



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

**APELAÇÕES CÍVEIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO COMINATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. SPC SCORE CRÉDITO. ILEGALIDADE DO SERVIÇO. DIREITO À INFORMAÇÃO. VIOLAÇÃO. VALOR DA INDENIZAÇÃO. MAJORAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. REDUÇÃO DO PERCENTUAL FIXADO NA SENTENÇA.**

É abusiva a prática comercial de utilizar dados negativos dos consumidores, para lhe alcançar uma pontuação, de forma a verificar a probabilidade de inadimplemento. Sem dúvidas, este sistema não é um mero serviço ou ferramenta de apoio e proteção aos fornecedores, como quer fazer crer a demandada, mas uma forma de burlar direitos fundamentais, afrontando toda a sistemática protetiva do consumidor, que inegavelmente se sobrepõe à proteção do crédito. Reconhecer a ilicitude deste serviço não significa uma forma de proteção aos mal pagadores. Estes já contam com seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, cujos dados podem ser utilizados livremente pelas empresas. O que não é possível é a utilização de registros pessoais dos consumidores, para formar um novo sistema de probabilidade de inadimplemento, sem informar claramente aos interessados e a toda sociedade quais são exatamente as variáveis utilizadas e as razões pelas quais uma pessoa é classificada como com “alta probabilidade de inadimplência” e outra com “baixa probabilidade de inadimplência”. A falta de transparência e de clareza desta “ferramenta” é incompatível com os mais comezinhos direitos do consumidor. Na forma com que é utilizado o sistema, certamente gera os danos morais alegados na inicial, pois o consumidor que necessita do crédito, negado em face de sua pontuação, fica sem saber as razões pelas quais é considerado propenso ao inadimplemento, restando frustrada legítima expectativa de ter acesso aos seus dados e a explicações sobre a negativa do crédito.

**PRELIMINAR REJEITADA.  
APELAÇÃO DA DEMANDADA PARCIALMENTE  
PROVIDA DE PLANO.**



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

**APELAÇÃO DO AUTOR PROVIDA DE PLANO.**

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL

Nº 70053783122

COMARCA DE PORTO ALEGRE

BOA VISTA SERVICOS

APELANTE/APELADO

ANDERSON GUILHERME PRADO  
SOARES

APELANTE/APELADO

**DECISÃO MONOCRÁTICA**

Vistos.

**I- RELATÓRIO**

Adoto, de saída, o relatório da sentença, passando a transcrevê-lo:

*Vistos. Etc. Anderson Guilherme Prado Soares ajuizou ação de indenização e declaratória contra Boa Vista Serviços. Sustenta que não possui restrição ao crédito, mas obteve pontuação que lhe prejudicou o acesso ao comércio, sendo essas informações de caráter sigiloso, não tendo como contrapô-las. Tece longas considerações sobre a legislação para o consumidor, juntando jurisprudência. Pede a antecipação para afastamento de seu nome do SPC, Score e crédito, e indenização por prejuízos imateriais. A demandada, citada, contestou folhas 46 a 52 verso. Alegou ilegitimidade passiva porque exerce serviço de Bom pilar Dados Cadastrais, já disponibilizados publicamente com os cadastros de inadimplentes. Não possui relação com cadastro positivo. A negativa de crédito não foi comprovada, não possui o dever de indenizar. Réplica a folhas 63 a 68. Na audiência foi coletada a prova oral. A autora apresentou razões remissivas, e oposição à juntada de documento apresentado na audiência. A demandada reeditou os seus argumentos da contestação.*

Proferida sentença julgando procedente a ação, nos seguintes termos:



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

*Isso posto, determino a exclusão do nome do autor do cadastro Crediscore de forma definitiva, desde já, fixando a multa pelo descumprimento em R\$ 622,00 (seiscentos e vinte e dois reais) por dia, limitado ao patamar de 50 dias, sendo que a indenização vai fixada em R\$ 6.220,00 (seis mil duzentos e vinte reais) por prejuízo imateriais, com os mesmos fundamentos do acórdão citado, com a correção monetária da data desta sentença e juros da inclusão, de 12 % (doze por cento). A correção monetária é pelo IGPM e juros de 12% ano. Condeno a ré no pagamento das custas e na verba honorária de 20% sobre o valor da condenação, considerando o trabalho, com acompanhamento de audiência e de prova oral.*

Irresignada, a demandada interpôs recurso de apelação, arguindo preliminar de ilegitimidade passiva quanto à negativa de crédito. No mérito, sustenta a legalidade do SCPC SCORE. Aduz ausência de prova da negativa de crédito e inexistência do dever de indenizar. Requer o provimento do recurso. Alternativamente, pugna pela redução do valor da condenação e dos honorários advocatícios.

Por sua vez, apelou o autor pugnando pela majoração da indenização, bem como pela fixação dos juros de mora a partir do evento danoso.

A parte ré apresentou contrarrazões pugnando fosse negado provimento ao apelo interposto contra si.

Certificou-se a ausência de contrarrazões pelo autor , fl. 134v.

Subiram os autos a este Tribunal.

Vieram conclusos.

É o relatório.

## **II – FUNDAMENTAÇÃO**

Objetiva o autor, com a presente demanda, declaração de ilegalidade na manutenção de seus dados no serviço disponibilizado pela ré,



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

denominado SCPC SCORE CRÉDITO, bem como indenização por danos morais decorrentes deste fato.

A primeira questão a ser analisada diz com a (i)licitude do serviço.

O SCPC SCORE CRÉDITO funciona como uma nova ferramenta de consulta à disposição das empresas que trabalham com a concessão de crédito, sendo atribuídos pontos aos consumidores, a fim de estabelecer a probabilidade de inadimplemento em relação àquele que objetiva o crédito. Contudo, esta forma de classificar os consumidores não é acessível a todos, não se possibilitando a quem tem seu perfil traçado as informações contidas no sistema.

Analisando atentamente este novo serviço disponibilizado pela ré, estou convencida de sua ilicitude, ao menos nos moldes em que está sendo operacionalizado, por contrariar diversas normas constitucionais e ordinárias, especialmente aquelas dispostas no Código de Defesa do Consumidor.

Em primeiro lugar, está estabelecido no art. 5º, XXXIII da Constituição Federal que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, que serão prestados na forma da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

A defesa dos direitos do consumidor ganhou novos contornos com sua introdução no rol de direitos fundamentais, vindo previsto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal. Tal reconhecimento trouxe diversas consequências quanto à forma de tutela do consumidor, dentre elas a de que há, inegavelmente, uma superioridade deste direito em relação aos demais preceitos existentes no ordenamento que não se enquadrem como direitos fundamentais.



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

Mesmo quando a Constituição Federal trata da ordem econômica e financeira (Título VII), lembrou-se de proteger o consumidor, na medida em que inseriu como um dos princípios gerais da atividade econômica a “defesa do consumidor” (art. 170, V).

Sobre a defesa do consumidor como direito fundamental, mais precisamente como espécie de direito de proteção – segundo a classificação de Alexy – vale trazer a lição de Bruno Miragem: *“Com relação ao direito do consumidor, tomando por base a doutrina dos direitos fundamentais de Robert Alexy, podemos identificá-los como espécies de direitos de proteção, pelos quais o titular do direito exerce-o frente ao Estado para que este o proteja da intervenção de terceiros. Neste sentido, o direito do consumidor se compõe, antes de tudo, em direito à proteção do Estado contra a intervenção de terceiros, de modo que a qualidade de consumidor lhe atribui determinados direitos oponíveis, em regra, aos entes privados, e em menor grau (com relação a alguns serviços públicos), ao próprio Estado (e.g. o artigo 22 do CDC).”*<sup>1</sup>

Em se tratando de relações de consumo, assume relevo o princípio basilar de todo o sistema protetivo do consumidor, qual seja, o princípio da vulnerabilidade, previsto no art. 4º, I do CDC. O direito em tela, com efeito, só existe porque se reconhece que o consumidor é vulnerável. E a vulnerabilidade configura a presunção absoluta de que existe um desequilíbrio entre os agentes econômicos envolvidos em uma relação de consumo, de tal monta que surge a necessidade de que o Estado proteja a parte mais fraca, a fim de reequilibrar esta relação.

Nas relações de consumo também vige o princípio da harmonização dos interesses de seus participantes, de modo que devem ser compatibilizadas a proteção do consumidor com a necessidade de

---

<sup>1</sup> In Direito do Consumidor, 2 ed, São Paulo: RT, 2006, p. 36.



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

desenvolvimento tecnológico, sempre com base na boa-fé e equilíbrio na relação entre consumidores e fornecedores (art. 4º, III do CDC).

O direito à informação também veio positivado no CDC (art. 6º, III), tendo inúmeros desdobramentos nas relações de consumo. Para o consumidor, a proteção de tal direito é de extrema relevância justamente pelo déficit informacional em relação ao fornecedor, não sendo lícito qualquer tentativa de esquiva no implemento deste direito.

No Capítulo V do Código de Defesa do Consumidor, que trata das práticas comerciais, consta o regramento sobre bancos de dados e cadastros de consumidores. Veja-se o conteúdo do art. 43 do CDC:

*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.*

*§ 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.*

Ora, não parece remanescerem dúvidas sobre o direito do consumidor de obter informações sobre seus dados pessoais e de consumo



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

arquivados. Outrossim, é inequívoco que estes cadastros e dados devem ser objetivos, claros e verdadeiros.

Sendo assim, é abusiva a prática comercial de utilizar dados dos consumidores, inclusive após a exclusão das inscrições negativas pelo decurso do prazo de cinco anos, para lhe alcançar uma pontuação, de forma a verificar a probabilidade de inadimplemento. Sem dúvidas, este sistema não é um mero serviço ou ferramenta de apoio e proteção aos fornecedores, como quer fazer crer a demandada, mas uma forma de burlar direitos fundamentais, afrontando toda a sistemática protetiva do consumidor, que inegavelmente se sobrepõe à proteção do crédito.

Reconhecer a ilicitude deste serviço não significa uma forma de proteção aos maus pagadores. Estes já contam com seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, cujos dados podem ser utilizados livremente pelas empresas, pelo prazo de cinco anos. O que não é possível é a utilização de registros pessoais dos consumidores, além do prazo de cinco anos, para formar um novo sistema de probabilidade de inadimplemento, sem informar claramente aos interessados e a toda sociedade quais são exatamente as variáveis utilizadas e as razões pelas quais uma pessoa é classificada como com “alta probabilidade de inadimplência” e outra com “baixa probabilidade de inadimplência”.

Não se trata também de negar o entendimento assente na jurisprudência, no sentido de que o crédito em si não é uma obrigação do comerciante, mas sim de rechaçar a forma com que os dados dos consumidores são utilizados em um sistema sigiloso para os mais interessados.

A falta de transparência e de clareza desta “ferramenta” é incompatível com os mais mezinhos direitos do consumidor. Na forma com que é utilizado o sistema, certamente gera os danos morais alegados



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

na inicial, pois o consumidor que necessita do crédito, negado em face de sua pontuação, fica sem saber as razões pelas quais é considerado propenso ao inadimplemento, restando frustrada legítima expectativa de ter acesso aos seus dados e a explicações sobre a negativa do crédito.

A respeito do tema, ilustrativamente, o entendimento desta Corte:

*APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INFORMAÇÃO NEGATIVA. CREDISCORE. OBRIGAÇÃO DE FAZER. EXIBIÇÃO DE DADOS DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE NÃO-FAZER. SUSPENSÃO DE DISPONIBILIZAÇÃO DO CADASTRO. ATO ILÍCITO. VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PERSONALIDADE DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. DANOS MORAIS. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MAJORAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MANUTENÇÃO. - O CREDISCORE E A PROTEÇÃO AOS DIREITOS DE PERSONALIDADE - Comprovada a existência do CREDISCORE com a finalidade de auxiliar os estabelecimentos comerciais associados na análise do crédito dos consumidores. Caracterizado como serviço ou banco de dados está submetido aos princípios e regras do CDC. Análise relacionando o exame das atividades do CREDISCORE com os direitos de personalidade do consumidor, honra e privacidade. Exame a partir do art. 43 do CDC. Nenhum serviço, produto ou atividade que guarde informações dos consumidores pode violar o princípio da transparência. É inadmissível que informações do consumidor possam ser utilizadas nas relações de consumo, sem o respeito aos direitos de personalidade. - A VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PERSONALIDADE NO CASO CONCRETO - Admissão pela própria parte ré que realiza análise do perfil do consumidor, cujo objetivo é a análise de crédito, alimentada por dados fornecidos pelos associados. Irrelevância do tempo de armazenagem dos dados. Aplicação das limitações impostas pelo art. 43 do CDC. Qualquer espécie de registro do consumidor deve ser claro, transparente, objetivo, sempre possibilitando o acesso a tais informações. O CREDISCORE, no modo como está estruturado, primando pela falta de transparência das informações sobre consumidores, bem como pela utilização de informações negativas sem qualquer limite temporal, constitui-se prática abusiva. Análise da contestação oferecida a partir do art. 302 do CPC. Possibilidade de aplicação do art. 461 do CPC, determinando o fornecimento das informações do*



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

*consumidor, bem como a não disponibilização do seu cadastro no CREDISCORE, sob pena de multa diária. - DANO EXTRAPATRIMONIAL - Dever de indenizar caracterizado, frente aos danos advindos da falha do serviço disponibilizado pela empresa ré no mercado de consumo. - QUANTUM DA INDENIZAÇÃO - A indenização por danos extrapatrimoniais deve ser suficiente para atenuar as conseqüências das ofensas aos bens jurídicos tutelados, não significando, por outro lado, um enriquecimento sem causa, bem como deve ter o efeito de punir o responsável de forma a dissuadi-lo da prática de nova conduta. Fixação do valor da indenização com base na jurisprudência do STJ. - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS - Manutenção do percentual da verba honorária fixada pela sentença, observadas as peculiaridades do caso concreto, em obediência aos vetores estabelecidos no art. 20, § 3º, do CPC. NEGADO SEGUIMENTO À APELAÇÃO DA PARTE RÉ, POR MANIFESTA IMPROCEDÊNCIA, NOS TERMOS DO ART. 557, CAPUT, DO CPC. APELAÇÃO DA PARTE AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA, NOS TERMOS DO ART. 557, §1º-A DO CPC. (Apelação Cível Nº 70050795277, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Leonel Pires Ohlweiler, Julgado em 04/09/2012).*

*RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. "SCPC SCORE CRÉDITO". AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO E NOTIFICAÇÃO QUANTO AO REGISTRO. DANO MORAL. CABIMENTO. Caso em que a parte ré oferta às empresas associadas serviço denominado "SCPC SCORE CRÉDITO". Ferramenta de análise comportamental de crédito do consumidor, que tem por objetivo aos lojistas, através de uma pontuação de crédito, identificar dentre os pretensos clientes aqueles que se encaixam em um quadro de maior risco para contratação. Violação àquilo que preceitua o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor. Inexistência de notificação prévia ao registro realizado. Ausência de informação à autora acerca da existência de cadastro em seu nome. Violação aos deveres de transparência e informação pela entidade cadastral. Dano moral ocorrente. Precedentes desta Corte. Ausente sistema de tarifamento, a fixação do montante indenizatório ao dano extrapatrimonial está adstrita ao prudente arbítrio do juiz. Valor fixado na sentença mantido [R\$ 4.000,00 - quatro mil reais]. Inexistência de recurso pela autora. NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. (Apelação Cível Nº 70050416387, Décima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Jorge Alberto Schreiner Pestana, Julgado em 15/08/2012)*

*APELAÇÃO CÍVEL. PEDIDO COMINATÓRIO. OBRIGAÇÃO DE FAZER. INFORMAÇÃO NEGATIVA. CREDISCORE. LEGITIMAÇÃO PASSIVA. ABSTENÇÃO DE INFORMAÇÃO DE DADOS*



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

VINCULADOS À AUTORA. EXIBIÇÃO DOS DADOS. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATO ILÍCITO. INFRAÇÃO ÀS NORMAS DO CDC. DANO MORAL. RECONHECIMENTO. 1. A consumidora tem direito à exibição das informações referentes ao sistema de avaliação de perfil e índice de risco de inadimplência (CREDISCORE) mantido pela demandada, por constituir-se em dados relativos a sua identidade mantido por órgão de caráter público reconhecido pelo CDC. 2. Utilização do sistema CREDISCORE para informação sobre risco de inadimplência que ofenda o regramento do Código do Consumidor a partir do uso de dados não objetivos, obscuros, de caráter oculto ou sigiloso, com limitação temporal e que obtiveram regularidade pelo adimplemento das obrigações, insuscetíveis, pois, de utilização para qualquer natureza que dificulte ou impeça novo acesso ao crédito ao consumidor. Inteligência do § 5º, art. 43 do CDC. Abstenção pela demandada de informações sobre o sistema CREDISCORE relativos ao nome ou CPF da parte autora. 3. Conduta ilícita que decorre do próprio fato da violação das normas do Código do Consumidor, desnecessária a prova de prejuízo direto, pois o dano ocorre *in re ipsa* e se confirma pela negativa de crédito mesmo sem registro negativo, que embora não documentado devido a negativa por parte das empresas, ganha verossimilhança em razão da comprovação do uso do sistema para avaliação de risco por empresa indicada pela autora e que a demandada negou utilizasse o sistema. 4. Dano moral majorado a partir do exame das circunstâncias das partes envolvidas, da conduta ilícita da demandada, e atento ao critério de proporcionalidade e razoabilidade. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO DA RÉ E PROVERAM PARCIALMENTE O RECURSO DO AUTOR. UNÂNIME. (Apelação Cível Nº 70050220409, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 29/08/2012).

Em relação à prova sobre o dano moral, tenho que este seja *in re ipsa*, decorrente do ilícito praticado pela demandada, não havendo necessidade de comprovação no caso concreto.

No que tange ao valor dos danos morais, inexistindo limites quantitativos legais para o arbitramento, deve este ser fixado ao livre arbítrio do juiz, observando, por óbvio, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Para tanto, indispensável a fixação da quantia de forma compatível com a reprovabilidade da conduta e com a gravidade do dano



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

por ela ocasionado, atendendo pois, às duas finalidades precípuas da reparação moral: a reparação e a repressão.

Ademais, conforme destacou o Ministro Humberto Gomes de Barros *“a indenização por dano moral – observando critérios como o poder financeiro do ofensor e da vítima, o grau de reprovabilidade e a culpa, dentre outros – deve ser tal a intimidar novas condutas ofensivas, mas não pode ser fonte de enriquecimento da vítima”*.<sup>2</sup>

A partir de tais ponderações, considerando as condições econômicas da parte autora – que litiga sob o pálio da AJG -, a capacidade econômica da ré, e os parâmetros normalmente observados por este órgão fracionário, entendo em majorar a indenização para R\$ 8.000,00.

Tal importância, ao meu sentir, não se mostra nem tão baixa – assegurando o caráter repressivo-pedagógico próprio da indenização por danos morais – nem tão elevada – a ponto de caracterizar um enriquecimento sem causa, estando dentre os parâmetros estabelecidos por esta Câmara em situações análogas.

O valor deverá ser atualizado monetariamente pelo IGP-M desde a data da presente decisão monocrática, nos termos da Súmula n.º 362 do STJ, já que arbitrada a quantia nesta instância.

Relativamente ao termo inicial para a incidência de juros moratórios, cabe esclarecer que, na hipótese de reparação por dano moral, a fixação do marco inicial mais adequada à vista desta Relatora seria a data do julgamento, momento em que se dá o arbitramento, na linha do entendimento jurisprudencial exposto no RESP n.º 903.258/RS. Todavia, o posicionamento não alcançou êxito e tem motivado inúmeros recursos especiais, todos admitidos, sempre por infringência à Súmula n.º 54 do STJ.

---

<sup>2</sup> REsp 824.429/MA, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, TERCEIRA TURMA, julgado em 19.10.2006, DJ 18.12.2006 p. 392



MBB  
Nº 70053783122  
2013/CÍVEL

Em prol da estabilidade e segurança jurídica necessária, revisou-se posicionamento de forma a aplicar-se o verbete da súmula, ou seja, fixa-se o termo inicial de incidência a partir do evento danoso, no caso, na data do documento que evidencia a pontuação do autor, fl. 22, dia 04.05.2012.

Por fim, quanto aos honorários advocatícios, é firme o entendimento desta Câmara em fixá-los em 15% sobre o valor da condenação, com base nas diretrizes do § 3º do art. 20 do CPC, em especial considerando o julgamento antecipado, padronização e singela natureza da demanda.

Assim, quanto aos honorários advocatícios, dou provimento ao apelo da demandada para reduzi-los para 15% sobre o valor da condenação.

### **III- DISPOSITIVO**

Por tais razões, dou provimento de plano ao apelo do autor, para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 8.000,00, corrigido pelo IGP-M a partir da data da presente decisão e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde o dia 04.05.2012, bem como dou parcial provimento ao apelo da demandada, para reduzir o percentual dos honorários advocatícios para 15% sobre o valor da condenação.

Porto Alegre, 17 de abril de 2013.

**DESA. MARILENE BONZANINI,**  
Relatora.