

CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Processo: 2015.00871345

Origem: 3ª PJTC Defesa do Consumidor e Contribuinte Capital

Consumidor. Inquérito Civil instaurado com o objetivo de apurar a recusa na concessão do cartão de crédito CELEBRE, que é disponibilizado pela sociedade empresária LEROY MERLIN COMPANHIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM para compras em suas lojas, sem que fosse informado ao cliente e solicitante, XXX, de forma clara e de fácil compreensão, quais teriam sido os critérios objetivos utilizados na análise dos ricos de crédito pela administradora BANCO LOSANGO S/S- BANCO MÚLTIPLO. Intervenção do interessado com base no direito genérico de petição previsto no artigo 5º, XXXIV, "a" CR e no artigo 9º, § 2º da Lei nº 7347/1985. Possibilidade. Questão de relevante interesse institucional que autoriza o julgamento pelo Plenário, na forma do disposto no artigo 27-A, § 1º, I do Regimento Interno desse colegiado. Utilização de cartões de fidelização das lojas que constitui instrumento largamente empregado pela sociedade em face de sua reconhecida praticidade e utilidade em razão das vantagens daí advindas. Avaliação do risco de concessão de crédito mediante emprego do sistema *credit scoring*, método desenvolvido a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito). Existência de inúmeras reclamações em sítios eletrônicos e de ações individuais onde se busca a informação adequada em face das financeiras que adotam tal sistema. Fato que resvala nos interesses de um considerável contingente de consumidores cariocas e fluminenses produzindo repercussões sociais que desafiam, de forma subjacente, a tutela da economia popular. Relevância social. Defesa dos consumidores que foi consagrada como princípio fundamental da atividade econômica (artigo 170, V, CR). Interesses individuais homogêneos. Legitimidade do Ministério Público para promover a ação coletiva de consumo. Inteligência dos artigos 129, IX CR, e 82, I c/c o artigo 81, parágrafo único do CDC. Precedentes do STJ. Informação inadequada sobre serviço posto à disposição do público. Deficiência na prestação do serviço. Vulneração dos artigos 6º, III, 14, *caput*, 43, *caput*, e §1º, todos do CDC, e 3º, *caput*, §§1º e 2º, I/IV da Lei nº 12.414/2011 (Lei do Cadastro Positivo). Princípio da Efetiva Prevenção e Reparação dos Danos Patrimoniais e Morais

esculpido nos artigos 6º, VI e VII, 83 e 84, *caput*, e §§ 1º/5º, todos do CDC. *Promoção de arquivamento*. Entendimento de ausência de legitimidade do *Parquet* que não guarda relação com o caso concreto. A disponibilidade dos interesses tutelados pela via das ações individuais, não exclui a legitimidade do Ministério Público para demandar coletivamente quando esses interesses assumem relevância social. Arquivamento que se afigura prematuro. Necessidade de melhor apuração dos fatos, devendo o membro do *Parquet* envidar esforços no sentido de que a investigada LOSANGO preste aos consumidores – quando por estes instada – as informações sobre os critérios utilizados para a não concessão dos serviços postos à disposição do público de forma clara e transparente, nos termos da legislação de regência. *NÃO HOMOLOGAÇÃO DA PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO*. Autos que devem retornar para que outro membro do Ministério Público lhe dê prosseguimento, na forma do disposto no artigo 19, § 1º, II da Resolução 1769/2012.

Cuida-se de Inquérito Civil instaurado com vistas a apurar a recusa na concessão do cartão de crédito CELEBRE, que é disponibilizado pela sociedade empresária LEROY MERLIN COMPANHIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM para compras em suas lojas, sem que fosse informado ao cliente e solicitante, XXX, de forma clara e de fácil compreensão, quais teriam sido os critérios objetivos utilizados na análise dos rcos de crédito pela administradora BANCO LOSANGO S/S- BANCO MÚLTIPLO.

Portaria de instauração do IC à fls. 02-A/02-C, delimitando o objeto da inquisa nos seguintes termos: Losango - Leroy Merlin - Negativa de crédito sem justificativa - Violação ao dever de informação - Publicidade enganosa - Prática abusiva.

Às fls. 02/03 encontra-se o ofício da Coordenação do CAO Consumidor, dirigido à Secretaria das PJTC de Defesa do Consumidor e do Contribuinte da Capital, solicitando a apuração dos fatos narrados na representação formulada pelo cliente XXX.

Segundo o noticiante, ele se dirigiu à loja da LEROY MERLIN no Cachambi onde adquiriu algumas mercadorias, oportunidade em que lhe foi informado que, caso fosse titular de um cartão denominado CELEBRE, que é oferecido pela LOSANGO num estande dentro da loja, poderia obter um desconto de cinco por cento. Após fornecer os dados pessoais que lhe foram exigidos, recebeu a comunicação de que a emissão do cartão fora recusada, sendo certo que, ao indagar sobre o motivo do rechaço, obteve a informação de que se tratava de uma política interna da empresa.

Narra, ainda, que, por volta das 14:35h do dia 25/07/2015, entrou em contato telefônico com a LOSANGO - que gerou o protocolo nº 00177301498 - e obteve idêntica resposta: que a recusa se deu em razão da política de crédito da empresa.

A representação veio instruída com cópias dos dados extraídos dos sites Reclame Aqui e Consumidor.gov.br, contendo reclamações de consumidores sobre situação idêntica a retratada na representação, entre outras, todas envolvendo a empresa e a instituição financeira citadas (fls. 04/11); e com jurisprudência do STJ em abono à tese do representante (fls. 12/13).

Ofício do PROCON-RJ informando a existência de trezentos e dezoito atendimentos envolvendo a LOSANGO no período compreendido entre janeiro de 2014 e setembro de 2015 (fls. 24/28).

Às fls. 31/32 encontra-se o Relatório de Missão GAP realizado em 08/09/2015 atestando o seguinte: que os agentes se dirigiram à loja da LEROY MERLIN situada no Cachambi, onde, após percorrer todo o estabelecimento, não encontraram qualquer propaganda ostensiva sobre eventual desconto de cinco por cento através da aquisição do cartão CELEBRE; que avistaram “banners” e ouviram através do sistema de som ambiente informações sobre as vantagens de comprar com o referido cartão, tais como, parcelamento em vinte e quatro vezes e ofertas e benefícios exclusivos; que estiveram no estande da LOSANGO onde foram atendidos por ROBERTA a qual lhes confirmou sobre o referido desconto na aquisição do cartão; que, realizado o procedimento de praxe, a atendente comunicou que o pedido do agente foi negado de acordo com a política de crédito da financeira; que, instada a ser mais precisa, respondeu que isso se dava em razão do CPF do solicitante se encontrar com a pontuação baixa; que todo pagamento que estiver vinculado ao CPF, como contas, carnês, financiamentos, se pagos em dia ou não, são considerados para efeitos de pontuação.

Instruíram o relatório os fotogramas de fls. 33/34.

Informação prestada pelo presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ no sentido de inexistir procedimento sobre o tema (fls. 40).

Às fls. 43/45 vieram as explicações da LEROY MERLIN COMPANHIA BRASILEIRA DE BRICOLAGEM, onde sustenta, em síntese, que atua apenas como intermediária entre o consumidor e a administradora do cartão e que, por isso, não tem acesso aos dados bancários ou quaisquer informações sobre a clientela, encontrando-se destituída de autonomia ou capacidade de interferir na concessão ou recusa do cartão.

Que seu papel se imita a possibilitar que o pagamento seja efetuado via cartão de crédito.

Segue dizendo que a atendente repassou ao consumidor a informação fornecida pela instituição financeira, não havendo que se falar em omissão de informação.

Aduz que a recusa da proposta de cartão para consumidor com histórico de imp pontualidade constitui exercício regular de um direito.

Finaliza afirmando não ser parte legítima para integrar o feito e, subsidiariamente, que o mesmo deve ser arquivado porque inexistente qualquer prática abusiva contra o consumidor.

Às fls. 88/99 vieram as explicações do BANCO LOSANGO S/S - BANCO MÚLTIPLO onde sustenta, em apertada síntese, que a opção de não contratar uma relação de médio/longo prazo com o consumidor baseou-se no fato de que ele não atendeu à política interna de crédito da instituição financeira.

Diz que essa política é formada por um conjunto complexo de fatores discricionários atinentes à atividade do banco, e que sua conduta foi perpetrada no âmbito de seu pleno exercício do direito de contratar ou não, segundo sua vontade, autonomia, liberdade e interesse comercial, tudo amparado na livre iniciativa e livre exercício da atividade econômica, como contemplado pelo art. 170 da CR, trazendo em seu favor jurisprudência do STJ.

Diz ainda que segue regras impostas pelo Banco Central, em especial a Resolução nº 1559/1988 do Conselho Monetário Nacional, pela qual deve existir um controle rigoroso na seletividade da análise de risco para a concessão de crédito.

Afirma que cumpriu com o dever de informar fazendo ver ao consumidor que a recusa ocorreu em virtude da política interna da instituição (justificativa), inexistindo obrigação legal que imponha ao banco o dever de pormenorizar exaustivamente os seus motivos.

Ressalta que os critérios para a análise de riscos do crédito se inserem na estratégia do banco para definir suas linhas de negócio, público-alvo, perfil dos clientes, entre outros, medidas que devem ser acobertadas pelo sigilo do negócio em razão da concorrência e competitividade inerentes ao mercado. Em abono de sua tese cita o art. 5º, IV da lei nº 12414/2011 (lei do cadastro positivo), que possibilita ao cadastrado conhecer os principais elementos e critérios considerados na análise de riscos, resguardado o segredo empresarial.

Finaliza afirmando que não há nenhum indício de infração a direitos coletivos, ou mesmo individuais homogêneos de extrema relevância ou considerável interesse social, revelando os autos mero inconformismo pessoal e individual a reclamar remédio judicial próprio, não tendo o Ministério Público legitimidade para atuar no caso concreto, consoante o disposto no art. 129, III da CR.

Promoção de arquivamento da lavra do senhor promotor de justiça CARLOS ANDRESANO MOREIRA, ao argumento de que, tendo a investigada se recusado a comunicar sobre a situação de *score* de crédito do representante, o remédio correto seria o *habeas data* previsto no artigo 5º, LXXII, “b” CR, vez que se trata de um direito personalíssimo, falecendo, por essa razão, legitimidade ao MP para demandar.

Em abono ao seu entendimento trouxe jurisprudência e uma sentença proferida pela 5ª Vara Empresarial da Comarca da Capital onde, em ACP movida por SAIBA SEU DIREITO, cuja causa de pedir e pedido eram semelhantes ao presente caso concreto, o feito foi extinto sem resolução de mérito pelas razões alinhadas no arquivamento.

Com a promoção vieram os docs. de fls. 110/142.

Às fls. 161 encontra-se a informação prestada pelo PROCON CARIOCA no sentido de que inexistente naquele órgão qualquer reclamação com o teor versado nos autos.

Às fls. 163/172 veio a intervenção do representante que, com esteio no artigo 5º, XXXIV, “a” CR¹, manifestou seu inconformismo com o arquivamento.

Confirmando a narrativa fornecida com a representação, acresceu dizendo que a conduta recorrente da investigada não atinge apenas a si, mas a um sem número de consumidores, conforme dimensionado pelos sites de reclamação acostados aos autos, fazendo alusão à jurisprudência do STJ em seu favor.

Esclarece que o seu objetivo neste procedimento não é o de obter informação sobre seus dados cadastrais, mas, sim, o de provocar o MP para que seja estancada a reiteração da prática abusiva perpetrada pela investigada, evitando-se, com isso, a difusão de ações individuais.

Afirma que é direito do consumidor obter a informação adequada sobre produtos e serviços, citando dispositivos do CDC.

Sustenta que o acórdão do STJ colacionado aos autos faz expressa referência a esse direito em caso semelhante, inclusive mantendo a legitimidade ministerial para demandar questão como a que se apresenta.

Arremata dizendo que efetivamente houve negativa de informação consistente na recusa de fornecer a pontuação geradora da impossibilidade de contratação, configurando prática abusiva vedada pela lei consumerista.

Juntou os docs. de fls. 174/290.

Devidamente relatados, passo ao voto.

Destaco inicialmente que não houve recurso por parte do representante, posto que, intimado da promoção de arquivamento em 21/10/2015 (fls. 144), interveio nos autos apenas em 11/01/2016 (fls. 162v.), deixando escoar *in albis* o prazo recursal previsto no artigo 8º, § 1º da Resolução GPGJ nº 1769/2012².

A base legal da intervenção do interessado reside no direito genérico de petição previsto no artigo 5º, XXXIV, “a” CR³ e no artigo 9º, § 2º da Lei nº 7347/1985⁴, que deve também alcançar o representante.

¹ 5º, XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

² Art. 8º – Em caso de evidência de que o fato narrado na representação não gera lesão aos interesses ou direitos mencionados no art. 1º desta Resolução, bem como se já tiver sido objeto de investigação ou ensejado a propositura de ação ou se os fatos apresentados já se encontrarem solucionados, o órgão de execução, no prazo de 30 (trinta) dias, indeferirá o pedido de instauração de inquérito civil, em decisão fundamentada, da qual se dará, sempre que possível, ciência pessoal ao representante e ao representado. §1º – A decisão que indeferir a representação para instauração de inquérito civil poderá ser objeto de recurso, com as respectivas razões, no prazo de 10 (dez) dias, para o Conselho Superior do Ministério Público.

³ 5º, XXXIV - são a todos assegurados, independentemente do pagamento de taxas:

a) o direito de petição aos Poderes Públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

⁴ Art. 9º, § 2º: Até que, em sessão do Conselho Superior do Ministério Público, seja homologada ou rejeitada a promoção de arquivamento, poderão as associações legitimadas apresentar razões escritas ou documentos, que serão juntados aos autos do inquérito ou anexados às peças de informação.

Justifico, outrossim, a inclusão deste feito na pauta do Pleno por considerar que o tema versado reflete questão de relevante interesse institucional, consoante me autoriza o disposto no artigo 27-A, § 1º, I do Regimento Interno desse colegiado⁵.

Enfrento, então, a questão de fundo.

A promoção de arquivamento fincou suas bases na ideia de que não há nenhum indício de infração a direitos coletivos, ou mesmo individuais homogêneos de extrema relevância ou considerável interesse social, e que o interesse de acessar a situação de *score* de crédito constitui direito individual personalíssimo do representante, sendo certo que o remédio correto seria o *habeas data* previsto no artigo 5º, LXXII, “b” CR⁶, falecendo, por essa razão, legitimidade ao MP para demandar.

A primeira questão a ser aclarada nesses autos diz respeito à natureza do interesse jurídico de que se reveste o tema proposto, se público ou individual, posto que em sua promoção de arquivamento o zeloso promotor de justiça firmou entendimento de que “a questão constitui direito individual personalíssimo do representante”.

Trata-se de discussão sobre eventual violação da expectativa legítima de direito à informação adequada que têm os clientes do Leroy/Losango quanto aos critérios utilizados para a análise e concessão - ou não - de crédito pelo sistema de pontuação (*score*).

É de domínio geral que, na atualidade, a utilização dos cartões de fidelização das lojas constitui instrumento largamente empregado pela sociedade em face de sua reconhecida praticidade e utilidade em razão das vantagens daí advindas.

Concluo, portanto, que qualquer inconsistência na prestação dessa espécie de serviço interessa a massa de usuários que dela se vale cotidianamente.

No caso em exame, verifico que considerável parte da clientela tem manifestado seu descontentamento quanto à prestação desse serviço especificamente.

Colho do material anexado às fls. 04/11 e 175/182 a existência de inúmeras reclamações efetuadas junto ao sítio eletrônico Reclame Aqui e Consumidor.gov.br, onde os consumidores relatam situação idêntica a retratada na representação, entre outras, todas envolvendo a empresa e a instituição financeira citadas, além da informação prestada pelo PROCON-RJ dando conta da existência de trezentos e dezoito atendimentos envolvendo a LOSANGO no período compreendido entre janeiro de 2014 e setembro de 2015 em casos variados (fls. 24/28).

Efetuada esse registro, é de bom alvitre que, sob a ótica jurídica, se fixe o conceito do que seja “fato socialmente relevante”.

⁵ Art. 27-A § 1º - A competência se deslocará para o Plenário nas seguintes hipóteses:

l – por solicitação do legítimo interessado ou de qualquer Conselheiro, apresentada aquela até 24 horas após a publicação da pauta de julgamento;

⁶ 5º, LXXII - conceder-se-á *habeas data*:

(...)

b) para a retificação de dados, quando não se prefira fazê-lo por processo sigiloso, judicial ou administrativo;

Chamo a atenção que o fenômeno “fato socialmente relevante” é um conceito vago, impregnado de indeterminação, que se justifica porque a realidade atual se modifica de modo constante e acelerado, compelindo o ordenamento jurídico a se revestir de mecanismos que possibilitem o direito a acompanhar essas transformações. Portanto, a inserção de regras flexíveis faz com que as leis possam abranger um maior número de pessoas e situações, e por um período maior de tempo.

No escólio de Tereza Arruda Alvim Wambier⁷:

A função do conceito vago não é outra senão a de driblar a complexidade das relações sociais do mundo contemporâneo e a de fazer com que haja certa flexibilização adaptativa na construção e na aplicação da norma jurídica. Eles se constituem na resposta adequada à permanente e freqüentíssima mobilidade da realidade objetiva abrangida pela previsão normativa, permitindo uma “aplicação atualista e individualizada da norma, ajustada às peculiaridades de cada situação concreta”. Uma das mais relevantes funções do conceito vago é a de fazer com que a norma *dure* mais tempo, fixar flexivelmente os limites de abrangência da norma, fazê-la incidir em função das peculiaridades de casos específicos.

Ao se desincumbir da tarefa de preencher essa lacuna, a doutrina e a jurisprudência, partindo do conceito firmado por Émile Durkheim⁸, têm professado que tais questões sejam relevantes do ponto de vista econômico, político, social ou jurídico, de forma a se sobrepor ao interesse das partes, exatamente porque versam sobre temas fundamentais para a ordem jurídico-constitucional. A palavra de toque é, então, a transcendência do fato sobre a causa subjetiva da demanda. Assim, o fato deve ser de fundamental importância não só para o mundo jurídico, mas, principalmente, para o mundo social.

Nessa esteira de ideias, constitui-se um dos pilares do sistema financeiro, o princípio da *Proteção da Economia Popular*, pelo qual se estrutura um sistema de proteção jurídica evitando-se que eventuais interrupções na circulação do capital possam ocasionar o colapso do mercado financeiro⁹.

In casu, a importância dos serviços prestados através do sistema de pontuação na concessão de crédito, que ressoa por todo o Estado do Rio de Janeiro alargando-se pelo

⁷ WAMBIER, Tereza Arruda Alvim. *Controle das decisões judiciais por meio de recursos de estrito direito e de ação rescisória*: recurso especial, recurso extraordinário e ação rescisória: o que é uma decisão contrária à lei? São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001, p. 367-368.

⁸ “(...) os fatos sociais são distintos de simples condutas repetidas pelos membros de determinada sociedade. Um modo de fazer ou ser, representado por um fato social possui maior caráter de perenidade que algumas condutas mais efêmeras que determinadas sociedades praticam. In: DURKHEIM, Émile. *As Regras do Método Sociológico*. São Paulo: Martins Fontes, 2007, p. 78.

⁹ MANCUSO, Rodolfo Camargo. *Ação Civil Pública*: em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores (Lei 7347/85 e legislação complementar). 8ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

território nacional, não deixa dúvidas de que o fato questionado resvala nos interesses de um considerável contingente de consumidores cariocas e fluminenses produzindo repercussões sociais que desafiam, de forma subjacente, a tutela da economia popular.

Desse modo, ao contrário do que apregoou o douto Promotor de Justiça, não se cuida de mero direito individual, mas sim de fatos indicativos da palpável repercussão social de que se reveste a preocupante hipótese retratada nos autos, porque de grande relevância é o fundamento da questão posta.

Fixada a premissa de que o acontecimento narrado exprime uma situação de “relevância social”, resta perquirir agora se o caso pode ser tutelado pelo Ministério Público. E a resposta se afigura positiva.

Ressalto, em linha preliminar, que a matéria está afeta aos princípios que regem o Direito do Consumidor, questão já encaminhada pelo STJ que, em perfeita sintonia com a Súmula 550 daquela mesma Corte¹⁰, reconheceu no Resp 1.457.199¹¹ a aplicação do CDC ao sistema *credit scoring*.

Nesse contexto, é importante dizer que a defesa dos consumidores foi consagrada como princípio fundamental da atividade econômica (artigo 170, V, CR¹²).

Outra peculiaridade do caso é que o assunto tratado se insere no campo dos direitos ou interesses individuais homogêneos.

Embora a discussão já se encontre bem endereçada, não é demais realizar breve digressão acerca do assunto.

No que pertine à natureza do interesse que autoriza o manejo da ação coletiva, Hugo Nigro Mazzilli¹³ leciona que coletivos “são interesses transindividuais

¹⁰ A utilização de *escore de crédito*, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo.

¹¹ RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C DO CPC). TEMA 710/STJ. DIREITO DO CONSUMIDOR. ARQUIVOS DE CRÉDITO. SISTEMA “CREDIT SCORING”. COMPATIBILIDADE COM O DIREITO BRASILEIRO. LIMITES. DANO MORAL.

I - TESES: 1) O sistema “*credit scoring*” é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito);

3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011.

3) Parcial provimento dos recursos especiais dos consumidores interessados apenas para afastar a determinação de extinção das ações individuais, que deverão permanecer suspensas até o trânsito em julgado do presente acórdão.

III - RECURSOS ESPECIAIS PARCIALMENTE PROVIDOS. (REsp 1457199/RS, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/11/2014, DJe 17/12/2014)

¹² Art. 170 - A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

V - defesa do consumidor;

¹³ MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses*. 16ª ed., São Paulo: Saraiva, 2003, p. 46/47.

indivisíveis de um grupo determinado ou determinável, reunido por uma relação jurídica básica comum”.

Em seguida, o mencionado jurista traça a distinção entre os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos:

Tanto interesses difusos como coletivos são indivisíveis, mas distinguem-se pela origem: os difusos supõem titulares indetermináveis, ligados por circunstâncias de fato, enquanto os coletivos dizem respeito a grupo, categoria ou classe de pessoas determinadas ou determináveis, ligadas pela mesma relação jurídica básica. Os interesses coletivos e os interesses individuais homogêneos têm também um ponto de contato: reúnem grupo, categoria ou classe de pessoas determináveis; contudo, só os interesses individuais homogêneos são divisíveis, supondo uma origem de fato comum.

Como é sabido, a Lei da Ação Civil Pública, desde 1985, atribuiu ao MP legitimização para demandas versando sobre as duas espécies de interesses de natureza coletiva - difusos e coletivos *stricto sensu*. A fórmula foi repetida três anos depois no artigo 129, III CR¹⁴.

Com o advento da Lei nº 8078/90- CDC criou-se uma nova espécie de interesse, os individuais homogêneos, fato que instalou forte controvérsia sobre a legitimidade do MP, motivada precisamente pela “omissão” da norma constitucional que não contemplava no respectivo dispositivo legal tais interesses.

Contudo, venceu a tese de que, apesar de se referirem comumente – como também ocorre neste caso – a interesses disponíveis, a legitimidade do Ministério Público para esse tipo de demanda resulta da exegese de normas constitucionais e infraconstitucionais.

No campo legislativo, o artigo 127, CR¹⁵, faz alusão a proteção de direitos individuais indisponíveis, enquanto o artigo 129, IX, CR¹⁶, autoriza a lei federal a atribuir outras funções ao MP, desde que compatíveis com seu perfil institucional.

¹⁴ Art. 129 - São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;

¹⁵ Art. 127. O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

¹⁶ Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

IX - exercer outras funções que lhe forem conferidas, desde que compatíveis com sua finalidade, sendo-lhe vedada a representação judicial e a consultoria jurídica de entidades públicas.

No rastro dessa permissão, a Lei nº 7347/85-LAP conferiu legitimidade ao MP para propor ACP nas hipóteses de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor (artigo 1º, II e 5º¹⁷).

O Estatuto Consumerista, seguindo a mesma linha, instituiu as chamadas Ações Coletivas, em verdadeira simbiose com a Lei de Ação Civil Pública, e incluiu o MP na relação dos legitimados ativos para os três tipos de demandas (artigo 82, I¹⁸ c/c os artigos 81, parágrafo único¹⁹ e 92²⁰, todos do CDC.)

No âmbito doutrinário, bastante esclarecedora é a lição compartilhada pelo professor Teori Albino Zavascki²¹, então ministro do STJ, hoje no STF:

Nas três citadas hipóteses de legitimação, o legislador ordinário estabeleceu uma linha comum e característica: a atuação do MP objetiva sentença condenatória genérica, mas a liquidação e a execução específica serão promovidas pelo próprio titular do direito individual. Ou seja: os direitos dos substituídos são defendidos, embora coletivamente, de maneira impessoal. Obtido o provimento jurisdicional genérico, encerra-se a legitimação extraordinária. Por outro lado, nos três casos, a lesão é especialmente significativa, dado que, pela natureza dos bens atingidos e pela dimensão coletiva alcançada, houve também lesão a valores de especial relevância social, assim reconhecidos pelo próprio constituinte. Com efeito, é a Constituição que estabelece que a defesa dos consumidores é princípio fundamental da atividade econômica (art. 170, V), razão pela qual deve ser promovida, inclusive pelo Estado, em forma obrigatória (art. 5º, XXXII CR). Não se trata, obviamente, da proteção individual, pessoal, particular, deste ou daquele consumidor lesado, mas da proteção coletiva dos consumidores, considerados em sua dimensão comunitária e impessoal. O mesmo se diga em relação aos poupadores que investem seus recursos no mercado financeiro. Conquanto suas posições individuais e particulares possam não ter relevância social,

¹⁷ Art. 1º - Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

II - ao consumidor”;

Art. 5º - A ação principal e a cautelar poderão ser propostas pelo Ministério Público, pela União, pelos Estados e Municípios.

¹⁸ Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I - o Ministério Público,

¹⁹ Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

(...)

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

²⁰ Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

²¹ ZAVASKI, Teori Albino. Defesa de direitos coletivos e defesa coletiva de direitos. In: *Revista Forense*. Rio de Janeiro, Forense, vol. 329, p. 147-160, jan./mar. 1995.

o certo é que, quando considerados em sua projeção coletiva, passam a ter relevância ampliada, de resultado maior que a simples soma de posições individuais. É de interesse social a defesa desses direitos individuais, não pelo significado particular de cada um, mas pelo que a lesão deles, globalmente considerada, representa em relação ao adequado funcionamento do sistema financeiro, que é, segundo a própria Constituição, instrumento fundamental para promover o desenvolvimento equilibrado do País e servir aos interesses da coletividade (art. 192 CR). Com isso se conclui que a legitimação do MP, para a defesa de direitos individuais dos consumidores e daqueles que alimentam o sistema financeiro, é perfeitamente compatível com a sua incumbência constitucional de defender os interesses sociais, imposta pelo art. 127 da Constituição. Em todos os casos, ressalte-se, a legitimação tem em mira apenas a obtenção de sentença condenatória genérica. A atuação do MP se dá em forma de substituição processual e é pautada pelo trato coletivo e impessoal dos direitos subjetivos lesados. E é nesta dimensão, e somente nela, que a defesa de tais direitos – divisíveis e disponíveis – pode ser promovida pelo MP sem ofensa à Constituição. (grifei)

Na seara jurisprudencial, o Superior Tribunal de Justiça há muito firmou sua posição no sentido do reconhecimento da qualidade de parte ao *Parquet* em demandas versando sobre interesses individuais homogêneos, orientado por diversos critérios indicativos da relevância social da questão, a saber: *sempre que o número de lesados seja significativo* (Corte Especial, AgRg nos EREsp 633.470/CE, Rel. Min. Francisco Peçanha Martins, julg. em 30.06.2006, DJ 14.08.2006 p. 248), ou *quando haja dispersão dos interessados* (Terceira Turma, AgRg no REsp 610.315/DF, Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, julg. em 16.05.2006, DJ 05.06.2006 p. 258), ou *em razão da gravidade do dano* (Primeira Turma; Resp 637332/RR; Rel. Min. Luiz Fux; DJ 13.12.2004 p. 242), *por sua repercussão social* (Terceira Turma; REsp 279273/SP; Rel. Min. Ari Pargendler; Rel. P/ acórdão Min. Nancy Andrichi; DJ 29.03.2004 p. 230), ou ainda *pela natureza da matéria em questão* (Segunda Turma; REsp 703471/RN; Rel. Min. João Otávio de Noronha; DJ 21.11.2005; p. 195).

Esse também é o pensamento que grassa na administração superior do MP fluminense, conforme se percebe do ENUNCIADO nº 14 da Assessoria de Recursos Constitucionais²².

²² ENUNCIADO Nº 14: AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS DE RELEVÂNCIA SOCIAL. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO. O Ministério Público possui legitimidade para ajuizar ação civil pública na defesa de interesses individuais homogêneos de relevância social, ainda que disponíveis. Decisão em sentido contrário nega vigência aos artigos 81, III e 82, I da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) bem como contraria os artigos 127, *caput* e 129, inciso III, da CRFB/88. (Alterado D.O. de 11/06/12)

Reforçando essa ideia, encontrei inúmeras ações individuais propostas em outros Estados da Federação onde se busca a informação adequada em face das financeiras que adotam tal sistema, na maioria delas pela via da ação cautelar de exibição de documentos, denotando a densidade social de que o assunto se reveste.

Em nosso Estado não foi diferente, existem dezenas de ações em andamento nas duas instâncias da Justiça Fluminense²³.

Não é sem razão, portanto, que existem Ações Cíveis Públicas propostas pelos MINISTÉRIOS PÚBLICOS²⁴ de outros entes federativos versando sobre idêntico tema,

²³ 0004898-62.2014.8.19.0066 - APELAÇÃO DES. SERGIO SEABRA VARELLA - Julgamento: 24/08/2015 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação Cível. Direito do Consumidor. Sistema *scoring* de pontuação gerido pelo SERASA. Sentença de improcedência. Irresignação da parte autora. O STJ, no julgamento do Recurso Repetitivo 1419697/RS, fixou entendimento no sentido de que o *credit scoring* é método lícito, desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, sendo desnecessário o consentimento do consumidor para inclusão do seu nome no sistema. Cabe ao gestor do *concentre scoring* prestar esclarecimentos solicitados pelo consumidor acerca do seu histórico de crédito e sobre as informações pessoais valoradas. O dano moral é cabível quando há utilização de informações excessivas ou sensíveis, bem como nos casos em que exista recusa indevida de crédito pelo uso de informação incorreta ou desatualizada. A mera inclusão do nome do consumidor no sistema não é capaz de ensejar danos morais. No caso concreto, não se comprovou a existência de fato capaz de caracterizar abuso no exercício do direito pelo apelado, por desrespeito aos limites legais na utilização do sistema de pontuação. Dano moral não configurado. Sentença que se mantém. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO.

Juiz(a) PAULO ROBERTO SAMPAIO JANGUTTA - Julgamento: 04/02/2016 PODER JUDICIÁRIO JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS TURMA RECURSAL DA COMARCA DA CAPITAL RECURSO Nº 0332472-22.2013.8.19.0001 Recorrente: Serasa Experian S.A Recorrido: Thiago Costa Pontes da Silva VOTO - Banco de dados do Serasa (Concentre Scoring). Alegação do Autor de que teve seu nome inserido, sem prévia ciência ou anuência, em cadastros da Ré relativos à avaliação de risco na concessão de crédito. Aduz que a pontuação conferida (687) lhe trouxe danos a sua dignidade e aos seus direitos da personalidade. Pleito de exclusão de nome do cadastro "Concentre Scoring" e de indenização de dano moral. Sentença às f. 66/67 que julga procedente em parte os pedidos, para: condenar a Ré a retirar o nome do Autor do denominado Serasa Credit Bureau e Serasa *Concentre Scoring*, no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50,00. Recurso da Ré requerendo a improcedência dos pedidos. Com efeito, o E. STJ, no julgamento do Recurso Especial nº 1.419.697/RS (2013/0386285-0), definiu as seguintes teses: "1) O sistema "credit scoring" é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito). 2) Essa prática comercial é lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei n. 12.414/2011 (lei do cadastro positivo). 3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011. 4) Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas. 5) O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema "credit scoring", configurando abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC), pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consultante (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados". Assim, não se verifica, *in casu*, ilicitude na conduta da Ré/Recorrente. EM FACE DO EXPOSTO, DOU PROVIMENTO AO RECURSO DA RÉ PARA JULGAR IMPROCEDENTES OS PEDIDOS ACOLHIDOS NA SENTENÇA. Rio de Janeiro, 04 fevereiro de 2016. PAULO ROBERTO SAMPAIO JANGUTTA JUIZ DE DIREITO RELATOR 0332472-22.2013.8.19.0001 kd 0332472-22.2013.8.19.0001

²⁴ TJRS, Nona Câmara Cível, Agravo de Instrumento Nº 70060615861 - AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. SISTEMA CREDIScore OU CONCENTRE SCORING. AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO DE RISCO À CONCESSÃO DE CRÉDITO. ESCORE. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. "CAUSA PETENDI". INVOCÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DA REGRA DO ART. 4º DA LEI 12.414/2011. AÇÃO INDIVIDUAL. TRAMITAÇÃO SIMULTÂNEA com AÇÃO CIVIL PÚBLICA proposta PELO MINISTÉRIO PÚBLICO estadual.

hipótese, inclusive, que já foi regularmente processada no âmbito do STJ²⁵ que, quanto a esse assunto, reconheceu legitimidade ao *Parquet* para a demanda coletiva de consumo.

Sob esse enfoque, e a título de conclusão, a disponibilidade dos interesses tutelados na via da ação civil pública não impede, *a priori*, a atuação do MP, embora condicione sua iniciativa àqueles casos em que, por sua dimensão coletiva, tais

SUSPENSÃO DO PROCESSO singular RELATIVO À AÇÃO INDIVIDUAL no aguardo do TRÂNSITO EM JULGADO DO ARESTO PROFERIDO NA demanda coletiva QUE CONTÉM A MACRO-LIDE. VIABILIDADE.

É de se considerar admissível a suspensão de processo individual no qual se controverte sobre a mesma matéria discutida em ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Estadual – reparação de danos por repasse de dados inseridos em sistema de pontuação mantido pela ré. Com essa providência, dotada de razoabilidade, pretende-se evitar a multiplicação de demandas repetitivas que acabam abarrotando o Poder Judiciário e dificultando a prestação jurisdicional em tempo célere e de forma útil e proveitosa e a prolação de decisões contraditórias. RECURSO PROVIDO LIMINARMENTE, COM FULCRO NO ARTIGO 557, § 1º-A, DO CPC.

²⁵ RECURSO ESPECIAL REPRESENTATIVO DE CONTROVÉRSIA (ART. 543-C DO CPC). TEMA 710/STJ. DIREITO DO CONSUMIDOR. ARQUIVOS DE CRÉDITO. SISTEMA “CREDIT SCORING”. COMPATIBILIDADE COM O DIREITO BRASILEIRO. LIMITES. DANO MORAL.

I - TESES: 1) O sistema “credit scoring” é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito).

2) Essa prática comercial é lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei n. 12.414/2011 (lei do cadastro positivo).

3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011.

4) Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas.

5) O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema “credit scoring”, configurando abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC), pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consulente (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados.

II - CASO CONCRETO: A) Recurso especial do CDL: 1) Violação ao art. 535 do CPC. Deficiência na fundamentação. Aplicação analógica do óbice da Súmula 284/STF.

2) Seguindo o recurso o rito do art. 543-C do CPC, a ampliação objetiva (territorial) e subjetiva (efeitos “*erga omnes*”) da eficácia do acórdão decorre da própria natureza da decisão proferida nos recursos especiais representativos de controvérsia, atingindo todos os processos em que se discute a mesma questão de direito em todo o território nacional.

3) Parcial provimento do recurso especial do CDL para declarar que “o sistema ‘credit scoring’ é um método de avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito)” e para afastar a necessidade de consentimento prévio do consumidor consultado.

B) Recursos especiais dos consumidores interessados: 1) Inviabilidade de imediata extinção das ações individuais englobadas pela presente macro-lide (art. 104 do CDC), devendo permanecer suspensas até o trânsito em julgado da presente ação coletiva de consumo, quando serão tomadas as providências previstas no art. 543-C do CPC (Recurso Especial n. 1.110.549-RS).

2) Necessidade de demonstração de uma indevida recusa de crédito para a caracterização de dano moral, salvo as hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011).

3) Parcial provimento dos recursos especiais dos consumidores interessados apenas para afastar a determinação de extinção das ações individuais, que deverão permanecer suspensas até o trânsito em julgado do presente acórdão.

III - RECURSOS ESPECIAIS PARCIALMENTE PROVIDOS.

(REsp 1457199/RS, Rel. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/11/2014, DJe 17/12/2014)

interesses assumam relevância social, precisamente como ocorre na espécie, onde a pretensão de direito que se apresenta no caso concreto ultrapassa qualquer embate a respeito de direitos ou interesses individuais particularizados, refletindo, por certo, na esfera do interesse social, o que legitima a atuação do Ministério Público.

Essa atuação se afigura imprescindível, inclusive, para estancar a fonte geradora de processos multitudinários, que deverão ser suspensos no aguardo do julgamento da ação coletiva onde se concentrará a macro-lide.

Superada a discussão sobre a legitimidade, enfrente nesse momento a questão relativa a necessidade e a utilidade do MP atuar nos fatos trazidos ao seu conhecimento.

No presente caso, a narrativa fornecida pelo representante foi corroborada pelo Relatório de Missão GAP onde os agentes ministeriais atestaram ter recebido idêntico tratamento na mesma unidade comercial (fls. 31/32), assim como pelas reclamações constantes nos sites Reclame Aqui e Consumidor.gov.br (fls. 04/11 e 175/182) e no PROCON-RJ (fls. 24/28).

Em todas essas ocorrências a resposta da investigada foi a mesma: a solicitação do cartão fora recusada de acordo com a política de crédito da financeira, consistente na baixa pontuação do CPF do cliente.

Pois bem, a Lei nº 8078/90, ao instituir o sistema básico de proteção nas relações de consumo, assegurou ao consumidor, entre outros, o direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como sobre os riscos que apresentem, como revelam os artigos 6º, III, e 14, *caput* do citado diploma legal²⁶.

Das explicações fornecidas pela investigada LOSANGO (fls. 88/99) extraio o que já se sabe acerca das informações obtidas por meio da aplicação do *Scorings*, quais sejam, que não são claras, possuem diversos dados subjetivos e em linguagem de complicada compreensão, violando, como consequência, o princípio da transparência consagrado pelo código consumerista.

Nesse sentido, são os ensinamentos de Cláudia Lima Marques²⁷:

Como segundo reflexo do princípio da transparência, temos o novo dever de informar, imposto ao fornecedor pelo CDC. Este dever de informar concentra-se, inicialmente, nas informações sobre as características do produto ou serviço oferecido no mercado. (...) O dever

²⁶ CDC: Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

²⁷ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: RT, 2002. p. 646.

de informar passa a representar, no sistema do CDC, um verdadeiro dever essencial, dever básico (art. 6º, inciso III) para a harmonia e transparência nas relações de consumo, na atividade de toda a cadeia de fornecedores, é verdadeiro ônus atribuído aos fornecedores, parceiros contratuais ou não do consumidor. Aliás, o Código de Defesa do Consumidor, ao instituir os direitos básicos do consumidor, definiu no seu art. 6º, inciso III, que; (...) III – 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; (...) Assim, a norma precitada assegura ao consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como sobre os riscos que apresentem. (grifei)²⁸

O STJ já sedimentou entendimento nesse sentido, como faz ver o aresto baixo colacionado:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA A RESPEITO DE DIREITOS COLETIVOS. SUPOSTA LESÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR. CONCENTRE SCORING. 1. PRELIMINARES. 1.1 ILEGITIMIDADE ATIVA. 1.2 AUSÊNCIA DO INTERESSE DE AGIR. 1.3 COISA JULGADA. NÃO CONHECIMENTO. INSURGÊNCIA EM RELAÇÃO A MATÉRIAS NÃO DECIDIDAS PELO JUÍZO DE ORIGEM. IMPOSSIBILIDADE DE APRECIÇÃO NESTA SEDE, SOB PENA DE SUPRESSÃO DE INSTÂNCIA. NÃO CONHECIMENTO. 2. MÉRITO. LEGALIDADE DO FORNECIMENTO DO MENCIONADO SERVIÇO RECONHECIDA PELO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 3. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E PROVIDO. NESTA EXTENSÃO. “1) O sistema ‘credit scoring’ é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito). 2) Essa prática

²⁸ Também nesse sentido, ao tratar do sistema *Scoring*, discorre, com propriedade, Leonardo Roscoe Bessa: Por meio de pontuação ou classificação, do tipo situação normal, risco de atraso, risco de perda, o banco de dados emite opinião sobre os riscos de um negócio específico. Tal tipo de informação, inserida no arquivo pela própria entidade que administra o banco de dados, não atende ao atributo da objetividade, exigido pelo §1º do art. 43 do CDC. Cuida-se, à evidência, de informação que envolve análise subjetiva pelo banco de dados de proteção ao crédito. Na verdade, tal tipo de avaliação colabora com desvirtuamento das finalidades dos bancos de dados de proteção ao crédito que existem, não para emitir opiniões, mas para fornecer informações objetivas que possam auxiliar a tomada de decisão de determinado fornecedor. Acrescente-se que, se a informação é subjetiva, há dificuldade, senão impossibilidade, do exercício do direito de correção, previsto no art. 43, §3º do CDC. Como pode o consumidor refutar uma avaliação subjetiva? Como fica o banco de dados, diante da assertiva do consumidor de que a informação não é exata, pois, ao contrário do registro, não há risco de atraso? (BESSA, Leonardo Roscoe. *O consumidor e os limites dos bancos de dados de proteção ao crédito*. São Paulo: RT, 2003, p. 267).

comercial é lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei n. 12.414/2011 (Lei do cadastro positivo). 3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011. 4) *Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas.* 5) O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema 'credit scoring', configurando abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC), pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consulente (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados". (STJ, REsp. 1.419.697/RS, rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. em 12-11-2014).

A prática, amplamente confessada pela investigada, também viola as disposições do art. 43, *caput*, e §1º, do CDC²⁹.

Ora, ao admitir que "vários elementos interferem no cálculo do *score*, os quais são combinados segundo as diferentes fórmulas matemáticas utilizadas" (fl. 92/95), a LOSANGO deixa claro que se trata de um sistema dos mais complexos, que não permitiria – ainda que supostamente houvesse comunicação de sua abertura – fácil compreensão do consumidor, como expressamente exige o Diploma Consumerista. Aliás, também a circunstância de se atribuir pontuação tão alargada (de zero a mil) é claramente indicativa da infinidade de dados/informações utilizados e da complexidade e conseqüente dificuldade de compreensão do sistema.

Ademais, não se sabe se o sistema *Concentre Scoring* da representada dispõe acerca da forma de obtenção da contagem apresentada (pontuação de zero a mil), ficando o consumidor sem saber os motivos da pontuação a si atribuída. Cuida-se, na verdade, de informação que envolve análise subjetiva por ela realizada, o que certamente dificulta o exercício do direito de correção, previsto no art. 43, §3º, do CDC³⁰.

²⁹ 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.

³⁰ Art. 43, § 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

Analisando a questão posta, infiro que a LOSANGO, ao disponibilizar às empresas consulentes a pesquisa ao banco de dados do consumidor e respectiva pontuação pelo sistema *Concentre Scoring*, sem que haja necessária possibilidade de acesso às informações que são utilizadas para obter a pontuação – já que a própria LOSANGO sustenta que se encontram protegidas por sigilo e confidencialidade por constituírem segredo empresarial (fl. 94/95) –, está violando os direitos dos consumidores à informação e transparência dos cadastros, preconizados pelas normas consumeristas anteriormente listadas.

A propósito, merece transcrição trecho do voto proferido em 28/05/2015 pelo relator nos autos do Agravo de Instrumento n. 2014.002692-8 que tramitou no TJSC, Des. Raulino Jacó Brüning:

(...) A obscuridade avulta patente no simples fato de o consumidor não ser devidamente informado do porquê de cada um dos fatores levados em consideração para diminuir-lhe a credibilidade creditícia, de modo a possibilitar-lhe a avaliação a fim de verificar se as informações plasmadas nos critérios utilizados são verdadeiras, corretas, lícitas, e se eventualmente não foram consideradas mais de uma vez, inclusive de forma a evitar o *bis in idem*. Há, pois, flagrante subtração do direito ao contraditório, na medida em que não se viabiliza o questionamento dos aludidos critérios, os quais, pasmem, estariam acobertados sob o manto do sigilo decorrente do “segredo empresarial” que estaria por trás da concepção do sistema, como se pode verificar das informações prestadas pela própria requerida à fl. 40 do Inquérito Civil que instrui a presente ação, bem assim da fundamentação de decisões judiciais acerca de casos concretos envolvendo a prática ora questionada. Nessa linha, indaga-se como seria possível ao consumidor exercer o direito de retificação da informação (CDC: art. 43, §3º), se não lhe é viabilizado o acesso aos critérios utilizados para a pontuação e nem aos dados que foram considerados para tal. O fato é que nenhum de nós – pois todos somos vítimas, já que ninguém escapa da “coisificação” ocasionada pela rotulagem numérica arquitetada pela demandada –, consumidores, sabemos, por exemplo, se os prazos estampados nos §§ 1º e 5º do art. 43 do CDC estão sendo respeitados; se o grupo no qual estamos inseridos realmente merece a pecha atribuída pelo *Concentre Scoring*, no sentido de diminuir nossa pontuação – já que, segundo também informado, são consideradas informações coletivas; aliás, se efetivamente pertencemos ao grupo no qual fomos enquadrados pela Ré; se, como dito, um mesmo fato

destinatários das informações incorretas.

supostamente desabonador presente em mais de uma fonte não está sendo levado em consideração mais de uma vez – partindo da premissa de que há mais de uma fonte de consulta; se a informação desabonadora atribuída ao consumidor, como, por exemplo, o protesto de um título ou uma parcela em atraso, está correta ou atualizada (...).

Compulsando a documentação que acompanha esse procedimento, observo, ainda, que o sistema *Concentre Scoring* não analisa somente dados relacionados ao histórico de inadimplemento, mas de comportamento do consumidor, subordinando-se, assim, também à Lei nº 12.414/2011.

Em relação ao sistema de cadastro de riscos, o referido diploma legal acrescenta peculiaridades próprias para a manutenção dos bancos de dados a ela subordinados, quais sejam: Art. 3º. Os bancos de dados poderão conter informações de adimplemento do cadastrado, para a formação do histórico de crédito, nas condições estabelecidas nesta Lei. § 1º. *Para a formação do banco de dados, somente poderão ser armazenadas informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão, que sejam necessárias para avaliar a situação econômica do cadastrado.* § 2º. Para os fins do disposto no §1º, *consideram-se informações: I - objetivas: aquelas descritivas dos fatos e que não envolvam juízo de valor; II - claras: aquelas que possibilitem o imediato entendimento do cadastrado independentemente de remissão a anexos, fórmulas, siglas, símbolos, termos técnicos ou nomenclatura específica; III - verdadeiras: aquelas exatas, completas e sujeitas à comprovação nos termos desta Lei; e IV - de fácil compreensão: aquelas em sentido comum que assegurem ao cadastrado o pleno conhecimento do conteúdo, do sentido e do alcance dos dados sobre ele anotados.* (grifei)

Também esses dispositivos legais foram vulnerados.

Com efeito, no âmbito consumerista, tem largo emprego o princípio da Efetiva Prevenção e Reparação dos Danos Patrimoniais e Morais esculpido no artigo 6º, VI e VII do CDC³¹, cujo intuito é disponibilizar uma tutela capaz de impedir a prática, a repetição ou a continuação do ilícito, bem como uma tutela capaz de remover o ilícito continuado, para que danos não ocorram, não se multipliquem ou não sejam potencializados.

Esse sistema é instrumentalizado pelas regras previstas nos artigos 83³² e 84, *caput*, e §§ 1º/5º³³, ambos do CDC, que conferem ao juiz a possibilidade de conceder

³¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

³² Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

³³ Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

tutela específica, tendo por objetivo viabilizar as obrigações de fazer e de não fazer, a fim de assegurar o resultado prático correspondente aos direitos previstos no ordenamento jurídico, incluída aí a efetiva prevenção de danos ao consumidor, arsenal este que é potencializado pela natureza mandamental da sentença coletiva.

Inegável, portanto, que a ação coletiva consumerista tem por escopo obstar o ilícito, obter a reparação direta e preventiva do dano, tal como vem ocorrendo na sistemática das Ações Cíveis Públicas.

Por fim, registro que o senhor promotor de justiça CARLOS ANDRESANO MOREIRA afirmou que o julgado no Resp nº 1.268.478 deixou claro o entendimento da Corte Federal no sentido de somente reconhecer ao consumidor o interesse para a propositura da ação que vise a exibição de documentos (fls. 107/109).

Disso não discordo! Por óbvio, só o titular do direito pode postular em concreto que lhe sejam fornecidas as informações a si concernentes.

Ocorre, todavia, que a pretensão ministerial pela via da ação coletiva de consumo não teria esse direcionamento, mas sim o *de compeli-la a fornecer os critérios empregados para a avaliação da não concessão de crédito quando solicitado pelo interessado, tornando esse direito/obrigação líquido e certo em suas relações contratuais, de forma a que sejam observados os deveres de informação adequada e de transparência.*

Aqui a interveniência ministerial se daria em abstrato, de maneira a poupar o consumidor de discutir essa questão.

Outrossim, que fique claro que em nenhum momento aquela Corte Superior professou entendimento de que uma ação coletiva de consumo não poderia ser deduzida pelo Ministério Público.

Como dito linhas atrás, trata-se de uma questão que se encontra impregnada de relevância social, cujos conflitos já materializados reclamam uma pacificação global porque aflige a um considerável número de pessoas.

Por isso, penso que o arquivamento desse procedimento se afigura prematuro, certo que os fatos noticiados têm que ser melhor apurados, devendo o membro do *Parquet* envidar esforços no sentido de *que a investigada LOSANGO preste aos consumidores – quando por estes instada – as informações sobre os critérios utilizados para a não concessão dos serviços postos à disposição do público, de forma clara e transparente, nos termos da legislação de regência.*

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Nessa esteira de ideias, imprescindível é que se dê prosseguimento ao inquérito civil, objetivando subsidiá-lo com elementos que contribuam para as questões suscitadas no corpo desse voto.

Nestas condições, voto pela *NÃO HOMOLOGAÇÃO DA PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO*, na forma do disposto no artigo 19, § 1º, II da Resolução 1769/2012, para determinar que os autos retornem ao órgão de origem a fim de que outro membro do Ministério Público lhe dê prosseguimento nos termos aqui propostos.

Rio de Janeiro, 20 de abril de 2016.

MARLON OBERST CORDOVIL

Conselheiro-Relator