontuação de crédito, os que mais se destacam são o princípio da dignidade da pessoa humana, do qual decorrem os direitos da personalidade (art. 4º, *caput*, do CDC); e todos os direitos básicos garantidos pela Lei do Cadastro Positivo, já que os serviços de pontuação ao crédito são espécie dos históricos de crédito regulados por essa lei.

A dignidade da pessoa humana é um princípio fundamental consagrado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 em seu art. 1º, inciso III. Esse princípio “[...] é o fundamento jurídico para a proteção dos direitos da personalidade”⁹⁷, dentre os quais estão incluídos o direito à privacidade e o direito à honra.⁹⁸ Esses dois últimos, por sua vez, estão explícitos na Constituição Federal de 1988, dessa vez em seu art. 5º, inciso X, que dispõe que “[...] são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”⁹⁹.

No âmbito dos serviços de pontuação de crédito, o direito à privacidade e à honra tem especial relevância. Nesse sentido, vê-se que o tratamento de um maior número de informações dos consumidores viabilizado principalmente pelo avanço dos meios tecnológicos acaba por afetar sobremaneira sua privacidade¹⁰⁰, ao passo que a divulgação de dados que podem expressar uma avaliação tanto positiva quanto negativa de seus hábitos de consumo pode representar determinante ofensa à sua honra.¹⁰¹

Laura Schertel Mendes, no tópico de sua dissertação de mestrado intitulada “Transparência e privacidade: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo” em que elenca diversas técnicas de processamento de

⁹⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 48.

⁹⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 65.

⁹⁹ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 16/11/2013.

¹⁰⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 50.

¹⁰¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 48-52.

dados, refere, ao comentar sobre os “Sistemas de avaliação ou mediação (*Scoring- ou Rating- System*)”, que

[...] a transparência e a objetividade são características essenciais para assegurar a legitimidade do sistema de avaliação de consumidores. Por conseqüência, compreende-se que caso o consumidor tenha excluído o seu acesso a determinados bens e produtos no mercado de consumo em razão desse sistema de avaliação, é fundamental que os critérios desse sistema sejam transparentes e publicizados. Ademais, a sua utilização deve estar prevista contratualmente e o consumidor deve ter sido previamente informado sobre a sua realização, os critérios e seus efeitos. Do contrário, ele será contrário aos princípios da proteção de dados pessoais e, portanto, ilegítimo.¹⁰²

A própria Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010 - MF/MJ, de 19 de novembro de 2010, da Medida Provisória n.º 518, de 30 de dezembro de 2010, convertida na Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011 (Lei do Cadastro Positivo), já antecipava a necessidade do resguardo dos direitos de personalidade no âmbito do regramento dos históricos de crédito:

8. Buscando resguardar a privacidade do cadastrado e o uso indevido das informações, o § 1º do art. 3º estipula que as informações armazenadas devem ser objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão, e devem se restringir àquelas que sejam entendidas como necessárias para avaliar a situação econômica do cadastrado. Neste mesmo entendimento, o § 3º do art. 3º disciplina que as informações tidas como excessivas ou sensíveis estão proibidas de serem anotadas.¹⁰³

Conforme será demonstrado na seção que segue, as garantias da proteção do direito à privacidade e do direito à honra no âmbito dos serviços de pontuação ao crédito podem ser extraídas tanto da Lei do Cadastro Positivo¹⁰⁴ quanto do Código

¹⁰² MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo**. 2008. 158 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008, p. 106-107.

¹⁰³ BRASIL. Ministério da Fazenda e Ministério da Justiça. **Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010**. Ministro Guido Mantega e Ministro Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto. Brasília, 19 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Exm/EMI-171-MF-MJ-MPV-518-10.htm>. Acesso em: 02/11/2013.

¹⁰⁴ Nesse sentido, extrai-se da Exposição de Motivos Interministerial referida no tópico 2.3.2 do presente estudo a seguinte passagem: “Ao disciplinar a formação do histórico de crédito, esta medida provisória estabeleceu regras claras sobre as garantias e os direitos dos cidadãos em relação às suas informações pessoais, de modo a permitir a adequada proteção da privacidade do cidadão e possibilitar o tratamento de dados pessoais sob um patamar de licitude e boa-fé. Os dados pessoais merecem uma tutela importante pelo ordenamento jurídico, pois eles representam a própria pessoa e

de Defesa do Consumidor. Os direitos básicos do consumidor previstos na Lei do Cadastro Positivo e destacados anteriormente como primordiais para a análise dos serviços de pontuação ao crédito também serão abordados no tópico seguinte.

3.2.2 Regramento pertinente

Antes de adentrar na análise dos serviços de pontuação ao crédito com base nas leis consideradas, é preciso deixar claro que não serão abordadas todas as garantias previstas nessas leis com relação à formação do histórico de crédito: a análise percorrerá, essencialmente, a possibilidade de constituição desses serviços e, em caso afirmativo, quais são os principais aspectos que devem pautar sua atuação.

Pois bem. Os serviços de pontuação de crédito são, a princípio, regulados pela Lei n.º 12.414/2011. O primeiro passo para a formação de um histórico de crédito é a manifestação de vontade expressa pelo consumidor, que deve concordar com a abertura desse histórico de crédito e requerê-la. Nesse ponto, importante é a disposição do art. 4º dessa lei:

Art. 4º A abertura de cadastro requer autorização prévia do potencial cadastrado mediante consentimento informado por meio de assinatura em instrumento específico ou em cláusula apartada.

§ 1º Após a abertura do cadastro, a anotação de informação em banco de dados independe de autorização e de comunicação ao cadastrado.

§ 2º Atendido o disposto no caput, as fontes ficam autorizadas, nas condições estabelecidas nesta Lei, a fornecer aos bancos de dados as informações necessárias à formação do histórico das pessoas cadastradas.¹⁰⁵

o seu tratamento influencia diretamente a sua vida, modelando e vinculando a sua privacidade e também as suas oportunidades, escolhas e possibilidades. A sua utilização, portanto, deve ter como fundamento a autodeterminação de cada pessoa em relação à utilização de suas próprias informações, permitindo que o cidadão possa escolher livremente a sua entrada no cadastro, bem como o seu cancelamento.” BRASIL. Ministério da Fazenda e Ministério da Justiça. **Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010**. Ministro Guido Mantega e Ministro Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto. Brasília, 19 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Exm/EMI-171-MF-MJ-MPV-518-10.htm>. Acesso em: 02/11/2013.

¹⁰⁵ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

Conforme se depreende da leitura desse dispositivo, a lei exige, para a abertura do histórico de crédito do consumidor, seu consentimento informado. Esse consentimento deve ser “informado” porque se pressupõe que o banco de dados responsável pela abertura do histórico de crédito deverá “informar” o consumidor sobre o tratamento que será conferido aos seus dados e sobre todas as implicações que a manifestação desse consentimento poderá lhe acarretar: “[...] o consentimento deve ser obtido com abundante conhecimento dos efeitos próximos e remotos, favoráveis ou desfavoráveis, e dos perigos do tratamento de dados pessoais.”¹⁰⁶

Outro aspecto importante aos serviços de pontuação ao crédito que pode ser extraído do art. 4º da Lei n.º 12.414/2011 está em seu § 1º, que estabelece que, uma vez manifestado o consentimento por parte do consumidor e procedida a abertura do histórico de crédito, não será necessário comunicar o cadastrado – ou requerer-lhe autorização – sobre a inclusão das informações necessárias à alimentação de seu histórico de crédito.

Esse é o primeiro ponto em que a aplicação apenas da Lei n.º 12.414/2011 aos serviços de pontuação de crédito deve ser relativizada. Isso porque, conforme abordado na primeira parte do presente estudo, através da manipulação de informações sobre adimplementos para a formação do histórico de crédito do consumidor, podem vir a ocorrer inadimplementos. Assim, deduz-se que o histórico de crédito pode ser composto também por informações negativas, o que torna necessária a aplicação das regras atinentes aos bancos de dados de proteção ao crédito previstas pelo Código de Defesa do Consumidor, que as disciplina em seu art. 43:

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

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

¹⁰⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 102.

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

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

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

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.¹⁰⁷

A necessidade da referida relativização se justifica pelo conteúdo do § 2º do artigo acima transcrito, que exige a comunicação por escrito ao consumidor sobre o a abertura de cadastro e consequente armazenamento de informações negativas, ressalvada a hipótese de tal abertura ter sido por ele solicitada. Assim, ao constatar a possibilidade de inclusão de informação negativa sobre o consumidor, o banco de dados responsável por seu histórico de crédito deve comunicá-lo previamente acerca dessa anotação. Essa possibilidade considerada é explicada por Leonardo Roscoe Bessa nos seguintes termos:

Com o tratamento de dados relativos a históricos de crédito, terá de haver inexoravelmente uma nova postura no tocante à avaliação das informações pelo fornecedor. Para exemplificar, imagine-se que o consumidor tenha realizado financiamento para aquisição de veículo, com a obrigação de pagamento de 36 (trinta e seis) parcelas de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais) cada e tenha autorizado, mediante consentimento informado, o tratamento das informações de adimplemento em relação a tal operação. É possível que umas das prestações tenha sido paga com 20 dias de atraso, o que pode não ter maior relevância ou ser interpretado mesmo como uma informação negativa pretérita – dívida vencida e não paga. Este dado pode ser considerado um mero atraso pontual ou, conforme a época da consulta, como registro de informação negativa. Embora a tendência seja de olhar o conjunto de pagamento ao longo de determinado período, é possível, em meio ao registro de histórico de crédito (informações de adimplemento), considerar a informação

¹⁰⁷ BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 18/10/2013.

como negativa, o que significa a necessidade de comunicação ao consumidor, nos termos do art. 43, § 2.º, do CDC.¹⁰⁸

Outro detalhe importante salientado por Bessa com relação a esse aspecto é a necessidade de distinção entre mera “impontualidade” e “informação negativa”. Para diferenciá-las, o autor estabelece um prazo de trinta dias¹⁰⁹: se durante os trinta dias que se seguirem ao inadimplemento o cadastrado pagar a dívida, essa informação deverá ser considerada como impontualidade e sua anotação não ensejará comunicação prévia; se se passarem trinta dias do inadimplemento e o consumidor não pagar a dívida, essa informação poderá ser considerada como negativa, caso em que o consumidor deverá ser previamente comunicado sobre a anotação nos termos do § 2º do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.¹¹⁰

Dá-se, aqui, enfoque apenas à possibilidade de o gestor do banco de dados reunir informações negativas do cadastrado. Faz-se tal ressalva porque a obscuridade que tem pautado a atuação desses serviços dificulta a análise acerca da qualidade das informações que vem sendo levadas em consideração para a elaboração da pontuação¹¹¹. Deduz-se, nesse âmbito, que outros dados podem estar sendo considerados como informações negativas.

Entretanto, observa-se que o consumidor que manifestou seu consentimento informado para a abertura de histórico de crédito provavelmente, quando o fez, não tinha a intenção de possibilitar a reunião de informações que poderiam passar a vir de encontro aos seus interesses. Até porque, conforme também exposto na primeira parte do trabalho, a principal promessa trazida pela Lei n.º 12.414/2011 foi a

¹⁰⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 89-90.

¹⁰⁹ O autor, com relação a esse prazo de trinta dias, refere que “É costume do mercado *negativar* o consumidor apenas após o prazo de 30 dias após o vencimento da dívida.”. BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 90.

¹¹⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 90.

¹¹¹ A própria CDL Porto Alegre, no caso do serviço Crediscore trazido como exemplo no ponto 2.3.3 do presente estudo, refere que esse serviço “[...] analisa simultaneamente mais de 400 variáveis [...]”. RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

possibilidade de redução das taxas de juros aos bons pagadores através do tratamento das informações constantes de seus históricos de crédito.

A Lei n.º 12.414/2011, ciente dessa possibilidade de o cadastrado não mais desejar manter suas informações armazenadas para fins de histórico de crédito e com vistas a garantir a proteção de sua privacidade, trouxe entre os direitos básicos dos cadastrados, através de seu art. 5º, inciso I, a possibilidade de o consumidor solicitar o cancelamento de seu histórico de crédito.

A possibilidade de cancelamento do cadastro de histórico de crédito representa, pois, determinante óbice à manutenção dos serviços de pontuação de crédito. Isso porque, na prática, os cadastrados, a partir do momento em que se sentirem prejudicados pela possível reunião de informações negativas por parte dos gestores do histórico de crédito, com conseqüente geração de pontuação desfavorável, poderão solicitar o cancelamento do cadastro. Nesse caso, os bancos de dados terão de cessar o armazenamento de informações de adimplemento do cadastrado e somente poderão manter o tratamento das informações negativas legalmente constituídas – ou seja, aquelas em que observada a necessidade de comunicação prevista pelo § 2º do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.

Outro óbice representado pela Lei n.º 12.414/2011 à constituição dos serviços de pontuação de crédito da maneira com que vêm sendo utilizados é a exigência da qualidade das informações, da facilitação do acesso e da possibilidade de correção dessas, que vem consubstanciada especialmente em seus arts. 3º; 5º, incisos II a VII; e 6º, incisos I a IV e §§ 1º e 2º¹¹²:

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.

¹¹² O Código de Defesa do Consumidor também estabelece essas garantias em seu art. 43, *caput* e §§ 1º a 3º.

§ 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.

§ 3º Ficam proibidas as anotações de:

I - informações excessivas, assim consideradas aquelas que não estiverem vinculadas à análise de risco de crédito ao consumidor; e

II - informações sensíveis, assim consideradas aquelas pertinentes à origem social e étnica, à saúde, à informação genética, à orientação sexual e às convicções políticas, religiosas e filosóficas.

Art. 5º São direitos do cadastrado:

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

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

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

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

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

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

Art. 6º Ficam os gestores de bancos de dados obrigados, quando solicitados, a fornecer ao cadastrado:

I - todas as informações sobre ele constantes de seus arquivos, no momento da solicitação;

II - indicação das fontes relativas às informações de que trata o inciso I, incluindo endereço e telefone para contato;

III - indicação dos gestores de bancos de dados com os quais as informações foram compartilhadas;

IV - indicação de todos os consultentes que tiveram acesso a qualquer informação sobre ele nos 6 (seis) meses anteriores à solicitação;

.....
 § 1º É vedado aos gestores de bancos de dados estabelecerem políticas ou realizarem operações que impeçam, limitem ou dificultem o acesso do cadastrado previsto no inciso II do art. 5o.

§ 2º O prazo para atendimento das informações estabelecidas nos incisos II, III, IV e V deste artigo será de 7 (sete) dias.¹¹³

Para a análise desse ponto, expõe-se novamente o problema levantado na primeira parte do presente trabalho acerca dos serviços de pontuação de crédito de que se tomou conhecimento a partir de meados de 2009: a intenção dos gestores dos históricos de crédito em manter sob sigilo a utilização desses serviços.

No caso citado no ponto 2.3.3 da presente monografia – extraído do processo n.º 001/1.09.0233781-9, da 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS –, a autora Carla de Deus Vieira Silveira alegou que, ao tentar obter crédito junto à ré Companhia Zaffari Bourbon e a outros fornecedores, teve seus pedidos negados devido a pontuação (“credit score”) fornecida pela ré CDL Porto Alegre, mas sem obter maiores explicações. Ao procurar a ré CDL Porto Alegre para saber sobre essa pontuação vinculada a seu nome, essa demandada lhe informou de que se tratava de cadastro confidencial e que, por isso, não poderia lhe fornecer dados ou informações sobre seu “credit score”.

No decorrer dessa ação, conforme informações disponíveis na sentença proferida pelo Juiz de Direito Mauro Caum Gonçalves em 28/04/2010, a própria CDL Porto Alegre referiu que “[...] o ‘crediscor’ não se trata de um banco de dados, mas

¹¹³ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

de uma ferramenta probabilística, que analisa o comportamento do consumidor segundo critérios fornecidos pelas empresas que solicitam o serviço.”¹¹⁴. Em contrapartida, essa mesma entidade também expõe que, para se chegar à pontuação divulgada, o serviço “[...] analisa simultaneamente mais de 400 variáveis [...]”¹¹⁵.

Da mesma sentença extrai-se, ainda, parte do contrato de fornecimento do serviço Crediscore firmado entre a CDL Porto Alegre e a Companhia Zaffari Bourbon:

CLÁUSULA SEXTA – DA RESPONSABILIDADE

6.4 Por tratar-se de um serviço em fase de teste, a CONTRATANTE não poderá, em hipótese alguma, fornecer, seja qual for a forma, ao próprio consumidor ou a terceiros as informações obtidas através de consulta ao SPC CREDISCORE.

6.5 Também é TOTALMENTE vedado à CONTRATANTE informar, seja qual for a forma e a quem quer que seja, a existência, o resultado da consulta e a utilização do SPC CREDISCORE, bem como a celebração do presente instrumento.

6.7 Os documentos e formulários relativos ao SPC CREDISCORE e as suas cópias que a CONTRATANTE tiver acesso em razão deste instrumento não poderão ser entregues a terceiros ou ao próprio consumidor consultado.¹¹⁶

Dos serviços de pontuação de crédito que se verificaram no Brasil a partir de meados de 2009, o Crediscore é apenas um dos exemplos. Laura Mendes Schertel

¹¹⁴ RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

¹¹⁵ RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

¹¹⁶ RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

destaca a existência do “credit rating”, mantido pela SERASA, e do “Connect+”, mantido pela Experian Brazil¹¹⁷. No âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul¹¹⁸ verificam-se, ainda, discussões acerca da legalidade do sistema oculto “Concentre Scoring”, também mantido pela SERASA.

Observa-se, por outro lado, que a criação e utilização desses serviços, a exemplo do que exposto sobre o Crediscore, foi promovida sem que os cadastrados tomassem conhecimento prévio do armazenamento de suas informações e do tratamento dado a elas. Na referida ação, a CDL Porto Alegre não informou a consumidora do cadastramento de seu nome em seu banco de dados, nem esclareceu quais informações levou em conta para elaborar sua pontuação. Além disso, as cláusulas contratuais transcritas deixam clara a intenção da gestora do banco de dados em manter sob sigilo quaisquer informações relativas ao seu serviço de pontuação de crédito.

¹¹⁷ MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade**: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo. 2008. 158 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008, p. 106.

¹¹⁸ Ementa: AGRADO INTERNO. APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONCENTRE SCORING. SERASA S/A. SISTEMA DE PONTUAÇÃO PARA CONCESSÃO DE CRÉDITO. ILEGALIDADE. DEVER DE APRESENTAR A PONTUAÇÃO E CRITÉRIOS DANO MORAL CONFIGURADO NO QUE TANGE À AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO. QUANTUM REPARATÓRIO. CONSECUTÓRIOS. HONORÁRIOS. REFORMA DA SENTENÇA. 1. DA NATUREZA DO SERVIÇO "CONCENTRESCORING". O sistema oculto utilizado pelas empresas por meio de contrato firmado com a demandada, com a finalidade de obter informações do consumidor e, conforme pontuação, negar crédito ao pretendo cliente, é ilegal. Infringência aos artigos 43 do Código de Defesa do Consumidor e 5º, incisos XIV, XXXIII, LXXII, alíneas a e b, da Constituição Federal, uma vez que, sequer, tem atendido aos pedidos formulados na via extrajudicial. 2. DO DEVER DE EXIBIÇÃO DA PONTUAÇÃO E CRITÉRIOS. A negativa da demandada em apresentar informações sobre dados existentes em nome do consumidor nos registros do CONCENTRE SCORING e respectivos critérios de avaliação, viola a garantia constitucional e disposição consumerista que assegura a todos o conhecimento de dados armazenados em relação a si. Pena de multa diária. Fixação. 3. DANO MORAL. O descumprimento do dever de informação e transparência pela demandada, advindos do próprio caráter sigiloso e oculto do serviço denominado "CONCENTRE SCORING", viola os direitos personalíssimos da parte autora, em especial a honra e a imagem. Trata-se de dano moral "in re ipsa". 4. QUANTUM REPARATÓRIO. Indenização majorada para R\$3.000,00 (três mil reais). Tal quantia vai acrescida de correção monetária com base na variação mensal do IGP-M, a contar desta data, e juros de mora de 1% ao mês desde a data do ajuizamento da ação (22.03.2013/fl. 02). 5. ÔNUS DE SUCUMBÊNCIA. Condenação da Serasa ao pagamento de honorários advocatícios ao patrono da parte autora na proporção de 15% sobre o valor da condenação, uma vez que tal fixação se encontra de acordo com o disposto no artigo 20, §3º, do CPC. AGRADO INTERNO DESPROVIDO. UNÂNIME. RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Agravo n.º 70056633563. Agravante: SERASA S/A. Agravado: Eva de Oliveira Vargas. Relatora: Desa. Iris Helena Medeiros Nogueira. Porto Alegre, 09 de outubro de 2013. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento.php?ano=2013&codigo=1774328>. Acesso em: 25/10/2013.

Diante de todas essas considerações, vê-se que a atuação desses serviços, da maneira com que expostos, vai de encontro à exigência da qualidade das informações e da facilitação do acesso a essas representada pelos artigos transcritos. Isso porque as gestoras desses serviços de pontuação de crédito não têm se preocupado em, por exemplo, (1) dar ciência aos consumidores da existência desses cadastros em seus nomes; (2) promover o acesso gratuito às informações constantes dos bancos de dados, informações essas que devem ser objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão; e (3) indicar com que outros gestores de bancos de dados as informações foram compartilhadas e que consultantes tiveram acesso a essas informações.

Por derradeiro, a subjetividade da formulação da pontuação é outro problema a ser considerado. No caso apresentado, não se tomou conhecimento dos critérios e mecanismos utilizados pelo sistema Crediscore para a elaboração dessa pontuação. Assim, deve-se atentar para o disposto no art. 5º, inciso IV, da Lei n.º 12.414/2011, que garante ao consumidor o direito de “conhecer os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, resguardado o segredo empresarial”¹¹⁹. No caso de inobservância dessa garantia, o consumidor restará duplamente prejudicado, já que, além de não tomar conhecimento sobre os elementos e critérios considerados, terá dificuldade, ou até impossibilidade, em exercer seu “[...] direito de correção (art. 43, § 3.º, do CDC e art. 5.º, III, da Lei 12.414/2011).”¹²⁰.

Observa-se, entretanto, que a necessidade de clareza quanto aos elementos e critérios considerados para a análise de risco – garantida pelo art. 5º, inciso IV, da Lei n.º 12.414/2011 e reforçada pela necessidade de armazenamento apenas de informações objetivas (art. 3º, §§ 1º e 2º, inciso I, da mesma lei) – contrapõe-se à garantia de resguardo do segredo empresarial do gestor do banco de dados. Sobre esse aspecto, Costa refere que “A fórmula legal do inciso IV é simples na teoria, mas complexa na prática.”¹²¹. Em seguida, conclui que o razoável resguardo do segredo empresarial restará concretizado na medida em que o gestor do banco de dados

¹¹⁹ BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.

¹²⁰ BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 115.

¹²¹ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 180.

divulgar de maneira ampla os dados do cadastrado que foram levados em consideração para a elaboração da pontuação, de modo que “o cadastrado possa aferir a premissa da análise de risco”, “ainda que não tenha acesso ao modo de combinar os dados e extrair um resultado”¹²².

¹²² COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 180.

4 CONCLUSÕES

O desenvolvimento tecnológico – principalmente da informática – que se verificou a partir das últimas décadas do século XX possibilitou aos bancos de dados de proteção ao crédito uma expansão de suas atividades, que passaram a intencionar o tratamento de outros tipos de informações que não apenas as relativas a dívidas vencidas e não pagas (cadastro negativo) já permitido pelo Código de Defesa do Consumidor desde sua entrada em vigor em 11 de março de 1991.

O principal marco legal dessa nova realidade de armazenamento de um maior número de informações foi a promulgação da Lei n.º 12.414, de 09 de junho de 2011. Essa norma, apesar de ter passado a ser conhecida como Lei do Cadastro Positivo, disciplina a formação do histórico de crédito, que não limita o armazenamento apenas de informações positivas dos consumidores.

Paralelamente a essa evolução no tratamento das informações, tomou-se conhecimento, a partir de meados do ano de 2009, no Estado do Rio Grande do Sul, de serviço de proteção ao crédito denominado Crediscore mantido pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre que, com base no armazenamento de informações desconhecidas até mesmo pelos consulentes, atribuía uma pontuação ao consumidor relacionada à probabilidade de esse adimplir ou não a dívida que estava por ser contraída.

Serviços de pontuação de crédito como o Crediscore são reflexos da expansão do armazenamento de informações que o desenvolvimento tecnológico de uma maneira geral possibilitou. As empresas mantenedoras de bancos de dados de proteção ao crédito viram na criação desses serviços de pontuação um novo produto gerador de lucros a ser comercializado com os consulentes. Porém, a ocultação tanto da reunião das informações dos consumidores quanto da própria existência do serviço acabou por ocasionar o ajuizamento de grande número de ações e dividiu as opiniões dos aplicadores do Direito.

O presente estudo buscou, pois, num primeiro momento, situar esses serviços de pontuação de crédito – considerados nos moldes do serviço Crediscore – no

ordenamento jurídico. Observou-se, então, que podem ser considerados verdadeiros bancos de dados de proteção ao crédito, na medida em que são espécie de histórico de crédito sofisticada. Isso porque elaboram avaliação de risco consubstanciada em pontuação estatística relacionada à capacidade de o consumidor cumprir com suas obrigações financeiras, pontuação essa que é elaborada pelo próprio gestor do serviço através de ferramentas estatísticas que possuem em sua base um espectro desconhecido, mas provavelmente amplo, de informações do consumidor.

Assim, por estarem inseridos no gênero “banco de dados de proteção ao crédito”, estão submetidos às regras da legislação de proteção de dados. No ordenamento jurídico brasileiro essa legislação é representada pelo Código de Defesa do Consumidor e pela Lei do Cadastro Positivo. Cumpre ressaltar, nesse âmbito, apenas a título de informação, que se encontra em fase de elaboração pela Casa Civil¹²³ proposta de anteprojeto de lei sobre privacidade e proteção de dados pessoais¹²⁴.

Na segunda parte do trabalho, por conseguinte, procurou-se examinar, com base nas referidas leis, a legalidade dos serviços de pontuação de crédito da maneira com que vêm sendo utilizados. Por conseguinte, notou-se que sua formação e manutenção esbarram nas garantias previstas por essa legislação.

Destaca-se, primeiramente, que as garantias extraídas da legislação considerada estão intrinsecamente ligadas ao princípio da dignidade da pessoa humana, do qual decorrem os direitos de personalidade em que estão incluídos o direito à privacidade e o direito à honra. Esses dois últimos, diante do tratamento de um maior número de informações e da possibilidade de divulgação de informações desfavoráveis ao consumidor, têm especial relevância no âmbito dos serviços de pontuação ao crédito.

¹²³ MATSUKI, Edgard. **Saiba o que é o Projeto de Proteção dos Dados Pessoais, que aguarda aprovação do Marco Civil**. Portal EBC, Brasília, 28 de agosto de 2013. Disponível em: <<http://ebc.com.br/tecnologia/2013/08/saiba-o-que-e-o-projeto-de-protacao-dos-dados-pessoais-que-aguarda-aprovacao-do>>. Acesso em: 18/11/2013.

¹²⁴ BRASIL. **Anteprojeto de lei sobre privacidade e proteção de dados pessoais**. Disponível em: <<http://culturadigital.br/dadospessoais/debata-a-norma/>>. Acesso em: 18/11/2013.

Por outro lado, o principal aspecto a ser considerado quanto à manutenção desses serviços é que a Lei n.º 12.414/2011 exige o consentimento informado do consumidor acerca da abertura e formação de seu histórico de crédito (art. 4º), ao mesmo tempo em que permite o cancelamento do cadastro, a qualquer tempo, pelo consumidor (art. 5º, inciso I). Tais garantias possibilitam ao consumidor que, a partir do momento em que verificar que a formação de seu histórico de crédito não lhe está sendo benéfica devido ao armazenamento de informações que lhe são desfavoráveis, requeira o cancelamento do cadastro, hipótese em que não mais será permitida aos gestores dos cadastros a reunião de informações sobre o histórico de crédito desse consumidor. Nesse caso, restará a possibilidade de armazenamento apenas das informações negativas legalmente inscritas, o que já era permitido pelo Código de Defesa do Consumidor em seu art. 43, e não mais será possível formular pontuação com base no amplo espectro de informações permitido pela Lei n.º 12.414/2011. Assim, a formação de um serviço de pontuação de crédito vai depender da manifestação de vontade do requerente, ao passo que sua manutenção vai depender do interesse do cadastrado em manter seu histórico de crédito.

Outro obstáculo determinante é a exigência da qualidade das informações passíveis de ser armazenadas pelos bancos de dados de proteção ao crédito, da facilitação do acesso e da possibilidade de correção dessas. Essa exigência, prevista nos arts. 3º; 5º, incisos II a VII; e 6º, incisos I a IV e §§ 1º e 2º, da Lei n.º 12.414/2011 e no art. 43, *caput* e §§ 1º a 3º do Código de Defesa do Consumidor, impede que os gestores mantenham a existência dos serviços sob sigilo, bem como estabelece uma série de garantias relacionadas ao armazenamento de dados dos cadastrados e à complexidade da ferramenta, como, por exemplo, o fornecimento de informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão sobre os dados reunidos.

O último óbice destacado no estudo, e que está relacionado à exigência exposta no parágrafo anterior, é o direito do consumidor em ter ciência dos critérios utilizados pelos gestores dos serviços de pontuação de crédito para a formulação da pontuação, já que o desconhecimento dessas impossibilita o cadastrado de exercer

o direito de correção das informações veiculadas (art. 43, § 3.º, do CDC e art. 5.º, III, da Lei 12.414/2011).

Nesse âmbito, importante aspecto relacionado ao presente estudo e que pode ser objeto de análise futura é o atinente ao que Costa se refere como “riscos da classificação” ou “receio da escoragem”, na medida em que a tendência é que se despreze cada vez mais “[...] o aspecto subjetivo ou humano da informação”¹²⁵.

Diante de todas essas considerações, vê-se que, nos moldes com que vêm sendo utilizados, os serviços de pontuação de crédito são ilegais. Por outro lado, se os bancos de dados de proteção ao crédito quiserem manter esses serviços, terão que se submeter às regras da legislação e, conseqüentemente, reformular sua atuação em face dos óbices consubstanciados nessas regras. Dá-se destaque, aqui, à dificuldade da solução do problema da possibilidade de o cadastrado solicitar o cancelamento de seu histórico de crédito e, assim procedendo, inviabilizar a manutenção do armazenamento de uma gama maior de informações sobre ele.

A conclusão sobre a ilegalidade dos serviços de pontuação de crédito nos moldes com que vêm sendo utilizados é corroborada pela suspensão nacional do serviço Crediscor determinanda pela Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, conforme parte da ementa do julgado que se transcreve:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS. BANCO DE DADOS E DE AVALIAÇÃO DE CONSUMIDORES. DEVER DE INFORMAÇÃO. PRINCÍPIOS DA TRANSPARÊNCIA, DA QUALIDADE DOS DADOS E DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. DIREITO A RETIFICAÇÃO DE DADOS E DE CANCELAMENTO. DEVER DE BOA-FÉ. FALHA NO DEVER DE INFORMAR. DANOS MORAIS E MATERIAIS. SOBRESTAMENTO DOS PROCESSOS INDIVIDUAIS. COISA JULGADA SECUNDUM EVENTUM LITIS. EFEITOS DA DECISÃO. REPERCUSSÃO NO TERRITÓRIO NACIONAL.

[...]

7. Pretensão de suspensão do sistema de avaliação de crédito em questão e exclusão dos consumidores do referido banco de dados e cadastro que merece guarida, o qual deverá ser comunicado

¹²⁵ COSTA, Carlos Celso Orcesi da. **Cadastro positivo**: Lei n. 12.414/2011 comentada artigo por artigo. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 183.

previamente demonstrando os critérios para auferir a pontuação atribuída a cada consumidor, especificando, ponto a ponto, os itens considerados para chegar ao resultado final da avaliação que deverá ser informada de maneira clara, precisa, objetiva e adequada, de sorte a que não gere qualquer dúvida e possibilite a parte hipossuficiente em termos técnicos jurídico-econômicos apresentar eventual discordância quanto a determinado fator de risco ponderado na média que lhe foi atribuída.¹²⁶

Além disso, da página principal do site da Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre extrai-se a seguinte informação: “A CDL Porto Alegre deixou de oferecer os serviços Credrating e CREDSCAN (escore)”¹²⁷. Ao clicar-se no link “Saiba mais”, o site remete o leitor a notícia datada de 06/09/2013 que possui o seguinte teor:

Os serviços Credscan e Credrating (oriundo do escore), não são oferecidos às associadas da Entidade desde 13 de junho de 2013. A suspensão tem natureza exclusivamente preventiva e não representa o reconhecimento de qualquer prática ilícita na oferta do serviço. A decisão foi tomada a fim de preservar a Organização do excessivo volume de ações judiciais interpostas, aguardando que o Poder Judiciário consolide o seu entendimento sobre a matéria.¹²⁸

Os nomes diferentes referidos na notícia chamam a atenção, pois sugerem que a empresa mantinha outros serviços oriundos do escore além do agora conhecido, mas também oculto em sua essência, Crediscore.

¹²⁶ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n.º 70056228737. Apelante: Ministério Público. Apelado: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre. Relator: Des. Jorge Luiz Lopes do Canto. Porto Alegre, 11 de setembro de 2013. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento.php?ano=2013&codigo=1583578>. Acesso em: 18/10/2013.

¹²⁷ PORTAL CDL POA: Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<http://www.cdlpoa.com.br/PORTAL/home/home.aspx>>. Acesso em: 16/10/2013.

¹²⁸ CREDSCAN e Credrating não são serviços oferecidos pela CDL Porto Alegre. Porto Alegre, 6 de setembro de 2013. Disponível em: <<http://www.cdlpoa.com.br/PORTAL/noticias/artigo.aspx?NumArtigo=7854>>. Acesso em: 16/10/2013.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Fábio Wendling Muniz de. Impacto da Utilização de Credit Scoring no Resultado Financeiro de Cadeias de Supermercados. **Revista Tecnologia de Crédito**. São Paulo, edição 30, 2002. Disponível em: <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/revista/2002/30/revista_0166.htm>. Acesso em 08/11/2013.
- BADIN, Arthur; SANTOS, Bruno Carazza dos; DAMASO, Otávio Ribeiro. Os bancos de dados de proteção ao crédito, o CDC e o PL 5.870/2005: comentários sobre direito e economia. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo, n. 61, p. 11, janeiro de 2007.
- BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo**: comentários à Lei 12.414, de 9 de junho de 2011. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.
- BESSA, Leonardo Roscoe. **O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.
- BRASIL. **Anteprojeto de lei sobre privacidade e proteção de dados pessoais**. Disponível em: <<http://culturadigital.br/dadospessoais/debata-a-norma/>>. Acesso em: 18/11/2013.
- BRASIL. Banco Central do Brasil. **Resolução n.º 1.682, de 1990**. Brasília, 31 de janeiro de 1990. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/normativo/detalharNormativo.do?N=090014679&method=detalharNormativo>>. Acesso em: 16/09/2013.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 16/11/2013.
- BRASIL. Lei n.º 12.414, de 9 de junho de 2011. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12414.htm>. Acesso em 17/10/2013.
- BRASIL. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 18/10/2013.
- BRASIL. Ministério da Fazenda e Ministério da Justiça. **Exposição de Motivos Interministerial (EMI) n.º 171/2010**. Ministro Guido Mantega e Ministro Luiz Paulo Teles Ferreira Barreto. Brasília, 19 de novembro de 2010. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Exm/EMI-171-MF-MJ-MPV-518-10.htm>. Acesso em: 02/11/2013.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Apresentação do debate público sobre o anteprojeto de lei sobre privacidade e proteção de dados pessoais**. 30 de novembro de 2010. Disponível em: <<http://culturadigital.br/dadospessoais/apresentacao-2/>>. Acesso em: 18/11/2013.

BRASIL. Senado Federal. **Anteprojetos finais da Comissão de Juristas para atualização do Código de Defesa do Consumidor**. Senador José Sarney. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/senado/codconsumidor/pdf/Anteprojetos_finais_14_mar.pdf>. Acesso em 16/11/2013.

CONFEDERAÇÃO Nacional da Indústria. **Pesquisa CNI-IBOPE: retratos da sociedade brasileira: hábitos de consumo: novembro 2012**. Brasília: CNI, 2012. Disponível: <http://arquivos.portaldaindustria.com.br/app/conteudo_24/2012/12/12/344/20121212110724299049o.pdf>. Acesso em: 15/10/2013.

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

COVIZZI, Carlos Adroaldo Ramos. **Práticas abusivas da Serasa e do SPC: doutrina, jurisprudência, legislação**. São Paulo: EDIPRO, 1999.

CREDSCAN e Credrating não são serviços oferecidos pela CDL Porto Alegre. Porto Alegre, 6 de setembro de 2013. Disponível em: <<http://www.cdlpoa.com.br/PORTAL/noticias/artigo.aspx?NumArtigo=7854>>. Acesso em: 16/10/2013.

FINCATO, Denise Pires. **A pesquisa jurídica sem mistérios: do projeto de pesquisa à banca**. Porto Alegre: Notadez, 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas. 2008.

MARINHO, Marcelita Marques. Análise de Risco de Crédito para Financiamento Imobiliário em Países Emergentes. **Revista Tecnologia de Crédito**. São Paulo, edição 38, 2003. Disponível em: <http://www.serasaexperian.com.br/serasaexperian/publicacoes/revista/2003/38/revista_0205.htm>. Acesso em 08/11/2013.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MATSUKI, Edgard. **Saiba o que é o Projeto de Proteção dos Dados Pessoais, que aguarda aprovação do Marco Civil**. Portal EBC, Brasília, 28 de agosto de 2013. Disponível em: <<http://ebc.com.br/tecnologia/2013/08/saiba-o-que-e-o-projeto-de-protacao-dos-dados-pessoais-que-aguarda-aprovacao-do>>. Acesso em: 15/10/2013.

MENDES, Laura Schertel. **Transparência e privacidade**: violação e proteção da informação pessoal na sociedade de consumo. 2008. 158 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

PORTAL CDL POA: Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre. Porto Alegre, 2013. Disponível em: <<http://www.cdipoa.com.br/PORTAL/home/home.aspx>>. Acesso em: 16/10/2013.

RAMSAY, Iain. A sociedade do crédito ao consumidor e a falência pessoal do consumidor (Bankruptcy): reflexões sobre os cartões de crédito e a Bankruptcy na economia da informação. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo, n. 63, p. 231, julho de 2007.

RATING. In: Michaelis: Dicionário de Inglês Online. Editora Melhoramentos Ltda., 2009 e UOL - O melhor conteúdo, 2009. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/index.php?lingua=ingles-portugues&palavra=rating>>. Acesso em: 29/10/2013.

RIO GRANDE DO SUL. 3ª Vara Cível do Foro Central da Comarca de Porto Alegre/RS. Processo n.º 001/1.09.0233781-9 (CNJ:.2337811-10.2009.8.21.0001). Autora: Carla de Deus Vieira Silveira. Réus: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre e Companhia Zaffari Bourbon. Juiz Prolator: Mauro Caum Gonçalves. Porto Alegre, 28 de abril de 2010. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_doc1g_oracle.php?id_comarca=porto_alegre&ano_criacao=2010&cod_documento=1382779&tem_campo_tipo_doc=S>. Acesso em: 13/11/2013.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Agravo n.º 70056633563. Agravante: SERASA S/A. Agravado: Eva de Oliveira Vargas. Relatora: Desa. Iris Helena Medeiros Nogueira. Porto Alegre, 09 de outubro de 2013. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento.php?ano=2013&codigo=1774328>. Acesso em: 25/10/2013.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n.º 70056228737. Apelante: Ministério Público. Apelado: CDL – Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre. Relator: Des. Jorge Luiz Lopes do Canto. Porto Alegre, 11 de setembro de 2013. Disponível em: <http://www3.tjrs.jus.br/site_php/consulta/download/exibe_documento.php?ano=2013&codigo=1583578>. Acesso em: 18/10/2013.

SCORE. In: Michaelis: Dicionário de Inglês Online. Editora Melhoramentos Ltda., 2009 e UOL - O melhor conteúdo, 2009. Disponível em: <http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/definicao/ingles-portugues/score%20_485046.html>. Acesso em: 29/10/2013.

STÜRMER, Bertram Antônio. Bancos de dados e “habeas data” no Código do Consumidor. **Revista de direito do consumidor**, São Paulo, n. 1, p. 55-94, março de 1992.

UM sistema de crédito altamente secreto em Porto Alegre. Espaço Vital. Porto Alegre, 15 de junho de 2010. Disponível em:
<http://www.espacovital.com.br/consulta/noticia_ler.php?id=19096 >. Acesso em:
13/11/2013.