



Opinião: Órgãos de proteção ao crédito e cobrança de dívidas

Inicialmente, importante ressaltar que, já há algum tempo, caro leitor, houve uma mudança significativa na forma de analisar a liberação de crédito. Assim, as empresas (entre as quais instituições financeiras, seguradoras, construtoras e imobiliárias, operadoras de internet e telefonia, financiamentos estudantis e afins), com o objetivo de verificar o risco da concessão do crédito, utilizam a ferramenta denominada



Nesse sentido, o *score* é responsável por expor as chances de

um determinado grupo de pessoas com o mesmo perfil (por meio de uma pontuação/nota que vai de zero a mil) de pagar as suas contas nos próximos 12 meses. Ou seja, essa ferramenta auxilia o processo de tomada de decisão de concessão de crédito e a realização de negócios.

Sabe-se, ainda, que o *score* é formado por diversas informações relevantes para a análise de risco de crédito, tais como cadastrais, negativas e positivas disponíveis na base de dados do órgão de proteção ao crédito no momento da consulta, e relacionados às consultas realizadas pelos clientes do Serasa e afins. Sendo assim, por óbvio que o chamado nome "sujo" (no conceito amplo da palavra) nos órgãos de proteção ao crédito contam, negativamente, para o cálculo final do *score*.

Dito isso, importante ressaltar que não se discute aqui a legalidade de tal sistema — pois já foi objeto de apreciação do Superior Tribunal de Justiça —, mas, sim, a forma como vem sendo usada para cobrança de débitos prescritos. Explica-se.

O Serasa criou uma ferramenta chamada Serasa Limpa Nome, a qual intermedia a quitação de débitos dos cidadãos perante as empresas. Em que pese a própria denominação já reforçar a tese do presente artigo, lá constam dois tipos de "apontamentos", quais sejam, dívidas negativadas e contas atrasadas.

No que tange às contas atrasadas, em discussão no presente artigo, as empresas em geral vem utilizando o Serasa Limpa Nome para cobrança de dívidas prescritas, o que entendemos claramente ser uma forma excessiva de cobrança, prejudicando o cidadão.

Ora, o próprio site do Serasa diz claramente que utiliza, de forma subjetiva, de todas as informações positivas e negativas para gerar a pontuação do *score*.



Inclusive, no próprio site do Serasa consta que o *score* aumenta se pagar a dívida constante na oferta da plataforma: "*Aumente seu score na hora Pague uma oferta com turbo sem atrasos e veja seu Serasa Score subir imediatamente*" [1].

Diz, ainda, categoricamente, que o pagamento das ditas "*contas atrasadas*" — reitere-se, provenientes de débitos prescritos —, influenciam no aumento do *score*, veja-se:

"(...) *O pagamento de dívidas negativadas ou contas atrasadas realizadas por meio do Serasa Limpa Nome podem gerar bonificações em sua pontuação, o chamado Score Turbo. Que é uma forma de incentivo para que você mantenha suas contas em dia. Não atrase o pagamento nem faça novas dívidas, pois a quebra de algum acordo feito ou a indicação de novas ofertas na plataforma resulta na perda dessas bonificações*" [2].

Portanto, se o pagamento de dívidas no Serasa Limpa Nome influencia positivamente na "nota" do consumidor, como o próprio Serasa diz, obviamente que vai influenciar negativamente, até mesmo porque a análise é, reitere-se, subjetiva!

E mais, o STJ asseverou exatamente isso, ou seja, que o *score* se trata de uma fórmula matemática que obtém uma determinada nota de risco de crédito a partir de dados do consumidor, em geral retirados de bancos de dados disponíveis no mercado. Por conseguinte, a partir de fórmulas, a empresa que faz a avaliação chega a uma pontuação de risco, resumida na nota final do consumidor. A análise passa por dados pessoais do consumidor e inclui eventuais inadimplências, ainda que sem registro de débitos ou protestos [3].

Além disso, na RESp Nº 1.010.960/RS, o STJ considerou o seguinte:

"Recentemente, restou definido pelo Superior Tribunal de Justiça no julgamento do [Recurso Especial nº 1.149.697/RS](#) e também pela jurisprudência desta Corte que a obrigação da parte ré, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e da Lei nº 12.414/11, é alimentar seus cadastros com dados verídicos; claros; objetivos; e **sem utilizar informações excessivas e sensíveis, respeitando-se a limitação temporal de cinco anos para registros negativos e de 15 anos para o histórico de crédito, sendo, de outro lado, direito do consumidor a obtenção dos dados a seu respeito, com exceção daquelas informações diretamente ligadas à metodologia adotada (fórmulas matemáticas e modelos estatísticos), por se tratar de segredo empresarial**" [4]. (grifos dos autores)

Dessa forma, resta evidente que, além de arcar com uma cobrança indevida — pois feita ilegalmente perante órgão de proteção ao crédito, após o decurso do prazo legal de cinco anos —, o consumidor, por consequência, arca também com uma diminuição ou demora excessiva para a majoração do seu *score*, visto que as dívidas já prescritas fazem com que seu histórico de mau pagador se prolongue.



Resta, assim, indiscutivelmente demonstrado que as empresas têm se aproveitado desta camuflada ferramenta (arbitrária, injusta e ilegal) para realizar cobranças aos consumidores de dívidas prescritas, o que se mostra inconsequente e não razoável à medida que o Código de Defesa do Consumidor é muito claro quanto ao tempo máximo permitido para que informações de dados dos consumidores constem nos cadastros e, também, quanto a forma que deve a empresa credora se portar diante da situação.

Um nome sem restrições nos órgãos de proteção ao crédito deveria garantir que os sujeitos possam recomeçar a vida financeira, tendo acesso aos créditos como se a dívida não houvesse existido, porém, não é bem assim que vem ocorrendo, como devidamente explanado e provado!

Findas as considerações, para que se possa visualizar a situação do consumidor prejudicado perante as empresas, veja-se o seguinte questionamento:

Se você, nobre leitor(a), tiver de emprestar um valor para uma de duas pessoas desconhecidas, sendo que uma se sabe que teve histórico de débitos passados e outra não. Qual seria a opção mais segura? Ora, logicamente que a pessoa que não tem histórico de débitos!

Ainda, propõe-se um último questionamento aos leitores:

Da mesma forma, se tiver de conferir uma nota para um consumidor, sendo que um se sabe que teve histórico de débitos passados e outro não. Ambos teriam a mesma nota? Evidente que a pessoa que não tem histórico de débitos teria uma nota melhor!

As respostas para as referidas indagações demonstram, de forma didática, o que este artigo busca alertar: ofertas de acordo publicadas no site do Serasa Consumidor, alusivas à dívidas prescritas, prejudicam a "nota" do *score*, servindo como uma forma de se perpetuar a cobrança de débitos, o que se trata, claramente, de "manobra" manifestamente ilegal.

Inclusive, tal conduta vem sendo combatida pelo Judiciário, *in verbis*:

"Com efeito, trata-se de débito prescrito, de modo que a cobrança implica no rebaixamento do score atrelado aos dados pessoais da autora, impactando diretamente na avaliação dos riscos quando da concessão de crédito ao consumidor, já que ainda lhe recai a pecha de mau pagador, o que por si só, se revela abusivo, por constranger o consumidor a pagar por obrigação inexigível judicialmente, logo, avilta o artigo 43, §5º do CDC, razão por que está caracterizada a conduta abusiva perpetrada pela ré, ensejando responsabilidade na reparação dos danos eventualmente causados, nos termos do artigos 14 do CDC" [5].

Ante o exposto, demonstra-se que tais práticas devem ser veementemente repelidas pelo Poder Judiciário, tendo em vista que não são coerentes com o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, bem como nossa Constituição, ofendendo diretamente a dignidade e a honra objetiva dos cidadãos.

[1] <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/>



[2] Ibidem.

[3] (STJ – REsp: 1419697 RS 2013/0386285-0, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 12/11/2014, S2 – SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 17/11/2014).

[4] (STJ – AREsp: 1010960 RS 2016/0290685-0, Relator: Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Data de Publicação: DJ 01/02/2017).

[5] (Tribunal de Justiça do Estado da Bahia Poder Judiciário Salvador 2ª VSJE Do Consumidor (Vespertino) – PROJUDI Processo Nº: 0209093-24.2019.8.05.0001 Salvador, 4 de Fevereiro de 2020. MARCIA DENISE MINEIRO SAMPAIO MASCARENHAS Juíza de Direito).

Date Created

09/10/2020