Cognitio Juris
ISSN 2236-3009

# ESTUDO DE CASO, SOBRE “SCORE DE CRÉDITO” (I) LEGALIDADE: AS IMPLICAÇÕES NAS SEARAS CÍVEL, CONSUMIDOR E CRIMINAL

*CASE STUDY ON “CREDIT SCORE” (I) LEGALITY: THE IMPLICATIONS IN CIVIL, CONSUMER AND CRIMINAL SEARCHES*

Artigo submetido em 12 de agosto de 2023
Artigo aprovado em 25 de agosto de 2023
Artigo publicado em 20 de setembro de 2023

**Cognitio Juris**
Ano XIII – Número 49 – Setembro de 2023
ISSN 2236-3009

.

**Autores:**
Rafael Paraguassú de Oliveira

.

**RESUMO:** O Brasil bateu recorde de inadimplência em 2018, com 61,8 milhões de consumidores em junho deste ano. Ou seja, significa que no país (40,3%) da população adulta está inadimplente. Com esses dados elevados de inadimplência, as empresas que possuem um serviço de crédito, com o objetivo de prevenção, podem saber quais consumidores estão mais propensos a inadimplência. Não há regulamentação (lei) que autorize bancos de dados de pontuação de crédito. O STJ-Superior Tribunal de Justiça sobre o

assunto, o entendimento da legalidade da referida base de dados. Essa classificação por pontuação nada mais é do que um controle “NADA A CAMINHO”. Entende-se, portanto, que esta prática comercial é lícita e não carece de autorização do consumidor para sua utilização. No entanto, tal legalidade não dispensa o cumprimento dos demais deveres estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Se solicitado, informações claras e precisas devem ser fornecidas sobre as fontes de dados e informações pessoais valoradas. O consumidor que possui Cadastro Positivo, ao pagar suas dívidas em dia, logicamente tem melhores benefícios. A Súmula 550 do STJ nos ensina que: Súmula 550: A utilização do credit score, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, não requer consentimento do consumidor. O Superior Tribunal de Justiça pacificou a controvérsia existente, editando a Súmula nº 550, em outubro de 2015. A utilização do credit score, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, não requer anuência do consumidor. O consumidor terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre os dados pessoais valorados.

**Palavras-Chave**: Estudo de Caso – Score de Crédito – (I) Legalidade – Implicações civil, consumerista e criminal.

**ABSTRACT:** Brazil set a record for defaults in 2018, with 61.8 million consumers in June of this year. That is, it means that in the country (40.3%) of the adult population is delinquent. With this high default data, companies that have a credit service, with the goal of prevention, can know which consumers are more prone to default. There is no regulation (law) that authorizes credit score databases. The STJ-Superior Court of Justice on the subject, the understanding of the legality of such database. This classification by score is nothing more than a “NO WAY” control. It is understood, therefore, that this commercial practice is lawful and does not require consumer authorization for its use. However, such legality does not exempt the fulfillment of the other duties established by the Consumer Defense Code. If requested, clear and precise information must be provided on the data sources and personal information valued. The consumer who has a Positive Register, when paying his debts on

time, logically has better benefits. Precedent 550 of the STJ teaches us that: Precedent 550 The use of the credit score, a statistical method of risk assessment that does not constitute a database, does not require consent of the consumer. The Superior Court of Justice pacified the existing controversy, editing the Precedent 550, in October 2015. The use of credit score, a statistical method of risk assessment that does not constitute a database, does not require the consumer's consent. The consumer will have the right to request clarification on the personal data valued.

**Keywords:** Case Study – Credit Score – (I) Legality – Civil, consumer and criminal implications.

## INTRODUÇÃO

A O Credit Scoring é para análise de risco para concessão de crédito. Existem discussões a legalidade ou ilegalidade de crédito com base nesse método de avaliação. A Suprema corte resolveu a disputa existente modificando a ocorrência entendendo pela legalidade, desde que se cumpra a lei nº 12.414/2011 e o (CDC) e suas limitações. A problemática é que o uso do score não requer o consentimento do consumidor.

Trata-se de um modelo estatístico destinado a analisar o risco de crédito com base em dados como consultas ao CPF. Histórico de pagamentos de empréstimos, dívidas etc. Consequentemente, deve-se entender que esta prática comercial é legal e não requer permissão do consumidor para utilizá-la. No entanto, esta legalidade não exclui o cumprimento de outras obrigações previstas na legislação de defesa do consumidor.

O consumidor tem o direito de saber os dados em que se baseia sua pontuação, não podendo ser negado o fornecimento desses dados. As informações devem ser totalmente transparentes com CDC e 12.414/2011. s. com a lei (art. 5.º, inciso IV), bem como a LC 166 abaixo.

A prestação de serviço de assessoria financeira, gera mais dúvidas do que esclarece, Algumas empresas anunciam carros com preços abaixo do mercado em sites (OLX, Facebook entre outros) Os consumidores caem na “isca” e vão até o estabelecimento comercial. Posteriormente, alguns cidadãos reclamam que depois de “fechar o contrato” alguns estabelecimentos comerciais já não respondem aos clientes.

Na esfera criminal é muito difícil provar os crimes imputados aos réus. Mesmo com a prática duvidosa de anunciar carros com preços abaixo do mercado, as autoridades não conseguem demonstrar fraude (consciência e vontade) para enganar. Veículos que nem precisam existir, às vezes imagens ilustrativas ou fotos de veículos reais, porém, sem autorização do proprietário para anunciar ou vender.

Empresas que enganam o consumidor para fins de fraude, por compreender que ao aumentar o score vão ajudar na obtenção de empréstimos bancários futuros, na verdade não estão prestando assessoria, mesmo cobrando valores altos.

## 1 SCORE DE CRÉDITO

### 1.1 Aspectos

Outrossim, também chamado de “credit scoring” ou “credscore” é um sistema desenvolvido para análise do risco de concessão de crédito ao consumidor[1]. Desde modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, como a idade, profissão, finalidade de obtenção do crédito, renda, entre outros.

Sugere a probabilidade de não adesão de determinado grupo ou perfil no qual um consumidor está inserido, atribuindo, com base nessas variáveis, uma nota final ao avaliado.

Vale ressaltar que não se trata de um cadastro ou banco de dados de consumidores, mas de uma metodologia de cálculo do risco de crédito, utilizando-se de modelos estatísticos e de dados existentes no mercado.

Por muito tempo discutiu-se acerca da licitude da restrição de crédito com base nesse método de avaliação. Assim, recentemente, o Superior Tribunal de Justiça pacificou a controvérsia existente, ao editar a Súmula nº 550:

Súmula 550-STJ: 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.

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.

Entende-se, portanto, que essa prática comercial é lícita e não precisa de autorização do consumidor para sua utilização.

Porém, tal licitude não afasta a necessidade de cumprimento dos demais deveres estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Portanto, em que pese desnecessário o consentimento do consumidor consultado através deste mecanismo, caso solicitado, devem ser fornecidas informações claras e precisas acerca das fontes de dados e das informações pessoais valoradas, para que o avaliado possa, caso queira, melhorar sua nota.

Além disso, as informações a serem consideradas no sistema de Score de Crédito devem respeitar limitações temporais, que são de 5 anos para os registros negativos e de 15 anos para o histórico de adimplemento, bem como, não podem ser valoradas informações sensíveis, como aquelas relativas às origens social e étnica, à saúde, à informação genética, à orientação sexual e às convicções políticas, religiosas e filosóficas, ou excessivas, assim consideradas aquelas que não estiverem vinculadas à análise de risco de crédito ao consumidor.

Por outro lado, quem utilizar o Score de Crédito não tem o dever de divulgar a metodologia de cálculo empregada, tendo em vista que se trata de segredo inerente à atividade empresarial.

Dessa forma, as instituições financeiras e empresas no exercício de suas atividades podem valer-se do Score de Crédito para avaliar o risco de concessão de crédito ao consumidor. Apenas é preciso que atentem ao fato de que o desrespeito aos limites legais na utilização do sistema pode configurar abuso no exercício desse direito.

**1.2 Banco de Dados, Legalidade**

Ao analisar o estudo feito pelo "Serasa Experian", o Brasil bateu recorde de inadimplência no ano de 2018, contando com 61,8 milhões de consumidores inadimplentes em junho do corrente ano.

De acordo com o Serasa, o enfraquecimento do ritmo de crescimento econômico contribui para manter em patamares elevados as taxas de desemprego no país e, consequentemente, os níveis recordes de dívidas atrasadas.

Com outras palavras, significa dizer que no país (40,3%) da população adulta está inadimplente.

Com esses dados altos de inadimplência, as empresas que têm serviço de concessão de crédito, com intuito de prevenção, eis que com os dados em mãos, em tese sabem quais são os consumidores com alta probabilidade em incorrer em inadimplência. Com essa análise, os consumidores têm dificuldades de conseguir crédito no mercado, por exemplo, financiar a casa própria, veículo, empréstimos, viagens entre outros.

Com a lei nº 12.414/2011[2] que regulou o cadastro positivo (formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento), e ainda, a nova lei do cadastro positivo de 2019, por meio da LC 166, ainda que de maneira incompleta, prevê a inclusão automática de

consumidores e amplia o acesso de instituições financeiras ao cadastro positivo de crédito.

Malgrado, não há normativa (lei) que autoriza de bancos de dados de score de crédito. Entretanto, a deficiência de previsão legal expressa, não quer dizer que não há entendimento pelos tribunais, inclusive, o STJ-Superior Tribunal de Justiça sobre o tema, o entendimento sobre a legalidade do referido banco de dados.

Ao encontro a doutrina[3] nos ensina que o score é seria uma espécie de cadastro de pontuação usando a metodologia de 0 a 1000 (zero a mil) pelas instituições financeiras, tendo em vista, estimar os potenciais riscos de operações de crédito a determinadas pessoas, com fim de classificar o consumidor: alto, média e baixa probabilidade de inadimplência. Essa classificação de pontuação nada mais é que um "NADA CONSTA" controle que representa o histórico financeiro de quem solicita crédito no mercado.

De outra banda, o consumidor que tem seu Cadastro Positivo, ao pagar suas dívidas pontualmente, logicamente tem benesses melhores. Ao contrário senso, aquele consumidor que seu cadastro negativado, as orientações que se tem são:  a primeira é "limpar "o nome, segundo encontrar as empresas em que é devedor e realizar acordos, com a intenção de pagar os contratos vencidos, e daí em diante, conseguir realizar ações de melhorias da pontuação de seu score. Para inscrição no cadastro positivo para obter créditos.

Adiante, mesmo com todas as orientações acima, acontece que várias vezes, o consumidor, atendendo a todos os requisitos para melhora em seu crédito score, não alcança satisfatoriamente o propósito de adquirir melhoria de pontuação no sistema.

Vejamos, por exemplo, o consumidor com negativa de crédito com base no score, esse em diversas situações, sem quaisquer registros em cadastros que o desabone/negativo, por diversas vezes, o crédito negado sem saber ao certo o motivo, o STJ na súmula 550, nos ensina que: o consumidor tem o direito de pedir esclarecimentos.

Assim sendo, o consumidor tem o direito de conhecer os dados que alicerçam sua pontuação, não podendo ser negado o fornecimento destes dados.

Outrossim, as informações devem ter total transparência, de acordo com CDC e a Lei 12.414⁄2011 (art.5.º, IV), bem como, pela LC 166, adiante:

Na utilização do critério de escore de crédito, incide, ainda, um limite temporal, ou seja, para a pessoa jurídica que analisar o pedido de crédito do solicitante, tem ela a possibilidade de se valer das informações obtidas pelo prazo de 5 anos para os registros negativos, e ainda, de 15 anos para o histórico de adimplemento de crédito, conforme disposição do art. 14 da referida lei.

Em conformidade o STJ, entende que existe um elo entre a limitação legal de utilização do sistema e o abuso do direito (modelos estatísticos e dos dados existentes no mercado acessíveis via "internet"), adiante o Ministro Paulo de Tarso ao debater sobre tema, nos ensina que:

"O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema escore de crédito configurando abuso de 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 recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados".

Adequado a melhor doutrina[4], faz-nos refletir sobre os pontos controvertidos são em relação aos limites de utilização destes sistemas pelas empresas, em decorrência que o consumidor como hipossuficiente, sem acesso aos dados que lhe negaram o crédito, jamais poderá corrigi-lo, sabendo que pode buscar o poder judiciário em caso de abuso de direito quando utilizar de informações excessivas ou sensíveis (LGPD) e recusa em caso de dados incorretos e desatualizados, em tese, ainda pleitear indenização por danos morais pelo abuso

de direito.

Adiante, o entendimento que o “credit scoring” foi assimilado pelo STJ como método de cálculo e não como sistema de dados, e ainda, existe limitação ao exercício deste direito que deve ser pautado pela transparência nas operações, bem como que a referida fórmula pretende garantir a estabilidade e segurança para concessão de financiamentos, contudo, observando as limitações e a regras para que não prejudiquem o consumidor.

O STJ entende que é lícito[5] o score de crédito, a seguir:

STJ. 2ª Seção. REsp 1.419.697-RS, julgado em 12/11/2014 – recurso repetitivo: [...] é uma prática comercial lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV e pelo art. 7º, I, da Lei n. 12.414/2011 (Lei do Cadastro Positivo), que, ao tratar sobre os direitos do cadastrado nos bancos de dados, menciona indiretamente a possibilidade de existir a análise de risco de crédito.

[...] a instituição financeira que for fazer a análise do crédito não precisa de autorização do consumidor para utilizar o “credit scoring”. No entanto, este poderá solicitar que lhe sejam fornecidos esclarecimentos sobre as fontes dos dados que foram considerados (histórico de crédito), bem como sobre as suas informações pessoais valoradas.

Vale ressaltar que, para ser aceitável, o “credit scoring” deve respeitar as limitações estabelecidos pelo sistema de defesa do consumidor no sentido de proteção à privacidade e máxima transparência nas relações comerciais, como o CDC e a lei nº 12.414/2011 prevê-lo.

Finalizando, mesmo em face dos pontos controversos supracitados, entende-se que a regulamentação do cadastro positivo, oportunizar ao consumidor o devido acesso às informações dos dados cadastrados pelas empresas gestoras, assim como deverá assegurar a todos os envolvidos o respeito às garantias constitucionais, em acordo com à Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD.

## 2 PRÁTICA DAS EMPRESAS NA ASSESSORIA FINANCEIRA, ALCANCE NO DIREITO CIVIL/CONSUMIDOR

Como se sabe, o contrato de prestação de serviços[6] caracteriza-se por um tipo típico de contrato, como o próprio nome sugere, em que uma das partes (o prestador) se obriga a realizar uma atividade por uma taxa em favor de outro — a devedora.

Apesar de ser um contrato não solene[7] (e sem suprimir o necessário respeito à autonomia da vontade e à liberdade das partes quanto às disposições contratuais), a codificação Civil estabeleceu, em seu artigo 598, um limite à duração deste tipo de contrato.

Art. 598. A prestação de serviço não se poderá convencionar por mais de quatro anos, embora o contrato tenha por causa o pagamento de dívida de quem o presta, ou se destine à execução de certa e determinada obra. Neste caso, decorridos quatro anos, dar-se-á por findo o contrato, ainda que não concluída a obra.

Serviços são atividades realizadas pelo fornecedor ao consumidor formando uma relação de consumo que cobre vícios na execução do serviço, problemas com prazos de entrega, responsabilidades do fornecedor, vendas vinculativas, cobranças abusivas e outras práticas abusivas[8], inclusive praticadas por bancos e seguradoras, uma vez que, para evitar dúvidas, o art. 3º, § 2º do CDC também considera serviços as atividades de natureza "bancária, financeira, de crédito e de seguros". (art. 3º, § 2º, CDC).

Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

[…]

§ 2° Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração,

inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Durante a prestação de serviços, a reclamação mais comum está relacionada à inadimplência dos prestadores de serviços. De acordo com o Procon CDC, em caso de descumprimento do acordo. Os consumidores podem tomar certas ações, como impor uma obrigação condicional a uma oferta, oferta ou anúncio; admitido outros produtos ou serviços comparáveis. Ou até rescindir o contrato com direito a devolução do valor custeado em dinheiro.

Entendendo a prática, **as empresas que veiculam propaganda enganosa pelas redes sociais, em que se compromete a realizar o financiamento de veículos em condições vantajosas para o consumidor**, prometendo uma "alta taxa de aprovação".

Segundo o (Serasa[9]) "SCORE" é um método para calcular a trajetória financeira de uma pessoa e seu perfil adequado de crédito. Essa pontuação é utilizada para analisar várias questões, porém, principalmente os valores de entrada atuais.

O Entendimento do suposto golpe ou armadilha do "score", o modo de operar delas seria, anunciar sua oferta de serviço por meio da mídia social para garantir que os veículos de seus clientes sejam financiados de maneira mais lucrativa do que o normal.

Parece que no caso do financiamento, as chances de aprovação da proposta aumentam de acordo com o capital inicial disponível para o indivíduo por isso é faturado **um valor diferente de assessoria financeira para cada cliente**. Assim, quando a pessoa transfere parte do adiantamento para o serviço intermediário, as possibilidades são significativamente reduzidas e o interessado não consegue obter o financiamento do veículo.

Com esta prática de publicidade enganosa[10] nas mídias sociais, e durante as negociações com o suposto provedor de serviços financeiros. O apelo é justamente no sentido de o

comprador ser informado de que tem um score excelente, mas para conseguir o financiamento tem que remunerar para conseguir mais pontos.

Com isso, com as promessas o interessado subscreve o contrato desembolsando parte do dinheiro que será usado para financiar e a empresa não respeita o acordo e não cumpre com o aumento da pontuação, conforme prometido anteriormente.

No TJDFT[11] há uma Ação civil pública contra as empresas prestadoras do serviço de score ou atividade de assessoria financeira, que foi deferida por esse tribunal que a empresa requerida **NÃO veicule novas propagandas em que garanta o êxito no financiamento veicular, bem como garanta resultado quanto a melhoria do score, sob pena de multa a ser imposta pelo Juízo**.

Finalizando, pagar e quitar dívidas aumentará sua pontuação. Mas leva tempo para o placar crescer. **Não existe uma fórmula para aumentar rapidamente a pontuação do Serasa**. Por isso, quanto antes você pagar as contas e limpar o nome, melhor. Se alguém disser que tem como mudar a pontuação instantaneamente, fique atento é indício de golpe ou fraude.

## 3 PRÁTICA DAS EMPRESAS NA ASSESSORIA FINANCEIRA, ALCANCE NO DIREITO CRIMINAL

Incialmente, confirma-se que a atividade é legal, todavia, algumas empresas usam uma metodologia diferente, entendendo a prática.

As empresas anunciam carros[12] com **valores abaixo do mercado em sítios** (OLX, Facebook entre outros) consumidores caem na "isca" e vão até o estabelecimento comercial.

No primeiro contato com o vendedor que anunciou o automóvel, ele informa o consumidor, após fazer uma consulta financeira nos bancos que, àquela proposta anterior não poderia ser realizada, não estaria adequada e se somando ao alto risco de crédito do perfil avaliado pela

instituição bancária.

Em seguida, e oferecido ao cliente a prestação de serviço de assessoria ao crédito/financeira com a promessa da melhoria do perfil do consumidor a proposta original seria mantida (juros e parcelas) e, ainda, o dinheiro pago por essa assessoria seria uma espécie de entrada para o futuro financiamento bancário.

Posterior, alguns cidadãos reclamam que após "fechamento do contrato" alguns estabelecimentos comerciais não respondem mais os clientes e estes ficam sem contato algum com a empresa, outras mantêm o contato, porém, não fariam nada, apenas estariam ganhando tempo para que o prazo contratual acabe, e diante disso, o dinheiro não seria devolvido.

Em consideração a isso, os consumidores registram Boletim de Ocorrência (B.O), já que o serviço não teria sido prestado. No curso das investigações a autoridade policial, entende que por não ter os veículos oferecidos no contrato de prestação no pátio do estabelecimento os responsáveis estariam praticando o crime de Estelionato (art. 171 do CP) cumulado com Gestão temerária (Lei 1.521/51).

Ato contínuo a autoridade policial requer ao juízo mandado de busca e apreensão permitindo a busca em aparelhos eletrônicos para àquele estabelecimento. Após o envio do relatório da polícia ao MP, este decide por arquivar, visto que apesar de a atividade ser duvidosa, entende não ser criminosa.

Sintetiza-se que na esfera criminal há muita dificuldade de comprovar os crimes imputados aos réus, eis que mesmo com prática duvidosa de anunciar carros com preços abaixo do mercado, para atrair os consumidores para venda da assessoria financeira, as autoridades não conseguem demonstrar o dolo[13] (consciência e vontade) de ludibriar/ enganar.

**CONCLUSÃO**

O objetivo deste estudo foi examinar estudo de caso sobre o assunto em questão, uma vez que a prática das instituições e empresas financeiros classificadas afeta diretamente os direitos.

Os problemas com a prática do Score que restringi tanto a compra de bens como empréstimos pessoais e linhas de crédito. O fato desta prática ser desconhecida de muitas pessoas também requer atenção, sendo ainda mais provável que esteja ocorrendo algum ato proibido. As dúvidas que pairam sobre para prestação do serviço de assessoria financeira gera risco ao consumidor.

A prática duvidosa das empresas que anunciam carros com valores abaixo do mercado em sítios (OLX, Facebook entre outros) consumidores caem na "isca" para irem ao estabelecimento comercial e fechar um contrato de prestação de serviço duvidoso e que estas não conseguem na prática explicar, fornecer e entregar o trabalho, e ainda, cobram por isso, lesando o consumidor que paga por um serviço que não é prestado.

Assim, o score apesar gerar limitações de crédito e as possibilidades de sustento e até de sobrevivência quando o indivíduo necessita da pontuação para isso; ou usa informações sem o consentimento prévio do cliente viola as recomendações CF/88 e CDC, pois os usuários do Score devem ser capazes de quantificar, explicar e tomar as medidas adequadas para mitigar efeitos indesejados e dos riscos.

É fundamental aprofundar a análise da legalidade do Score, apesar de as decisões dos tribunais superiores entender ser legal, desde que atenda as limitações e os requisitos. Empresas que, no intuito de fraudar, levando o consumidor a erro, por entender que estão ajudando a realizar o futuro financiamento bancário, com aumento do score, na verdade, não prestam o serviço de assessoria mesmo cobrando valores altos.

**REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2003.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Abrangência da disciplina conferida pelo Código de Defesa do Consumidor aos bancos de dados de proteção ao Crédito**. Revista de direito do consumidor, v. 11, n. 42, p. 149 -172. 2002. Disponível em:< https://shre.ink/cfLJ>. Acesso em: 01 fevereiro 2023.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Cadastro Positivo – Comentários À Lei 12.414, De 06/2011**. São Paulo-SP/ Revista dos Tribunais. 2011.

CONSULT SCORE. 10 **Passos que funcionam para aumento de score**. Disponível em:<https://domainpublic.files.wordpress.com/2021/12/consultscore-e-book-10-passos-para-aumentar-score-pdf.pdf>. Acesso em: 05/02/23.

DIZER O DIREITO. **O "credit scoring" é prática comercial lícita**. Disponível em:< https://shre.ink/cflm>. Acesso em: 14/03/23.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor**. 8 ed. rev., ampl. E atual. Rio de Janeiro: Forense universitária, 2004.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro**. v. 3: contratos e atos unilaterais. 17ª ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

LAREDO SICSÚ, ABRAHAM. **Credit Scoring: Desenvolvimento, Implantação, Acompanhamento**. São Paulo-SP/ Blusher. 2010.

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http:/www.planalto.gov.br/ccivil_3/leis/L8078.htm> Acesso em: 14 março 2023.

_____. Lei nº 12.414, de 9 de junho de 2011. **Disciplina a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas**, para formação de histórico de crédito. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12414.htm> Acesso em: 14 março 2023.

PINTO, Luiz Ricardo Souza. **Consumidor e o tal "Score" ou "Scoring"**, 13 de nov. 2014. Disponível em: < https://shre.ink/cfLL > Acesso em: 10 março 2023.

ROCHA, A.; SILVA, J. (Org.). **Consumo na Base da Pirâmide: Estudos Brasileiros**. Rio de Janeiro, Mauá X, p. 19-29. 2009.

SERASA EXPERIAN. **Manual do Serasa Score 2.0**. Disponível em:< https://shre.ink/cfBG >. Acesso em: 14/03/23.

SERASA EXPERIAN. **Serasa Score O que é score**. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/score/o-que-e-score/>. Acesso em: 11/01/23.

SCHREIBER, Anderson [et al.]. **Código Civil Comentado**: doutrina e jurisprudência. 2ª edição. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2020, pp. 267/274; 28 5/288.

TOLOTTI, M. **As Armadilhas do Consumo: acabe com o endividamento**. Campus Elsevier, 144p. 2007.

---

[1]É um modelo estatístico voltado para a análise de risco de crédito a partir de informações como consultas ao CPF, histórico de pagamento de crédito, dívidas e outras.

[2] BESSA, 2011b, p. 208-215.

[3] BESSA, 2002a, p. 149-172.

[4] ROCHA, 2009, p. 19-29.

[5]Art. 5º São direitos do cadastrado:

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

[…]

Art. 7º As informações disponibilizadas nos bancos de dados somente poderão ser utilizadas para:

I – Realização de análise de risco de crédito do cadastrado; ou

[6] GRINOVER, 2004, p. 201.

[7] GONÇALVES, 2020, p. 31-40.

[8] TOLOTTI, 2007, p.144.

[9]O pagamento e a regularização das dívidas aumentam a sua pontuação, mas leva um tempo para que o score suba. Não tem fórmula mágica para aumentar o Serasa Score rápido. Por isso, o quanto antes você quitar as suas contas e limpar o seu nome, melhor para a sua pontuação. Se alguém diz que tem uma forma de mudar a pontuação instantaneamente. Fonte: Serasa.

[10] SCHREIBER, 2020, p. 267/274.

[11] O juiz da 8ª Vara Cível de Brasília entendeu a prática abusiva da empresa, com base na publicidade enganosa, e como esta causou danos materiais e éticos a diversas pessoas. O magistrado destacou que os requisitos da tutela de urgência estão previstos no artigo 300 do Código de Processo Civil (CPC), sendo eles: probabilidade do direito e perigo de dano ou risco

ao resultado útil do processo.

[12] Veículos que nem precisam existir, às vezes, imagens ilustrativas ou fotos de veículos verdadeiros, entretanto, sem autorização do proprietário para anunciar ou vender.

[13] O dolo é, em síntese, a vontade consciente de realizar os elementos objetivos do tipo penal. A essência do dolo reside na conduta, a finalidade que se tem para mover. Dolo, nesse sentido, é o elemento subjetivo, o que está na cabeça do agente, sua intenção, finalidade.