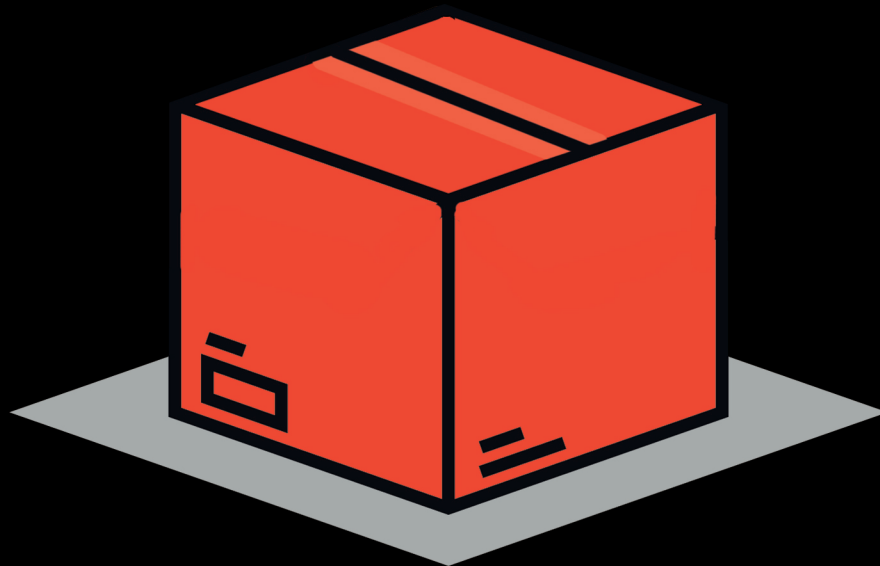


**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

**POR TRÁS DA  
PONTUAÇÃO DE CRÉDITO:  
CONHEÇA SEUS DIREITOS**



São Paulo  
2017

# POR TRÁS DA PONTUAÇÃO DE CRÉDITO: CONHEÇA SEUS DIREITOS

\*\*\*

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor é uma associação de consumidores fundada em 1987. Não possui fins lucrativos. É independente de empresas, governos ou partidos políticos. Os recursos financeiros para o desenvolvimento de suas atividades têm sua origem nas contribuições dadas pelos seus associados. O Idec também desenvolve projetos que recebem recursos de organismos públicos e fundações independentes, como Fundação Ford e Open Society Foundation. Esse apoio não compromete a independência do Instituto. O Idec é membro pleno da *Consumers International* e faz parte do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor e Associação Brasileira de Organizações Não-Governamentais. Em 2016, o Instituto tornou-se membro do *Civil Society Information Society Advisory Council (CSISAC)*, que representa a sociedade civil perante o Comitê de Políticas para Economia Digital da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

**Coordenação executiva:** Elicí M<sup>a</sup> Checchin Bueno. **Conselho Diretor:** Hélio Cesar Oliveira da Silva, Marcelo Gomes Sodré, Marcos Pó, Marilena Lazzarini, Marijane Vieira Lisboa, Mário Scheffer e Ricardo Morishita



Este trabalho está licenciado sob uma Licença Creative Commons **Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional**. Para ver uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



A presente cartilha foi realizada no âmbito do projeto "Credit scoring e direitos dos consumidores" (2016-2017), financiada pela **Open Society Foundations**.

**Organização:** Rafael A. F. Zanatta

**Pesquisa e produção de texto:** Victor Andrés Veloso Cavadas

**Projeto gráfico:** Paulo Roberto Rodrigues

**Supervisão:** Teresa Liporace

**Consultor externo:** Danilo Doneda

**Coordenação Executiva do Idec:** Elici Maria Checchin Bueno

**Conselho Diretor do Idec:** Hélio Cesar Oliveira da Silva, Marcelo Gomes Sodré, Marcos P , Marilena Lazzarini, Marijane Vieira Lisboa, Mário Scheffer e Ricardo Morishita

**Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

Rua Desembargador Guimarães, 21 –  gua Branca

CEP 05002-050 – São Paulo/SP

Telefone: 55 11 3874-2150

pesquisa@idec.org.br

www.idec.org.br

**Apoio Institucional:** Ford Foundation e Open Society Foundations.

**Distribui o gratuita e reprodu o autorizada, mediante cita o da fonte original**

---

Rafael A. F. Zanatta (Org.)

Por tr s da pontua o de crédito: conheça seus direitos. / Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. São Paulo: Idec, 2017.

ISBN: xxx-xx-xxxxx-xx-x

1. Direito do consumidor 2. Sistemas de pontua o de crédito 3. Credit scoring

# SUMÁRIO

---

PRÓLOGO: COMO LER ESTE MANUAL? .....	5
1. O PROBLEMA DA PONTUAÇÃO DE CRÉDITO .....	10
2. PONTUAÇÃO DE CRÉDITO E CRÉDITO RESPONSÁVEL .....	13
3. COMO A NOTA É CALCULADA? .....	18
4. QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS? .....	25
1. Acesso gratuito às informações que formam a pontuação.....	28
2. Direito de retificação de informações erradas ou imprecisas.....	29
3. Direito de prescrição da informação (validade de 5 anos) .....	30
4. Direito de revisão de decisões automatizadas .....	30
5. Direito de indenização por uso de informações excessivas ou sensíveis .....	31
5. COMO SE COMUNICAR COM AS EMPRESAS? .....	34

PRÓLOGO

---

# COMO LER

## ESTE MANUAL?

A situação é comum: você não tem dívidas em seu nome, mas está com dificuldades econômicas. Ao tentar realizar uma compra a prazo, o gerente da loja afirma que não é possível, “pois seu score está baixo”.

O que isso quer dizer?

Desde o agravamento da crise econômica em 2014, milhões de brasileiros têm passado por situação semelhante. Empresas como Boa Vista SPC, Serasa Experian e outros birôs de crédito expandiram suas operações e municiaram o setor de comércio, varejo e acesso a crédito com ferramentas de “pontuação de crédito” que avaliam o risco apresentado pelo consumidor (ou consumidora) que pretende parcelar um pagamento ou obter uma quantia de recursos financeiros para pagamento posterior.

Quando alguém afirma que “seu score está baixo”, isso quer dizer duas coisas. Primeiro, que suas informações pessoais foram coletadas e estão sendo tratadas por bancos de dados que alimentam essa ferramenta de avaliação de risco. Segundo, que você está ranqueado(a) com uma pontuação – geralmente de 0 a 1000 – e que essa pontuação estima sua probabilidade de inadimplência.

O problema não está na existência dos sistemas de pontuação de crédito, mas na falta de transparência do seu modo de operação e na desinformação sobre quais “dados pessoais”<sup>1</sup> são coletados e analisados para compor o “score”. Tal situação tem irritado profundamente os consumidores brasileiros. Veja duas histórias narradas por pessoas que ficaram confusas sobre o funcionamento dos sistemas de pontuação de crédito:

*“Passei um ficha para tirar um veículo no valor de aproximadamente R\$ 21 mil e iria dar 5 mil de entrada. Aguardei 2 dias para a ficha ser analisada. No terceiro dia, liguei para o vendedor da loja e o mesmo informou que minha*

<sup>1</sup>Entendemos, no Idec, que dado pessoal é todo dado relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, inclusive números identificativos, dados locacionais ou identificadores eletrônicos quando estes estiverem relacionados a uma pessoa. Os dados pessoais não são somente o Cadastro de Pessoa Física (CPF) e o Registro Geral (RG), mas também características pessoais, dados genéticos e dados produzidos ao utilizar dispositivos tecnológicos que permitam a identificação da pessoa.

*ficha não tinha passado que meu score estava baixo, perguntei ao vendedor o que seria este score ele me informou que era uma análise de inadimplência do mercado que é feita pelo Serasa. Fiquei totalmente pasmo, pois meu nome está limpo, não estou devendo no mercado e nem muito menos autorizei a incluírem meu CPF em qualquer análise de crédito do mercado. Agora pergunto a vocês: como é que vocês podem me expor deste jeito me fazendo passar vergonha?”<sup>2</sup>*

*“Toda vez que tento fazer um cartão passo vergonha pelo score baixo. Já tentei várias vezes, movimento meu CPF, tenho conta em banco e crediário em loja. Não aguento mais tentar fazer e passaram vergonha pela mesma coisa: score baixo. Tenho meus direitos, meu nome é limpo. Se fosse suja, teria motivo. Mas não tem. Está limpo. Quero que vocês resolvam. Não autorizei consultar meu CPF. As respostas que vocês publicam sempre são automáticas detalhando de como funciona a ferramenta. Eu não quero saber como a ferramenta funciona. Apenas quero que limpe meu nome e que o motivo de eu não conseguir um financiamento ou um cartão de crédito não seja por causa de score baixo”<sup>3</sup>*

Esses casos ilustram uma situação comum ao brasileiro hoje: pouco se sabe como funcionam os sistemas de pontuação de crédito (os “scores”) e por que determinadas pessoas são discriminadas e rotuladas como potencialmente inadimplentes.

A situação é mais grave para aqueles que não estão com o “nome sujo” e não possuem dívidas ativas. Afinal, quais informações são utilizadas para formação desse cálculo e desses rankings? Não é um direito básico de todo consumidor, conforme o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), o “acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele”, bem como informações “sobre suas respectivas fontes”<sup>4</sup>?

Nós, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, entendemos que sim. E, para concretizar esse direito básico de acesso às fontes e bases de dados pessoais que compõem os sistemas de pontuação de crédito, construímos este Manual de Direitos, que intitulamos de “Por Trás da Pontuação de Crédito”. Nele, você aprenderá como funcionam os sistemas de pontuação de crédito e quais são seus direitos básicos diante de tais sistemas.

Entendemos que todo cidadão e cidadã possuem cinco direitos básicos, que serão detalhados nesse manual. Primeiro, o direito de compreender quais as bases de dados pes-

<sup>2</sup> Retirado de: [https://www.reclameaqui.com.br/serasa-experian/score-baixo\\_10447989/](https://www.reclameaqui.com.br/serasa-experian/score-baixo_10447989/)

<sup>3</sup> Retirado de: [https://www.reclameaqui.com.br/serasa-experian/score-baixo\\_QcXJYi7E-5yS8C1c/](https://www.reclameaqui.com.br/serasa-experian/score-baixo_QcXJYi7E-5yS8C1c/)

<sup>4</sup> Artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

soais utilizadas para compor a metodologia de cálculo de scoring. Esse direito à informação deve ser exercido sem custos para o consumidor. As empresas não podem impor empecilhos ou negar o direito à informação de quais dados pessoais compõem os sistemas de pontuação de crédito.

Segundo, o direito de retificação gratuita de informações errôneas e imprecisas. Imagine que você tem sua identidade falsificada e alguém abre uma conta de celular pós-pago em seu nome. Se há uma cobrança por essa conta que você não é responsável, você não pode ser responsabilizado(a) por este débito. Essa informação de dívida também não pode ser utilizada para compor seu score de crédito. Você deve ser capaz de identificar todas as informações utilizadas para, eventualmente, contestar aquelas que são imprecisas ou falsas.

Terceiro, é direito básico dos cidadãos exigir um certo “prazo de validade” de informações negativas presentes nas bases de dados que compõem os sistemas de pontuação de crédito. Esse direito decorre do Código de Defesa do Consumidor, que diz que informações relativas a débitos não podem estar presentes em bancos de dados por prazo superior a cinco anos. Ou seja, se você esteve em situação financeira delicada há dez anos – sem emprego, com dívidas e problemas com contas de cartões de crédito em atraso –, a empresa que opera os sistemas de pontuação de crédito não pode te punir para sempre. Todo cidadão e cidadã possui o direito de “recomeçar sua vida financeira”.

Quarto, defendemos que todas as pessoas possuem o direito de revisão de decisões automatizadas que tragam consequências negativas a sua pessoa, especialmente com relação aos sistemas de pontuação de crédito. Esse direito de revisão – também chamado de direito de explicação, de compreensão ou de análise de segunda instância – está previsto na Lei de Cadastro Positivo como um dos direitos básicos dos cidadãos.<sup>5</sup> O Superior Tribunal de Justiça – a mais alta corte de interpretação de leis federais no Brasil e dos direitos consumeristas – reconheceu que os direitos básicos de transparência da Lei do Cadastro Positivo (Lei 12.414/11) podem ser exercidos por consumidores ranqueados por sistemas de pontuação de crédito.

Quinto, defendemos que os cidadãos e cidadãs possuem o direito de impedir a análise de informações sensíveis, como as “relativas à cor, à opção sexual ou à orientação religiosa do consumidor avaliado, ou excessivas, como as referentes a gostos pessoais, clube de futebol de que é torcedor, etc”, nos termos da decisão do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Se qualquer empresa de sistema de pontuação de crédito utiliza informações sensíveis, ela exerce *abuso de direito*.<sup>6</sup> De acordo com a decisão do STJ sobre a legalidade dos sistemas de pontuação de crédito, se uma pessoa identifica uma prática de análise de

<sup>5</sup> Lei 12.414/2011, Art. 5º: “São direitos do cadastrado: (...) VI - solicitar ao consultante a revisão de decisão realizada exclusivamente por meios automatizados”.

<sup>6</sup> Lei 10.406/2002, Art. 187: “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.



informações sensíveis, ela possui o direito de processar a empresa responsável pelo score e exigir indenização por danos morais. Nos termos da Corte, “se a nota atribuída ao risco de crédito decorrer de consideração de informações excessivas ou sensíveis, violando sua honra e privacidade, haverá dano moral”, sem necessidade de demonstração de por que houve dano moral. A análise é objetiva: se a empresa utilizou informações excessivas, há responsabilização civil na esfera individual. Basta entrar com uma ação judicial e demonstrar a utilização de tais dados.

O Manual “*Por Trás da Pontuação de Crédito*” possui quatro partes. Na primeira, introduzimos brevemente o tema e explicamos o conceito de sistemas de pontuação de crédito. Na segunda, apresentamos conceitos básicos para se compreender a importância dos sistemas de pontuação de crédito e a utilização de dados pessoais nesses sistemas. Na terceira parte, explicamos como as notas (os “scores”) são calculados e os problemas decorrentes da utilização indevida desses dados, que podem conter incorreções ou mesmo análises discriminatórias prejudiciais aos consumidores. Por fim, explicamos quais os direitos básicos dos cidadãos e cidadãs – os “cinco direitos básicos” explicados rapidamente acima – diante dos sistemas de pontuação de crédito.

Ao final do Manual, você encontrará modelos de cartas para exercer os direitos básicos elencados pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Esperamos que este Manual funcione como instrumento para todos cidadãos e cidadãs possam exercer seus direitos consumeristas básicos e conter abusividades neste mercado que cresce a todo momento, garantindo os pilares do Código de Defesa do Consumidor de “proteção contra métodos comerciais desleais”<sup>7</sup>, “proteção contra práticas abusivas”<sup>8</sup> e “efetiva reparação de danos patrimoniais e morais”<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, IV.

<sup>8</sup> Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, IV.

<sup>9</sup> Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, VI.

CAPÍTULO 1

---

# O PROBLEMA

## DA PONTUAÇÃO DE CRÉDITO

Já imaginou a existência de um número tão poderoso que, com ele, seria possível prever o futuro? E se esse número fosse feito especialmente para cada pessoa, avaliando os comportamentos passados de cada cidadão e, assim, ditando como ele pode se comportar no futuro? Por incrível que pareça, esse número já existe.

A chamada pontuação de crédito (do inglês, *credit scoring*) é uma nota dada por instituições financeiras como bancos e prestadoras de crédito para avaliar se você é um bom ou mal pagador. Essa nota define se, por exemplo, você conseguirá ou não pagar um empréstimo ou se tem condições ou não de aumentar seu limite de cartão de crédito.

Ainda que seja um mecanismo que possa garantir uma saúde financeira melhor para o país, muito se especula sobre quais dados são utilizados para construção desta nota.<sup>10</sup> Afinal, o que pode ser considerado necessário para prever o comportamento de alguém? No passado, os modelos para esse cálculo se restringiam a critérios simples como, por exemplo, a renda mensal, idade e tipo de crédito que seria adquirido. Todas estas informações eram oferecidas pela própria pessoa que desejava adquirir este crédito.

Entretanto, com o passar do tempo, as tecnologias de coleta e processamento de dados foram se tornando cada vez mais apuradas. Nossa interação com novos dispositivos como computadores e *smartphones* foi ficando cada vez mais presente em nosso cotidiano e no funcionamento da vida social. Quanto mais interagimos, mais esses dispositivos nos conhecem. E se essas informações estão sendo usadas para produzir esta nota?

---

<sup>10</sup> Instituto de Tecnologia e Sociedade, *Transparência e Governança nos Algoritmos: um estudo de caso sobre o setor de birôs de crédito*. Rio de Janeiro: ITS, 2017. Disponível em: <https://itsrio.org/wp-content/uploads/2017/05/algorithm-transparency-and-governance-pt-br.pdf>

### O “Credit Score”, segundo o Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (Ipea)

“Os modelos de Credit Scoring são sistemas que atribuem pontuações às variáveis de decisão de crédito de um proponente, mediante a aplicação de técnicas estatísticas. Esses modelos visam a segregação de características que permitam distinguir os bons dos maus créditos. (...) A partir de uma equação gerada através de variáveis referentes ao proponente de crédito e/ou à operação de crédito, os sistemas de Credit Scoring geram uma pontuação que representa o risco de perda. O escore que resulta da equação de Credit Scoring pode ser interpretado como probabilidade de inadimplência ao se comparar a pontuação de um crédito qualquer com determinada pontuação estabelecida como ponto de corte ou pontuação mínima aceitável. (...) Os modelos de Credit Scoring são divididos em duas categorias: modelos de aprovação de crédito e modelos de escoragem comportamental, também conhecidos por Behavioural Scoring. (...) Os modelos de Credit Scoring propriamente ditos são ferramentas que dão suporte à tomada de decisão sobre a concessão de crédito para novas aplicações ou novos clientes. Já os modelos Behavioural Scoring auxiliam na administração dos créditos já existentes, ou seja, aqueles clientes que já possuem uma relação creditícia com a instituição”.<sup>11</sup>

Procuramos, com esse guia, deixar claro o que sabemos até agora e tentar abrir esta caixa-preta da pontuação de crédito no Brasil. Explicaremos nesse manual com mais detalhes o que é pontuação de crédito, como ela é calculada, como você pode consultá-la, quais são os seus direitos em torno da questão e como garanti-los.

<sup>11</sup> Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas, Risco de Crédito: desenvolvimento do modelo credit scoring para a gestão da inadimplência de uma instituição de microcrédito. Brasília: Ipea, 2006. Disponível em: [http://www.ipea.gov.br/ipeacaixa/premio2006/docs/trabpremiados/IpeaCaixa2006\\_Profissional\\_02lugar\\_tema03.pdf](http://www.ipea.gov.br/ipeacaixa/premio2006/docs/trabpremiados/IpeaCaixa2006_Profissional_02lugar_tema03.pdf)

CAPÍTULO 2

---

# PONTUAÇÃO

## DE CRÉDITO E CRÉDITO RESPONSÁVEL

A palavra crédito vem do Latim *creditum*, palavra essa originada de *credere*, que significa confiança. Hoje, esse significado continua o mesmo. Quando se diz que alguém possui “crédito” em relação a alguém ou algo, estamos querendo dizer que possuímos confiança nessa pessoa ou que estamos seguros que ela seja capaz de algo. Quando falamos de finanças, crédito é atribuído como um valor que será adquirido por alguém para ser compensado após algum tempo. Ou seja, o crédito tem uma função genérica de comprar o tempo, isto é, antecipar a compra de um determinado produto ou serviço, quando não há dinheiro disponível para adquiri-lo. De acordo com o Guia de Educação Financeira do Idec<sup>12</sup>, o crédito também possui duas funções essenciais em nossa sociedade:

- **Função Econômica**, financiando o consumo e ampliando o acesso dos consumidores aos produtos e serviços, ampliando assim o seu poder de compra.
- **Função Social**, incentivando o aumento da produção em geral, gerando assim empregos e crescimento econômico.

Para quem concede o crédito, entretanto, essa operação possui um custo e um risco que estão intrinsecamente atrelados. Como dito anteriormente, se crédito carrega como essência a palavra confiança, é necessário que quem irá tomar o crédito tenha segurança e clareza da operação que está fazendo, da mesma forma que quem está concedendo o crédito tenha confiança de que o valor será pago e que, por exemplo, não tomará um

<sup>12</sup> Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, *Guia de Educação Financeira*. São Paulo: Idec, 2015. Disponível em: [http://www.idec.org.br/pdf/guia\\_educacao\\_financeira.pdf](http://www.idec.org.br/pdf/guia_educacao_financeira.pdf)

calote. Para minimizar este risco, a instituição que está emprestando possui alguns mecanismos de defesa, como multas por atraso, tarifa de cadastro, etc. Neste guia, entretanto, focaremos nos juros.

Os juros são uma porcentagem cobrada em cima do valor do crédito concedido. No Brasil, este valor geralmente tem como referência a taxa básica de juros (Selic). Ele é um fator importantíssimo para quem deseja tomar um crédito, visto que ele determina o quanto tomar o crédito custará no final das contas.

Juros mais altos garantem que quem esteja emprestando receba uma remuneração maior em caso de calote. Assim, quanto mais arriscado conceder o crédito para alguém, mais alto serão os juros. Para que possa ser feito esse cálculo avaliando risco e juros, surge o conceito de *análise de risco* ou *análise de crédito*. A análise de crédito é um processo no qual quem irá conceder o crédito analisa a probabilidade de quem deseja tomá-lo. É um jogo de adivinhação do futuro que se faz olhando tanto o passado como o presente.

Quando olhamos para o *passado*, observamos o histórico de quem está solicitando, tentando identificar possíveis entraves para que essa pessoa possa quitar este crédito. Verifica-se, por exemplo, se ela ainda está pagando um crédito que já tomou, se ela possui ou já possuiu alguma dívida e, neste último caso, como ela contornou essa situação.

Quando olhamos para o *presente*, observamos essencialmente quem é esta pessoa. Aqui se analisa, por exemplo, a idade, se está empregada, quanto tempo está empregada, a renda desta pessoa e quantas pessoas dependem desta renda.

Possuindo estas informações, olhamos então para o futuro. Por exemplo, ao verificar qual a renda desta pessoa no *presente* e quanto desta renda está comprometida com outro crédito que ela adquiriu no passado, se observa se ela poderá ou não quitar outro crédito que ela queira adquirir. Tradicionalmente, a análise era feita por uma figura chamada analista de crédito. Este profissional levaria em conta os dados que citamos anteriormente para determinar qual seria a probabilidade do tomador de crédito quitar ou não o valor concedido no futuro. Em tese, apenas critérios objetivos eram levados em conta nessa análise.

Os dados para essa análise são agregados por empresas privadas, que possuem diferentes nomenclaturas ao redor do mundo. No Brasil, são os conhecidos Serviços de Proteção ao Crédito (SPCs), também conhecidos como birôs de créditos, dentro os quais se destacam as empresas Serasa Experian e BoaVista SCPC. Estas empresas são especializadas em agregar informações sobre devedores e credores, sendo utilizadas duas fontes principais para obtenção de informação. A primeira fonte são registros públicos, como protestos formais e ações de execução. A segunda é privada, utilizando o próprio banco de dados da instituição.

### **O que é a Serasa e como funciona o Serasa Score?**

A Serasa – Serviços e Assessoria S/A foi fundada em 1968, por iniciativa da Associação de Bancos do Estado de São Paulo (Assobesp) e da Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban). O propósito inicial da Serasa era centralizar a coleta e organização das informações cadastrais para o fornecimento de crédito a pessoas jurídicas. Com o passar do tempo, a empresa foi adquirida pela Experian e começou a utilizar estes dados para outros fins, como marketing e propaganda personalizada para outras empresas.

Um dos focos da Serasa é a “Análise de Crédito ao Consumidor no Comércio”, a partir de técnicas e ferramentas de análise para avaliação de pessoas físicas, para fins de financiamento de crédito no varejo. O Credit Scoring - ou sistema de pontuação de crédito - é utilizado com ferramenta de análise para tal fim. De acordo com a Serasa, “o cálculo do Serasa Score apresenta um resultado que vai de 0 a 1000” e, de acordo com o resultado, “é possível conhecer o comportamento de um grupo de pessoas que tem perfil semelhante ao seu e prever qual é a chance de esse grupo, ao qual você pertence, pagar as suas contas”<sup>13</sup>.

Ainda que, teoricamente, houvessem critérios objetivos para avaliar essa probabilidade, se questionava se outros critérios não eram levados em conta nessa análise, como dados sensíveis ou excessivos. Apoiado em um discurso de coibir a utilização destes dados e possíveis vieses dos analistas de crédito, esse processo foi automatizado. Desta forma, surge o objeto de estudo deste guia, a chamada pontuação de crédito.

### **O que são dados sensíveis?**

Dados sensíveis são aqueles que contêm os aspectos mais íntimos da vida de um indivíduo. Por essa característica, eles podem acarretar na discriminação de grupos vulneráveis. Alguns exemplos de dados sensíveis são: religião, etnia, orientação sexual, histórico médico. Já dados excessivos são aqueles que excedem a finalidade para o qual estão sendo coletados. Por exemplo, o time de coração que você torce possui influência de alguma forma sua probabilidade de quitar uma dívida? Logo, este é um dado excessivo para finalidade que foi coletado.

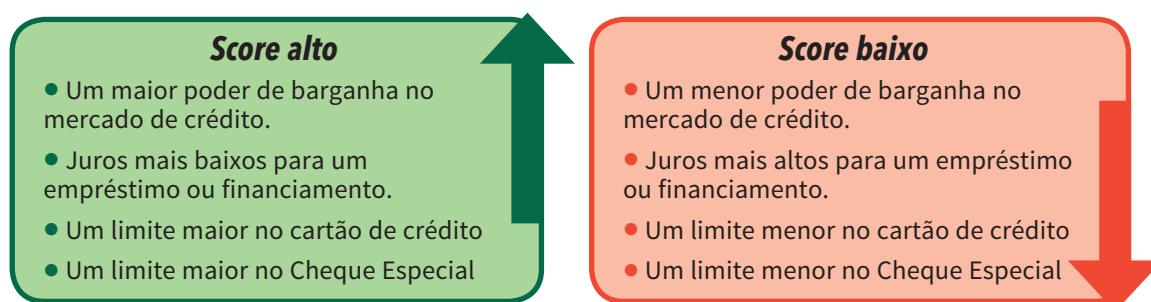
A Lei de Cadastro Positivo (Lei 12.414/2011) define informações sensíveis como aquelas “pertinentes à origem social e étnica, à saúde, à informação genética, à orientação sexual e às convicções políticas, religiosas e filosóficas”.

<sup>13</sup> Informações disponíveis em: <https://www.serasaconsumidor.com.br/score/>. Acesso em 01 de outubro de 2017.



A pontuação de crédito (em inglês, *credit scoring* ou *credit score*) é definida como um método de avaliação para determinar a confiabilidade de quem deseja obter algum tipo de crédito. Nesse caso, a pontuação de crédito é utilizada para obter empréstimos, financiamentos, limites de cartão de crédito, consórcios, ou seja, qualquer negócio que seja feito em crédito.

A nota vai de 0 a 1000, sendo a probabilidade de alguém quitar um crédito proporcional à proximidade com 1000. Dessa forma, se um consumidor possui uma nota baixa, maiores as chances desse consumidor não pagar um crédito. Da mesma forma, se ele possuir uma nota alta, menores são essas chances. Esse risco é levado em conta quando as instituições financeiras estabelecem a concessão de crédito para alguém. Abaixo, separamos algumas consequências diretas dessa pontuação:



**Mas atenção!** Possuir uma boa pontuação e, com isso, melhores condições de obtenção de crédito não necessariamente é algo bom. O crédito sempre deve ser muito bem planejado e pensado antes de ser adquirido. Este é o chamado *crédito responsável*.

### ***A importância do crédito responsável, por Ione Amorim (economista do Idec)***

*“Usar o crédito de forma responsável consiste em definir critérios e planejamento que irão contribuir para aumentar a qualidade de vida e ampliar as condições de produtividade e empregabilidade sem comprometer a sua segurança financeira. Seguindo a lógica de uma empresa, o uso do crédito frequentemente é destinado para ampliar a sua capacidade de produção, por exemplo: construção de uma nova fábrica ou compra de novas máquinas para aumentar a capacidade para produzir mais bens. Trazendo esse conceito para a vida pessoal, a utilização do crédito é positiva quando além de promover o bem estar, como, por exemplo: aquisição de uma casa e aumento do patrimônio pessoal, também é destinada a adquirir um produto ou serviço que irá contribuir para aumentar a capacidade de gerar novos ganhos. Essas aquisições podem ser desde um curso de especialização (técnico, idiomas) para conseguir um novo emprego ou para empreender, nesse caso, o crédito pode ser aplicado na aquisição de uma máquina de costura para produzir e vender roupas, na compra de um fogão maior para produzir bolos e doces e gerar uma renda complementar”.*

CAPÍTULO 3

---

COMO A NOTA É  
**CALCULADA?**

**A**gora que você já sabe um pouco mais alguns conceitos ligados ao crédito, iremos nos aprofundar em como esta nota é calculada. Para não criarmos expectativas, já adiantamos nossa resposta: *não sabemos exatamente como esta nota é calculada e, na verdade, quase ninguém sabe*. Este guia foi escrito justamente para auxiliar o consumidor frente a falta de transparência que os birôs de crédito no Brasil possuem em relação ao cálculo da pontuação de crédito. Entretanto, ainda que não tenhamos a resposta exata, tentaremos a seguir abrir um pouco essa “caixa preta” e esclarecer os direitos dos consumidores e as obrigações que os birôs de crédito possuem.

### **A Caixa-Preta do scoring, por Laura Schertel Mendes**

*“A falta de transparência dos sistemas de avaliação de risco é um dos principais problemas enfrentados não apenas por consumidores, mas também por reguladores e advogados. A obscuridade de diversos sistemas de avaliação de risco ensejaram a equiparação do scoring a uma ‘blackbox’ [caixa-preta], dado que os processos pelos quais o histórico de crédito é convertido em um índice objetivo de risco são completamente intransparentes para um observador externo. (...) Condição para a legitimidade do scoring é que ele se baseie em um critério matemático-estatístico reconhecido e passível de comprovação, conforme se extrai da Lei Federal para a proteção de dados alemã. Ademais, é fundamental que o titular tenha acesso não apenas ao ‘valor’ ou ‘nota’ que lhe foi atribuído, como também possa conhecer a lógica do scoring, quais os dados envolvidos e quais os fatores que interferem de forma negativa ou positiva nesse valor. De extrema relevância para a licitude do sistema de avaliação de risco são os tipos de informações que formarão o scoring do consumidor. Isto é, deve-se considerar se as informações relativas à capacidade financeira do consumidor podem ser utilizadas para formar o seu scoring, pois, afinal, um valor objetivo, como ele se pretende, não poderia basear-se em dados subjetivos ou questionáveis”.*<sup>14</sup>

<sup>14</sup>Laura Schertel Mendes, Privacidade, Proteção de Dados e Defesa do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 113-115.

Iniciemos pela tecnologia que é utilizada para esse cálculo. Como informado anteriormente, esse processo é automatizado e feito por meio de um *algoritmo*. De uma maneira simplificada, um algoritmo é um programa de computador que recebe e segue instruções específicas programadas previamente para atingir um certo fim. Um algoritmo quase sempre se utiliza de dados ou estímulos oferecidos, sendo esse conteúdo o que recebe as citadas instruções específicas. Achou complicado? Vamos imaginar como uma receita de bolo.

Toda receita de bolo possui seu “Modo de Preparo”, ou seja, etapas que devem ser seguidas em uma determinada *ordem*, com determinados *ingredientes* e determinadas *quantidades*. Um exemplo de Modo de Preparo pode ser visto abaixo, em uma deliciosa receita de bolo simples:

#### Ingredientes

- 2 xícaras (chá) de açúcar
- 3 xícaras (chá) de farinha de trigo
- 4 colheres (sopa) de margarina
- 3 ovos
- 1 e 1/2 xícara (chá) de leite
- 1 colher (sopa) bem cheia de fermento em pó

#### Modo de preparo

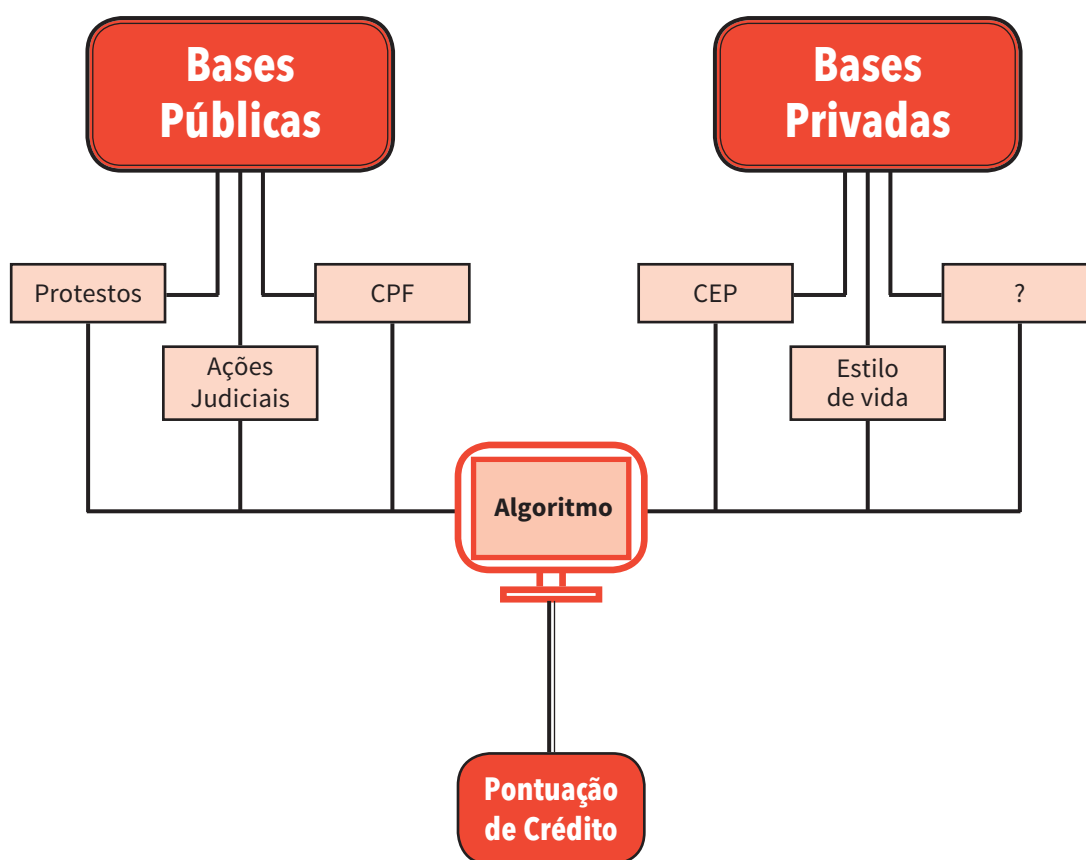
1. Bata as claras em neve e reserve;
2. Misture as gemas, a margarina e o açúcar até obter uma massa homogênea;
3. Acrescente o leite e a farinha de trigo aos poucos, sem parar de bater;
4. Por último, adicione as claras em neve e o fermento;
5. Despeje a massa em uma forma grande de furo central untada e enfarinhada;
6. Asse em forno médio 180°C, preaquecido, por aproximadamente 40 minutos ou ao furar o bolo com um garfo, este saia limpo.

Como se observa, para se chegar ao bolo que queremos, as instruções devem ser seguidas em uma ordem específica. Também devem se utilizar ingredientes específicos para essa receita. E, por fim, as quantidades de ingredientes que colocamos na receita também alteram o resultado final.

Fazendo um paralelo com os algoritmos, também afirmamos que eles seguem um “Modo de Preparo”, que chamamos de *modelo*. O algoritmo também possui seus ingredientes, que podemos chamar de *dados*. Por fim, os dados, assim como os ingredientes, também possuem variações em *quantidade*, que afetam como fica a receita no final.

Como dito anteriormente, o algoritmo operado pelos birôs de crédito brasileiros utiliza-se de bases de dados públicas e bases de dados privados. E que dados são estes? De acordo com um estudo do ITS de junho de 2017, as empresas se utilizam das mais

diferentes categorias de dados para composição da nota.<sup>15</sup> O estudo mostra que, além de possuir acesso a dados privados que deveriam ser apenas acessados pelos seus titulares, a empresa também utiliza categorias como *Estilo de Vida* e *Classe Social*, uma classificação criada e definida pelo próprio birô e que não especifica como é calculada. Uma representação de todo o processo é feita abaixo:



Além do problema da falta de informação sobre quais são, exatamente, os dados utilizados para formação do “score”, sabemos, há muitos anos, que diferentes empresas utilizam modelos de “segmentação” da população brasileira para avaliação de risco. O exemplo mais claro desses modelos de segmentação está no “Serasa Mosaic”, lançado em 2010, resultado do cruzamento de dados cadastrais do Serasa Experian, do Censo do IBGE e da Pesquisa Nacional de Amostra Domiciliar (PNAD). De acordo com o “Sera-

<sup>15</sup> Instituto de Tecnologia e Sociedade, *Transparência e Governança nos Algoritmos: um estudo de caso sobre o setor de birôs de crédito*. Rio de Janeiro: ITS, 2017. Disponível em: <https://itsrio.org/wp-content/uploads/2017/05/algorithm-transparency-and-governance-pt-br.pdf>

sa Mosaic<sup>16</sup>, é possível produzir uma matriz de representação mais fiel dos diferentes grupos sociais no Brasil. O modelo possui trinta e nove segmentações distintas, conforme tabela abaixo:

**Tabela 1. Segmentação do Serasa Mosaic (2010)**

Grupos		% p	Segmentos		% p
A	Ricos, sofisticados e influentes	1,86	1	Empresários de sucesso nas grandes cidades	1,16
			2	Executivos e formadores de opinião	0,70
B	Prósperos moradores urbanos	5,26	3	Prósperos e tradicionais	1,20
			4	Vida contemporânea	1,11
			5	Empregos estáveis	1,45
			6	Aposentadoria dos sonhos	1,50
C	Assalariados urbanos	8,93	7	Antigos moradores	1,63
			8	Jovens promissores	1,93
			9	Técnicos e operários	2,63
			10	Vida no aperto	2,74
D	Empreendedores e comerciantes	5,01	11	Empreendedores bem-sucedidos	1,48
			12	Pequenos empresários	1,66
			13	Microempresários	1,87
E	Aspirantes sociais	9,74	14	Profissionais em ascensão social	2,10
			15	Boa vida no interior	1,36
			16	Jovens em busca de oportunidades	3,36
			17	Consumidores indisciplinados	2,92
F	Periferia jovem	20,92	18	Jovens trabalhadores de baixa renda	3,55
			19	Jovens na informalidade	2,74
			20	Trabalhadores de baixa qualificação	4,68
			21	Excluídos do sistema	5,49
			22	Estudantes da periferia	1,32
			23	Famílias assistidas da periferia	3,13

<sup>16</sup> Disponível em: <https://www.serasaconsumidor.com.br/blog/2010/02/03/serasa-experian-lan%C3%A7a-o-mosaic-a-melhor-radiografia-da-sociedade-brasileira-1/>. Acesso em 01 de outubro de 2017.

Grupos		% p	Segmentos		% p
G	Envelhecendo na periferia	8,04	24	Maturidade difícil	2,74
			25	Casais maduros de baixa renda	2,16
			26	Operários aposentados da periferia	3,15
H	Aposentadoria tranquila	8,04	27	Aposentados de boa vida	3,91
			28	Aposentadoria sem conforto	5,31
			29	A melhor idade no interior	5,77
I	Envelhecendo no interior	9,19	30	Aposentados rurais no nordeste	4,03
			31	Famílias assistidas do interior	2,36
			32	Idosos do agreste	2,81
J	Brasil Rural	16,05	33	A pequena Alemanha no Brasil	1,28
			34	Trabalhadores rurais em busca de oportunidade	1,63
			35	Trabalhadores e proprietários da terra	1,13
			36	Jovens empregados do agronegócio	4,73
			37	Jovens trabalhadores do nordeste rural	3,98
			38	Migrantes do centro-oeste	3,13
			39	Ribeirinhos da grande Amazônia	1,47

Como se detona do sistema de segmentação do “Serasa Mosaic”, existem inúmeras variáveis importantes para determinar o perfil social de uma pessoa e seu potencial grau de confiança e risco: se uma pessoa está ou não empregada, se é casada ou divorciada, se mora em região periférica ou em regiões nobres, se possui educação superior ou baixa formação, se está no Nordeste ou na “pequena Alemanha no Brasil”, se é funcionário ou executivo de empresa, se possui alta rotatividade de emprego ou emprego estável.

A falta de transparência dos birôs de crédito neste processo gera questionamentos importantes em duas frentes. A primeira frente se refere aos dados e a segunda ao próprio algoritmo.

Sobre os dados, ficam as seguintes perguntas: Que dados são utilizados? Qual a procedência destes dados? Como são coletados? Esses questionamentos são importantes para garantir que não sejam utilizados dados sensíveis e excessivos para formulação da nota, além de garantir o consentimento dos consumidores da coleta e utilização destes dados.

Já sobre o algoritmo utilizado, questiona-se sobre os pesos que os dados possuem na formulação final da nota. Afinal, porque um critério x é mais relevante que um critério y para formulação da nota? Como garantir que estes critérios não estão estabelecidos de

forma abusiva? Por afetar diretamente o consumidor, esse processo deve ser transparente para que seja o mais justo e objetivo possível.

### **A vedação de informações excessivas, por Leonardo Roscoe Bessa**

*“A Lei 12.414/2011 [Lei do Cadastro Positivo] veda o tratamento de informações excessivas. Se pode ser verdadeiro que, sob a ótica econômica, quanto mais informações melhor para a avaliação de crédito, para o direito, para proteção jurídica da privacidade, é fundamental restringir, tanto no tempo, como na qualidade e quantidade, as informações que circulam pelos bancos de dados de proteção ao crédito. A primeira forma de limitar a qualidade da informação que circula em arquivos de consumo é exigir que ela esteja vinculada ao propósito específico do banco de dados. Os dados coletados devem ser visivelmente úteis para os objetivos específicos do arquivo. Se não atenderem a esse pressuposto, a coleta e o tratamento da informação devem ser considerados ilegais, ilegítimos e ofensivos à privacidade (art. 5º, X, da Constituição Federal). (...) É imprescindível, no âmbito da moderna concepção de proteção de dados, limitar tanto o conteúdo como a quantidade de informação que é tratada pelas entidades de proteção ao crédito”<sup>17</sup>.*

O fato de a formulação da nota (score) nos sistemas de pontuação de crédito ser uma espécie de “segredo industrial” – as empresas contratam profissionais das ciências exatas para elaborar fórmulas matemáticas complexas com maior capacidade de previsão de adimplência e essas fórmulas não precisam ser reveladas aos consumidores, de acordo com a lei – não impede os exercícios dos direitos básicos de (i) ter direito de acesso às informações pessoais, (ii) exigir a retificação de dados inexatos, (iii) impedir a utilização de dados excessivos e (iv) exigir medidas de segurança para impedir o acesso não autorizado aos dados.

É importante que isso fique claro: o cidadão brasileiro possui o direito de saber muito mais do que a “nota” ou a “pontuação” a qual ele é relacionado (ex: score de valor 640, em uma escala de 0 a 1000). Todos nós possuímos o direito de entender como os computadores chegaram a essa nota, quais foram os fatores que mais tiveram peso e quais foram as bases de dados utilizadas para se computar essa nota.

No próximo capítulo, explicaremos, em profundidade, quais são esses direitos e como exercê-los.

<sup>17</sup> Leonardo Roscoe Bessa, *Cadastro Positivo: comentários à Lei 12.414, de 09 de junho de 2011*. São Paulo: RT, 2011, p. 93-94.



## CAPÍTULO 4

---

# QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS?

A maioria dos brasileiros possui conhecimento sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC), lei federal em vigor desde 1990. Todos nós, em algum momento, já protestamos contra alguma prática abusiva argumentando que “isso é contra o Código de Defesa do Consumidor”. Felizmente, é fácil encontrar o CDC para leitura na internet e em qualquer estabelecimento comercial, considerando que é obrigatório, por lei, disponibilizar uma cópia do Código. Nesta lei, há regras importantes aplicáveis aos sistemas de pontuação de crédito.

Em primeiro lugar, o Código de Defesa do Consumidor faz menção expressa à *transparência* e à *boa-fé* como princípios básicos da política nacional das relações de consumo<sup>18</sup>. A noção de boa-fé – padrão de conduta ético entre o fornecedor e o consumidor – também inspira o *direito básico à informação* como um dos pilares do Código de Defesa do Consumidor. Diz a lei que é direito do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”<sup>19</sup>.

O direito básico à informação quer dizer que os fornecedores devem assumir a obrigação de explicar, em linguagem de fácil compreensão, as características dos produtos e serviços e as advertências em torno de situações de maior risco. Essa regra básica é aplicável aos “arquivos de consumo” de que fala o artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor. Se nós, enquanto consumidores, tivermos nossas informações pessoais registradas em um arquivo de consumo (o que inclui os registros eletrônicos utilizados nos sistemas de pontuação de crédito), temos os direitos básicos, assegurados por lei, de:

- a) acesso às informações existentes sobre nós nesses cadastros e bancos de dados, além das fontes utilizadas;

<sup>18</sup> Código de Defesa do Consumidor, artigo 4º, inciso III.

<sup>19</sup> Código de Defesa do Consumidor, artigo 6º, inciso III.

- b) dever de clareza dos arquivos;
- c) direito de retificação (modificação) de informações incorretas;
- d) direito de fixar uma vida útil para essas informações no prazo de cinco anos.

A Justiça brasileira reconhece que o nome do devedor não pode ser mantido por mais que cinco anos em serviços de proteção ao crédito<sup>20</sup> e que cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de realizar a inscrição (anotação) do devedor.<sup>21</sup>

A Lei do Cadastro Positivo (Lei 12.414/2011) complementa o Código de Defesa do Consumidor ao afirmar que bancos de dados que contêm informações de adimplimento do cadastrado (o modo como cada um paga suas contas e obrigações financeiras) podem operar somente *nas condições estabelecidas por lei*. Essas condições impõem às empresas um conjunto de deveres, reconhecidos pelo Judiciário como cinco grandes deveres:

- a) dever de veracidade (as informações devem ser verdadeiras, ou seja, “exatas, completas e sujeitas à comprovação”);
- b) dever de clareza (as informações devem permitir “o imediato entendimento do cadastrado independentemente de remissão a anexos, fórmulas, siglas, símbolos, termos técnicos ou nomenclatura específica”);
- c) dever de objetividade (as informações devem descrever “fatos” e não informações “que envolvam juízo de valor”);
- d) vedação de informações excessivas (os cadastros não podem envolver anotações “que não estiverem vinculadas à análise de risco de crédito ao consumidor”);
- e) vedação de informações sensíveis (não se pode utilizar informações “pertinentes à origem social e étnica, à saúde, à informação genética, à orientação sexual e às convicções políticas, religiosas e filosóficas”).

Entendemos, no Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, que esses princípios, direitos e deveres estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor e na Lei do Ca-

<sup>20</sup> Súmula 323 do Superior Tribunal de Justiça.

<sup>21</sup> Súmula 359 do Superior Tribunal de Justiça.

dastró Positivo se concretizam em cinco direitos básicos aplicáveis aos sistemas de pontuação de crédito:

### 1) Acesso gratuito às informações que formam a pontuação

Todos nós sabemos que, a partir do nosso Cadastro de Pessoa Física (CPF) e de centenas de outros dados públicos e privados, as empresas dedicadas aos sistemas de pontuação de crédito formulam uma nota, um *score*. Empresas como Serasa Experian fornecem, inclusive, plataformas online (utilizáveis no celular, via aplicativo, ou em navegadores web) para que se verifique qual é sua nota e dicas práticas de como melhorá-la.

A simples compreensão de *qual é a nota* – se é 350 ou 720 – é insuficiente. Como definido pelo Superior Tribunal de Justiça, “no caso específico do *credit scoring*, devem ser fornecidas ao consumidor informações claras, precisas e pormenorizadas acerca dos dados considerados e as respectivas fontes para atribuição da nota”<sup>22</sup>.

Entendemos que esse dever de acesso à informação deve ser exercido de forma gratuita, sem custos ao consumidor.<sup>23</sup> As empresas também não podem alegar que não possuem as bases de dados, mas apenas “a metodologia de cálculo do risco de concessão de crédito”. Esse tipo de alegação não é verdadeiro e é contra as obrigações definidas por lei no Brasil.

Qualquer cidadão e cidadã possui o direito de acessar as fontes dos dados considerados no histórico de crédito e as informações pessoais valoradas. Caso essas informações não sejam obtidas por meio de carta, ofício ou notificação simples às empresas, o Superior Tribunal de Justiça reconhece que “há interesse de agir para exibição de documentos” sempre que o cidadão pretender conhecer ou fiscalizar documentos próprios ou comuns de seu interesse, referentes a sua pessoa.<sup>24</sup> Em outras palavras, caso a empresa não responda seu requerimento gratuito de acesso às bases de dados utilizadas no sistema de pontuação de crédito, você pode procurar uma advogada ou advogado para ajuizar uma ação cautelar de exibição de documentos.

As informações devem ser entregues de forma clara, sem menção a termos técnicos, códigos incompreensíveis, planilhas ou fórmulas matemáticas complexas. Seguindo a lógi-

<sup>22</sup> Superior Tribunal de Justiça, Recurso Especial Repetitivo 1.419.697-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 17/11/2014, p. 37.

<sup>23</sup> A base legal da gratuidade está na Lei 12.414/2011, art. 5º, II.

<sup>24</sup> Em março de 2016, o Superior Tribunal de Justiça firmou a seguinte tese de interpretação do Código de Processo Civil: “Em relação ao sistema *credit scoring*, o interesse de agir para a propositura da ação cautelar de exibição de documentos exige, no mínimo, a prova de (i) requerimento para obtenção dos dados ou, ao menos, a tentativa de fazê-lo à instituição responsável pelo sistema de pontuação, com a fixação de prazo razoável para atendimento; e (ii) que a recusa do crédito almejado ocorreu em razão da pontuação que lhe foi atribuída pelo sistema *scoring*”. Superior Tribunal de Justiça, Recurso Especial n. 1.304.736-RS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe 30/03/2016, p. 2.

ca do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que a empresa se compromete a enviar o relatório dos “dados considerados para atribuição da nota”, ela deve fazê-lo em linguagem simples. A informação deve ser “adequada e clara”<sup>25</sup>.

De acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015)<sup>26</sup>, todas as informações e relatórios dos sistemas de pontuação de crédito – em razão da aplicação do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor – *devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.*

## 2) Direito de retificação de informações erradas ou imprecisas

Suponha, agora, o seguinte cenário. Após requerimento das fontes utilizadas para formulação de sua nota, você recebe o relatório da empresa que opera o sistema de pontuação de crédito. No relatório, eles alegam que utilizam as seguintes bases de dados para composição do seu “score”: *Situação de inscrição do CPF, RG, grau de instrução, naturalidade, estado civil, ocupação, empregador, profissão, endereço e classificação de desenvolvimento urbano, sexo, “classe social”, “estilo de vida”, cheques sem fundos, ações judiciais executivas e protestos.*

Você responde a empresa e pede o detalhamento de quais informações estão em “protestos”<sup>27</sup>. No relatório detalhado, aparece a informação que há um título protestado há dois anos, em razão de um *contrato de aluguel de um imóvel que você nunca habitou*. Posteriormente, você descobre que o contrato foi assinado utilizando documentos falsos seus. Ou seja, utilizaram seus documentos para assinar um contrato particular de aluguel, que posteriormente foi protestado. A anotação no Tabelionato de Protesto foi comunicada às bases de dados da empresa que opera o sistema de pontuação de crédito.

Como se trata de uma informação que não é compatível com a verdade, é seu *direito exigir a retificação dessa informação* para que ela não seja utilizada pelos sistemas de pontuação de crédito. Conforme decidido pelo Superior Tribunal de Justiça, “tem o consumidor direito a conhecer os dados referentes à sua pessoa utilizados na avaliação de crédito, e a exigir sua retificação, sempre que encontrar inexatidão ou referência a registros cancelados ou prescritos”<sup>28</sup>.

<sup>25</sup> Código de Defesa do Consumidor, art. 6º, III.

<sup>26</sup> Lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm#art100](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm#art100)

<sup>27</sup> Segundo a norma contida no art. 1º da Lei 9.492/97, “Protesto é o ato formal e solene pelo qual se prova a inadimplência e o descumprimento de obrigação originada em títulos (Cheque, Duplicata Mercantil, Nota Promissória, etc) e outros documentos de dívida” e serve também para fixação do termo de inicial de encargo.

<sup>28</sup> Superior Tribunal de Justiça, Recurso Especial Repetitivo 1.419.697-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 17/11/2014, p. 67.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a correção de dados inexatos ou errados deve ser imediata, com prazo máximo de cinco dias para que o arquivista comunique “a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”<sup>29</sup>.

### 3) Direito de prescrição da informação (validade 5 anos)

Suponha, agora, um segundo cenário. Imagine que você tenha feito o requerimento das bases de dados e informações utilizadas para formação da sua pontuação de crédito. No relatório, surge a informação de que um dos dados utilizados é uma informação relativa à inscrição do Sistema de Proteção ao Crédito (SPC) de uma conta de celular pós-pago que não foi paga desde 2008.

Seu direito é pedir a *remoção desta informação*, pois ela se relaciona a uma “informação negativa” que possui mais de cinco anos de validade. Esse é um direito básico assegurado no art. 43 do Código de Defesa do Consumidor.<sup>30</sup> A utilização de dados alcançados pela “prescrição”<sup>31</sup> configura prática abusiva por violação expressa da lei. No caso das informações negativas em bancos de dados, a lei é muito clara e define uma “vida útil” de cinco anos.

No caso de informações *positivas* – aquelas relacionadas ao modo como as contas foram pagas que não possuam qualquer informação relacionada a dívidas ou inadimplência –, a legislação brasileira permite que os dados sejam utilizados por quinze anos por empresas de pontuação de crédito.<sup>32</sup>

Portanto, se você identificar qualquer informação *negativa* – um registro de uma conta não paga, um título protestado, uma cartão de crédito em atraso, etc –, você tem o direito de pedir a imediata exclusão dessa informação das bases de dados da empresa que opera o sistema de pontuação de crédito. Ninguém pode ser punido eternamente por uma dificuldade financeira do passado.

### 4) Direito de revisão de decisões automatizadas

Um dos problemas centrais dos sistemas de pontuação de crédito é a sua completa *automação*, ou seja, a substituição dos antigos “analistas de crédito” por computadores,

<sup>29</sup> Código de Defesa do Consumidor, art. 43, §3º.

<sup>30</sup> “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”.

<sup>31</sup> Em linhas gerais, “prescrição” é a perda da pretensão, ou seja, perda da proteção jurídica relativa ao direito pelo decurso (perda) de prazo. No direito civil e do consumidor, o prazo de prescrição é definido por lei.

<sup>32</sup> Lei 12.414/2011, art. 14: “As informações de adimplemento não poderão constar de bancos de dados por período superior a 15 (quinze) anos”.

máquinas e fórmulas matemáticas (algoritmos, conforme já explicado neste manual) que realizam as tarefas de mensuração de risco e classificação do consumidor. Há inúmeros livros, especialmente nos Estados Unidos da América, que tratam dos problemas causados por essa automação e pela utilização massiva de decisões automatizadas em sistemas de pontuação de crédito. Há muitos relatos dos problemas causados pelas “caixas pretas dos algoritmos”<sup>33</sup> e pelas “armas de destruição matemática”<sup>34</sup> hoje utilizadas pelas grandes empresas de “inteligência de crédito”.

O direito brasileiro tem lidado com o problema das decisões automatizadas em consultas de bancos de dados de histórico de crédito a partir da criação de uma espécie de “direito de revisão”. Na Lei de Cadastro Positivo (Lei 12.414/2011), esse direito é apresentado nos seguintes termos: “são direitos dos cadastrados: solicitar ao *consulente a revisão de decisão realizada exclusivamente por meios automatizados*”<sup>35</sup>.

Trata-se de direito bastante inovador e pouco utilizado no Brasil. Laura Schertel Mendes, uma das estudiosas da área de sistemas de pontuação de crédito, afirma que o direito de revisar decisão realizada exclusivamente por meios automatizados é uma “regra de justiça, que visa assegurar a possibilidade de defesa do titular a sua participação em um processo de decisão tomado com base em seus dados e que afetará de forma significativa as suas oportunidades de vida”<sup>36</sup>.

Trocando em miúdos, isso quer dizer que todo consumidor possui o direito de revisar uma decisão automatizada de definição de nota (“score”), para poder, inclusive, identificar dados equivocados, desatualizados ou que não poderiam ter sido armazenados. É claro que, para que esse pedido de revisão possa ser feito, é necessário garantir o direito de conhecer os “principais elementos e critérios para a análise do risco”<sup>37</sup>, nos termos da lei.

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor entende que você, ao fazer o pedido de revisão da decisão automatizada nos termos da lei, possui o direito de receber uma resposta supervisionada e assinada por um humano, evitando que a resposta seja gerada automaticamente por máquinas e inteligência artificial.<sup>38</sup>

---

<sup>33</sup> Frank Pasquale, *The Black Box Society: The secret algorithms that control money and information*. Cambridge: Harvard University Press, 2015 [ainda sem tradução em português].

<sup>34</sup> Cathy O’Neil, *Weapons of Math Destruction: How big data increases inequality and threatens democracy*. New York: Broadway Books, 2017 [ainda sem tradução em português].

<sup>35</sup> Lei 12.414/2011, art. 5º, VI.

<sup>36</sup> Laura Schertel Mendes, *Privacidade, Proteção de Dados e Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 137.

<sup>37</sup> Lei 12.414/2011, art. 5º, IV.

<sup>38</sup> Esse direito também é cogitado no Projeto de Lei de Proteção de Dados Pessoais (PL 5276/2016), onde afirma-se que “o titular dos dados tem direito a solicitar revisão de decisões tomadas exclusivamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, inclusive as decisões destinadas a definir o seu perfil ou avaliar aspectos de sua personalidade”.

## 5) Direito de indenização por uso de informações excessivas ou sensíveis

Tanto a Lei de Cadastro Positivo quanto a decisão de 2014 do Superior Tribunal de Justiça impedem que “informações excessivas” e “dados sensíveis” sejam utilizados para composição da nota (“score”) no âmbito do sistema de pontuação de crédito.

A Justiça brasileira tem entendimento sólido de que se a nota atribuída ao risco de crédito decorrer de informações excessivas ou sensíveis, “cabera ação de indenização por danos morais *in re ipsa*”<sup>39</sup>. Apesar do Latim complicado, o termo *in re ipsa* quer dizer que o dano “decorre da própria coisa”, ou seja, pelo simples fato de a empresa ter utilizado informações excessivas, sem necessidade de demonstração de danos extrapatrimoniais para a pessoa. Em outras palavras, o consumidor não precisa demonstrar *que tipo de dano ele teve*. Entende-se que o dano já existe pelo simples fato de a empresa ter utilizado informações sensíveis ou excessivas.

O mesmo ocorre com a inscrição indevida em Cadastro de Proteção ao Crédito. O Judiciário tem entendimento de que cabe indenização por danos morais pelo simples fato de a inscrição indevida ter ocorrido – ou seja, *in re ipsa* –, sem necessidade de demonstração do tipo de dano ou lesão por parte do consumidor.

A grande questão, portanto, é saber o que são “informações excessivas” e “informações sensíveis”. Nos termos da legislação (Lei 12.414/2011), encontramos duas definições:

- Informações excessivas são aquelas que *não estão vinculadas à análise de risco de crédito ao consumidor*;<sup>40</sup>
- Informações sensíveis são aquelas pertinentes à *origem social e étnica, à saúde, à informação genética, à orientação sexual e às convicções políticas, religiosas e filosóficas*;<sup>41</sup>

Conforme argumentado pelo ministro do Superior Tribunal de Justiça, Paulo de Tarso Sanseverino, a análise de risco de crédito não pode levar em considerações informações como (i) time de futebol preferido, (ii) estilo de música ouvido, (iii) páginas que foram curtidas no Facebook, (iv) casas noturnas visitadas (e monitoradas via tecnologia GPS, cruzado com informações de mapas online) ou gostos pessoais que não tenham relação com fatos objetivos e análise de risco de crédito.<sup>42</sup>

<sup>39</sup> A Superior Tribunal de Justiça, Recurso Especial Repetitivo 1.419.697-RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJe 17/11/2014, p. 44.

<sup>40</sup> Lei 12.414/2011, Art. 3º, § 3º, I.

<sup>41</sup> Lei 12.414/2011, Art. 3º, § 3º, II.

<sup>42</sup> Sobre a interpretação do STJ e o problema da utilização de informações excessivas, ver Rafael Zanatta & Danilo Doneda, O que há de novo no debate sobre ‘credit score’ no Brasil?, *Jota*, 20 de março de 2017. Disponível em: <https://jota.info/colunas/agenda-da-privacidade-e-da-protecao-de-dados/o-que-ha-de-novo-no-debate-credit-score-no-brasil-09022017>



### **Credit scoring e redes sociais, por Henrique Bawden e Kimberly Anastácio**

*“Novos mecanismos de análise de crédito utilizando dados de redes sociais e da Internet começam a se estabelecer no mercado – com mapeamento de pesquisas para compra de produtos, visitas a sites, identificação de amizades nas redes sociais e outros. Essas informações são consideradas como dado essencial para a análise de crédito ou representam dados excessivos que não deveriam ser colhidos para esse fim? É vontade do consumidor que seus dados de navegação e compra online, e possivelmente dados mais específicos ligados a seus perfis em redes sociais, sejam utilizados por empresas para analisar a sua capacidade financeira? Um dos argumentos para o uso desse tipo de dado no credit scoring é a possibilidade de criação de perfis acurados que sejam mais eficientes em identificar potenciais bons pagadores, complementando dados simplistas como histórico de crédito e informações de renda e idade mínimas. Além disso, certos dados permitiriam um mapeamento prévio da capacidade econômica do público-alvo para empresas que desejassem lançar um novo produto no mercado, possibilitando maior direcionamento e melhor definição na elaboração do preço. O cerne desse argumento, então, é a eficiência econômica que será gerada para as empresas, o que beneficiaria os consumidores por tabela. Do outro lado da balança, no entanto, reside o risco envolvido na criação desses perfis. Além da ameaça à privacidade inerente à coleta excessiva de dados pessoais, há a possibilidade de que alguns mecanismos de definição dos perfis para o credit scoring absorvam preconceitos em sua metodologia (e.g. “moradores de determinada região são maus pagadores”), ou até mesmo reflitam preconceitos estruturais de forma involuntária, como no caso dos algoritmos de reconhecimento facial da polícia americana, cujo viés racial já foi alvo de estudos. É notável, no entanto, que a solução para o risco do viés preconceituoso pode advir do cruzamento de outros dados oriundos do uso da Internet. Nesse sentido, a transparência na coleta e tratamento dos dados para a análise de crédito é fundamental, sobretudo dado que metodologias distintas gerarão perfis distintos para uma mesma pessoa.”<sup>43</sup>*

Caso você identifique práticas de análise de informações excessivas ou informações sensíveis, você possui o direito de exigir que esses dados sejam imediatamente retirados das bases de dados dos sistemas de pontuação de crédito, bem como tem o direito de ajuizar uma reparação de indenização por danos morais, em razão do abuso de direito exercido pela empresa nos termos do art. 187 do Código de Civil.

<sup>43</sup> Henrique Bawden & Kimberly Anastácio, Credit Scoring no Brasil: limites e possibilidades para uso de dados pessoais, Jota, 26 de janeiro de 2017. Disponível em: <https://jota.info/colunas/agenda-da-privacidade-e-da-protexcao-de-dados/credit-scoring-no-brasil-26012017>

## CAPÍTULO 5

---

# COMO SE COMUNICAR COM AS EMPRESAS?

---

**E**ntendemos que um dos pilares da defesa do consumidor é o relacionamento direto dos consumidores com os fornecedores, a partir do conhecimento claro dos seus direitos básicos.

Preparamos, nesta parte final do manual, cartas que podem ser utilizadas para o exercício de três direitos básicos explorados aqui: (i) o direito de acesso às informações e dados pessoais que são utilizados para compor o score, (ii) o direito de retificação de informações imprecisas e erradas e (iii) o direito de exclusão de informações negativas utilizadas por mais de cinco anos.

Você pode utilizar esses documentos editáveis para se comunicar via correios ou por e-mail. Escolha qual é a melhor forma para você. Saiba, também, para *qual empresa você está direcionando seu pedido*.

Leia atentamente o cabeçalho dos modelos de carta e siga as instruções para preenchimento. Você pode copiar livremente seu conteúdo e editar. Caso prefira, pode fazer o *download* diretamente do nosso site ([www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)).

Esperamos, por fim, que, com a leitura deste manual, você tenha compreendido como funcionam os sistemas de pontuação de crédito e quais são seus direitos básicos. Agora é hora de defendê-los e exercê-los!

O Idec é uma organização sem fins lucrativos, que trabalha para que os direitos dos consumidores sejam respeitados de forma ampla. Seja você também um associado do Idec. Acesse [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br), conheça nosso site e junte-se a nós!

---

### **Modelo de carta – Acesso gratuito às informações que compõem a pontuação de crédito**

**Objetivo:** obter informações sobre a metodologia utilizada para a pontuação de crédito

**Importante:** Entregue a solicitação pessoalmente e leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

**Atenção!** Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.

**Sobre a carta:** As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo associado. Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

---

#### **(Local e data)**

À **(birô de crédito ou instituição financeira que mantém banco de dados utilizado para pontuação de crédito)**  
A/C **(Serviço de Atendimento ao Consumidor ou à Ouvidoria do birô de crédito ou instituição financeira)**

Prezados senhores,

Eu, **(nome completo, RG, CPF)**, venho à presença de V.Sas. expor e solicitar o que segue:

Em **(indicar a data)** tomei conhecimento da existência de um banco de dados mantido por **(insira o nome da empresa)** que avalia e pontua meu histórico de crédito.

De acordo com o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”) é meu direito ter acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e demais informações sobre mim arquivadas, assim como suas respectivas fontes.

Da mesma forma, o art. 5º, inciso II, da Lei nº 12.414/2011, a qual regulamentou o chamado cadastro positivo; determina o acesso gratuito do consumidor às informações sobre ele existentes. O art. 6º, inciso I, por sua vez, ressalta que as informações devem ser prestadas no momento da solicitação.

Esse mesmo direito básico do consumidor aplica-se para todos os sistemas de pontuação de crédito, de acordo com decisão do Superior Tribunal de Justiça.

Sendo assim, solicito que me seja enviado relatório contendo quais as informações sobre mim armazenadas por V.Sas., como também a respectiva fonte e a metodologia utilizada para calcular a pontuação, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sob pena de serem tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Não havendo solução para a presente reclamação no prazo de cinco dias, contados do recebimento desta, informo que tomarei as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor, antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

#### **(Assinatura)**

\_\_\_\_\_  
**(Nome. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”).**

**Acrescente também seu endereço e outros meios para que o birô de crédito ou instituição entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).**

---

### **Modelo de carta – Retificação de informações erradas ou imprecisas**

**Objetivo:** solicitar a correção de informações erradas ou imprecisas do consumidor que constam em banco de dados utilizado para pontuação de crédito.

**Importante:** Entregue a solicitação pessoalmente e leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

**Atenção! Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.**

**Sobre a carta:** As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo associado. Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

---

#### **(Local e data)**

À **(nome do birô de crédito ou instituição financeira que mantém banco de dados utilizado para pontuação de crédito)**  
A/C **(Serviço de Atendimento ao Consumidor ou à Ouvidoria do birô de crédito ou instituição financeira)**

Prezados senhores,

Eu, **(nome completo, RG, CPF)**, venho à presença de V.Sas. expor e solicitar o que segue:

Em, **(insira a data)**, por ocasião de **(indique o motivo que o/a levou a saber da existência do banco de dados com suas informações pessoais. São exemplos: tentativa de contratar um financiamento, negociação de dívidas, contato para aumentar o limite do cartão de crédito, dentre outros)**, soube da existência de um banco de dados com minhas informações pessoais **(indique quais as informações foram indicadas no banco de dados: nome, documentos de identificação, histórico de contratos ou financiamentos anteriores, etc.)**.

O banco de dados indicado, com base em tais informações pessoais, avaliou minha pontuação de crédito em **(insira a nota)**. As informações levadas em consideração para cálculo da nota, no entanto, estão incorretas.

**(Descreva qual a informação incorreta que consta do banco de dados, assim como, se for o caso, informar qual a informação correta. Se desejar, inclusive, pode anexar à carta cópias de documentos que demonstrem a inexistência da informação).**

O art. 5º, inciso III, da Lei nº 12.414/2011, a qual regulamentou o Cadastro Positivo, estabelece que o consumidor pode impugnar qualquer informação errada. A correção ou cancelamento deve ocorrer no prazo máximo de 7 (sete) dias.

No mesmo sentido, o artigo 43, § 3º Código de Defesa do Consumidor (“CDC”) indica como direito do consumidor ter corrigidas informações inexatas a seu respeito que constarem em bancos de dados.

Esse mesmo direito básico do consumidor aplica-se para todos os sistemas de pontuação de crédito, de acordo com decisão do Superior Tribunal de Justiça.

Assim sendo, solicito que a(s) informação(ões) incorreta(s) a meu respeito sejam corrigidas, no prazo máximo de 7 (sete) dias.

Em complemento, solicito que os destinatários da informação incorreta sejam informados da retificação, com fulcro no art. 43, § 3º, do CDC, sob a pena de serem tomadas as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor, antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

#### **(Assinatura)**

**(Nome. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”.**

**Acrescente também seu endereço e outros meios para que o birô de crédito ou instituição financeira entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).**

---

### **Modelo de carta – Exclusão de dados fora da “vida útil”**

**Objetivo:** requerer a exclusão dos dados do consumidor do banco de dados utilizados para pontuação de crédito.

**Importante:** Entregue a solicitação pessoalmente e leve cópia para a empresa protocolar. Anexe à carta cópia dos documentos que comprovem a passagem de cinco anos. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento (“AR”). Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

**Atenção!** Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito.

**Sobre a carta:** As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo associado. Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

---

#### **(Local e data)**

À **(birô de crédito ou instituição financeira que mantém banco de dados utilizado para pontuação de crédito)**  
A/C **(Serviço de Atendimento ao Consumidor ou à Ouvidoria do birô de crédito ou instituição financeira)**

Prezados senhores,

Eu, **(nome completo, RG, CPF)**, venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue:

**(Insira o parágrafo abaixo caso suas informações pessoais ou histórico de crédito esteja no banco de dados há mais de 5 anos)**

Em **(indique a data)**, expirou o prazo de 5 (cinco) anos para manutenção de meu nome em seu banco de dados, que deve ser contado da realização do negócio que gerou a dívida. Portanto, ilegal a manutenção de tal registro, de acordo com o artigo 43, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

**(Insira o parágrafo abaixo se já houve pagamento da dívida que levou à inscrição no cadastro)**

Em **(indique a data em que o pagamento foi feito)**, realizei a quitação dos débitos referentes a dívidas contraídas em **(insira a data)**. Todavia, meu nome e informações a ele vinculadas não foram retiradas do banco de dados em questão.

Sendo assim, solicito a imediata retirada de meu nome do cadastro, nos termos do artigo 5º, inciso I, da Lei nº 12.414/2011, e do artigo 43, § 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Não havendo solução para a presente reclamação no prazo de cinco dias, contados a partir do recebimento desta carta, informo que tomarei as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor, antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

#### **(Assinatura)**

\_\_\_\_\_

**(Nome. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”).**

**Acrescente também seu endereço e outros meios para que o birô de crédito ou instituição financeira entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail).**

