

TUTELA DA INFORMAÇÃO E RESTRIÇÕES DE CRÉDITO: OS LIMITES À PERPETUAÇÃO DE DADOS DO CONSUMIDOR

PROTECTION OF INFORMATION AND CREDIT RESTRICTIONS: LIMITS ON THE PERPETUATION OF CONSUMER DATA

Artigo submetido em 14 de agosto de 2026

Artigo aprovado em 14 de agosto de 2026

Artigo publicado em 15 de agosto de 2026

Cognitio Juris

Volume 16 – Número 59 – 2026

ISSN 2236-3009

Autor:

Laíse de Sales Silva Vieira^[1]

Lorena de Souza Lima^[2]

Markus Samuel Leite Norat^[3]

RESUMO: A expansão do comércio eletrônico e das redes sociais modificou significativamente as relações de consumo, ampliando também os desafios relacionados à utilização de dados pessoais e informações financeiras no mercado de crédito. A presente pesquisa analisa os limites jurídicos da utilização e conservação dessas informações, com

enfoque no *credit scoring* e no *score* interno das instituições financeiras. Para tanto, examina-se a proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor, pelo Marco Civil da Internet e pela Lei Geral de Proteção de Dados, considerando a necessidade de garantir transparência e segurança nas relações de consumo realizadas no ambiente digital. Analisa-se, ainda, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, especialmente o Tema 710 e a Súmula 550, que reconhecem a licitude do *credit scoring* e dispensam o consentimento prévio do consumidor, sem afastar os limites relacionados à utilização das informações. Por fim, aborda-se a possibilidade de dados antigos continuarem influenciando o *score* interno bancário, considerando as restrições estabelecidas pelo art. 43 do Código de Defesa do Consumidor e o entendimento do Supremo Tribunal Federal acerca do direito ao esquecimento. Conclui-se que a utilização de ferramentas de avaliação de risco é legítima e relevante para o mercado de crédito, mas não autoriza o uso ilimitado de informações antigas, incorretas ou inadequadas.

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor; Proteção de Dados; Direito ao Esquecimento; LGPD; Cadastros Restritivos.

ABSTRACT: The expansion of e-commerce and social networks has significantly transformed consumer relations, also increasing the challenges related to the use of personal data and financial information in the credit market. This research analyzes the legal limits on the use and retention of such information, focusing on *credit scoring* and internal credit scores used by financial institutions. To this end, it examines the protection provided by the Consumer Protection Code (CDC), the Brazilian Civil Rights Framework for the Internet, and the General Data Protection Law (LGPD), considering the need to ensure transparency and security in consumer relations carried out in the digital environment. The research also analyzes the understanding of the Brazilian Superior Court of Justice, particularly Theme 710 and Precedent 550, which recognize the legitimacy of *credit scoring* and dispense with the consumer's prior consent, without excluding the limits applicable to the use of personal information. Finally, it addresses the possibility of old data continuing to influence internal

bank credit scores, considering the limits established by article 43 of the Consumer Protection Code and the understanding of the Brazilian Federal Supreme Court (STF) regarding the right to be forgotten. It is concluded that the use of risk assessment tools is legitimate and relevant to the credit market, but does not authorize the unlimited use of outdated, incorrect, or inappropriate information.

Keywords: Consumer Defense Code; Data Protection; Right to be Forgotten; LGPD; Restrictive Registries.

1 INTRODUÇÃO

A transição para a era dos dados massivos redefiniu a dinâmica das relações de consumo e do fluxo de informações na sociedade contemporânea. Se, por um lado, o ecossistema digital ampliou a eficiência operacional e facilitou o acesso ao crédito, por outro, expôs o indivíduo a uma memória informacional perene, na qual registros passados podem perpetuar estigmas e restringir o exercício de direitos fundamentais. Nesse contexto de intensa circulação de dados e de assimetria informacional, o direito ao esquecimento revela-se como importante instrumento de proteção da personalidade, impondo limites à manutenção e ao tratamento de informações pessoais que já não atendem à finalidade para a qual foram originalmente coletadas.

Embora o debate acerca do direito ao esquecimento esteja tradicionalmente relacionado ao direito penal, ao direito à imagem e à desindexação de conteúdos em mecanismos de busca na internet, sua incidência no âmbito das relações de consumo revela contornos próprios e crescente relevância. A aplicação desse instituto aos bancos de dados e cadastros de proteção ao crédito, como SPC e Serasa, demonstra que a proteção do consumidor contra a perpetuação de registros negativos já superados constitui requisito essencial para sua reinserção econômica, para a preservação de sua dignidade e para a concretização do princípio da boa-fé objetiva.

Diante desse cenário, o presente trabalho busca responder ao seguinte problema de pesquisa: em que medida as limitações temporais previstas no Código de Defesa do Consumidor, especialmente o prazo máximo de cinco anos estabelecido no art. 43, § 1º, contribuem para impedir a perpetuação de informações negativas e para proteger o consumidor contra efeitos restritivos indevidos nas relações de crédito? Pretende-se compreender se o decurso do prazo legal configura mera extinção formal do registro ou se concretiza, de forma efetiva, a autodeterminação informativa do titular dos dados e sua proteção contra a perpetuação de informações desatualizadas.

O objetivo geral deste artigo consiste em analisar a aplicação do direito ao esquecimento no microssistema de proteção do consumidor, examinando as intersecções entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente no que se refere ao direito de eliminação de dados, ao tratamento do histórico de crédito e aos limites da conservação de informações pessoais. Além disso, pretende-se compreender o entendimento jurisprudencial consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) e pelo Supremo Tribunal Federal (STF) acerca da tutela dos dados pessoais e dos limites da manutenção de registros em bancos de dados.

Metodologicamente, o estudo adota o método analítico-dedutivo, utilizando a pesquisa bibliográfica e a análise documental como procedimentos técnicos. O presente trabalho fundamenta-se na doutrina consumerista, civil-constitucional e de proteção de dados, bem como na legislação aplicável, especialmente o CDC e a LGPD, além da jurisprudência dos tribunais superiores, com o propósito de identificar os limites jurídicos da conservação de informações em cadastros de crédito e verificar em que medida o direito ao esquecimento contribui para a efetivação da tutela do consumidor na sociedade da informação.

2 O CONCEITO E A EVOLUÇÃO DO DIREITO AO ESQUECIMENTO

A compreensão do direito ao esquecimento no ordenamento jurídico brasileiro passou por

diferentes construções doutrinárias e jurisprudenciais ao longo das últimas décadas.

Inicialmente relacionado à proteção dos direitos da personalidade diante da exposição prolongada de fatos pretéritos, o instituto passou a ser analisado também a partir da necessidade de conciliar a proteção da dignidade, da intimidade e da vida privada com as liberdades de expressão, de imprensa e de acesso à informação.

O debate ganhou novos contornos com a expansão da internet e a permanência dos conteúdos no ambiente digital, uma vez que informações antigas passaram a ser facilmente localizadas e novamente divulgadas, independentemente do tempo transcorrido. Nesse contexto, tornou-se necessário estabelecer limites entre a proteção da memória coletiva e a tutela do indivíduo contra a utilização abusiva de informações relacionadas ao seu passado.

Com o propósito de compreender essa evolução, o presente capítulo aborda, inicialmente, a origem e os fundamentos do direito ao esquecimento, especialmente sua relação com os direitos da personalidade e com o princípio da dignidade da pessoa humana. Em seguida, analisa a mudança de orientação promovida pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento do Recurso Extraordinário nº 1.010.606, sob o Tema 786 da repercussão geral.

Por fim, examina-se a distinção entre a inexistência de um direito geral ao esquecimento e a permanência de mecanismos específicos de proteção e limitação da utilização de informações previstos em legislações próprias, especialmente no Código de Defesa do Consumidor e na Lei Geral de Proteção de Dados. Essa diferença é relevante para a análise posterior da utilização de informações do consumidor no âmbito das relações de crédito.

2.1 Origem e Fundamentação do Instituto

Tradicionalmente, o direito ao esquecimento foi concebido como a possibilidade de impedir ou limitar a divulgação reiterada de fatos verídicos relacionados ao passado do indivíduo quando, em razão do tempo decorrido, sua exposição pudesse causar prejuízos

desproporcionais aos direitos da personalidade. O instituto passou, assim, a ser relacionado à proteção da honra, da imagem, da intimidade e da vida privada diante da reexposição de acontecimentos que já não apresentassem relevante interesse público.

A construção contemporânea do instituto relaciona-se à proteção da privacidade e dos direitos da personalidade, mas adquiriu novos contornos diante da sociedade da informação. Com a expansão da internet, informações antigas passaram a permanecer disponíveis e facilmente acessíveis, possibilitando sua recuperação e divulgação mesmo após longo período. O problema deixou de envolver apenas a publicação inicial de determinado fato e passou a alcançar também a permanência e a reutilização de informações no ambiente digital.

No ordenamento jurídico brasileiro, a formação doutrinária do direito ao esquecimento encontra fundamento, especialmente, no princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, III, da Constituição Federal, e na proteção à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, estabelecida pelo art. 5º, X. Esses direitos constituem importantes fundamentos para a proteção da personalidade diante de exposições indevidas ou desproporcionais.

Um importante marco na concepção doutrinária brasileira ocorreu em 2013, durante a VI Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal, quando foi aprovado o Enunciado nº 531, segundo o qual “a tutela da dignidade da pessoa humana na sociedade de informação inclui o direito ao esquecimento” (CJF, 2013). O enunciado representou relevante contribuição para o desenvolvimento do instituto no Brasil, ao reconhecer a necessidade de proteção da dignidade diante da permanência de informações no ambiente digital.

Entretanto, sua formulação não conferiu ao direito ao esquecimento caráter absoluto, devendo sua aplicação ser compatibilizada com os demais direitos e garantias fundamentais.

2.2 A Tese Fixada pelo STF (RE 1.010.606 / Tema 786)

A evolução conceitual do direito ao esquecimento sofreu importante alteração em fevereiro

de 2021, quando o Supremo Tribunal Federal julgou o Recurso Extraordinário nº 1.010.606, sob a sistemática da repercussão geral, estabelecendo a tese correspondente ao Tema 786. O caso concreto envolveu a divulgação televisiva de fatos relacionados ao crime que vitimou Aída Curi, colocando em discussão os limites entre a proteção dos direitos da personalidade e as liberdades de expressão e de informação (STF, 2021).

Ao apreciar a matéria, o STF afastou a existência de um direito geral ao esquecimento que permita impedir, exclusivamente em razão da passagem do tempo, a divulgação de fatos ou dados verídicos e lícitamente obtidos e publicados pelos meios de comunicação. A Corte entendeu que tal reconhecimento genérico seria incompatível com as liberdades de expressão e de imprensa e com o direito à informação (STF, 2021).

A tese de repercussão geral fixada pelo Supremo Tribunal Federal estabeleceu:

“É incompatível com a Constituição a ideia de um direito ao esquecimento, assim entendido como o poder de obstar, em razão da passagem do tempo, a divulgação de fatos ou dados verídicos e lícitamente obtidos e publicados em meios de comunicação social analógicos ou digitais. Eventuais excessos ou abusos no exercício da liberdade de expressão e de informação devem ser analisados caso a caso, a partir dos parâmetros constitucionais – especialmente os relativos à proteção da honra, da imagem, da privacidade e da personalidade em geral – e as expressas e específicas previsões legais nos âmbitos penal e cível.”

A decisão, contudo, não afastou normas específicas que estabelecem limites para a conservação e utilização de informações. No âmbito consumerista, o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor estabelece prazo máximo de cinco anos para a manutenção de informações negativas e impede, após a prescrição da dívida, o fornecimento de informações que possam dificultar o acesso ao crédito (BRASIL, 1990). Da mesma forma, a LGPD prevê hipóteses especiais de eliminação de dados pessoais, precisamente nos arts. 16 e 18, VI

(BRASIL, 2018).

Dessa forma, o Tema 786 afastou um direito geral ao esquecimento baseado exclusivamente no decurso do tempo, mas não eliminou os mecanismos legais específicos de proteção e limitação de informações. Essa distinção é especialmente relevante nas relações de crédito, nas quais o CDC estabelece limites próprios para cadastros e bancos de dados, enquanto sistemas como o *credit scoring* possuem natureza distinta, aspecto que será aprofundado posteriormente.

3 O DIREITO AO ESQUECIMENTO NA ESFERA CONSUMERISTA: O APAGAMENTO DE DADOS NO CDC

A proteção das informações pessoais do consumidor ocupa posição relevante no Código de Defesa do Consumidor, especialmente diante da utilização de dados para análise de risco e concessão de crédito. Nesse contexto, os chamados arquivos de consumo abrangem diferentes formas de armazenamento e organização de informações relacionadas aos consumidores, incluindo os bancos de dados e cadastros utilizados para registro de informações financeiras e de crédito.

Os órgãos de proteção ao crédito, como Serasa, SPC e Quod, atuam na coleta, armazenamento e disponibilização de informações relacionadas ao histórico financeiro dos consumidores, desempenhando importante função na avaliação de risco e na concessão de crédito. Embora esses mecanismos sejam legítimos e relevantes para o funcionamento do mercado, sua utilização deve observar os limites estabelecidos pela legislação consumerista, especialmente quanto à qualidade, à transparência e à permanência das informações.

Nesse sentido, o art. 43, caput, do Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como às respectivas fontes. O dispositivo representa importante instrumento de controle, pois permite ao consumidor conhecer as informações

utilizadas a seu respeito e adotar as medidas necessárias diante de dados incorretos, desatualizados ou indevidamente mantidos.

É nesse contexto que a discussão sobre o chamado direito ao esquecimento assume relevância nas relações de consumo. Embora não exista um direito geral ao esquecimento reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal, o ordenamento jurídico estabelece limites específicos para a conservação e utilização de determinadas informações. No âmbito consumerista, tais limites buscam impedir que informações negativas sejam utilizadas de maneira indefinida ou em desconformidade com sua finalidade legítima para restringir o acesso do consumidor ao crédito, preservando o equilíbrio entre a proteção do mercado e os direitos da personalidade do consumidor.

3.1 A Limitação Temporal do Histórico de Inadimplência: Análise do Artigo 43, §§ 1º e 5º, do CDC

O Código de Defesa do Consumidor, desde sua criação em 1990, consolidou mecanismos destinados à proteção do consumidor enquanto parte vulnerável das relações de consumo. Entre eles, destaca-se a disciplina dos bancos de dados e cadastros de consumidores, que integram o gênero denominado arquivos de consumo e desempenham importante função no mercado de crédito.

O termo “arquivos de consumo” passou a ser utilizado para designar as diferentes formas de armazenamento de informações sobre consumidores. Conforme explica Antônio Herman Benjamin:

O Código de Defesa do Consumidor ao indicar dentre as práticas comerciais sob a incidência de suas normas, previu-os de modo genérico, de modo a envolver todas as modalidades de armazenamento de informações sobre consumidores, sejam elas privadas ou públicas, de uso pessoal do fornecedor ou abertas a terceiros [...].

Em razão da relevância desses registros para a concessão de crédito, o legislador optou por não proibir a existência dos bancos de dados e cadastros de consumidores, mas estabelecer regras para sua utilização, buscando equilibrar os interesses do mercado com a proteção do consumidor. Como aponta Norat (2026), a regulamentação dessas informações foi a alternativa adotada pelo Código de Defesa do Consumidor diante da necessidade de conferir maior segurança às relações de consumo sem permitir práticas abusivas. Nesse sentido, o art. 43 do CDC assegura ao consumidor acesso às informações existentes em seu nome e estabelece regras para sua manutenção.

Tal dispositivo determina em seu §1º que os cadastros e bancos de dados não podem conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos. A contagem do prazo tem como termo inicial o dia seguinte ao vencimento da dívida, conforme entendimento consolidado pelo STJ na Súmula 548. A regra busca impedir que a demora do credor em realizar a inscrição prolongue indevidamente os efeitos da restrição.

Além disso, o § 5º do art. 43 estabelece que, consumada a prescrição relativa à cobrança do débito, não serão fornecidas informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito. Assim, a proteção conferida pelo CDC não se limita ao prazo de cinco anos, devendo também ser considerada a situação jurídica da obrigação e os efeitos que a informação continua produzindo sobre o consumidor.

A limitação temporal das informações negativas não decorre de um direito geral ao esquecimento, mas de regras específicas estabelecidas pela legislação consumerista. Essa compreensão é compatível com o Tema 786 do STF, no qual foi afastada a existência de um direito geral ao esquecimento baseado exclusivamente na passagem do tempo, sem afastar a aplicação de normas específicas que estabeleçam limites para a conservação e utilização de informações.

Dessa forma, ultrapassados os limites previstos no art. 43 do CDC, a informação negativa

não pode continuar sendo utilizada para produzir restrições que a própria legislação buscou impedir. A regra permite conciliar a legítima utilização dos mecanismos de proteção ao crédito com a necessidade de impedir que informações negativas produzam efeitos restritivos de maneira indefinida

3.2 Os Limites à Retenção de Dados: A Ilegalidade de Cadastros Paralelos e das Restrições Cadastrais Permanentes

A expansão das relações de consumo e a massificação dos contratos tornaram necessária a criação de mecanismos destinados à análise e à concessão de crédito. Nesse contexto, Norat (2026) destaca que, diante da relevância desses registros para o funcionamento do mercado, o Código de Defesa do Consumidor não proibiu a existência de bancos de dados e cadastros de consumidores, mas estabeleceu regras para sua utilização, buscando conciliá-los com a proteção da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem.

Essa possibilidade, contudo, não é ilimitada. A manutenção de informações negativas está submetida aos prazos estabelecidos pela legislação, de modo que, ultrapassado o período legal, o registro não pode continuar produzindo efeitos restritivos. Conforme observa Norat (2026), existe um limite temporal que deve ser rigorosamente observado, não sendo legítima, ultrapassado o período legal, a permanência da restrição ou sua utilização com a finalidade de dificultar o acesso do consumidor ao crédito. As informações negativas não podem permanecer nos cadastros por período superior a cinco anos, contados a partir da data de origem da dívida. Decorrido esse prazo, o consumidor deve ser retirado do cadastro, não sendo admissível nova inscrição com fundamento na mesma dívida.

Nesse sentido, também merece atenção a utilização de mecanismos destinados a contornar os limites estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, como cadastros paralelos ou registros ocultos. A utilização de informações antigas com a finalidade de prolongar os efeitos de uma restrição já superada pode representar desvirtuamento da finalidade dos

bancos de dados e violação da proteção conferida ao consumidor.

O próprio CDC estabelece mecanismos de controle sobre essas informações, assegurando ao consumidor acesso aos dados existentes em seu nome e a possibilidade de exigir sua correção quando estiverem incorretos. Dessa forma, a limitação temporal dos registros não deve ser compreendida apenas como uma regra de exclusão, mas como instrumento destinado a evitar que informações desatualizadas ou juridicamente superadas continuem produzindo efeitos negativos.

Assim, a proteção consumerista busca impedir que uma restrição legalmente limitada no tempo seja transformada, por mecanismos diretos ou indiretos, em uma limitação permanente ao acesso ao crédito. A análise dessa questão é relevante para diferenciar os cadastros de inadimplentes de outras formas de utilização de informações financeiras, especialmente os sistemas de avaliação de risco que serão examinados posteriormente.

3.3 Transparência, Boa-Fé Objetiva e o Direito ao Recomeço Financeiro

A boa-fé objetiva constitui importante parâmetro para a proteção do consumidor nas relações de crédito. O princípio exige uma atuação pautada pela lealdade, cooperação e respeito aos interesses legítimos e às expectativas da outra parte, vedando comportamentos abusivos capazes de causar prejuízos ou desvantagens excessivas. No Código de Defesa do Consumidor, encontra previsão no art. 4º, III, como princípio orientador das relações de consumo, e no art. 51, IV, como parâmetro para o controle de práticas e cláusulas abusivas.

A transparência também exige que as informações mantidas nos cadastros sejam claras, corretas e inteligíveis. Conforme explica Norat (2026), não se mostra suficiente que o consumidor tenha acesso aos dados quando estes são apresentados por meio de códigos incompreensíveis, cujo significado seja conhecido apenas pelos responsáveis pelo cadastro. O autor exemplifica que seria inválido um cadastro que apenas indicasse que o consumidor se enquadra no “código dez, situação azul”, sem qualquer esclarecimento sobre o significado

dessa classificação.

Além disso, não são admitidos registros baseados em informações incorretas, sendo necessária a sua correção. A notificação prévia da inscrição também constitui garantia essencial, conforme estabelece a Súmula 359 do STJ, permitindo ao consumidor tomar conhecimento da restrição e, quando cabível, contestá-la.

Outro aspecto relevante diz respeito à atualização das informações após o pagamento ou a renegociação da dívida. A situação do consumidor deve corresponder à realidade da obrigação existente, não sendo legítima a manutenção de informação que já não reflita sua condição atual.

No campo da responsabilidade civil, a inscrição indevida pode ensejar reparação por dano moral, especialmente quando atingir a honra e a credibilidade do consumidor. Em determinadas hipóteses, o STJ reconhece a configuração do dano *in re ipsa*, dispensando a demonstração de prejuízo concreto. Essa proteção, contudo, encontra limite na Súmula 385 do STJ, segundo a qual a existência de anotação legítima preexistente pode afastar a indenização por dano moral decorrente de nova inscrição irregular, permanecendo o direito ao cancelamento do registro indevido.

Essas limitações relacionam-se à proteção ao chamado “recomeço financeiro”, entendido, neste trabalho, como a possibilidade de o consumidor não permanecer indefinidamente submetido aos efeitos negativos de informações que já ultrapassaram os limites legais de utilização.

Ultrapassado o prazo legal de manutenção das informações negativas ou consumada a prescrição, observadas as hipóteses previstas no art. 43 do CDC, os dados não podem continuar sendo utilizados para produzir restrições incompatíveis com a legislação. A transferência ou cessão do débito a terceiros, por si só, também não deve ser utilizada como mecanismo para prolongar artificialmente os efeitos restritivos da informação.

Dessa forma, a boa-fé objetiva, a transparência e a limitação temporal dos registros atuam conjuntamente na proteção do consumidor. Busca-se, de um lado, preservar a legitimidade dos mecanismos de proteção ao crédito e, de outro, impedir que informações incorretas, desatualizadas ou juridicamente superadas continuem produzindo efeitos negativos de maneira indefinida. Essa proteção constitui importante fundamento para a análise, nos tópicos seguintes, dos diferentes mecanismos de tratamento das informações de crédito.

4 O DIÁLOGO DAS FONTES: CDC, LGPD E MARCO CIVIL DA INTERNET

A crescente digitalização das relações de consumo exige uma leitura integrada das normas que disciplinam a proteção do consumidor e dos dados pessoais. Com a intensa circulação de informações no ambiente digital, a solução dos conflitos normativos não depende necessariamente da exclusão de uma norma em favor de outra, podendo ocorrer por meio da aplicação coordenada e complementar de diferentes diplomas, conforme a teoria do Diálogo das Fontes.

No campo da proteção de dados, essa integração ocorre especialmente entre o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Essas normas possuem finalidades próprias, mas podem atuar conjuntamente na proteção do consumidor e de seus dados pessoais, considerando sua vulnerabilidade nas relações de consumo.

Enquanto o CDC instituiu mecanismos de proteção do consumidor e disciplinou os bancos de dados e cadastros, o Marco Civil da Internet estabeleceu direitos e garantias para o ambiente digital, e a LGPD consolidou regras gerais para o tratamento de dados pessoais. A aplicação conjunta desses diplomas permite uma tutela mais ampla das informações do consumidor, especialmente quanto à transparência, ao controle dos dados e aos limites de sua utilização.

4.1 O Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e o Consumidor Digital

A expansão das redes sociais transformou os ambientes virtuais em espaços não apenas de interação, mas também de oferta e comercialização de produtos e serviços, dando origem ao chamado *social commerce*. Nesse contexto, Barreto (2015) destaca a necessidade de analisar juridicamente essas novas relações de consumo, especialmente diante das particularidades do ambiente digital.

O Marco Civil da Internet estabelece importantes diretrizes para essa proteção e deve ser interpretado em conjunto com o Código de Defesa do Consumidor. Como observa Barreto (2015), a Lei nº 12.965/2014 traça diretrizes gerais e princípios relevantes para a proteção do consumidor no ambiente digital. A própria norma estabelece a defesa do consumidor como uma das diretrizes relacionadas à disciplina do uso da internet no Brasil e assegura a aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor às relações de consumo realizadas na internet (art. 7º, XIII) (BRASIL, 2014). Dessa forma, as relações de consumo realizadas por meio da internet devem observar a aplicação conjunta dos dois diplomas.

Essa integração torna-se ainda mais relevante quando a relação de consumo envolve o tratamento de dados pessoais. Longe de representar um conflito entre normas, a incidência simultânea do Marco Civil da Internet e do Código de Defesa do Consumidor evidencia a aplicação do diálogo das fontes. Conforme ensina Cláudia Lima Marques (2003), essa construção permite a aplicação harmônica, coordenada e complementar de diferentes diplomas legislativos destinados à proteção de um mesmo sujeito de direito.

Nesse sentido, os direitos assegurados ao usuário pelo Marco Civil da Internet, especialmente aqueles relacionados à privacidade e à proteção de dados, estabelecem conexão direta com os princípios e direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Essa articulação contribui para uma tutela mais ampla do consumidor no ambiente digital, exigindo transparência e informações claras acerca da coleta e utilização de seus dados pessoais.

A proteção conferida pelo Marco Civil também se relaciona ao dever de informação,

especialmente por meio do art. 7º, VIII, que assegura ao usuário informações claras e completas sobre a coleta, o uso, o armazenamento e o tratamento de seus dados pessoais. Em conjunto com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, essa disciplina contribui para o fortalecimento da transparência nas relações de consumo realizadas no ambiente digital (MENDES, 2016).

Assim, a proteção do consumidor no *social commerce* não se limita às relações de compra e contratação, alcançando também a forma como as plataformas e os fornecedores coletam, utilizam e armazenam as informações dos consumidores. Nesse cenário, torna-se necessária a interpretação conjunta do Código de Defesa do Consumidor, do Marco Civil da Internet e da Lei Geral de Proteção de Dados.

4.2 Complementaridade entre o CDC e a LGPD (Lei nº 13.709/2018)

A promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) ampliou a proteção jurídica conferida aos dados pessoais no Brasil, sem afastar a incidência do Código de Defesa do Consumidor. Ao contrário, os dois diplomas atuam de maneira complementar, especialmente diante da vulnerabilidade do consumidor no ambiente digital.

Diante disso, a própria LGPD estabelece a defesa do consumidor como fundamento da proteção de dados pessoais (art. 2º, VI) e consagra princípios que dialogam diretamente com a proteção consumerista, como a finalidade, a adequação, a necessidade, a transparência e a segurança (art. 6º). Dessa forma, o tratamento de dados realizado por fornecedores deve observar tanto as normas da LGPD quanto os direitos do CDC.

Essa complementaridade também pode ser observada nos direitos assegurados ao titular de dados. O art. 18 da LGPD garante o acesso, correção, a eliminação e a informação sobre o compartilhamento de dados. Tais garantias complementam o direito à informação previsto no Código de Defesa do Consumidor e reforçam a necessidade de transparência nas relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores.

No âmbito dos cadastros e bancos de dados, essa relação torna-se ainda mais evidente. Enquanto o art. 43 do CDC estabelece regras para a formação e manutenção de cadastros de consumidores, assegurando o acesso às informações e impondo limites à conservação de dados negativos. A LGPD estabelece direitos mais amplos relacionados ao controle e ao tratamento dos dados pessoais, permitindo que a proteção do consumidor seja analisada também sob a perspectiva da proteção de dados.

A incidência conjunta das normas também se mostra relevante diante de falhas de segurança e vazamentos de dados. Nessas situações, a responsabilidade dos fornecedores deve ser analisada considerando tanto as disposições da LGPD quanto o regime de responsabilidade previsto no Código de Defesa do Consumidor. O art. 45 da LGPD, nesse sentido, estabelece que as hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente.

Dessa forma, a utilização de dados pessoais nas relações de consumo não constitui atividade alheia à proteção consumerista. A atuação conjunta do CDC e da LGPD permite, portanto, uma tutela mais abrangente do consumidor, especialmente diante dos riscos decorrentes do tratamento de dados no ambiente digital (AGRELLA; SILVA, 2023).

5 JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS SUPERIORES

A análise da tutela temporária de dados e da proteção da privacidade do consumidor exige o exame rigoroso do acervo jurisprudencial pátrio. O entendimento dos Tribunais Superiores tem desempenhado papel determinante na fixação das balizas para a contagem dos prazos de negativação, na regulação das ferramentas de avaliação de risco e no combate à manutenção de restrições veladas no mercado financeiro.

5. 1 A Anotação Irregular e os Limites Temporais dos Registros nos Cadastros de Inadimplentes

Considerando o teor da Súmula 385 do Superior Tribunal de Justiça, alguns tribunais têm afastado o direito de indenização ao consumidor nos casos de anotação irregular nos cadastros de proteção ao crédito quando preexistente legítima inscrição, ressalvado, contudo, o direito ao cancelamento da anotação indevida. Todavia, o referido Tribunal posiciona-se no seguinte sentido:

RECURSO ESPECIAL. OMISSÃO. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO. INSCRIÇÃO INDEVIDA COMANDADA PELO SUPOSTO CREDOR. ANOTAÇÕES ANTERIORES. SÚMULA 385/STJ. 1. O acórdão recorrido analisou todas as questões necessárias ao deslinde da controvérsia, não se configurando omissão alguma ou negativa de prestação jurisdicional. 2. “Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral, quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento” (Súmula 385/STJ). 3. Embora os precedentes da referida súmula tenham sido acórdãos em que a indenização era buscada contra cadastros restritivos de crédito, o seu fundamento – “quem já é registrado como mau pagador não pode se sentir moralmente ofendido por mais uma inscrição do nome como inadimplente em cadastros de proteção ao crédito”, cf. REsp 1.002.985-RS, rel. Ministro Ari Pargendler – aplica-se também às ações voltadas contra o suposto credor que efetivou a inscrição irregular. 4. Hipótese em que a inscrição indevida coexistiu com quatorze outras anotações que as instâncias ordinárias verificaram constar em nome do autor em cadastro de inadimplentes. 5. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp n. 1.386.424/MG, relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, relatora para acórdão Ministra Maria Isabel Gallotti, Segunda Seção, julgado em 27/4/2016, DJe de 16/5/2016.)

Percebe-se que o julgado acima evidencia que a Súmula 385 do STJ condiciona o afastamento da indenização por danos morais decorrentes de inscrição indevida à existência de anotação legítima e preexistente no cadastro de inadimplentes. No REsp n. 1.386.424/MG, o Tribunal firmou o entendimento de que, embora a nova inscrição seja irregular, a presença de registros anteriores legítimos afasta a configuração do dano moral, preservando-se, contudo, o direito ao cancelamento da anotação indevida.

A orientação também pode ser observada em julgamento mais recente da Corte Superior, no qual foi novamente aplicada a citada Súmula diante da existência de outras negativas:

DIREITO DO CONSUMIDOR. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL E LEGITIMIDADE PASSIVA DO AGENTE FINANCEIRO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. I. CASO EM EXAME [...] 2. A controvérsia diz respeito a ação declaratória de inexistência de débito c/c indenização por danos morais proposta para retirada de inscrição indevida em cadastros de restrição ao crédito e condenação por danos morais. 3. O Juízo de primeiro grau julgou parcialmente procedentes os pedidos. Declarou a inexistência do débito relativo ao Contrato n. 434007263, no valor de R\$ 16.698,34; tornou definitiva a tutela antecipada; reconheceu a sucumbência recíproca; e fixou honorários. 4. A Corte de origem manteve integralmente a sentença. Reconheceu indevida a negativação por ausência de contrato e prova idônea; aplicou o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor; e manteve o indeferimento de danos morais com fundamento na Súmula n. 385 do STJ. Os embargos de declaração foram parcialmente acolhidos. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 5. Há quatro questões em discussão: (i) saber se os arts. 2º e 3º da Lei n. 10.260/2001 afastam a legitimidade passiva do agente financeiro e atraem a competência da Justiça Federal; (ii) saber se o art. 20-B da Lei n. 10.260/2001 impõe litisconsórcio necessário com o FNDE; (iii) saber se o art. 12 do Código de Defesa do Consumidor afasta a responsabilidade objetiva por ausência de defeito do serviço; e (iv) saber se o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor foi indevidamente aplicado diante de negativas fundadas em telas sistêmicas. III. RAZÕES DE DECIDIR 6. Aplica-se a Súmula n. 42 do STJ para afirmar a competência da Justiça Estadual nas causas em que sociedade de economia mista responde por inscrição indevida em cadastros de inadimplentes. 7. Incide a Súmula n. 7 do STJ quando o acolhimento das teses demanda o reexame do conjunto fático-probatório sobre a existência e regularidade do contrato e a legitimidade passiva. IV. DISPOSITIVO E TESE 8. Agravo em recurso especial desprovido. Tese de julgamento: “1. Incide a Súmula n. 7 do STJ quando o acolhimento das

teses recursais demanda o reexame do conjunto fático-probatório quanto à existência e regularidade do contrato e à legitimidade passiva. 2. Aplica-se a Súmula n. 42 do STJ para afirmar a competência da Justiça Estadual nas causas em que o agente financeiro, sociedade de economia mista, responde por inscrição indevida em cadastros de inadimplentes”.

Dispositivos relevantes citados: CF, arts. 105 e 109; Lei n. 10.260/2001, arts. 2º, 3º e 20-B; CDC, arts. 12 e 14; CPC, arts. 85, §§ 2º e 11, e 373, II. Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula n. 7; STJ, Súmula n. 42; STJ, Súmula n. 211; STJ, AgInt no AREsp n. 2.008.272/SP, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 29/5/2023. (AREsp n. 3.085.517/BA, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 30/6/2026, DJEN de 6/7/2026.)

É possível notar que os julgados acima evidenciam que a Súmula 385 do STJ condiciona o afastamento da indenização por danos morais decorrentes de inscrição indevida à existência de anotação legítima e preexistente no cadastro de inadimplentes.

Contudo, a proteção conferida ao consumidor não se limita à possibilidade de indenização por danos morais decorrentes de inscrição indevida. É necessário analisar, igualmente, os limites temporais estabelecidos para a manutenção das informações nos cadastros de proteção ao crédito, especialmente diante do disposto no art. 43, §§ 1º e 5º, do Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o Superior Tribunal de Justiça possui entendimento consolidado acerca da necessidade de observância dos limites temporais para a manutenção de informações negativas nos cadastros de inadimplentes:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO AO CRÉDITO. DADOS. CARTÓRIOS DE PROTESTO. PRINCÍPIO DA FINALIDADE. PRINCÍPIO DA VERACIDADE DA INFORMAÇÃO. ART. 43 DO CDC. PRAZOS DE MANUTENÇÃO DE INFORMAÇÃO NO CADASTRO DE INADIMPLENTES. PRESCRIÇÃO DA DÍVIDA. TERMO INICIAL.

RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO ARQUIVISTA. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. RESULTADO PRÁTICO EQUIVALENTE AO ADIMPLEMENTO. ART. 84 DO CDC. DANO MORAL. LIMITAÇÃO. SENTENÇA. ABRANGÊNCIA NACIONAL. [...] 2. Na presente ação civil pública, questiona-se a circunstância de as recorridas estarem descumprindo o disposto no art. 43, §§ 1º e 5º, do CDC, mantendo a inscrição do nome de consumidores em seus cadastros de inadimplentes por prazo superior a cinco anos, contados da data de vencimento do título, já que não realizam qualquer controle sobre o prazo prescricional e o respectivo termo inicial dos dados provenientes de cartórios de protestos. [...] 4. O propósito recursal é determinar qual o termo inicial do limite temporal previsto no § 1º do art. 43 do CDC e a quem cabe a responsabilidade pela verificação do prazo máximo de permanência da inscrição em cadastros de proteção ao crédito, e a possibilidade de configuração de danos morais indenizáveis. [...] 6. Em vista da tensão com os direitos da personalidade e da dignidade da pessoa humana, o CDC, disciplinando a matéria, atribuiu caráter público às entidades arquivistas, para instituir um amplo, rigoroso e público controle de suas operações, no interesse da comunidade. [...] 8. Os dados cadastrados de consumidores devem ser objetivos, claros e verdadeiros, haja vista que informações desatualizadas ou imprecisas dificultam a efetiva proteção ao crédito e prejudicam a atividade econômica do consumidor e também do fornecedor. 9. As entidades mantenedoras de cadastros de crédito devem responder solidariamente com a fonte e o consulente pela inexatidão das informações constantes em seus arquivos e pelos danos que podem causar danos aos consumidores (art. 16 da Lei 12.414/2011). 10. Nas obrigações de fazer no Direito do Consumidor, o juiz deve conceder a tutela específica da obrigação ou determinar providências que assegurem o resultado prático equivalente ao adimplemento (art. 84 do CDC). 11. A jurisprudência do STJ concilia e harmoniza os prazos do § 1º com o do § 5º do art. 43 do CDC, para estabelecer que a manutenção da inscrição negativa nos cadastros de proteção ao crédito respeita a exigibilidade do débito inadimplido, tendo, para tanto, um limite máximo de cinco anos que pode ser, todavia, restringido, se for menor o prazo prescricional para a cobrança do crédito. 12. Em razão do respeito à exigibilidade do crédito e ao princípio da veracidade da

informação, o termo inicial do limite temporal de cinco anos em que a dívida pode ser inscrita no banco de dados de inadimplência é contado do primeiro dia seguinte à data de vencimento da dívida. 13. O limite temporal de manutenção da informação do art. 43, § 1º, do CDC é examinado isoladamente em relação a cada anotação. 14. Os arquivistas devem adotar a posição que evite o dano potencial ao direito da personalidade do consumidor, razão pela qual é legítima a imposição da obrigação de não-fazer, consistente em não incluir em sua base de dados informações coletadas dos cartórios de protestos, sem a informação do prazo de vencimento da dívida, para controle de ambos os limites temporais estabelecidos no art. 43 da Lei 8.078/90. 15. Condenação genérica das recorridas à indenização dos danos materiais e à compensação dos danos morais individualmente sofridos pelos consumidores, desde que se comprove que todas as anotações em seus nomes estejam desatualizadas. 16. Abrangência da decisão proferida em ação coletiva em todo o território nacional, respeitados os limites objetivos e subjetivos do que decidido. Entendimento repetitivo. 17. Recurso especial provido. (REsp n. 1.630.659/DF, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 11/9/2018, DJe de 21/9/2018.)

O caso demonstra a preocupação do Tribunal com a dignidade do consumidor e a responsabilidade das entidades arquivistas por dados inexatos (art. 43 do CDC). A decisão reforça que o prazo máximo de cinco anos para inclusão do nome em cadastros de inadimplentes conta-se do dia seguinte ao vencimento da dívida, limitando-se ao prazo prescricional do crédito, se este for menor.

Desse modo, os julgados analisados demonstram que a proteção conferida ao consumidor envolve tanto o direito ao cancelamento de anotações indevidas quanto a observância dos limites temporais para a manutenção de informações negativas nos cadastros de proteção ao crédito.

Enquanto a Súmula 385 do STJ disciplina os efeitos da existência de anotações legítimas preexistentes sobre a pretensão de indenização por danos morais, o art. 43 do CDC

estabelece limites próprios para a permanência das informações nos cadastros de inadimplentes. Essa distinção mostra-se relevante para a compreensão dos limites jurídicos impostos ao tratamento das informações de crédito e para a análise, nos tópicos seguintes, da não perpetuação de dados do consumidor.

5.2 O *Credit Scoring* e os limites do tratamento das informações do consumidor segundo o STJ

O Superior Tribunal de Justiça consolida o entendimento de que o *credit scoring* é um método estatístico lícito para avaliação de risco de crédito, sendo dispensado o consentimento prévio do consumidor (Tema 710 e Súmula 550/STJ). O STJ estabelece uma distinção fundamental: a pontuação de crédito não se confunde com os bancos de dados de cadastro de inadimplentes, possuindo natureza e finalidades próprias.

Entretanto, a dispensa de consentimento não equivale a uma autorização para o tratamento irrestrito de dados ou para a sua circulação indistinta. A atividade de análise de risco deve observar rigorosamente os princípios da transparência, qualidade, adequação e pertinência das informações (art. 6º da LGPD e diretrizes do CDC), assegurando-se ao consumidor o direito de solicitar esclarecimentos sobre as fontes e os elementos considerados em seu cálculo, bem como de contestar dados incorretos ou inadequados.

A licitude do método estatístico, portanto, não chancela a utilização contínua de informações que já não guardem relevância com a avaliação do risco de crédito, impondo a fixação de limites materiais e temporais para a proteção do consumidor. Em última análise, exige-se que a análise de risco atue dentro de parâmetros razoáveis, impedindo que a pontuação se converta em um instrumento puramente punitivo.

5.3 O “esquecimento” no *score* interno das instituições bancárias: limites à utilização de informações pretéritas

A partir dos parâmetros fixados pelo STJ, questiona-se a legitimidade do uso de informações antigas em sistemas internos de risco das instituições financeiras (*score* interno). Embora o artigo 43, §§ 1º e 5º, do CDC estabeleça que cadastros de inadimplentes não podem manter dados negativos por mais de cinco anos ou referentes a dívidas prescritas, tais limites não se aplicam de forma automática ao *score* interno, dada a diferença de natureza jurídica entre os sistemas.

Essa análise deve considerar também o Tema 786 do STF, que afastou o direito geral ao esquecimento baseado no mero decurso do tempo. Todavia, a inexistência de um dever automático de apagar dados após cinco anos não concede liberdade irrestrita às instituições bancárias para perpetuar registros pretéritos.

O problema central reside na manutenção desproporcional de dados antigos ou obrigações prescritas que continuem a impactar negativamente a concessão de crédito sem uma justificativa legítima de risco. Nessas hipóteses, o uso indefinido de dados históricos produz efeitos práticos equiparáveis aos de um cadastro restritivo perpétuo, violando a boa-fé objetiva e exigindo a fixação de limites temporais para a utilização dessas informações no âmbito bancário. Conclui-se, assim, que a razoabilidade e a pertinência temporal do dado devem prevalecer sobre a retenção indefinida do histórico do consumidor.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa evidenciou que a proteção das informações do consumidor possui limites estabelecidos pelo próprio ordenamento jurídico, especialmente no âmbito dos cadastros e bancos de dados de crédito. Muito antes do advento da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) já estabelecia limites temporais para a manutenção de informações negativas, buscando impedir a perpetuação dos efeitos de situações financeiras pretéritas.

A análise do Tema 786 do Supremo Tribunal Federal apontou que não existe um direito geral ao esquecimento aplicável à divulgação de fatos verídicos e lícitamente obtidos. Essa conclusão, contudo, não afasta a aplicação de regras específicas que estabelecem limites para a conservação e utilização de informações. Nesse sentido, o prazo de cinco anos para a manutenção de informações negativas e a vedação prevista no art. 43, §§ 1º e 5º, do CDC constituem mecanismos próprios de proteção do consumidor contra a perpetuação de restrições ao crédito.

Também se verificou que a proteção das informações do consumidor deve ser compreendida a partir do diálogo entre o CDC, a LGPD e o Marco Civil da Internet. A atuação complementar desses diplomas reforça os deveres de transparência, segurança, informação e boa-fé no tratamento de dados pessoais, sem afastar as particularidades e os limites previstos em cada legislação.

A análise do *credit scoring* demonstrou, ainda, que sua natureza jurídica não se confunde com a dos cadastros de inadimplentes. Conforme o Tema 710 e a Súmula 550 do STJ, o *score* constitui método estatístico de avaliação de risco e sua utilização, por si só, não depende do consentimento prévio do consumidor. No entanto, essa dispensa não representa autorização para utilização ilimitada das informações. A utilização de dados antigos, incorretos, inadequados ou sem pertinência pode, em determinadas circunstâncias, produzir efeitos semelhantes aos de uma restrição cadastral, especialmente quando utilizada de maneira prolongada para dificultar o acesso ao crédito.

Dessa forma, a pesquisa conclui que a proteção conferida pelo CDC não corresponde a um direito geral ao esquecimento, mas estabelece limites à permanência e à utilização de determinadas informações do consumidor. O desafio contemporâneo consiste justamente em assegurar que os mecanismos legítimos de avaliação de risco não sejam utilizados para perpetuar os efeitos de situações financeiras pretéritas que já não possuam pertinência ou fundamento jurídico.

REFERÊNCIAS

AGRELLA, Jefferson; SILVA, Alexandre Almeida da. **A aplicação suplementar do CDC à LGPD. Migalhas**, De Peso, 30 mar. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/383748/a-aplicacao-suplementar-do-cdc-a-lgpd>. Acesso em: 12 ago. 2026.

BARRETO, Ricardo Menna. Proteção do consumidor no comércio social eletrônico: observações à luz da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). **Direito & TI - Debates Contemporâneos**, Porto Alegre, n. 2, p. 1-5, 2015.

BENJAMIN, Antônio Herman et al. **O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado**. 8. ed., p. 415-416.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 3.085.517/BA**. Relator: Ministro João Otávio de Noronha. Quarta Turma. Julgado em: 30 jun. 2026. DJEN, 6 jul. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.386.424/MG**. Relator: Ministro

Paulo de Tarso Sanseverino. Relatora para acórdão: Ministra Maria Isabel Gallotti. Segunda Seção. Julgado em: 27 abr. 2016. DJe, 16 maio 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.630.659/DF**. Relatora: Ministra Nancy Andrichi. Terceira Turma. Julgado em: 11 set. 2018. DJe, 21 set. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 359**. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [s. d.].

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 385**. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [s. d.].

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 548**. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [s. d.].

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 550**. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [s. d.].

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário nº 1.010.606/RJ**. Relator: Ministro Dias Toffoli. Tema 786 da repercussão geral. Brasília, DF: Supremo Tribunal Federal, 2021.

CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL. **Enunciado nº 531 da VI Jornada de Direito Civil**. Brasília, DF: CJF, 2013.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

MENDES, Laura Schertel. O diálogo entre o Marco Civil da Internet e o Código de Defesa do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 25, n. 106, p. 195-231, jul./ago. 2016.

NORAT, Markus Samuel Leite. **Direito do consumidor descomplicado**: passo a passo didático e prático. João Pessoa: Editora Norat, 2026.

[1] Especializanda em Direito Civil e Processual Civil pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). Bacharela em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). E-mail: laise7496@gmail.com

[2] Especializanda em Direito Civil e Processual Civil pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). Bacharela em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPÊ). E-mail: lorenasouzalimasl_03@outlook.com

[3] Doutorando em Ciências Jurídicas e Sociais. Mestre em Direito e Desenvolvimento Sustentável. Especialização em Coordenação Pedagógica. Especialização em Tutoria em Educação a Distância e Docência do Ensino Superior. Especialização em Direito da Seguridade Social Previdenciário e Prática Previdenciária. Especialização em Advocacia Extrajudicial. Especialização em Direito da Criança, Juventude e Idosos. Especialização em Direito Educacional. Especialização em Direito do Consumidor. Especialização em Direito Civil, Processo Civil e Direito do Consumidor. Especialização em Direito do Trabalho e Processual do Trabalho. Especialização em Direito Ambiental. Especialização em Desenvolvimento em Aplicações Web. Especialização em Desenvolvimento de Jogos Digitais. Especialização em Ensino Religioso. Especialização em Docência no Ensino de Ciências Biológicas. Especialização em Ensino de História e Geografia. Especialização em Ensino de Arte e História. Especialização em Docência em Educação Física. Licenciatura em Geografia. Licenciatura em Ciências Biológicas. Licenciatura em História. Licenciatura em Letras Português. Licenciatura em Ciências da Religião. Licenciatura em Educação Física. Licenciatura em Artes. Licenciatura em Ciências Sociais. Licenciatura em Filosofia. Bacharelado em Direito. Editor de Livros, Revistas e Websites. Advogado especializado em Direito do Consumidor. Coordenador Pedagógico e Professor do Departamento de Pós-

Graduação em Direito do Centro Universitário de João Pessoa UNIPÊ; Professor convidado da Escola Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça; Professor do Curso de Graduação em Direito no Centro Universitário de João Pessoa UNIPÊ; Professor do Curso de Graduação em Direito na Faculdade Internacional Cidade Viva FICV; Membro Coordenador Editorial de Livros Jurídicos da Editora Edijur (São Paulo); Membro Diretor Geral e Editorial das seguintes Revistas Científicas: Scientia et Ratio; Revista Brasileira de Direito do Consumidor; Revista Brasileira de Direito e Processo Civil; Revista Brasileira de Direito Imobiliário; Revista Brasileira de Direito Penal; Revista Científica Jurídica Cognitio Juris, ISSN 2236-3009; e Ciência Jurídica; Membro do Conselho Editorial da Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, ISSN 2237-1168; Autor de mais de 90 livros jurídicos e de diversos artigos científicos.