



## O CADASTRO POSITIVO DE CONSUMIDORES: A OUTRA FACE DA MOEDA DO CRÉDITO NA SOCIEDADE HIPERCONSUMISTA E SUPERENDIVIDADA DO SÉCULO XXI

Bárbara Michele Morais Kunde<sup>1</sup>

Jorge Renato dos Reis<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo analisa a sociedade brasileira de consumo e como as informações do histórico de crédito têm influenciado na concessão de crédito e contribuído para o superendividamento dos consumidores pessoas físicas, uma vez que a aquisição de bens, produtos e serviços são uma forma de afirmação de pertencimento a determinadas camadas sociais. Assim, o problema que se procura responder é se, em face do hiperconsumismo, estimulado pela facilitação da concessão de crédito, é possível que os bancos de dados positivos do consumidor possam levar à acentuação do superendividamento? Os tópicos dividir-se-ão em três. O primeiro tratará da definição de crédito e sua relevância nas relações de consumo, e tem como objetivo analisar o hiperconsumismo, flagelo social que redundará no superendividamento. Em sequência, o segundo tópico analisará a formação dos cadastros positivos de crédito com base na legislação vigente, recentemente alterada pela Lei Complementar 166/2019. Já o terceiro e último item, calcado nos conceitos analisados anteriormente, fará uma análise crítica da formação destes bancos de dados à revelia do consumidor e as possíveis consequências negativas de uma ferramenta que aparenta ser benéfica, mas que na verdade beneficia muito mais as instituições de crédito. Para responder ao problema a investigação empregou o método de abordagem dedutivo, e o método de procedimento monográfico, utilizando a pesquisa bibliográfica, concluindo que os bancos de dados de bons pagadores podem ser uma ferramenta benéfica para o consumidor, entretanto, é preciso que se considere as variáveis do hiperconsumismo para evitar o superendividamento.

**Palavras-chave:** Hiperconsumismo. Crédito. Banco de dados positivos. Superendividamento.

<sup>1</sup> Doutoranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado da Universidade de Santa Cruz do Sul – Unisc, com bolsa CAPES. Mestre em Direitos Sociais e Políticas Públicas pela Universidade de Santa Cruz do Sul – Unisc (bolsa Capes). Especialista em Direito Ambiental pela Universidade Luterana do Brasil - ULBRA. Graduada em Direito pela Universidade do Vale do Rio do Sinos - UNISINOS. Integrante do Grupo de Pesquisas “Intersecções Jurídicas entre o Público e o Privado – Constitucionalização do Direito Privado”, vinculado ao PPGD da UNISC, coordenado pelo Prof. Dr. Jorge Renato dos Reis. *E-mail:* <barbarakunde@gmail.com>. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/787901949765074>.

\* O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

<sup>2</sup> Doutor em Direito pela Universidade do Vale do Rio do Sinos – Unisinos. Mestre em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul – Unisc. Graduado pelas Faculdades Integradas de Santa Cruz do Sul. Advogado. Professor no curso de graduação e pós-graduação “strictu sensu” na Unisc. Coordenador do Grupo de Pesquisas “Intersecções Jurídicas entre o Público e o Privado – Constitucionalização do Direito Privado”, vinculado ao PPGD da UNISC. *E-mail:* <jreis@unisc.br>.





subemprego ou desemprego, da desestruturação da família, do aumento da clandestinidade e criminalidade.

Assim, não se pode deixar de analisar a relevante alteração legislativa trazida pela Lei Complementar 166, em vigor desde abril de 2019, que permite a formação de bancos de bons pagadores sem que os titulares dos dados sejam consultados a respeito.

Num primeiro momento os cadastros positivos podem parecer muito benéficos. Isto porque uma vez que indicam a idoneidade do consumidor que paga pontualmente suas dívidas, aumentaria a confiabilidade do concessor de crédito e faria com que os encargos nos contratos e operações fossem minorados.

Há controvérsias, no entanto!

A vulnerabilidade econômica e psíquica dos consumidores é variável determinante neste fenômeno, e não pode ser desconsiderada, razão pela qual a presente temática comprova a relevância da discussão, haja vista a epidêmica crise do superendividamento que assola o país.

É necessário que haja uma análise ampla de conhecimento do mercado, do perfil social do consumidor e das causas que podem agravar ainda mais este grave fator de exclusão social, e é o que se propõe ao longo do presente artigo.

## **2. O papel da facilitação de crédito no hiperconsumismo do brasileiro superendividado**

O desequilíbrio de natureza econômica e financeira é um problema estrutural que afeta a todos, dificultando, inclusive, o custeio de despesas essenciais tais como água, energia elétrica, saúde, moradia. Além de ser um problema de natureza perene, atinge quase todas as camadas sociais e por isso tem despertado a atenção nas searas sociológica, filosófica, política e jurídica, comprovando a relevância da temática, que reclama a convergência de interesses para encontrar soluções para a situação aguda que é o superendividamento.

O superendividamento pode ser definido como a impossibilidade generalizada de o consumidor pessoa física, leigo e de boa-fé, de pagar tanto suas dívidas atuais quanto as dívidas futuras, excetuando-se as de natureza fiscal, alimentar ou decorrentes de delitos (MARQUES, 2006, p. 256).



Antes, porém, de se analisar o superendividamento como fenômeno social e jurídico, necessário estabelecer alguns contornos acerca do papel do crédito na atual economia de mercado e como a forma de ser ofertado aos consumidores contribui para a consolidação de uma sociedade de consumo massificado a partir de uma cultura de endividamento.

A democratização do crédito no Brasil, não diferente de outros países, encontrou vasto campo, notadamente em relação ao consumidor pessoa física (natural), que passou a ter acesso a um leque ampliado de operações financeiras envolvendo uma prestação, seja ela uma soma em dinheiro, um serviço ou produto, cujo pagamento protraí-se no tempo.

A facilitação do crédito é um fenômeno típico do século XXI, pois não há muito tempo as pessoas procuravam as instituições financeiras em busca de crédito para aquisição de moradia ou como última alternativa para pagamento de despesas médicas ou de educação não subsidiadas pelo Estado. Todavia, com o desenvolvimento da produção e da oferta de produtos e serviços, o desejo de bem-estar e conforto passou a ocupar um espaço maior no orçamento das famílias.

No início dos anos 2000 houve a ascensão de cerca de 29 milhões de brasileiros, especialmente entre os anos de 2003 e 2009, à classe C, também denominada classe média. Neste quadro o acesso a novos bens de consumo foi possibilitado pela concessão facilitada de crédito (NERI, 2010, p. 31).

A expansão do crédito de consumo foi se alargando para viabilizar a aquisição de novos produtos. Considerando-se a rapidez com que os bens e serviços se tornam obsoletos e ensejam a troca em tempo cada vez mais exíguo, o consumidor passou a buscar alternativas de crédito mais frequentemente, e o endividamento foi se tornando a realidade daqueles que passaram a ser os destinatários em massa. Esta massificação, no entanto, não foi acompanhada de maturidade suficiente quanto ao controle dos gastos pessoais.

Desequilibrada a equação entre a capacidade econômica saudável e o crédito facilitado, instaurou-se profunda crise de solvência e confiança no país, o que, conforme Cláudia Lima Marques (2010, p. 263) abrangeu não somente a classe média, mas também as classes baixas, agora com acesso mais amplo aos empréstimos, contribuindo com o aumento dos lucros dos bancos através da inclusão [no mercado de consumo] de milhões de aposentados e consumidores de baixa renda.



Não se pode deixar de mencionar que neste panorama milhares de ações revisionais aportaram ao Judiciário na tentativa de sanar o gravíssimo problema econômico que passou a assolar as famílias<sup>3</sup>. Considerando-se que os níveis de endividamento continuaram subindo, conclui-se que muitas delas foram ineficazes quanto à solução do superendividamento, até porque o Judiciário sana questões pontuais e não o cerne do problema.

A atual sociedade de consumo está calcada em mitos de abundância (sem fim), na ostentação da opulência, bem como na falta de questionamento acerca da real necessidade de tomar o crédito e quais as consequências que advirão, considerando-se a rapidez com os novos desejos surgem e a extensão temporal da dívida a ser paga. Pode-se afirmar que a sociedade brasileira é também a sociedade do endividamento no sentido de que convivem o aumento estrondoso de produção e o superendividamento, elevado à categoria de flagelo social pela exclusão que fomenta.

Nesta passagem do consumo para o consumismo, caracterizada pela acentuação do desejo de “ter” e “comprar”, o consumo passou a sustentar a economia, e passou a reger o arranjo social transmutando-se para a “principal força propulsora e operativa da sociedade” (BAUMAN, 2008, p. 41), travestindo-se como força de reprodução sistêmica que leva a estratificações sociais. A partir de então o consumismo assumiu o papel-chave que, na sociedade de produtores, era exercido pelo trabalho (BAUMAN, 2008, p. 41).

Segundo o autor, vivem-se tempos de “vida para o consumo”, o que exige poder aquisitivo dos sujeitos, pois a inabilidade para o consumo deflagra uma severa “baixa colateral do consumismo” (BAUMAN, 2008, p. 149): o consumidor é considerado falho e integrante da subclasse da sociedade de consumo, pois não responde adequadamente aos estímulos consumistas (BAUMAN, 2008, p. 156).

Consumo é igualdade. Hoje ser cidadão econômico ativo é aproveitar das benesses do mercado liberal e globalizado como agente ativo e consumidor. [...] Em outras palavras, consumo é, para as pessoas físicas, a realização plena de sua liberdade e dignidade, no que podemos chama de verdadeira ‘cidadania econômico-social’ (MARQUES, 2012, p. 407).

<sup>3</sup> Segundo o Jornal Zero Hora, de 20.04.2004, p. 16, levantamento da FEBRABAN naquele ano conclui que 33% dos processos revisionais eram intentados por consumidores do Rio Grande do Sul.







pontuação é atribuída com base na natureza das operações, na quantidade de vezes que o consumidor tomou crédito emprestado, e quais os índices de adimplemento e inadimplemento dos mesmos.

A relevância do banco de dados está na formação de uma lista de “bons pagadores” porque, pagando pontualmente suas obrigações, os consumidores comprovam que merecem a confiança das instituições financeiras, já que tais informações subsidiarão as empresas na decisão de conceder ou não o crédito, realizar ou não a venda a prazo, ou efetuar transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro.

Com vistas a incentivar o mercado e aumentar os benefícios aos consumidores que pagam pontualmente suas dívidas, a Lei 12.414/2011 foi alterada em várias disposições pela Lei Complementar nº 166 de 08 de abril de 2019, todas merecedoras de cuidadosa análise, porém, pela amplitude do tema, destaca-se a dispensa de consentimento do consumidor para que seja formado um cadastro a seu respeito.

O cenário anterior à modificação legislativa exigia que qualquer ato de alimentação do banco de dados deveria ser precedido de autorização do titular, no entanto, a partir da Lei 166/2019, estas informações deixaram de ser privadas e passaram a ser amplamente utilizadas pelos gestores.<sup>4</sup>

Inspirado no modelo europeu (Diretiva 95/46 da Comunidade Europeia) o Brasil preconizava a chancela do consumidor para que o registro de seus dados fosse concretizado, preservando, assim, a sua privacidade que só poderia ser relativizada mediante seu consentimento.

<sup>4</sup> Lei nº 12.414/11: Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - banco de dados: conjunto de dados relativo a pessoa natural ou jurídica armazenados com a finalidade de subsidiar a concessão de crédito, a realização de venda a prazo ou de outras transações comerciais e empresariais que impliquem risco financeiro;

II - gestor: pessoa jurídica responsável pela administração de banco de dados, bem como pela coleta, armazenamento, análise e acesso de terceiros aos dados armazenados;

III - cadastrado: pessoa natural ou jurídica que tenha autorizado inclusão de suas informações no banco de dados;

IV - fonte: pessoa natural ou jurídica que conceda crédito ou realize venda a prazo ou outras transações comerciais e empresariais que lhe impliquem risco financeiro;

V - consultante: pessoa natural ou jurídica que acesse informações em bancos de dados para qualquer finalidade permitida por esta Lei;

VI - anotação: ação ou efeito de anotar, assinalar, averbar, incluir, inscrever ou registrar informação relativa ao histórico de crédito em banco de dados; e

VII - histórico de crédito: conjunto de dados financeiros e de pagamentos relativos às operações de crédito e obrigações de pagamento adimplidas ou em andamento por pessoa natural ou jurídica.



Todavia, no espírito da liberdade econômica e no entendimento da menor interferência possível do Estado nas relações comerciais, o legislador mitigou a proteção dos dados e beneficiou os concessionários de crédito que, à revelia do consumidor, têm livre acesso ao banco de dados dos “bons pagadores”.

Relevante mencionar que tal modificação se deu sob o argumento de que haveria a redução do *spread* bancário e isso reverteria positivamente para o consumidor, situação que até o momento não se revelou de maior importância econômica. Comprova-se, assim, que tais modificações atenderam às pressões do setor mercadológico e ampliaram o poder dos tomadores de crédito que, além de serem a parte mais forte na relação, detêm as informações e a total liberdade de as utilizar como entenderem melhor.

Neste contexto, o gestor abre o cadastro e tem o prazo de 30 dias para informar o consumidor para que este solicite a sua exclusão, do contrário, haverá a aceitação tácita. Assim, todas as informações posteriores serão automaticamente registradas em seu histórico de crédito independentemente de novo aviso.

E ainda que não exercida a oposição, o consumidor conserva o direito de pedir a exclusão de seus dados a qualquer tempo, pois ficou estabelecida a obrigatoriedade de informação clara e objetiva dos canais disponíveis para o cancelamento do cadastro, assim como a gratuidade de tal pedido<sup>5</sup>.

Importante perceber que o embora o consumidor tenha a possibilidade de pedir o cancelamento de seu cadastro, somente terá conhecimento de que integra este banco de dados quando o gestor lhe informar que seus dados já foram acessados e utilizados, ou seja, a formação do registro já estará concretizada e, por si só, já expõe o consumidor a práticas comerciais agressivas, manipuladoras e na maioria das vezes desvantajosas.

Percebe-se, portanto, que a alteração legislativa veio contemplar sobretudo os interesses do mercado de consumo, conferindo ainda maior autonomia aos gestores de bancos de dados, fragilizando o controle do consumidor quanto aos seus dados pessoais. Esta nova realidade traz sérias consequências que não podem ser ignoradas em nome de uma busca de alternativas para a crise econômica e a

---

<sup>5</sup> A publicização das informações do cadastrado só poderá ser feita 60 dias após a abertura do cadastro, e o gestor deve observar a obrigatoriedade de manter meios adequados para comprovar a autenticidade e validade da autorização do consumidor acerca de seu histórico de crédito.





considerar, ainda, que muitas vezes o comprometimento de sua renda atinge também a família, gerando efeitos em cascata.

O cadastro positivo sem dúvidas tem suas vantagens quando se trata de consumidores conscientes e que têm capacidade de decidir coerentemente sobre o comprometimento de sua renda futura. Entretanto, quando a felicidade proporcionada pelo consumo se reveste como um meio de aceitação social, a compra exprime seu regozijo em pertencer a algo materializado pelos bens adquiridos, “serve tanto para prover a felicidade quanto para demonstrá-la: o infeliz compra a esperança de alcançar a tal felicidade; o feliz compra para demonstrar e reafirmar” (CARVALHO, FERREIRA, 2016, p. 179).

Complementando o raciocínio, relevante destacar o conteúdo afetivo que terna o consumo muito bem apurado na conceituação de “consumo emocional” forjada por Gilles Lipovetsky (2010) de que este traz um bem-estar subjetivo, e não aquele que proporciona experiências afetivas, imaginárias e sensoriais. E reforça o autor

Compra compulsiva, endividamento dos lares, vício pelos videogames, ciberdependências, toxicomanias, condutas viciosas, anarquia dos comportamentos alimentares, bulimia e obesidade. Se o capitalismo de hiperconsumo é contemporâneo do advento ao consumidor profissional, expert e responsável, atento à saúde, aos preços, à qualidade de vida, ele o é igualmente de um consumidor anômico, cada vez menos senhor de si. Observa-se assim uma inundação de fenômenos que são sinônimos de excesso e de auto descontrole, de comportamentos desestruturados, de consumo patológicos e compulsivos (LIPOVETSKY, 2012, p. 60).

Prestações e gastos desnecessários comprometem seriamente a vida das pessoas porque de fato o aumento da produção de mercadorias mais sofisticadas e “imprescindíveis”, a vasta oferta de crédito e a reprodução da cultura do consumo, levam os indivíduos a acreditarem na promessa quimérica de gratificação total de seus anseios pelo crédito facilitado.

Esta vulnerabilidade psíquica é ainda mais acentuada quando há o *plus* do cadastro positivo, que funciona como estímulo ao consumo desmedido já que deve ser considerada como uma das variáveis no processo decisório do consumidor, a fim de manter o *status* social como forma de se relacionar com a sociedade que integra.

O legislador autoriza que o cadastro positivo seja compartilhado pelo gestor com outros bancos de dados sem qualquer necessidade de consentimento da pessoa, ampliando sobremaneira a vulnerabilidade do consumidor por expô-lo ainda mais ao mercado de consumo que explora cada vez mais o fato de que os bens de consumo





da necessidade de uma rede eficaz de proteção dos direitos fundamentais dos consumidores.

A inclusão dos dados pessoais no cadastro de bom pagador à revelia do consentimento de seu titular possibilitará uma maior exposição dos consumidores ao assédio das instituições financeiras, alimentando o grande problema que é o superendividamento. A título de exemplo, uma pessoa que tenha sua renda comprometida em 70% e pagar suas dívidas pontualmente terá uma excelente pontuação, o que a incentivará a contrair novas dívidas para o pagamento de suas despesas mais básicas.

Além disso, o banco de dados pode ser usado como ferramenta para justificar as taxas de juros cobradas já que cada banco de dados tem seus próprios parâmetros para estabelecer o *score* do consumidor, o que o expõe ainda mais, porque será avaliado inclusive por suas preferências nas redes sociais e pela análise de seu histórico de navegação.

A presunção de que todos os consumidores devem integrar o banco de dados positivos, portanto, traz também consequências negativas e fomenta a desigualdade, uma vez que a discricionariedade da classificação do que seja “bom pagador” não segue regras uniformes e enseja assédio abusivo dos operadores de crédito.

Como uma solução seria que o legislador tivesse atrelado ao cadastro positivo do consumidor a concessão de crédito mais facilitado ao consumidor efetivamente, de modo que o banco de dados realmente cumprisse com a função social, e não apenas atendesse ao mercado. Se assim fosse, faria com que os bancos de dados fossem administrados com responsabilidade pelo gestor, pois a efetiva vantagem econômica ainda não reverteu em benefício do consumidor.

Portanto, o objetivo da pesquisa resta alcançado porque se conclui que há a acentuação do superendividamento quando se emprega indistintamente o banco de dados positivos em um contexto em que o hiperconsumismo é estimulado pela facilitação da concessão de crédito, uma vez que não se considera a situação pessoal de cada consumidor, o que pode levar, inclusive, ao comprometimento de suas despesas mínimas.

Dessa forma, a utilização de cadastros positivos de crédito deve ser vista com reservas, pois é imprescindível que se estabeleça um equilíbrio entre o desejo de ter e a possibilidade de comprar, pois não resta dúvidas que a esperança de uma vida



