



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.726.270 - BA (2017/0302504-0)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
R.P/ACÓRDÃO : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA  
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES. : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES. : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES. : DEIB OTOCH S/A

### EMENTA

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DIREITO PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC/1973. NÃO OCORRÊNCIA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CADASTRO DE PASSAGEM. LICITUDE. COMUNICAÇÃO PRÉVIA DO CONSUMIDOR. IMPRESCINDIBILIDADE. ART. 43, §2º DO CDC. AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO. RESPONSABILIDADE DA MANTENEDORA DO CADASTRO. DANO MORAL COLETIVO. NÃO CONFIGURAÇÃO.

1. Ação civil pública questionando a legalidade, à luz das normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor, tanto da manutenção do chamado "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores" quanto da utilização das informações neles inseridas como justificativa para a restrição de crédito solicitado por consumidores.

2. Acórdão recorrido que, confirmando a sentença primeva, julgou improcedente o pedido inicial.

3. O "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores" é um banco de dados de consumo no qual os comerciantes registram consultas feitas a respeito do histórico de crédito de consumidores que com eles tenham realizado tratativas ou solicitado informações gerais sobre condições de financiamento ou crediário.

4. A despeito de ser lícita a manutenção do cadastro de passagem, que é banco de dados de natureza neutra, ela está subordinada, como ocorre com todo e qualquer banco de dados ou cadastro de consumo, às exigências previstas no art. 43 do CDC.

5. A disponibilização das informações constantes de tal banco de dados - que ali foram inseridas sem prévia solicitação das pessoas a elas relacionadas - só é permitida, a teor do que expressamente dispõe o § 2º do art. 43 do CDC, após ser comunicado por escrito o consumidor de sua respectiva inclusão cadastral.

6. No caso, restou evidenciada a ausência de comunicação prévia dos consumidores que tiveram seus dados inseridos no cadastro de passagem objeto da controvérsia. Tal prática, e não o cadastro de passagem em si, é que se revela ilegal, mesmo porque, sem ter ciência da própria existência de registros em seu nome, fica o consumidor indiretamente impedido de solicitar "acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele" (art. 43, caput, do CDC) e de, conseqüentemente, exigir a imediata correção de eventual inexistência, prerrogativa que lhe é expressamente assegurada pelo § 3º do próprio art. 43 do CDC.

7. A responsabilidade de adequar-se ao comando inserto no art. 43, § 2º, do CDC é exclusiva da mantenedora do banco de dados ora questionado. É sobre ela, por isso, que devem recair tanto a obrigação de abstenção da prática aqui



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

reconhecida como ilícita quanto a obrigação de reparar e compensar eventuais prejuízos de ordem material e moral que, comprovadamente, tenham sido suportados por consumidores em virtude de injusta negativa de concessão de crédito fundada única e exclusivamente nas anotações constantes do chamado "cadastro de passagem".

8. O dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, se dá quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva (arts. 1º da Lei nº 7.347/1985, 6º, VI, do CDC e 944 do CC, bem como Enunciado nº 456 da V Jornada de Direito Civil).

9. Não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo. É essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais. Com efeito, para não haver o seu desvirtuamento, a banalização deve ser evitada.

10. Na hipótese, o simples fato de a mantenedora do "cadastro de passagem" não ter se desincumbido do ônus de providenciar a comunicação prévia do consumidor que teve seus dados ali incluídos, ainda que tenha representado ofensa ao comando legal do § 2º do art. 43 do CDC, passou ao largo de produzir sofrimentos, intranquilidade social ou alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva, descaracterizando, assim, o dano moral coletivo.

11. Recurso especial parcialmente provido.

### ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos, em que são partes as acima indicadas, prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, divergindo do voto da Sra. Ministra Relatora, decide a Terceira Turma, por maioria, dar parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo, que lavrará o acórdão. Vencida a Sra. Ministra Nancy Andrichi. Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro (Presidente).

Brasília (DF), 27 de novembro de 2018(Data do Julgamento)

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA  
Relator



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.726.270 - BA (2017/0302504-0)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES. : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES. : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES. : DEIB OTOCH S/A

### RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI:

Cuida-se de recurso especial interposto pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA, com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.

Ação: civil pública de consumo, ajuizada pelo recorrente em face de CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR e OUTROS, na qual é questionada a legalidade do denominado "cadastro de passagem" ou de "consultas anteriores", por meio do qual os comerciantes registram e disseminam dados sobre as consultas feitas pelos consumidores que realizam pesquisas de preços ou solicitam informações gerais sobre as condições de financiamento e crediário, a fim de subsidiar a decisão de concessão de crédito.

Sentença: julgou improcedentes os pedidos da inicial, ao fundamento de que *" não há obrigação do fornecedor conceder crédito a qualquer pessoa, em razão do princípio da autonomia da vontade, inexistindo o correlato direito do consumidor na obtenção de crédito e financiamento, mesmo na hipótese de ausência de qualquer registro negativo em órgão de proteção ao crédito"* (e-STJ, fl. 720).



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Acórdão: negou provimento à apelação interposta pelo recorrente.

Embargos de declaração: interpostos pelo recorrente, foram rejeitados.

Recurso especial: aponta violação dos arts. 535, II, do CPC/73; 43, §§ 1º, 2º, 3º e 4º, do CDC; 3º, § 3º, I, da Lei 12.414/11, além de dissídio jurisprudencial.

Afirma que houve negativa de prestação jurisdicional.

Aduz que os “cadastros de passagem” consistem na coleta de informações a respeito do comportamento do consumidor, sendo arquivadas as requisições de informações formuladas pelos consumidores e discriminadas suas ações de simples consulta ou de negociação que não se referem ao inadimplemento.

Assevera que, com base nesses dados, os fornecedores analisam o perfil dos consumidores para permitir ou negar seu acesso a produtos e serviços que oferecem no mercado, o que fazem a pretexto de evitar a inadimplência.

Argumenta que a existência de bancos de dados relativos a operações de consumo é admitida no direito pátrio, mas com limites muito bem demarcados, com o objetivo de preservar os direitos básicos do consumidor.

Alega que, nos termos do art. 43 do CDC, apenas as informações a respeito dos hábitos de consumo que se enquadrem nos requisitos de tempo, clareza, objetividade e veracidade podem ser cadastradas, não sendo o caso dos “cadastros de passagem”, que reúnem dados com alta carga de subjetividade e excessivos, porquanto não necessariamente vinculados à análise de risco de crédito ao consumidor.

Sustenta que a atividade do consumidor de formular consultas e requerer informações sobre as condições de financiamento é plenamente lícita e



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

irrelevante para a formação do convencimento do fornecedor acerca de sua idoneidade para contratar operações de crédito, por não guardar qualquer relação com a inadimplência.

Obtempera que, com vistas à preservação do direito à intimidade dos consumidores, os fornecedores devem pautar sua decisão sobre a concessão de crédito utilizando o mínimo necessário de dados pessoais para o alcance do objetivo pretendido, segundo o princípio da necessidade.

Alega, ademais, que os dados captados por referidos “cadastros de passagem” são obtidos sem comunicação prévia ao consumidor, que é privado do direito de exigir a correção de eventual inexatidão, em afronta aos §§ 2º e 3º do art. 43 do CDC.

Decisão de admissibilidade: o TJ/BA negou seguimento ao recurso especial.

Agravo: interposto pelo recorrente, determinei sua reautuação como recurso especial.

Parecer do Ministério Público: de lavra do i. Subprocurador-Geral da República Antonio Carlos Martins Soares, opina pelo desprovimento do agravo em recurso especial.

É o relatório.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.726.270 - BA (2017/0302504-0)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES. : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES. : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES. : DEIB OTOCH S/A

### EMENTA

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. ART. 535 DO CPC/73. VIOLAÇÃO. INOCORRÊNCIA. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. PROTEÇÃO AO CRÉDITO. CADASTROS DE PASSAGEM OU DE CONSULTAS ANTERIORES. BOA-FÉ OBJETIVA. PROTEÇÃO DA PRIVACIDADE E INTIMIDADE. DIREITO À AUTODETERMINAÇÃO INFORMATIVA. PRÉVIA NOTIFICAÇÃO DOS CONSUMIDORES. INOCORRÊNCIA. NEGATIVA DE CRÉDITO. CRITÉRIOS. CLAREZA, OBJETIVIDADE E FACILIDADE DE COMPREENSÃO. AUSÊNCIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS. SENTENÇA GENÉRICA. ART. 95 DO CDC. DANOS MORAIS COLETIVOS. VALORES FUNDAMENTAIS DA SOCIEDADE. OFENSA INTOLERÁVEL. OCORRÊNCIA.

1. Cuida-se de civil pública de consumo, em que é questionada a legalidade do denominado "cadastro de passagem" ou de "consultas anteriores", por meio do qual os comerciantes registram as consultas feitas pelos consumidores que realizam pesquisas de preços ou solicitam informações gerais sobre as condições de financiamento e crediário, a fim de subsidiar a decisão de concessão de crédito.
2. Recurso especial interposto em: 14/04/15; conclusos ao gabinete em: 07/12/2017; aplicação do CPC/73.
3. O propósito recursal é determinar se: *a)* ocorreu negativa de prestação jurisdicional; e *b)* se é lícita a negativa de crédito pautada nos dados provenientes do "cadastro de passagem" e "consultas anteriores", considerando-se o caráter das informações e a proteção ao direito à privacidade dos consumidores.
4. Não há violação do art. 535 do CPC/73 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte.
5. Os direitos da personalidade são oponíveis a qualquer pessoa (*erga omnes*), pois implicam um dever jurídico de abstenção para todos os membros da coletividade, criando o direito de evitar ou excluir a



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

interferência de terceiros na vida particular de cada um.

6. Segundo o direito fundamental de autodeterminação sobre as informações pessoais, o indivíduo tem o direito de manter sob seu exclusivo controle seus dados íntimos, decidindo a quem comunicar, quando, como e onde.

7. A disparidade de forças – a partir da qual os gestores da informação, se não regulados, possam, unilateralmente, manipular as qualidades e qualificações atribuíveis à parte hipossuficiente, tomando decisões importantes sobre a sua própria existência – torna sensivelmente necessário o respeito ao direito à autodeterminação informativa.

8. O uso legítimo de dados pessoais somente ocorre com o consentimento informado de seu titular, o qual deve ser esclarecido por meio de instruções acerca de todas as fases de tratamento das informações, pois só ele poderá avaliar, de forma genuína, os efeitos da circulação de seus dados pessoais.

9. Apesar de os bancos de dados sobre hábitos de consumo cumprirem importante função econômica – superando o anonimato do consumidor e permitindo a análise do risco na concessão de crédito –, a atividade por eles desenvolvida está sujeita a amplo, rigoroso e público controle de suas operações, no interesse da comunidade.

10. A forma pela qual os bancos de dados de consumo obtêm informações do consumidor é, via de regra, unilateral (pois os dados são fornecidos por apenas um dos sujeitos da relação obrigacional), invasiva (as informações integram a vida privada do consumidor) e parcial (apenas são coletados aspectos específicos de sua vida financeira).

11. Por esse motivo, o consumidor tem o direito de ser previamente informado da abertura do cadastro, que deve registrar apenas informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão, consistentes em dados descritivos que não envolvam juízo de valor e cuja análise de risco seja baseada em critérios de seu conhecimento, em respeito à boa-fé objetiva.

12. No cadastro de passagem ou de consultas anteriores são assim, violados direitos inerentes à autodeterminação informativa, pois não é permitido ao consumidor a eventual correção ou exclusão do registro e, assim, a prevenção dos efeitos negativos de sua divulgação indevida, tampouco conhecer, com a transparência exigida pela boa fé objetiva e a clareza, objetividade e facilidade de compreensão demandada pela Lei 12.414/11, os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, cuja definição fica ao total alvedrio do fornecedor de produtos, serviços e crédito.

13. Em vista dessas ilegalidades do “cadastro de passagem” ou de “consultas anteriores”, a restrição do acesso ao crédito que tenha decorrido da utilização dessas informações é igualmente ilícita, sendo, assim, capaz, em tese, de causar individualmente danos morais e materiais aos consumidores, o que gera o dever genérico de indenizar e compensar referidos prejuízos,



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

nos termos do art. 95 do CDC.

14. Na presente hipótese, o “cadastro de passagem” foi constituído em manifesta e intolerável vulneração ao direito de privacidade e de autodeterminação informativa sobre os dados pessoais dos consumidores, que é valor fundamental titularizado pela comunidade, por estar relacionado ao princípio da dignidade da pessoa humana.

15. Tendo em vista que a função do dano moral coletivo é: *a*) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; *b*) sancionar o ofensor; e *c*) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais, fixa-se o valor dos danos morais coletivos em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

16. Recurso especial conhecido e provido.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.726.270 - BA (2017/0302504-0)  
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES. : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES. : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES. : DEIB OTOCH S/A

### VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):

O propósito recursal é determinar se: a) ocorreu negativa de prestação jurisdicional; e b) se é lícita a negativa de crédito pautada nos dados provenientes do “cadastro de passagem” e “consultas anteriores”, considerando-se o caráter das informações e a proteção ao direito à privacidade dos consumidores.

Recurso especial interposto em: 14/04/15

Conclusos ao gabinete em: 07/12/2017

Aplicação do CPC/73

1. DA VIOLAÇÃO DO ART. 535, I E II DO CPC/73; E 1.022 DO CPC/2015

É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que não há ofensa ao art. 535 do CPC/73 ou 1.022 do CPC/2015 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

parte. A propósito, confira-se: AgInt nos EDcl no REsp 1.469.906/MG, 3ª Turma, DJe 16/02/2018; AgInt no AREsp 808.418/SP, 4ª Turma, DJe 13/12/2017; AgInt nos EDcl no AREsp 1.094.857/SC, 3ª Turma, DJe 02/02/2018; e AgInt no AREsp 1.089.677/AM, 4ª Turma, DJe 16/02/2018.

No particular, verifica-se que o acórdão recorrido decidiu, fundamentada e expressamente, acerca da legalidade dos “cadastros de passagem” e da negativa de acesso ao crédito embasada nas informações prestadas por esse serviço, de maneira que os embargos de declaração opostos pelo recorrente, de fato, não comportavam acolhimento.

Assim, observado o entendimento dominante desta Corte acerca do tema, não há que se falar em violação dos arts. 535 do CPC/73 e 1.022 do CPC/2015.

### 2. DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE DA PESSOA NATURAL E A AUTODETERMINAÇÃO INFORMATIVA

Os direitos da personalidade são expressões funcionais da pessoa humana, por meio dos quais o ordenamento jurídico tutela elementos essenciais à proteção de sua dignidade e integridade.

A atual definição desse instituto jurídico é resultado da exaltação da dignidade da pessoa humana como vetor maior da proteção jurídica, a partir do que os aspectos inerentes à personalidade se apresentam como direitos potestativos, poderes que podem ser exercidos independentemente do consentimento de terceiros.

Vistos sob essa perspectiva, os direitos da personalidade são oponíveis a qualquer pessoa (*erga omnes*), “*pois implicam criar um dever jurídico de abstenção para todos os membros da coletividade*”, tendo sido, assim,



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

assegurado "o que os americanos chamam de *privacy* e os italianos de *riservatezza*, considerados como constituindo o direito de evitar ou excluir a interferência de terceiros, inclusive do Governo, na vida particular de cada um, ou seja, o *ius excludendi alios* em relação às opções fundamentais e pessoais do homem, no tocante às informações referentes à vida privada, familiar, econômica" (WALD, Arnaldo. Curso de Direito Civil Brasileiro. 7ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1992, Págs. 134-135).

Esses limites do âmbito da privacidade só podem ser superados, portanto, em razão de uma ponderação de interesses, de modo a se "assegurar que a invasão da privacidade somente possa ocorrer por motivo justo, vale dizer, quando se depare com efetivo e legítimo interesse público" (FLORES, Paulo R. M. Thompson. Direito Civil Parte Geral das pessoas, dos bens e dos fatos jurídicos. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, Pág. 298).

### 2.1. Da autodeterminação informativa

O tratamento doutrinário da intimidade teve como precursores Samuel Warren e Louis Brandeis, que publicaram um artigo jurídico na revista *Harvard Law Review*, no ano de 1890, intitulado "O direito à privacidade", defendendo a existência do direito a ser deixado só (*let to be alone*), do direito a ser deixado em paz e de não ter a privacidade devassada por outras pessoas – de origem privada, institucional, ou estatal – no exercício das mais diversas atividades.

Desde então, o conceito de privacidade foi aproximado da noção de controle sobre as informações pessoais, tendo o Tribunal Constitucional Alemão reconhecido – em sentença de 15 de dezembro de 1983 – a existência de um direito fundamental à autodeterminação sobre as informações de caráter pessoal



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

*(recht auf informationelle selbstbestimmung).*

De acordo com esse direito fundamental de autodeterminação e de controle sobre os dados pessoais, " *a privacidade é todo o conjunto de informações acerca do indivíduo, que ele pode decidir manter sob seu exclusivo controle ou comunicar, decidindo a quem comunicar, quando, como e onde*" (CORREIA, Victor. Sobre o direito à privacidade. Revista "O Direito". Almedina, Ano 146, 1º semestre de 2014, sem destaque no original).

A proteção de dados e a autodeterminação informativa constituem, portanto, uma nova extensão do direito à privacidade, pois, quando os indivíduos conseguem proteger seus dados pessoais, tornam eficaz uma parcela significativa da dignidade de sua pessoa humana.

2.2. Da aplicação do direito à autodeterminação informativa aos bancos de dados de consumo e da legitimação das informações coletadas e geridas

O "núcleo duro" dos dados pessoais sujeitos à proteção da privacidade corresponde àquelas informações armazenadas por órgãos públicos e também pela disciplina de proteção de crédito e dos hábitos de consumo.

A delimitação de referido núcleo se justifica pelo fato de haver, no que se refere a esses dois armazenadores de dados, uma evidente disparidade de forças, haja vista esses gestores de informações poderem, se não controlados, mudar unilateralmente as regras de captação, utilização e disseminação dos dados, e manipular as qualificações atribuíveis à parte hipossuficiente com base nas informações de que dispõem.

Nessas circunstâncias, o indivíduo, se não protegido, fica em uma situação de evidente fragilidade e impotência, pois essas instituições tem o poder



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

de tomar decisões importantes, de forma kafkiana, sobre a sua própria existência.

Conforme ressalta a doutrina:

O problema da metáfora de Kafka tem a ver com o processo de tratamento da informação, a utilização ou a análise dos dados, mais do que a sua recolha. O problema não reside tanto na vigilância dos dados, mas na impotência e na vulnerabilidade criadas por uma utilização de dados que exclui a pessoa a eles respeitante, do seu conhecimento, ou da participação nos processos que a concernem. O resultado é o que produzem as burocracias: indiferenças, erros, abusos, frustrações, falta de transparência e de responsabilização. (Daniel SOLOVE, *Understanding privacy*, Harvard, Ed. Harvard University Press, 2010, p. 22, tradução livre, sem destaques no original).

### 2.3 Da legitimação da obtenção, armazenamento e repasse de dados pessoais – o consentimento informado

Assim, especialmente em relação aos dados armazenados por entidades governamentais e de consumo, deve ser garantido ao indivíduo a autodeterminação informativa, que consiste no direito de controlar a obtenção, o armazenamento, o tratamento e a transmissão de dados relativos à sua pessoa.

Com efeito, somente o titular das informações pessoais pode dispor de parte de sua esfera privada, concordando em ceder seus dados a terceiro e, assim, legitimar a atividade de coleta e tratamento dos dados, pois é o único que poderá avaliar os efeitos da circulação de suas informações.

O consentimento prévio e informado mostra-se, pois, como um requisito de validade à atividade de coleta de dados privados, o qual deve vir acompanhado de instruções precisas, claras e objetivas que esclareçam o titular acerca de todas as fases de tratamento das informações, quais são suas finalidades, os instrumentos de segurança e de acesso, bem como os efeitos pertinentes ao tratamento dos dados coletados, em homenagem à ideia geral da boa-fé objetiva.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### 3. DOS BANCOS DE DADOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO E HÁBITOS DE CONSUMO – ARMAZENAMENTO DE INFORMAÇÕES POSITIVAS E NEGATIVAS

O moderno, veloz e despersonalizado fluxo de crédito entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços ensejou a criação de mecanismos aptos a superar a barreira de assimetria de informações e fomentar o intercâmbio negocial, como os bancos de dados sobre hábitos de consumo, incumbidos dessa importante função econômica.

De fato, o objetivo desses bancos de dados é auxiliar os fornecedores na superação do anonimato do consumidor, prestando informações sobre sua atividade e, assim, permitindo que, mesmo sem conhecimento detalhado de sua conduta de consumo, seja concedido o crédito e analisado, com presteza, o risco dessa operação.

Referidos elementos compõem a definição legal dessas entidades, contida no art. 2º, I, da Lei 12.414/11, segundo a qual os bancos de dados são o *"conjunto de dados relativo à 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"*.

Em geral, as informações coletadas pelos bancos de dados são negativas, por se referirem a dados de dívidas vencidas e não pagas, ou seja, à inadimplência do consumidor; situação que hoje é regulamentada no art. 43 do CDC.

Todavia, com a edição da Lei 12.414/11, também se tornou possível o armazenamento de dados de adimplemento dos consumidores, de modo que *"a o lado das informações negativas (dívidas vencidas e não pagas), é possível [...]"*



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

*realizar o tratamento de informações relativas aos pagamentos regulares do consumidor de suas dívidas, de modo a se construir um histórico de crédito*, registros que *" são denominados informações positivas"* (BESSA, Leonardo Roscoe. Bancos de dados de proteção ao crédito: contornos jurídicos do compartilhamento de informações. Revista de Direito do Consumidor: RDC, v. 23, n. 95, p. 77-95, set./out. 2014).

Essa atividade coleta, do armazenamento e do fornecimento de dados sobre os hábitos de consumo, apesar de facilitar a circulação de informações aptas a subsidiar a concessão de crédito, põe em risco os direitos da personalidade dos consumidores.

### 3.1. Da necessidade de regulamentação dos bancos de dados

Há, realmente, manifesta tensão entre os proveitos econômicos da atividade de coleta de dados e a proteção aos direitos da personalidade e à dignidade da pessoa humana, razão pela qual se vislumbrou interesse público em sua regulação.

De fato, com vistas a conciliar esse conflito, os bancos de dados de proteção ao crédito foram disciplinados pelo CDC e pela Lei 12414/11, cujas regras se aplicam à essas instituições independentemente da existência de relação contratual direta entre elas e os consumidores.

É oportuno lembrar que as informações sobre a intimidade somente podem ser legitimamente acessadas *"por motivo justo, vale dizer, quando se depare com efetivo e legítimo interesse público"* (FLORES, Paulo R. M. Thompson. Direito Civil Parte Geral das pessoas, dos bens e dos fatos jurídicos. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, Pág. 298).

Desse modo, o principal aspecto da regulamentação dada pelo CDC –



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

contida no art. 43, § 4º de referido diploma – é o tratamento dos bancos de danos de consumidores como entidades de caráter público, o que "*significa, então, que aos arquivos de consumo [...] são impostas obrigações e limitações adicionais, desenhado que foi um aparato legislativo próprio para sua disciplina*", que têm por objetivo "*instituir um amplo, rigoroso e público controle de suas operações, no interesse da comunidade*" (GRINOVER, Ada Pelegrini (et alii). Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 9ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, pág. 426, sem destaque no original).

A qualificação de caráter público emprestada a essas entidades, portanto, longe de criar benefícios ou privilégios para tais organismos, estabelece, em verdade, claros ônus complementares, em acréscimo àqueles já instituídos para o regular funcionamento da atividade empresarial comum, significando maior responsabilidade e cuidado em atender tanto aos limites jurídicos expressos quanto aos implícitos.

Com efeito, os bancos de dados de consumo devem obedecer aos princípios da boa-fé objetiva, da transparência, da proteção à dignidade do

consumidor e do caráter público dos arquivos de consumo, por meio dos quais são cumpridos os objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, de "*compatibilizar a proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico, viabilizando os princípios nos quais se funda a ordem econômica, resguardando o equilíbrio e a boa-fé*" (REsp 1196699/RS, Quarta Turma, DJe



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

20/10/2015, sem destaque no original).

3.2. Da proteção dos dados de consumo no CDC e na Lei 12.414/11 – consentimento prévio e informado e dados objetivos

A forma pela qual os bancos de dados de proteção ao crédito e de consumo obtêm informações do consumidor é, via de regra, unilateral (pois os dados são fornecidos por apenas um dos sujeitos da relação obrigacional), invasiva (as informações integram a vida privada do consumidor) e parcial (apenas são coletados aspectos específicos de sua vida financeira).

Tendo em vista esses aspectos de risco à personalidade dos consumidores, o CDC, que trata dos cadastros negativos de proteção ao crédito, previu que a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo deve ser comunicada por escrito ao consumidor, quando por ele não solicitada (art. 43, § 2º).

Segundo a jurisprudência desta Corte, *"a comunicação prévia à publicidade do ato foi instituída pelo legislador para oportunizar ao devedor a eventual correção ou exclusão do registro e, assim, preservar o consumidor dos efeitos negativos de sua divulgação indevida"* (AgRg no AREsp 582.812/MG, Quarta Turma, DJe 15/09/2016, sem destaque no original).

Em acréscimo, o art. 4º, caput, Lei 12.414/11 prevê que a abertura de cadastro sobre informações de adimplência – dados positivos – requer autorização prévia do potencial cadastrado mediante consentimento informado por meio de assinatura em instrumento específico ou em cláusula apartada.

No ponto, a doutrina destaca que:

Com a tendência de tratamento de informações positivas, particularmente as relativas a históricos de crédito, maior a importância do



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

dever anexo de informação para que o consumidor tenha a compreensão adequada dos objetivos e de todas as consequências decorrentes da obtenção de dados positivos. A exigência de transparência, lealdade e honestidade significa a descrição de como será realizado o tratamento de informações positivas para formar o histórico de crédito do consumidor. O consumidor deve ser informado sobre a possibilidade de, a médio e longo prazos, obter taxas de juros menores, caso estabeleça quitação regular no contrato firmado e, também, em outros. O consumidor possui o direito de saber por que há o interesse em registrar aquela operação de crédito, quais as possíveis vantagens, bem como de todos os seus direitos especificados pelo Código de Defesa do Consumidor: acesso, retificação, comunicação limitação temporal. Neste momento, o consumidor já pode recusar que aquela operação de crédito seja informada ao arquivo de consumo ou, ao contrário, oferecer seu consentimento. Com base em todas estas informações,

diminui-se o déficit informacional e o consentimento do consumidor

passa a ser legítimo e eficaz. (BESSA, Leonardo Roscoe. Bancos de dados de proteção ao crédito: contornos jurídicos do compartilhamento de informações. Revista de Direito do Consumidor: RDC, v. 23, n. 95, p. 77-95, set./out. 2014, sem destaque no original)

Esse consentimento informado é ressaltado pela previsão do art. 3º, § 1º, da Lei 12.414/11, de que somente podem ser armazenadas nos bancos de dados informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão.

Ademais, e não menos importante, a Lei 12.414/11 fixa como direito do cadastrado, previsto em seu art. 5º, IV, o de conhecer os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, resguardado o segredo empresarial.

Esses critérios de avaliação de risco devem ser igualmente objetivos,



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

claros, verdadeiros e de fácil compreensão, pois "*a boa-fé objetiva, com suas inerentes exigências de transparência e lealdade nas relações jurídicas estabelecidas no mercado, contribui, principiologicamente, para oferecer os contornos dos limites jurídicos às atividades desenvolvidas pelos bancos de dados de proteção ao crédito*" (BESSA, Leonardo Roscoe. Bancos de dados de proteção ao crédito: contornos jurídicos do compartilhamento de informações. Revista de Direito do Consumidor: RDC, v. 23, n. 95, p. 77-95, set./out. 2014, sem destaque no original).

A legislação de regência da matéria, se respeitada, atende, portanto, à proteção do direito de autodeterminação informativa sobre dados pessoais, haja vista que, com a satisfação desses direitos, a veiculação das informações se torna legítima, por ter seu titular consentido com seu uso ao ter tido a oportunidade de avaliar conscientemente todos os elementos essenciais à tomada de referida decisão.

### 3.3. Dos cadastros de passagem ou consultas anteriores

Os "cadastros de passagem" ou de "consultas anteriores" consistem em um cadastro adicional armazenado pelos órgãos de proteção ao crédito a seus associados, consistente no registro das consultas realizadas pelos comerciantes em relação a determinado consumidor que tenha procurado ou efetivamente realizado algum negócio.

A doutrina qualifica esse específico banco de dados como "*uma forma*



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

*de consulta utilizada pelos lojistas, na qual se faz constar as pessoas que fizeram [...] consultas a preços em lojas preenchendo o cadastro com seus dados, de modo que, " após determinado número de consultas [...] o comércio passa a restringir crédito ao consumidor" (EFING, Antonio Carlos. Bancos de Dados e Cadastro de Consumidores. São Paulo: Ed. RT, 2002, p. 234).*

A restrição do acesso do consumidor ao crédito é, assim, segundo a doutrina, pautada em um *" pré-julgamento do consumidor, que muitas vezes sequer é inadimplente e vem a ser tachado como tal, sendo-lhe negado crédito e não se procedendo a prévia e necessária informação sobre a inserção de seu nome no arquivo" (Idem, ibidem, p. 234).*

Realmente, com substrato na consulta do consumidor e no preenchimento de cadastros, o serviço do "cadastro de passagem" ou "consultas anteriores" atribui ao indivíduo a pecha de "consumidor de risco", dada a potencialidade de alto grau de endividamento e de prática de fraudes.

### 3.4. Da jurisprudência do STJ

A Segunda Seção desta Corte examinou, nos autos do REsp 1419697/RS, DJe 17/11/2014, hipótese semelhante à presente, em que se questionava a licitude do denominado sistema de *" credit scoring "*, tendo, na oportunidade, firmado a tese repetitiva de que *" na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011" (sem destaque no original).*

Apesar de afastado o dever de prévio consentimento – unicamente por se tratar de serviço e não de cadastro – ressaltou, igualmente, que ao



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

consumidor, quando solicitado, "*devem ser [...] fornecidos esclarecimentos [...] acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas*".

### 4. DA HIPÓTESE CONCRETA

Conforme a delimitação procedida pela Corte de origem, o "cadastro de passagens" constitui "*registro de dados sobre as passagens dos consumidores em estabelecimentos comerciais para a mera consulta de preços de produtos e serviços*" que é "*utilizado como efetivo instrumento de prevenção a fraudes, visando minimizar os riscos da inadimplência no comércio, contribuindo, assim, para redução dos juros no mercado*" (e-STJ, fl. 824, sem destaque no original).

Entendeu o Tribunal *a quo* que "*não se vislumbra uma relação direta, de consequência automática de desabono, entre a manutenção dos registros de passagens com a recusa do acesso ao crédito*", embora tenha consignado que o "cadastro de passagem" "*trata-se, em verdade, de importante instrumento para avaliar o grau de endividamento do consumidor, de forma a minimizar os riscos de inadimplência e fraude*" (e-STJ, fl. 825).

Assim, no acórdão recorrido, foram desconsiderados o caráter público dos bancos de dados e cadastros de consumo e a correspondente necessidade de amplo, rigoroso e público controle de suas operações, no interesse da comunidade.

A exposição dos fatos constante em referido julgado evidencia, com efeito, a necessidade de proteção ao consumidor hipossuficiente, decorrente da excessiva disparidade de forças entre ele e os cadastros de proteção ao crédito; os quais, em razão da forma em que tratados os dados constantes em "cadastros de



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

passagem” ou “consultas anteriores”, passam a ter o poder de manipular, sem critério objetivo, as qualidades dos consumidores e as qualificações de seus hábitos de consumo.

Realmente, a negativa da concessão de crédito que toma por base “*as passagens dos consumidores em estabelecimentos comerciais para a mera consulta de preços de produtos e serviços*” (e-STJ, fl. 824) é embasada em dados altamente subjetivos, obtidos sem qualquer forma de consentimento informado de seu titular, ou seja, sem sua objetiva consciência sobre a veracidade sobre as informações e a correspondente forma de utilização.

São assim, violados os arts. 3º, § 2º, I, II, III e IV, 4º, caput, e 5º, IV, da Lei 12.414/11, pois não é permitido ao consumidor a eventual correção ou exclusão do registro e, assim, a prevenção dos efeitos negativos de sua divulgação indevida, tampouco conhecer, com a transparência exigida pela boa fé objetiva e a clareza, objetividade e facilidade de compreensão demandada pela Lei 12.414/11, os principais elementos e critérios considerados para a análise de risco, cuja definição fica ao total alvedrio do fornecedor de produtos, serviços e crédito.

Assim, os dados correspondentes à atividade do consumidor de formular consultas e requerer informações sobre as condições de financiamento não podem ser utilizados para a negativa de acesso ao crediário.

### 5. DOS DANOS MATERIAIS E DANOS MORAIS INDIVIDUAIS

Considerando que o serviço do “cadastro de passagem” é ilegal – por não ser elaborado com fundamento em critérios objetivos e por a captação, armazenamento, coleta e disseminação das informações neles constantes não ter sido autorizada pelos consumidores –, a restrição do acesso ao crédito que tenha decorrido da utilização desse serviço é igualmente ilícita, sendo, assim, capaz, em



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

tese, de causar individualmente danos morais e materiais aos consumidores, o que, por sua vez, nos termos do art. 186 e 187 do CC/02, gera o dever genérico dos recorridos de indenizar e compensar referidos prejuízos, nos termos do art. 95 do CDC, que devem ser apurados, na forma do art. 96 do CDC, nas ações individuais de cumprimento e liquidação da presente sentença coletiva.

### 6. DOS DANOS MORAIS COLETIVOS

Conforme entendimento recente desta 3ª Turma, "*o dano moral coletivo é categoria autônoma de dano que não se identifica com os tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), mas com a violação injusta e intolerável de valores fundamentais titularizados pela coletividade (grupos, classes ou categorias de pessoas)*" que "*tem a função de: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais*" (REsp 1643365/RS, Terceira Turma, DJe 07/06/2018).

O pressuposto da ocorrência de referido dano de amplitude coletiva é, portanto, a violação injusta e intolerável a valores fundamentais titularizados pela coletividade.

Essa transgressão foi verificada na hipótese em exame, haja vista o "cadastro de passagem" ter sido constituído em manifesta e intolerável violação ao direito de privacidade e de autodeterminação informativa sobre os dados pessoais dos consumidores, que é valor fundamental, por estar relacionado ao princípio da dignidade da pessoa humana.

Observa-se, portanto, que foram indicadas vulnerações graves à moralidade pública, de significância razoável que ultrapassa os limites da tolerabilidade, razão pela qual foram verificados os requisitos necessários à



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

condenação das recorridas à compensação de danos morais coletivos.

### 6.1. Do valor dos danos morais coletivos

Consoante a doutrina, "*a quantificação do dano moral coletivo reclama o exame das peculiaridades de cada caso concreto, observando-se a relevância do interesse transindividual lesado, a gravidade e a repercussão da lesão, a situação econômica do ofensor, o proveito obtido com a conduta ilícita, o grau da culpa ou do dolo (se presentes), a verificação da reincidência e o grau de reprovabilidade social*" (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. Dano moral coletivo. 2. ed. São Paulo: LTr, 2007, págs. 163-165).

Assim, segundo a jurisprudência desta Corte, "*o quantum não deve destoar, contudo, dos postulados da equidade e da razoabilidade nem olvidar dos fins almejados pelo sistema jurídico com a tutela dos interesses injustamente violados*" (REsp 1487046/MT, Quarta Turma, DJe 16/05/2017).

Assim, tendo em vista que a função do dano moral coletivo é: a) proporcionar uma reparação indireta à lesão de um direito extrapatrimonial da coletividade; b) sancionar o ofensor; e c) inibir condutas ofensivas a esses direitos transindividuais, fixa-se o valor dos danos morais coletivos em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), a serem destinados ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos, nos termos do art. 13 da Lei 7.347/85.

## 7. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, DOU PROVIMENTO ao recurso especial para julgar procedentes os pedidos da inicial da ação civil pública, condenando a primeira recorrida a SE ABSTER DE REGISTRAR, MANTER E DIVULGAR o denominado "cadastro de passagens" ou qualquer nome que a ele venha a ser



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

dado, e as segundas, terceiras e quartas recorridas a NÃO CEDEREM OU FAZEREM USO DAS INFORMAÇÕES disponibilizadas por esse serviço e também de SE ABSTEREM DE NEGAR aos consumidores acesso ao crédito com fundamento nesses dados.

FIXO, para a hipótese de descumprimento das mencionadas obrigações de fazer, ASTREINTES no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada informação registrada ou divulgada ou cada negativa de crédito pautada nos dados provenientes de referido cadastro.

Condeno os recorridos a RESSARCIREM OS DANOS MATERIAIS E MORAIS eventualmente sofridos de forma individualizada pelos consumidores cujo acesso ao crédito tenha sido bloqueado com fundamento nos dados provenientes do serviço de "cadastro de passagem", a serem apurados em ações individuais de cumprimento.

Condeno, ainda, os recorridos, de forma solidária, à COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS COLETIVOS, no valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), nos termos da fundamentação.





## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2017/0302504-0      PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.726.270 / BA

Números Origem: 003097352014 01110171920068050001 1110171920068050001

PAUTA: 06/11/2018

JULGADO: 06/11/2018

#### **Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **DURVAL TADEU GUIMARÃES**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

#### **AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
                  SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
                  TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES. : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES. : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES. : DEIB OTOCH S/A

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

#### **CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

"Adiado por indicação do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva."





## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2017/0302504-0      **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.726.270 / BA**

Números Origem: 003097352014 01110171920068050001 1110171920068050001

PAUTA: 06/11/2018

JULGADO: 13/11/2018

#### **Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **LINDÔRA MARIA ARAÚJO**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

#### **AUTUAÇÃO**

RECORRENTE           : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO            : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS           : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
                              SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
                              TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES.             : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES.             : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES.             : DEIB OTOCH S/A

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

#### **CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

"Adiado por indicação do Sr. Ministro Presidente Moura Ribeiro para a Sessão do dia 27/11/2018".



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.726.270 - BA (2017/0302504-0)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI  
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES. : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES. : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES. : DEIB OTOCH S/A

VOTO-VISTA  
VENCEDOR

O EXMO. SR. MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA: Pedi vista dos autos para melhor compreensão da controvérsia.

Trata-se de recurso especial interposto pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA (e-STJ fls. 871/901), com amparo no art. 105, inciso III, alíneas "a" e "c", da Constituição Federal, contra acórdão prolatado pelo Tribunal de Justiça daquele mesmo ente da Federação (e-STJ fls. 817/826).

Consta dos autos que, em agosto de 2005, o Ministério Público estadual ora recorrente ajuizou ação civil pública em desfavor da CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR e OUTROS questionando a legalidade não só da manutenção do chamado "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores" como também da utilização das informações neles inseridas como justificativa para a restrição de crédito solicitado por consumidores.

A ação teve origem no que apurado pelo *Parquet* estadual nos autos do Inquérito Civil nº 10/2003, deflagrado a partir das declarações de consumidores que afirmaram ter sido impedidos de concretizar negociações para obtenção de crédito com determinados fornecedores por apresentarem "excesso de passagens", ou seja, por constar do referido cadastro de consumo, mantido pela ora recorrente, informações dando conta de que teriam realizado em outros estabelecimentos comerciais consultas e negociações.

Na inicial, sustentou o ora recorrente que tal situação demonstra a total falta de respeito da primeira requerida à privacidade dos consumidores, bem como a abusividade da conduta dos estabelecimentos comerciais, também incluídos no polo passivo da demanda (A PROVIDORA ADMINISTRAÇÃO DE IMÓVEIS LTDA., EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA. e DEIB OTOCH S.A.), de obstar a concessão de crédito com fundamento apenas nas informações do mencionado "cadastro de passagens". Asseverou que o Código Consumerista, em seu art. 6º,



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

IV, prevê a proteção do consumidor contra "*métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas impostas no fornecimento de produtos e serviços*".

Questionou, ainda, o fato de os consumidores não terem autorizado a inclusão de seu nome no referido cadastro e dela nem sequer terem sido previamente comunicados.

Formulou, assim, o seguinte pedido:

"(...)

*A título de prestação jurisdicional definitiva, pugna-se pelo julgamento procedente da demanda, confirmando-se a medida liminar, sob pena do pagamento de multa diária no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sujeito a atualização monetária, a ser recolhida ao Fundo de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no artigo 13 da Lei n.º 7.347/85, regulamentado, no Estado de, sem prejuízo do crime de desobediência, condenando-se os acionados nos seguintes termos:*

*a) que a primeira acionada abstenha-se de registrar, manter e divulgar o denominado 'cadastro de passagens' ou de 'consultas anteriores' (ainda que com outro nome que venha a ser dado a ele) dos consumidores, bem como de negócios jurídicos por estes realizados, quer sejam à vista, mediante cartão de crédito ou emissão de cheques, vencidos, sem que tenha ocorrido a inadimplência, ou a vencer;*

*b) que a primeira ré seja compelida a incluir nos instrumentos referentes aos serviços prestados para seus filiados a previsão de que não disponibilizará informações relativas a 'cadastro de passagens' ou de 'consultas anteriores' (ainda que com outro nome que venha a ser dado a ele) dos consumidores, bem como de negócios jurídicos por estes realizados, quer sejam à vista, mediante cartão de crédito ou emissão de cheques, vencidos, sem que tenha ocorrido a inadimplência ou, a vencer;*

*c) que a primeira ré seja obrigada a remeter comunicado para os consumidores sobre o registro legal de quaisquer dados relativos à sua pessoa, atendendo ao quanto disposto no art. 43, parágrafo 2º, do CDC;*

*d) que o segundo, terceiro e quarto réus sejam compelidos a não fazerem uso de informações disponibilizadas pelos diversos bancos de dados sobre 'cadastro de passagens' ou de 'consultas anteriores' (ainda que com outro nome que venha a ser dado a ele) dos consumidores, bem como de negócios jurídicos por estes realizados, quer sejam à vista, mediante cartão de crédito ou emissão de cheques, vencidos, sem que tenha ocorrido a inadimplência, ou a vencer;*

*e) que o segundo, terceiro e quarto réus sejam obrigados a não obstaculizarem a realização de qualquer negociação com os consumidores com base em informações sobre 'cadastro de passagens' ou de 'consultas anteriores' (ainda que com outro nome que venha a ser dado a ele) dos consumidores, bem como de negócios jurídicos por estes realizados, quer sejam à vista, mediante cartão de crédito ou emissão de cheques, vencidos, não caracterizados pela inadimplência, ou a vencer;*

*f) que todos os réus sejam condenados ao pagamento de indenização em prol dos consumidores lesados diante da utilização das informações prestadas sobre 'cadastro de passagens' ou 'consultas anteriores', bem como de negócios jurídicos por estes realizados, que sejam à vista, mediante cartão de crédito ou emissão de cheques, vencidos, não*



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

*caracterizados pela inadimplência, ou a vencer;*

*g) sejam os réus condenados ao pagamento de indenização de danos morais coletivos, causados a toda coletividade, lesada no seu sentimento de confiança na efetividade do ordenamento jurídico pelo comportamento ilegal dos mesmos. A indenização deverá ser fixada por arbitramento, considerando a gravidade da infração, devendo ser da mesma forma destinado ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, conforme prescreve o artigo 13 da Lei 7347/85" (e-STJ fls. 30/32 - grifou-se).*

O juízo de primeiro grau julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial (e-STJ fls. 713/721). Para tanto, valeu-se o magistrado sentenciante dos seguintes fundamentos: (i) o cadastro de passagem em si não representaria nenhum prejuízo para os consumidores, visto que não aponta atrasos ou situação de inadimplência, indicando apenas negociações e consultas anteriormente realizadas; (ii) a indicação do número de consultas realizadas em determinado espaço de tempo não constitui informação negativa ou desabonadora a respeito do consumidor; (iii) os dados inseridos no cadastro colaboram com o mercado de consumo e não estão inseridos nos conceitos de vida privada e de intimidade da pessoa humana; (iv) inexistência, na espécie, de ato ilícito e, conseqüentemente, de danos individuais ou coletivos a serem indenizados; e (v) o fornecedor não tem obrigação de conceder crédito mesmo na hipótese de inexistir registro negativo a respeito do consumidor.

Inconformado, o ora recorrente interpôs recurso de apelação (e-STJ fls. 726/745).

A Corte de origem, por unanimidade de votos dos integrantes de sua Segunda Câmara Cível, negou provimento ao apelo em aresto que restou assim ementado:

*"APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. CADASTRO DE PASSAGEM. LICITUDE. DESTINADO A PREVENIR FRAUDES. MINIMIZAÇÃO DOS RISCOS DE INADIMPLÊNCIA. DANOS COLETIVOS E DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. PRESCRIÇÃO AFASTADA. PRELIMINARES DE IMPOSSIBILIDADE JURÍDICA DO PEDIDO E DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR. REJEITADAS. AGRAVO RETIDO NÃO CONHECIDO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.*

*I. Agravo Retido não conhecido ante a ausência de requerimento expresso pelo Apelante de conhecimento deste em razões do Apelo, conforme disposto no artigo 523, §1º do CPC;*

*II. A conduta da Apelada no que concerne ao Cadastro de Passagem, apesar de adotada há mais de 20 (vinte) anos, é, ainda atualmente, praticada sistematicamente, de forma que não é possível falar-se em prescrição.*

*III. Não há qualquer óbice a que seja questionada a licitude de atividades comerciais, bem como como que seja requerida a sua interrupção caso ilícita. Preliminar de impossibilidade jurídica do pedido rejeitada.*

*IV. Promover Ação Civil Pública para proteger interesses difusos e coletivos é uma das funções institucionais do Ministério Público, conforme art. 129, III, da Constituição Federal de 1988. Preliminar de falta de interesse de agir afastada.*

*V. Quanto à legalidade dos cadastros de consumidores relacionados aos serviços*



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

*de proteção ao crédito, insta salientar que o próprio Código de Defesa do Consumidor autoriza a sua manutenção, considerando as entidades que assim atuam como 'de caráter público'.*

*VI. A conduta em análise não representa qualquer violação à lei. Não se vislumbra uma relação direta, de consequência automática de desabono, entre a manutenção dos registros de passagens com a recusa do acesso ao crédito, que constitui exercício subjetivo de quem assim se posiciona.*

*VII. Trata-se de importante instrumento para avaliar o grau de endividamento do consumidor, de forma a minimizar os riscos de inadimplência e fraude. Representando benefício para a sociedade de consumo como um todo.*

*VIII. A interdição da prática do 'Cadastro de Passagens' poderia importar em graves consequências, principalmente para quem depende do comércio o meio de subsistência, pequenos empresários, que não podem ter suprimida tão importante ferramenta para a segurança de seus negócios.*

*IX. O Cadastro de Passagem não causa qualquer dano aos consumidores, visto que não compila informações desabonadoras acerca dos mesmos, de forma que não enseja negativa de crédito ou qualquer prejuízo. Não há, portanto, de se falar em indenização por danos coletivos devido à manutenção e utilização do cadastro em análise.*

*X. Descabe indenização por danos morais aos consumidores que tiveram crédito em seu favor negado, vez que a concessão de crédito é faculdade do fornecedor, abalizada no princípio da autonomia da vontade.*

*XI. AGRAVO RETIDO NÃO CONHECIDO, PRELIMINARES REJEITADAS, RECURSO DE APELAÇÃO IMPROVIDO* (e-STJ fls. 817/818).

Os embargos de declaração opostos (e-STJ fls. 835/857) foram rejeitados (e-STJ fls.859/867).

Daí a interposição do recurso especial ora em exame.

Em suas razões (e-STJ fls. 871/901), o recorrente aponta, além da existência de dissídio jurisprudencial, violação dos seguintes dispositivos com as respectivas teses:

(i) art. 535, inciso II, do Código de Processo Civil de 1973 - porque constituiu verdadeira negativa de prestação jurisdicional a rejeição pela Corte local dos aclaratórios sem a explicitação dos motivos que a levaram a não aplicar ao caso em exame as disposições insertas nos arts. 43, §§ 1º, 2º e 3º, do CDC e 3º, inciso I, da Lei Federal nº 12.414/2011;

(ii) arts. 43, §§ 1º, 2º e 3º, do CDC e 3º, inciso I, da Lei Federal nº 12.414/2011 - porque o Tribunal de origem, ao reconhecer a legalidade do cadastro de passagem objeto da presente controvérsia, teria desatendido a norma legal que considera descabido o registro cadastral de informações excessivas a respeito do consumidor e carregadas de subjetivismo e que, além disso, teriam sido captadas sem sua autorização e divulgadas sem que fosse promovida sua prévia comunicação.

Quanto à divergência, aduz o recorrente que o acórdão recorrido esposou orientação diametralmente oposta a que foi adotada pela Quarta Câmara de Direito Privado do



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, quando do julgamento de apelação interposta em feito análogo ao que ora se afigura (processo nº 0020215-42. 2010.8.26.0003).

Apresentadas as contrarrazões (e-STJ fls. 921/926), o recurso especial foi inadmitido na origem (e-STJ fls. 1.010/1.012), ascendendo a esta Corte Superior em virtude do provimento do AREsp nº 1.211.518/BA (e-STJ fl. 1.118).

Levado o feito a julgamento, pela egrégia Terceira Turma, em 14/8/2018, após a prolação do voto da relatora, Ministra Nancy Andrighi, dando provimento ao recurso especial, pedi vista dos autos antecipadamente e agora apresento meu voto.

É o relatório.

Cinge-se a controvérsia a definir se, como sustentado pelo recorrente, (i) a Corte de origem malferiu o art. 535, inciso II, do CPC/1973 quando rejeitou os embargos declaratórios de fls. 835/857 (e-STJ) e (ii) a manutenção do chamado "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores" pelo Serviço de Proteção ao Crédito (que é gerido pela CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR) seria prática vedada pelas normas insertas nos arts. 43, §§ 1º, 2º e 3º, do CDC e 3º, inciso I, da Lei Federal nº 12.414/2011 e, por isso, revelaria a ilicitude da negativa de crédito (pelos fornecedores) pautada apenas nos dados provenientes daqueles registros.

No laborioso voto que apresentou a esta Turma julgadora na sessão de 14/6/2018, a relatora do feito, Ministra Nancy Andrighi, concluiu pela não configuração da apontada violação do 535, inciso II, do CPC/1973, solução que, sob a ótica deste julgador, não se faz merecedora de nenhum ajuste.

Como bem anotado pela relatora, o acórdão recorrido decidiu, de modo expresso e com fundamentação coerente e suficiente, o ponto nodal da presente lide, de modo que os embargos de declaração opostos pelo recorrente, de fato, não revelaram a existência de nenhum dos vícios autorizadores da abertura daquela via recursal, impondo-se, assim, sua rejeição.

No que diz respeito ao cerne propriamente dito da controvérsia - que reside na aferição tanto da legalidade do "cadastro de passagem" mantido pela Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador quanto da licitude da negativa de concessão de crédito ao consumidor justificada apenas nas informações a seu respeito no referido cadastro - Sua Excelência, a Ministra Nancy Andrighi, concluiu que (i) "*o serviço do 'cadastro de passagem' é ilegal*" pelo fato de não ter sido "*elaborado com fundamentos em critérios objetivos e por a captação, armazenamento, coleta e disseminação das informações neles constantes não ter sido autorizada pelos consumidores*" (pág. 20 - grifou-se), e (ii) "*a restrição do acesso ao crédito*



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

*que tenha decorrido da utilização desse serviço é igualmente ilícita'* (pág. 20 - grifou-se), gerando para os recorridos o dever genérico de indenizar e compensar eventuais prejuízos de ordem material e moral suportados por consumidores atingidos.

Entendeu, assim, pela procedência de todos pedidos formulados pelo recorrente na inicial da ação civil pública que deu origem aos presentes autos, condenando a primeira requerida (CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR) a se abster de registrar, manter e divulgador o denominado "cadastro de passagens" e as três demais requeridas (A PROVIDORA ADMINISTRAÇÃO DE IMÓVEIS LTDA., EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA. e DEIB OTOCH S.A.) a não cederem ou fazerem uso das informações desse cadastro bem como se absterem de negar aos seus consumidores acesso ao crédito com fundamento em tais dados, sob pena de incidência de multa cominatória, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), para cada indevido registro, divulgação ou negativa de crédito.

Anotou a relatora, ainda, que, além das indenizações devidas a cada consumidor afetado, por prejuízos a serem apurados, na forma do art. 96 do CDC, em ações individuais de cumprimento e liquidação de sentença coletiva, também seria da responsabilidade dos requeridos responder, de forma solidária, pela compensação de danos morais coletivos, fixados no valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Peço vênia, todavia, para divergir de Sua Excelência quanto à quase totalidade de suas considerações.

1. Da nulidade do processo por falta de intimação de três das partes recorridas desde o recebimento, na origem, do recurso de apelação

Preliminarmente, e de ofício, tenho que o presente feito, no estado em que se encontra atualmente, não pode prosseguir.

Do acurado exame dos autos, extrai-se que a ação civil pública em tela foi ajuizada em desfavor de quatro requeridas distintas: a Câmara de Dirigentes Lojistas, na condição de mantenedora do SPC e, conseqüentemente, do cadastro de passagem objeto da controvérsia, e as empresas A Provedora Administração de Imóveis Ltda., Edu Garcia Comércio Ltda. e Deib Otoch S.A. que, pela narrativa da inicial, estariam se valendo das informações colhidas exclusivamente do referido cadastro para justificar a negativa de crédito a determinados consumidores.

Todas as partes réis foram aparentemente citadas e três delas compareceram aos autos, fazendo-se representar, todavia, por procuradores distintos (e-STJ fls. 169, 235, 674 e 675). Apenas Edu Garcia Comércio Ltda. deixou de responder à citação.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O feito foi adequadamente autuado na vara de origem, com indicação expressa de que figuravam como réus na ação em tela a Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador e outros.

Ocorre que, por algum equívoco, quando do recebimento da apelação pela Corte local, as segunda, terceira e quarta empresas requeridas foram suprimidas da autuação, prosseguindo aquele Tribunal no processamento do apelo como se apenas a Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador fosse a parte apelada.

A partir daí, as mencionadas corrés deixaram de ser intimadas de todos os atos processuais praticados.

Tal situação configura incontestemente ofensa ao princípio do contraditório e da ampla defesa, especialmente se vier a prevalecer o posicionamento externado no voto já proferido pela Ministra relatora, que cria obrigações (de natureza inibitória e indenizatória) para as três mencionadas partes requeridas que, por equívoco do Tribunal local, não foram intimadas nem sequer para a apresentação de contrarrazões ao especial.

É certo que, à exceção da falta de intimação das requeridas para apresentarem contrarrazões ao recurso ora em apreço, os demais atos processuais que se sucederam na origem a elas não acarretaram nenhum prejuízo concreto (já que o acórdão ora recorrido confirmou a sentença de improcedência do pedido autoral).

Desse modo, tenho por suficiente e imprescindível chamar o presente feito a ordem para que, antes que esta Turma julgadora prossiga no julgamento do especial, seja sanada a irregularidade apontada.

Assim, diante da necessidade de se evitar a prática de novo ato processual eivado de nulidade, revela-se prudente, para dizer o mínimo, que: (i) seja cancelado o julgamento já iniciado do presente feito; (ii) seja determinada a retificação da autuação - para que dela passe a constar, como partes recorridas, e não como meras interessadas, A Provedora Administração de Imóveis Ltda., Edu Garcia Comércio Ltda. e Deib Otoch S.A.; e (iii) sejam regularmente intimadas, na pessoa de seus respectivos advogados, as mencionadas recorridas para que apresentem, se assim o quiserem, dentro do prazo legal previsto para tanto, suas contrarrazões ao recurso especial de fls. 921/962 (e-STJ).

2. Da ilegalidade na manutenção de "cadastro de passagem" por falta de prévia comunicação do consumidor (art. 43, § 2º, do CDC)

Faz-se importante registrar, para melhor compreensão da real extensão da matéria devolvida a esta Corte Superior no presente recurso especial, que o que está em



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

discussão, na hipótese, é se andou bem a Corte local ao reconhecer a legalidade da manutenção do chamado "cadastro de passagem" pela primeira recorrida e a licitude da conduta das demais demandadas de negar a concessão de crédito a consumidores com esteio exclusivamente nas informações constantes de tal cadastro a respeito deles.

O recurso está fundado, nesse particular, apenas na alegação de ofensa e de divergência interpretativa dos arts. 43, §§ 1º, 2º e 3º, do CDC e 3º, inciso I, da Lei Federal nº 12.414/2011.

Nesse cenário, escapa à esta Corte Superior a possibilidade de investigar a existência de eventual ofensa a preceitos constitucionais, seja porque tal procedimento importaria na usurpação da competência constitucionalmente atribuída ao Supremo Tribunal Federal, seja porque, não sendo esse o propósito recursal, tal intromissão significaria a extrapolação dos limites do recurso especial e, conseqüentemente, a realização de julgamento *extra petita*.

De imediato, cumpre antecipar que não prospera a alegação recursal de ofensa a dispositivo da Lei Federal nº 12.414/2011, visto que o referido diploma legal disciplina única e exclusivamente a formação e consulta a bancos de dados com informações de adimplemento para a formação de histórico de crédito de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, ou seja, regulamenta os chamados "cadastros positivos" de crédito que, como se verá adiante, não constituem gênero de que o cadastro de passagem possa ser considerado espécie.

O que comumente se tem denominado "cadastro de passagem" ou "cadastro de consultas anteriores" é, em verdade, um banco de dados de consumo no qual os comerciantes registram consultas feitas a respeito do histórico de crédito de consumidores que com eles tenham realizado tratativas ou solicitado informações gerais sobre condições de financiamento ou crediário.

No referido cadastro, os dados arquivados simplesmente fazem referência às consultas anteriormente efetuadas em relação a determinado número de CPF/CNPJ, com explicitação da data de cada consulta e do nome da empresa que a realizou.

O cadastro de passagem, portanto, não se confunde com o conhecido cadastro de devedor (ou negativo) - que registra informações de eventual situação de inadimplemento do consumidor e está sujeito aos ditames do art. 43 do CDC - e também não pode ser visto como aquele a que se convencionou chamar de cadastro positivo - que registra informações de adimplemento, de pessoas naturais ou de pessoas jurídicas, e recebeu, como já mencionado, regulamentação específica da Lei nº 12.414/2011.

Importante destacar que, apesar de não indicar por si só a necessidade de



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

eventual restrição de crédito ao consumidor, o banco de dados em questão constitui importante ferramenta, posta à disposição dos fornecedores de produtos e serviços, para a prevenção de práticas fraudulentas, pois permite que, a partir da constatação de inusitada mudança no comportamento recente do titular do CPF ou CNPJ consultado, o fornecedor solicite deste acurada comprovação de sua identificação pessoal ou proceda com maior cautela ao verificar potencial situação de superendividamento.

Pode-se afirmar, assim, que o cadastro de passagem é banco de dados de natureza neutra e que, por isso, encontra-se subordinado, como todo e qualquer banco de dados ou cadastro de consumo, às exigências previstas no art. 43 do CDC, que assim dispõe:

*"Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.*

*§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.*

*§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.*

*§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.*

*§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.*

*§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.*

*§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor" (grifou-se).*

Preceitua o artigo 43, do CDC que o consumidor "*terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes*". Cadastros e dados devem ser, por expressa determinação do § 1º do referido dispositivo de lei, "*objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão*". E, ainda, em seu § 2º, consta a imposição de que "*a abertura*



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

*de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele*.

Não existe nenhuma dúvida de que as informações constantes do cadastro de passagem (CPF/CNPJ do consultado, datas de realização das consultas, e indicação dos nomes dos respectivos fornecedores por elas responsáveis) são objetivas, claras, presumidamente verdadeiras e apresentadas em linguagem de fácil compreensão, motivo pelo qual não se vislumbra, na espécie, nenhuma ofensa ao mencionado § 1º do art. 43 do CDC, porquanto atendida sua exigência.

O mesmo não se pode dizer do comando normativo inserto no § 2º do referido dispositivo de lei.

Na hipótese vertente, aferiu-se ser fato incontroverso que a primeira recorrida, mantenedora do cadastro de passagem, passou a disponibilizar as informações constantes de tal banco de dados - que ali foram inseridas sem prévia solicitação das pessoas a ela relacionados - sem sequer comunicar por escrito ao consumidor sua inclusão cadastral.

Tal prática, e não o cadastro de passagem em si, é que se revela ilegal, mesmo porque, sem ter ciência da própria existência de registros em seu nome, fica o consumidor indiretamente impedido de solicitar "*acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele*" (art. 43, *caput*, do CDC) e de, conseqüentemente, exigir a imediata correção de eventual inexatidão, prerrogativa que lhe é expressamente assegurada pelo § 3º do próprio art. 43 do CDC.

Não por outro motivo é que a Segunda Seção desta Corte, no julgamento do REsp n.º 1.061.134/RS, de que foi Relatora também a Ministra Nancy Andrighi, em 10/12/2008 (DJe de 1º/4/2009), pacificou o entendimento de que é "*ilegal e sempre deve ser cancelada a inscrição do nome do devedor em cadastros de proteção ao crédito realizada sem a prévia notificação exigida pelo art. 43, § 2º, do CDC*".

Nesse ponto específico, portanto, merece prosperar a irresignação recursal, impondo-se reconhecer a parcial procedência do pedido inibitório formulado pelo *Parquet* na petição inicial.

Desse modo, a primeira recorrida - Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador - deve se abster de registrar, manter e divulgar informações, constantes de seu "cadastro de passagem" (ou qualquer denominação que venha a lhe ser atribuída) que estejam relacionadas a consumidores que não tenham sido previamente comunicados da inclusão de seus nomes no referido banco de dados.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

3. Da responsabilidade exclusiva da mantenedora do cadastro de passagem pela ausência de comunicação prévia do consumidor

Como consabido, esta Corte Superior tem orientação jurisprudencial há muito consolidada e inclusive já sumulada no sentido de que "*cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição*" (Súmula nº 359/STJ).

A propósito:

*"AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. LEGITIMIDADE PASSIVA. PRECEDENTES.*

*1. A jurisprudência desta Corte Superior, antes mesmo da interposição do recurso especial, era firme em que os órgãos mantenedores de cadastros é que possuem legitimidade passiva para as ações que buscam a reparação dos danos morais decorrentes da inscrição, sem prévia notificação, do nome do devedor em seus cadastros restritivos.*

*2. Agravo regimental não provido."*

(AgRg no REsp nº 628.205/RS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 4/10/2012, DJe de 9/10/2012).

*"RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. PRÉVIA COMUNICAÇÃO. SÚMULA N. 359/STJ.*

*1. A ausência de prévia comunicação ao consumidor da inscrição do seu nome em órgão de proteção ao crédito enseja a indenização por danos morais. Precedentes.*

*2. 'Cabe ao órgão mantenedor do Cadastro de Proteção ao Crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição' (Súmula n. 359/STJ).*

*3. No caso concreto, houve a prévia notificação do devedor pela entidade mantenedora do serviço de proteção ao crédito (e-STJ fl. 566), razão pela qual não há falar em solidariedade da Serasa pelos danos causados ao consumidor.*

*4. Agravo regimental desprovido."*

(AgRg no AREsp 140.884/SP, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 07/08/2012, DJe 15/08/2012)

No caso em apreço, a única ilegalidade constatada está relacionada à ausência de comunicação prévia dos consumidores a respeito da inserção de seus dados pessoais no chamado "cadastro de passagem".

A responsabilidade de adequar-se ao comando inserto no art. 43, § 2º, do CDC é, portanto, exclusiva da primeira recorrida - Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador. Apenas sobre ela, que é a responsável pela manutenção do banco de dados ora questionado (e não sobre as demais recorridas), portanto, é que devem recair tanto a obrigação de abstenção da prática aqui reconhecida como ilícita quanto a obrigação de reparar e compensar eventuais



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

prejuízos de ordem material e moral que, comprovadamente, tenham sido suportados por consumidores em virtude de injusta negativa de concessão de crédito fundada única e exclusivamente nas anotações constantes do chamado "cadastro de passagem".

O ordenamento jurídico pátrio não impõe ao fornecedor a obrigação de conceder crédito indistintamente.

Muito pelo contrário, a concessão de crédito é faculdade do fornecedor, abalizada, como bem anotado por ambas as instâncias de cognição plena, no princípio da autonomia da vontade.

O que se veda, em verdade, quando a possível concessão de crédito está inserida no âmbito do oferecimento de produtos ou serviços ao público consumidor, é a criação de óbices manifestamente desarrazoados e criadores de verdadeira situação discriminatória entre potenciais beneficiados.

Na hipótese vertente, porém, não foi essa a conduta adotada pelas empresas fornecedoras incluídas no polo passivo.

As negativas de crédito por elas levada a efeito e descritas na inicial se mostraram pautadas em critério eminentemente objetivo, qual seja, o de optar pela não celebração do negócio quando verificada a excessiva anotação de consultas a respeito do consumidor em curtíssimo lapso temporal.

Tal situação indicava para as referidas fornecedoras, a partir dos critérios por elas eleitos no desempenho de sua liberdade de gestão empresarial, a presunção de que poderiam estar diante de possível prática fraudulenta ou, no mínimo, de potencial risco de inadimplemento por parte do consumidor, dada a possibilidade, ainda que remota, de já se encontrar significativamente endividado.

É até possível criticar a opção feita pelos fornecedores de adotar postura tão rigorosa para a concessão de crédito a seus clientes, mas não se pode afirmar que essa excessiva cautela constitui ato ilícito capaz de gerar danos morais ou materiais a serem por elas indenizados.

Cumprir registrar, ainda, que não há nenhum elemento nos autos que indique que as fornecedoras anuíam ou mesmo tinham ciência da existência de qualquer irregularidade do "cadastro de passagem", sendo também por isso desmedido responsabilizá-las pela simples utilização de informações colhidas de banco de dados aparentemente válido.

Pelo exposto, apenas a primeira recorrida deve ser condenada a reparar e compensar os danos materiais e morais comprovadamente suportados por consumidores cujo acesso ao crédito tenha sido obstado com fundamento única e exclusivamente nos dados



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

provenientes do "cadastro de passagem", tudo a ser apurado, conforme os arts. 95 e 97 do CDC, em eventuais ações individuais de cumprimento e liquidação da presente sentença coletiva.

#### 4. Da não configuração de danos morais coletivos.

Diferentemente da relatora, tenho que, no caso, não está configurada a ocorrência de dano moral coletivo.

O dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, se dá quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva.

No Direito brasileiro, tal espécie de dano, que agride os interesses e direitos de natureza transindividual, encontra respaldo nos arts. 1º da Lei nº 7.347/1985 e 6º, VI, do CDC, bem como no art. 944 do CC.

Assim, para haver a condenação à reparação por dano moral coletivo, é essencial que o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais. Logo, não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a sua caracterização.

Ademais, consoante Xisto Tiago de Medeiros Neto,

*"(...) no tempo presente, o reconhecimento e a efetiva reparação dos danos morais coletivos, em decorrência da violação do ordenamento jurídico e da ofensa a valores e bens mais elevados do agrupamento social, deve resultar no sancionamento eficaz do ofensor, com desestímulo a novas lesões, além de assegurar destinação adequada e específica da parcela da condenação, em prol da coletividade afetada ou comunidade na qual se insira, direta ou indiretamente".* (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O Dano Moral Coletivo e a Sua Reparação. In: Revista Eletrônica do TRT da 9ª Região - Dano Moral Coletivo, v. 4, n. 38, Mar./2015, pág. 35)

Desse modo, é certo que o dano moral coletivo possui importantes funções - dissuasória (prevenção de condutas antissociais), sancionatório-pedagógica (punição do ato ilícito) e compensatória (reversão da indenização em prol da própria comunidade direta ou indiretamente) -, essenciais para a preservação do sentimento coletivo de dignidade e de solidariedade humanas, mas, para não haver o seu desvirtuamento, a banalização deve ser evitada.

Com efeito, como bem salientado pelo Ministro Raul Araújo,



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

"(...) a condenação em reparar o dano moral coletivo visa punir e inibir a injusta lesão da esfera moral de uma coletividade, preservando, em ultima ratio, seus valores primordiais. Assim, seu reconhecimento deve se limitar às hipóteses em que configurada grave ofensa à moralidade pública, sob pena de sua banalização, tornando-se, somente, mais um custo para as sociedades empresárias, a ser repassado aos consumidores" (REsp nº 1.303.014/RS, Quarta Turma, DJe de 26/5/2015 - grifou-se).

Na mesma esteira, os seguintes precedentes da Terceira Turma desta Corte

Superior:

" *CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. EXPLORAÇÃO DA ATIVIDADE DE BINGOS. ILICITUDE. PRECEDENTES. DANO MORAL COLETIVO. POSSIBILIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. IMPOSSIBILIDADE.*

*(...) - O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa. Precedentes.*

*- Não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.*

*- Não ocorrência de dano moral coletivo na hipótese dos autos: associação civil sem fins lucrativos que realizou a conduta em questão (bingos e sorteio prêmios) com a finalidade de angariar fundos para o fomento do desporto local.*

*(...) - Recurso especial parcialmente provido." (REsp nº 1.438.815/RN, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, DJe de 1º/12/2016 - grifou-se)*

" *RECURSO ESPECIAL - DANO MORAL COLETIVO - CABIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REQUISITOS - RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL - OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE - CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - EXIGÊNCIA DE SUBIR LANCES DE ESCADAS PARA ATENDIMENTO - MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO PROPORCIONAL - DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.*

*I - A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente.*

*II - Todavia, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie.*



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

(...) VI - *Recurso especial improvido.* (REsp nº 1.221.756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, DJe 10/2/2012 - grifou-se)

Assim, com base nesses parâmetros, não há falar, na espécie, em ocorrência de dano moral coletivo.

Isso porque, o simples fato de a primeira recorrida não ter se desincumbido do ônus de providenciar a comunicação prévia do consumidor a respeito de sua inclusão no denominado "cadastro de passagem" não constituiu ato antijurídico de grau de reprovabilidade tal que fosse capaz de, transbordando os lindes do individualismo, afetar, com significativa gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais.

A prática, ainda que tenha representado ofensa ao comando legal do § 2º do art. 43 do CDC, passou ao largo de produzir sofrimentos, inquietude social ou alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Além disso, as informações contidas no referido cadastro acerca dos consumidores a elas relacionados não podem ser tidas como de caráter desabonador, revelando-se verdadeiramente incapazes de atingir a esfera dos direitos de personalidade de quem quer que seja.

Em verdade, o que se pode extrair do caderno processual é que não houve intenção deliberada da recorrida em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter nenhuma vantagem indevida e, menos ainda, a causar danos de qualquer natureza ao público consumidor.

### 5. Do dispositivo

Ante o exposto, voto pelo acolhimento da preliminar de nulidade do processo por falta de intimação das partes recorridas e pela consequente adoção das medidas saneadoras sugeridas no item 1.

Rejeitada a preliminar suscitada, divergindo da relatora, dou parcial provimento ao recurso especial para, reformando em parte o acórdão recorrido, julgar parcialmente procedente o pedido formulado na inicial, de modo a condenar apenas a primeira recorrida - Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador - a (i) se abster de registrar, manter e divulgar informações, constantes de seu "cadastro de passagem" (ou qualquer denominação que lhe venha a ser atribuído), a respeito de consumidores que não tenham sido previamente comunicados da inclusão de seus respectivos dados pessoais no referido banco de dados, e (ii) reparar e compensar os danos materiais e morais comprovadamente suportados por consumidores cujo acesso ao crédito tenha sido obstado com fundamento única e



## **SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

exclusivamente nos dados provenientes do "cadastro de passagem", tudo a ser apurado, conforme os arts. 95 e 97 do CDC, em eventuais ações individuais de cumprimento e liquidação da presente sentença coletiva

Fixo, para a hipótese de descumprimento da mencionada obrigação de não fazer, multa no valor de 10.000,00 (dez mil reais) para cada incorrência na prática vedada.

É o voto.



## SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

### CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2017/0302504-0      **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.726.270 / BA**

Números Origem: 003097352014 01110171920068050001 1110171920068050001

PAUTA: 27/11/2018

JULGADO: 27/11/2018

#### **Relatora**

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

#### **Relator para Acórdão**

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MÁRIO PIMENTEL ALBUQUERQUE**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

#### **AUTUAÇÃO**

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA  
RECORRIDO : CAMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SALVADOR  
ADVOGADOS : JOSÉ LEITE SARAIVA FILHO - DF008242  
                  SÉRGIO EMÍLIO SCHLANG ALVES - BA003635  
                  TIAGO CACIM D' ERRICO E OUTRO(S) - BA028288  
INTERES. : A PROVIDORA ADMINISTRACAO DE IMOVEIS LTDA  
INTERES. : EDU GARCIA COMÉRCIO LTDA  
INTERES. : DEIB OTOCH S/A

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Práticas Abusivas

#### **CERTIDÃO**

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

Prosseguindo no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, divergindo do voto da Sra. Ministra Relatora, a Turma, por maioria, deu parcial provimento ao recurso especial, nos termos do voto do Sr. Ministro Ricardo, que lavrará o acórdão. Vencida a Sra. Ministra Nancy Andrighi. Votaram com o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro (Presidente).