

**INSTITUTO BRASILEIRO DE ENSINO, DESENVOLVIMENTO E PESQUISA (IDP)**  
**SÃO PAULO**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITO, JUSTIÇA E DESENVOLVIMENTO**

**CAROLINA CARVALHO LEMOS**

**DECISÕES AUTOMATIZADAS NOS SISTEMAS DE PONTUAÇÃO DE  
CRÉDITO E O DIREITO À EXPLICAÇÃO ALGORÍTMICA DO  
TITULAR DE DADOS PESSOAIS**

**SÃO PAULO – SP**  
**2020**

**CAROLINA CARVALHO LEMOS**

**DECISÕES AUTOMATIZADAS NOS SISTEMAS DE PONTUAÇÃO DE  
CRÉDITO E O DIREITO À EXPLICAÇÃO ALGORÍTMICA DO  
TITULAR DE DADOS PESSOAIS**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado Interdisciplinar Profissional em Direito, Justiça e Desenvolvimento do IDP, como requisito para obtenção do título de Mestre em Direito, Justiça e Desenvolvimento, sob orientação do Prof. Dr. Danilo Doneda.

**SÃO PAULO – SP  
2020**

**CAROLINA CARVALHO LEMOS**

**DECISÕES AUTOMATIZADAS NOS SISTEMAS DE PONTUAÇÃO DE  
CRÉDITO E O DIREITO À EXPLICAÇÃO ALGORÍTMICA DO  
TITULAR DE DADOS PESSOAIS**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado Interdisciplinar Profissional em Direito, Justiça e Desenvolvimento do IDP, como requisito para obtenção do título de Mestre em Direito, Justiça e Desenvolvimento, sob orientação do Prof. Dr. Danilo Doneda.

Data da defesa

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Orientador Danilo Cesar Maganhoto Doneda  
Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP**

---

**Prof. Avaliador Ricardo Morishita Wada  
Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP**

---

**Profª. Avaliadora Ana de Oliveira Frazão  
Universidade de Brasília - UnB**

*Ao meu amado filho, Enzo.  
Aos titulares de dados pessoais que perderam  
oportunidades significativas, em razão de  
injustiças algorítmicas.*

## AGRADECIMENTOS

Durante a jornada deste estudo, pude amadurecer em diversos aspectos pessoais e profissionais. Todos os esforços e privações foram compensados pelas sensações de satisfação e entusiasmo por novas descobertas.

Devo todos essas valiosas experiências ao meu querido filho Enzo, que, carinhosamente, manifesta orgulho por esta minha conquista.

À minha amada mãe, Zilda, que me acolheu em todos os momentos angustiantes.

Ao meu eterno amigo, Afonso, que me deu todo apoio e cobertura na rotina pessoal e profissional, com *insights* valiosos e uma visão crítica sobre o sistema.

À minha querida colega de trabalho, Bruna Diniz, sem cujo talento e auxílio desmedido esta pesquisa seria incerta.

Ao meu orientador, Doutor Danilo Doneda, que, enquanto professor, compartilhou uma base sólida das disciplinas de privacidade e proteção de dados pessoais, e, enquanto profissional, é um dos principais responsáveis por promover a cultura e a garantia da proteção de dados pessoais dos cidadãos brasileiros.

Aos Professores do mestrado que me apresentaram a relevância da pesquisa empírica: Maria Tereza Uille Gomes e Ricardo Morishita. A aplicação prática nos estudos teóricos me fascinaram e alocaram meus propósitos no campo do Direito.

A todos os Professores e Coordenadores do Instituto Brasiliense de Direito Público (IDP), na pessoa do Professor Gilmar Ferreira Mendes, que oportunizou a tantos profissionais brasileiros um modelo de ensino global e altamente qualificado.

Aos Professores Doutores que compuseram a minha banca de defesa, Ricardo Morishita e Ana Frazão, que, além de fonte inspiração nos estudos, honraram-me com suas presenças e ricas reflexões.

Aos meus queridos amigos da primeira turma do mestrado do IDP São Paulo. Juntos, enfrentamos desafios, trocamos profundos debates, experiências acadêmicas e de superações de vida.

Aos integrantes do grupo de estudo *Lawgortihm*, na pessoa dos pesquisadores Marco Almada e Juliano Maranhão, que me apresentaram a literatura de excelência no campo do Direito e Inteligência Artificial.

*“You no longer watch TV, it is TV that watches you (live),” or again: “You are no longer listening to Don’t Panic, it is Don’t Panic that is listening to you”— a switch from the panoptic mechanism of surveillance (Discipline and Punish [Surveiller et punir]) to a system of deterrence, in which the distinction between the passive and the active is abolished. There is no longer any imperative of submission to the model, or to the gaze “YOU are the model!” “YOU are the majority!” Such is the watershed of a hyperreal sociality, in which the real is confused with the model, as in the statistical operation, or with the medium. ...Such is the last stage of the social relation, ours, which is no longer one of persuasion (the classical age of propaganda, of ideology, of publicity, etc.) but one of deterrence: “YOU are information, you are the social, you are the event, you are involved, you have the word, etc.” An about-face through which it becomes impossible to locate one instance of the model, of power, of the gaze, of the medium itself, because you are always already on the other side.”*

Jean Baudrillard, *Simulacra and Simulation*

## RESUMO

O tratamento de dados pessoais constitui matéria relevante neste início de século XXI, em que a chamada “era digital” tem suscitado discussões em torno dos parâmetros legais e políticos da privacidade e da proteção dos dados pessoais, em face do desenvolvimento e implementação de novas tecnologias que baseiam em dados para a tomada de decisões. Nesse contexto, esta dissertação tem como objeto de estudo a crescente utilização da tecnologia da informação para o processamento dos dados pessoais com propósito de atingir a máxima eficiência nos processos de diversas áreas. O objetivo nuclear deste trabalho consiste em examinar, à luz do Direito, em que medida as noções de transparência e direito de resposta são contempladas em decisões automatizadas utilizadas nos processos de análise de pontuação de crédito pelos *bureaus* de crédito existentes no Brasil. Para tanto, lança-se mão de metodologia pautada na concatenação entre pesquisa bibliográfica e documental, análise jurisprudencial e cotejamento entre as legislações nacional e estrangeira para investigar, a partir das políticas de privacidade, a jornada do titular quando do tratamento de dados pessoais, tomando-se como exemplo de caso concreto a Serasa Experian. Como resultado desta pesquisa, constatou-se a influência da utilização de robôs na formação do perfil de crédito, bem como a necessidade de mais observância ao devido processo legal e mais produtividade em face do grande volume de dados manuseados através do Big Data. Some-se a isso a escassez de recursos e políticas públicas para garantir a transparência e o direito à explicação aos titulares de dados pessoais. Pôde-se observar que os principais problemas no tratamento automatizado para formação do *credit score* enfrentados pelos titulares são vinculados à falta de transparência quanto aos critérios utilizados nos sistemas de classificação e avaliação. Além de prejuízos no âmbito econômico por obstruir o acesso ao crédito, a obscuridade nos processos automatizados implica, entre outros atentados à dignidade da pessoa humana, possibilidades de discriminação social, etária, étnica e de gênero. Para minorar essa condição desfavorável ao cidadão, propõe-se à Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais a adoção de melhores práticas para maior controle, previsibilidade e explicabilidade nos processos automatizados que formam o *credit score*.

**Palavras-chave:** Proteção de dados; Tomada de decisão automatizada; Direito à explicação; *Credit score*.

## **ABSTRACT**

The treatment of personal data is a relevant matter in the beginning of the 21st century, in which the so-called “digital age” has sparked discussions around the legal and political parameters of privacy and the protection of personal data, in view of the development and implementation of new technologies. that rely on data for decision making. In this context, this dissertation has as its object of study the growing use of information technology for the processing of personal data in order to achieve maximum efficiency in the processes of different areas. The main objective of this work is to examine, in the light of the Law, the extent to which the notions of transparency and right of reply are contemplated in automated decisions used in the credit score analysis processes by credit bureaus existing in Brazil. To this end, we use a methodology based on the concatenation between bibliographic and documentary research, jurisprudential analysis and comparison between national and foreign legislation to investigate, from the privacy policies, the holder's journey when processing personal data, taking Serasa Experian is an example of a specific case. As a result of this research, it was found the influence of the use of robots in the formation of the credit profile, as well as the need for more compliance with the due legal process and more productivity in face of the large volume of data handled through Big Data. Add to that the scarcity of resources and public policies to guarantee transparency and the right to explanation for holders of personal data. It was observed that the main problems in the automated treatment for the formation of credit score faced by cardholders are linked to the lack of transparency regarding the criteria used in the classification and evaluation systems. In addition to losses in the economic sphere by obstructing access to credit, the obscurity in automated processes implies, among other attacks on the dignity of the human person, possibilities of social, age, ethnic and gender discrimination. To alleviate this unfavorable condition for citizens, we propose the National Authority for the Protection of Personal Data to adopt better practices for greater control, predictability and explainability in the automated processes that make up the credit score.

**Keywords:** Data protection; Automated decision making; Right to explanation; Credit score.



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACCIS - Associação de Fornecedores de Informações de Crédito ao Consumidor (*Association of Consumer Credit Information Suppliers* - Europa)

ADI - Ação Direta de Inconstitucionalidade

AFSA - Associação Americana de Serviços Financeiros (*American Financial Services Association*)

ANBC - Associação Nacional dos *Bureaus* de Crédito

ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados

FTC - Comissão Federal de Comércio (*Federal Trade Commission*)

GAIDMP - *Guidelines on Automated Individual Decision Making and Profiling*

IA - Inteligência Artificial

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

RGPD - Regulamento Geral sobre Proteção de Dados

RIPD - Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - <i>Panóptico e sociedade disciplinar</i> .....	12
Figura 2 - <i>Sociedade de controle</i> .....	13
Figura 3 - Fragmento de conversa com representante de agência .....	66
Figura 4 - Saúde financeira.....	88

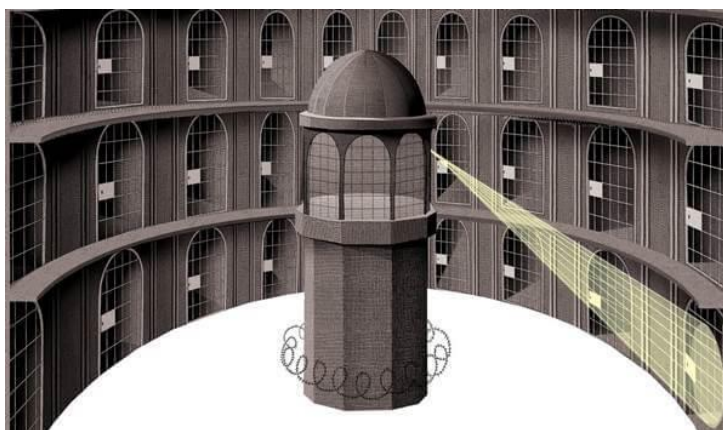
## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1</b>	<b>SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, NOVAS TECNOLOGIAS E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS</b> .....	18
1.1	A reinvenção do conceito de privacidade na Sociedade Informacional e a tutela da proteção de dados pessoais .....	18
1.2	Direito à privacidade e proteção de dados pessoais no ordenamento jurídico europeu.....	23
1.3	Direito à privacidade e proteção de dados pessoais no ordenamento jurídico brasileiro.....	26
1.4	Os direitos fundamentais na sociedade da informação.....	29
1.4.1	Autodeterminação informativa.....	34
1.4.2	Livre desenvolvimento da personalidade.....	36
1.4.3	Direitos de igualdade e não discriminação.....	37
1.4.4	Transparência e acesso aos dados pessoais.....	39
<b>2</b>	<b>O DIREITO À EXPLICAÇÃO NAS DECISÕES AUTOMATIZADAS DE <i>CREDIT SCORE</i></b> .....	42
2.1	Decisões Automatizadas e <i>Credit Score</i> : O problema da Opacidade e Discriminação Algorítmica.....	47
2.2	Direito à explicação: estruturando um conceito legal.....	53
2.3	Existe um <i>trade off</i> entre Segredo Comercial e Direito à Explicação Algorítmica?.....	62
<b>3</b>	<b>APLICAÇÃO PRÁTICA DO DIREITO À EXPLICAÇÃO ALGORÍTMICA NO PERFIL DE CRÉDITO</b> .....	73

3.1	Políticas Públicas para o Efetivo Direito à Explicação Algorítmica.....	74
3.2	A Jornada do Titular de Dados Pessoais: Da Política de Privacidade ao Acesso aos Dados Pessoais.....	77
3.3	Melhores Práticas no Sistema de Pontuação de Crédito para Garantia do Direito à Explicação Algorítmica: Propostas para ANPD .....	91
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>98</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>103</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>109</b>

## INTRODUÇÃO

Em um de seus escritos a respeito do que denomina sociedades de controle, o filósofo Gilles Deleuze discorre sobre como nos movemos do que Michel Foucault descrevera como sociedade disciplinar (Figura 1)<sup>1</sup> em direção a uma sociedade de controle. Um aspecto importante da sociedade de controle é que ela se apresenta, na verdade, como um espaço de liberdade no qual podemos fazer o que quisermos.<sup>2</sup> Não mais limitados por estruturas fechadas, como a escola tradicional ou a fábrica, podemos buscar para nossos filhos uma educação nos moldes da escola invertida (*home-schooling*) ou trabalhar em casa (*home-office*). Não à toa, a palavra “lar” (*home*) aparece nesses neologismos, em vez de “casa” (*house*) para indicar que dispomos de um espaço afetivo e aconchegante para realizarmos tarefas que antes eram feitas



**Figura 1** - Panóptico e sociedade disciplinar

em ambientes impessoais e por vezes insalubres. Isso parece liberdade, mas devemos notar como ela difunde a “responsabilidade” ao longo da vida. Talvez seja bom trabalhar em casa, mas agora espera-se que respondamos às demandas do trabalho, mesmo fora do escritório. Embora “liberados” do espaço de trabalho fechado, as demandas do trabalho invadem todo o nosso tempo.

Enquanto a liberdade parece aumentar por um lado, o controle de nossas atividades se expande por outro. Em vez de um Panóptico, com um ponto focal centralizado a partir do qual a atividade é monitorada, temos uma matriz difusa de algoritmos de coleta de informações. Tudo é rastreado e codificado, interpretado em padrões que são aceitáveis ou inaceitáveis. Portanto, dentro de tal quadro, o conhecimento de que estamos sendo vigiados parece apenas reforçar o poder dos detêm o controle dos aparatos de vigilância. Em vez de ser estimulados à

<sup>1</sup> UNIVERSO DA FILOSOFIA, 2020, s.p.

<sup>2</sup> Cf. DELEUZE, 1992.

paranoia, como na sociedade disciplinar, somos encorajados a não nos preocupar porque não estamos fazendo nada de errado, ao mesmo tempo em que imaginamos que aqueles que estão quebrando as regras serão pegos (Figura 2).<sup>3</sup> É importante para a sociedade de controle manter



**Figura 2** – Sociedade de controle

a ilusão de liberdade, mas devemos observar as maneiras pelas quais a liberdade aqui é apenas uma ilusão. Pode-se dizer ou fazer o que quiser, porém dentro de parâmetros muito rígidos. No caso da sociedade de vigilância, o importante é entendermos como um aparato de poder exerce controle sobre nós exatamente nos permitindo, aparentemente, garantir nossa segurança e liberdade.

De fato, a tecnologia mudou os padrões de comunicação, afetando o comportamento humano e o modo como os indivíduos interagem entre si. A atual modernidade é marcada por uma profunda transformação nos modelos negócios que quebraram formatos já muito consolidados, substituindo-os sucessiva e rapidamente. Sobre essas características, Zygmunt Bauman, traz o conceito de que a modernidade é fluida, maleável e não mantêm a mesma forma por muito tempo, o que requer maior cuidado e vigilância para ser sustentada.<sup>4</sup> Diz-se que vivemos, hoje, sob o signo da vigilância, quase que numa versão macrocômica de um programa de entretenimento como *Big Brother*, cujo êxito talvez se deva ao fato de refletir, simultaneamente, nosso fetiche, culturalmente aprendido, em torno da escopofilia. Senão, vejamos: os candidatos a empregos são classificados de acordo com o que suas atividades nas redes sociais dizem sobre sua conduta. Os engenheiros de *software* são avaliados por suas contribuições para projetos de código aberto, com pontos atribuídos quando outros usam seu código. Os indivíduos são avaliados como propensos a votar em um candidato com base em seus padrões de consumo. Prisioneiros recém-libertados são avaliados quanto à probabilidade de reincidência. Como essas pontuações são desenvolvidas?

<sup>3</sup> MERCADO LIVRE, 2020, s.p.

<sup>4</sup> Cf. BALMAN, 2001.

Inúmeras são as situações em que nos deparamos com decisões automatizadas na era da informação. Tomem-se como exemplos os motoristas de aplicativo de transporte individual que são avaliados automaticamente pelos usuários da plataforma, classificando-os em uma escala de uma a cinco estrelas. Apesar de não conhecerem os critérios das notas, esses motoristas, se mal avaliados, serão bloqueados e seu contrato de trabalho será extinto, sem direito a uma explicação do *chefe-robô*, que não o considerou um motorista ideal para trabalhar naquela organização. Ou consumidores classificados automaticamente como “confiáveis” ou “não-confiáveis” com base em fórmulas algorítmicas secretas, que formam relatórios de créditos muitas vezes imprecisos e opacos. Em cenários ainda mais sensíveis, algoritmos estão sendo aplicados para avaliar a probabilidade de reincidência de um suspeito, ou até mesmo prever crimes com base em sistemas de reconhecimento facial e *Big Data*, comparando-os a grupos de infratores com características semelhantes. Nas mais diversas esferas da vida, verdadeiros dossiês digitais são construídos sobre o indivíduo, a fim de formar uma reputação, geralmente à sua revelia.

Nessa sociedade de controle, algoritmos preditivos extraem informações pessoais para fazer suposições sobre as prováveis ações e riscos dos indivíduos. As atividades de uma pessoa são transformadas em pontuações que a classificam acima ou abaixo de outrem. Entidades privadas e públicas contam com avaliações algorítmicas para tomar decisões importantes sobre indivíduos. Nada mais cristalino de como estamos sob o jugo de um olhar invisível, onividente, onipresente e, em alguma medida, onipotente. Nesse cenário, uma empresa de cartão de crédito usa algoritmos de pontuação comportamental para avaliar o risco de crédito dos consumidores; afinal, estes usaram seus cartões para pagar desde uma pizza a um serviço de lava-jato. Assim, sítios que armazenam informações sobre maus motoristas, por exemplo, podem compartilhá-las com seguradoras de veículos que pontuam o potencial de risco dos segurados. Embora, aparentemente, os sistemas automatizados avaliem todos os indivíduos da mesma forma, isso não obsta a ocorrência de discriminações. Afinal, uma vez que seres humanos programam algoritmos, seus valores são incorporados às instruções do *software*, conhecidas como código-fonte e algoritmos preditivos.

A indústria de dados, mediante agências de relatórios de crédito, opera no sentido de coletar e, subsequentemente, fornecer informações às empresas sobre o comportamento dos titulares de cartões. As empresas usam essas informações para rastrear possíveis riscos em transações com esses cidadãos e, para tal, contam com relatórios e pontuações de crédito para determinar a probabilidade de que os mutuários em potencial paguem seus empréstimos. Esse serviço interessa, por exemplo, a instituições como bancos e cooperativas de crédito, que

dependem de dados para determinar se devem disponibilizar contas correntes ou empréstimos a pessoas físicas. Algumas seguradoras usam dados para determinar quais produtos de seguro disponibilizar e para definir os prêmios das apólices. Por sua vez, alguns credores de pagamentos usam dados com relação ao gerenciamento de contas correntes e pagamento de contas de telecomunicações e serviços públicos para determinar a probabilidade de falha no reembolso de adiantamentos em dinheiro de pequenos dólares. Já os comerciantes contam com a indústria de dados para determinar se aprovam o pagamento por cheque ou cartão de pagamento eletrônico. Os empregadores podem usar dados para selecionar funcionários em potencial para determinar a probabilidade de comportamento fraudulento. Em suma, várias empresas dependem de dados para identificar e avaliar os riscos potenciais que um potencial cliente pode representar antes de entrar em uma relação financeira. No caso de pontuação de crédito, os credores combinam as contagens de crédito tradicionais com analistas de créditos que rastreiam as transações dos consumidores. Desse modo, por exemplo, os sistemas de análise de crédito podem presumir que a economia de dinheiro de um cidadão se correlaciona com prováveis dificuldades financeiras oriundas de sua classe social.<sup>5</sup>

Todavia, os sistemas de pontuação são obscuros ou mesmo sigilosos. Embora algumas pontuações, como crédito, estejam disponíveis ao público, os *bureaus* se recusam a revelar o método e a lógica de seus sistemas preditivos. Assim, ninguém pode contestar a forma de pontuação e os resultados apresentados porque os algoritmos são guardados cautelosamente. Em face desse desequilíbrio de formas, esta dissertação parte da hipótese de que os resultados dos sistemas de pontuação de crédito prejudicam possíveis reivindicações dos apoiadores. As pontuações de crédito apresentam resultados arbitrários que podem ter um grande impacto em grupos historicamente subordinados. Frente a esse desequilíbrio de forças, o Direito assume um papel crucial na salvaguarda do titular de crédito. Afinal, o Direito não se limita apenas a identificar o que é justo ou injusto, ou se uma ordem judicial atende aos parâmetros legais. Mais do que isso, desempenha um papel fundamental na solução dos problemas sociais, podendo inibir ou promover processos de inovação para o desenvolvimento social.<sup>6</sup> Trubek, ao tratar de Direito e Desenvolvimento, entende que, para o desenvolvimento de uma sociedade, não se exige apenas a capacidade técnica do jurista, mas também o conhecimento encarnado nos participantes e sua aplicação em habilidades empíricas baseadas nos problemas complexos enfrentados pelos indivíduos naquele contexto social, motivando a inovação e a realização de

---

<sup>5</sup> Cf. STEIN, 2002.

<sup>6</sup> Cf. MENDES, 2015.



trabalhos interdisciplinares<sup>7</sup>. Ao tratarmos de inovação, não estamos necessariamente falando sobre tecnologia, mas também de inovação social, ou seja, novos modelos de comportamento organizacional e processos estratégicos para a solução dos problemas específicos de uma sociedade, a depender de sua cultura, valores e crença. Nesse sentido, é salutar traçar quais são os problemas peculiares de cada sociedade.<sup>8</sup> Exemplos disso são os novos arranjos empresariais transformados estruturalmente pelas novas tecnologias de comunicação que combinam dados à um aglomerado de aplicações tecnológicas que interagem com os indivíduos na camada mais íntima de suas vidas.

As relações na sociedade contemporânea são cada vez mais complexas e desafiam o Direito à novas investigações para estabelecer padrões de comportamento aceitáveis em uma determinada sociedade. Entretanto, para que esses arranjos sociais sejam razoavelmente justos, é necessário algum grau de aplicabilidade para orientar as instituições sociais.<sup>9</sup> Com esse propósito, o Parlamento Europeu desenvolveu, juntamente com os Estados-Membros, diretrizes para o desenvolvimento ético da Inteligência Artificial com objetivo de fomentar a pesquisa científica e a inovação, centrada no bem-estar social. Partindo dessa perspectiva, uma das questões a serem respondidas nesta dissertação consiste em: Como promover o avanço da sociedade sem causar o retrocesso da justiça? Essa questão se desdobra em outra, mais específica: decisões automatizadas violam o direito individual ao criar uma exposição que vai de encontro às liberdades individuais, bem como às leis de acesso à informação? É nesse contexto que esta pesquisa pretende abordar as principais discussões acerca do direito à explicação diante de decisões automatizadas no contexto da análise de concessão de crédito pelos *bureaus* do Brasil, tendo como objetivo geral perquirir em que medida as decisões automatizadas vão de encontro com o direito à informação, de um lado, e à privacidade, de outro.

Esta dissertação parte da premissa de que o progresso social impulsionado pela tecnologia não é um fim em si mesmo e não pode ser enfrentado meramente como uma questão técnica e econômica. Deve estar intrinsecamente conectado aos direitos sociais e individuais, compreendendo realmente as demandas concretas da sociedade e a essência do Estado de Direito. Para cumprir suas expectativas, a pesquisa é dividida em três capítulos. No Capítulo I, procura-se situar, no contexto da chamada “sociedade em rede”, para uns, ou “sociedade da informação”, para outros, a evolução do conceito de privacidade e de proteção de dados

---

7 Cf. TRUBEK, 2007.

8 Cf. UBER BLOG, 2020.

9 Cf. AMARTYA, 2009.

peçoais. As primeiras exposições da pesquisa abordam o progresso tecnológico e o avanço do conceito de privacidade, antes atrelado à ideia de “ser deixado a só”, mas que atualmente pretende alcançar novos direitos básicos, que consistem na autodeterminação informativa, igualdade, liberdade de escolha e de expressão, transparência, livre desenvolvimento da personalidade, segurança das informações e dados pessoais, os quais serão discutidos no decorrer deste trabalho. Ainda no primeiro capítulo, serão apresentados os desafios com que se depara o Direito ao acompanhar as novas questões jurídicas que surgem com o desenvolvimento tecnológico. Consideramos que esses desafios não devem inibir a atuação do Direito, que desempenha papel fundamental quando o objeto de regulação é a informação.

Já no Capítulo II, a pesquisa versa acerca da conceituação legal das decisões automatizadas e suas implicações no Direito à Explicação, previsto no artigo 20 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (doravante LGPD). Nessa parte da pesquisa, preocupou-se em demonstrar o quanto a modelagem algorítmica pode ser tendenciosa ou ineficiente quando avança a linha da privacidade e proteção de dados pessoais com o propósito de fomentar o progresso social. O objetivo do capítulo consiste em ressaltar a crescente prevalência por sistemas de tomada de decisão algorítmica, o que torna a discussão sobre modelos preditivos cada vez mais necessária, vez que os setores público e privado utilizam diversas técnicas como o *Big Data*, aprendizado de máquina, inteligência artificial e internet das coisas para aproveitarem os recursos dos algoritmos que os auxiliam a prever situações e tomar decisões. Em uma proporção ampla, essas técnicas têm o potencial de impactar até mesmo a democracia, ou em menor proporção, garantias individuais, como o acesso ao crédito.

Finalmente, a partir da análise teórica acerca do Direito à Explicação nas decisões automatizadas, o Capítulo III dedica-se a um diagnóstico no campo da problemática da análise de crédito no contexto brasileiro contemporâneo. Em perspectiva empírico-analítica, o capítulo pondera, a partir de exame da atuação da Serasa, sobre possíveis medidas para a garantia do titular receber uma decisão inteligível e capaz de reconstituir todo o processo que resultou a análise de crédito, a partir do julgamento executado por um robô, do início ao fim. Ademais, são apresentadas à ANPD um conjunto de melhores práticas a serem adotadas para otimização do trabalho na seara do *credit score*, tendo em vista minorar prejuízos ao cidadão.

## **1 - SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO, NOVAS TECNOLOGIAS E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Quando Michel Foucault afirmou em *Vigiar e Punir* que o controle não é mais apenas o contrapeso da liberdade, como era panopticismo, pois ele é a mola propulsora da própria liberdade<sup>10</sup>, e Deleuze apontou para a introdução progressiva generalizada de um novo sistema de dominação baseado na vigilância, poucos teriam imaginado que seria prática comum, décadas mais tarde, rastrear os movimentos das pessoas com a ajuda de seus smartphones, ou que as pessoas usariam voluntariamente relógios que monitoram a natureza de suas atividades físicas durante o dia e cada minuto de seu sono durante a noite, ou que as redes sociais usariam algoritmos para individualizar não apenas anúncios, mas também informações e mensagens políticas.

Contudo, em perspectiva menos crítica em relação aos efeitos colaterais dessa nova configuração histórica fomentada pela quarta revolução industrial, há quem conceitue nosso *modus vivendi* como “sociedade da informação” ou mesmo “sociedade do conhecimento”. Interessa analisar, no que se segue, qual a situacionalidade do conceito de privacidade nessa nova configuração societária.

### **1.1. A reinvenção do conceito de privacidade na Sociedade Informacional e a tutela da proteção de dados pessoais**

Privacidade é um conceito multifacetado que atualmente está sendo ressignificado por muitos desenvolvimentos na ciência e da tecnologia. Alguns dos exemplos mais proeminentes são as tecnologias de identificação, como identificação por radiofrequência, serviços de redes sociais como o Facebook e a criação de grandes bancos biológicos. A privacidade, pois, é um alvo móvel, pois está sujeita às contingências históricas. Além disso, é frequentemente equilibrada com outros valores, como a proteção e a proteção da sociedade. A privacidade pode ser vista de várias maneiras, por exemplo, como um direito à confidencialidade das comunicações, um direito de ser deixado em paz, um direito de controlar a própria vida ou um direito à proteção de seus dados pessoais. A privacidade também descreve um aspecto importante de uma das dualidades constitutivas que moldam os seres humanos, ou seja, a tensão entre o indivíduo como singularidade e a comunidade da qual ele faz parte coletivamente.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Cf. FOUCAULT, 1987.

<sup>11</sup> Cf. GUERRA, 2004.

Com efeito, desde o final do século XIX, o conceito de privacidade tornou-se progressivamente um termo jurídico. Tal conceito foi consagrado no artigo “The right to privacy”, escrito em 1890 pelos juristas estadunidenses Samuel Warren e Louis Brandeis. Esses autores defenderam que a lei deveria evoluir para acompanhar o desenvolvimento tecnológico utilizado pela imprensa e governo. Nessa linha, relacionaram o direito à privacidade como o direito “a ser deixado só”:

Essas considerações levam à conclusão de que a proteção conferida aos pensamentos, sentimentos e emoções, expressos por meio da escrita ou das artes, na medida em que consiste em impedir a publicação, é apenas um exemplo da aplicação do direito mais geral do indivíduo a ser deixado sozinho. É como o direito de não ser agredido ou espancado, o direito de não ser preso, o direito de não ser processado maliciosamente, o direito de não ser difamado. Em cada um desses direitos, assim como em todos os outros direitos reconhecidos pela lei, herda a qualidade de ser possuído ou possuído – e (como esse é o atributo distintivo da propriedade) pode haver alguma propriedade em falar desses direitos como propriedade. Mas, obviamente, eles têm pouca semelhança com o que é normalmente compreendido sob esse termo.<sup>1213</sup> (Tradução nossa).

Todavia, esse direito à privacidade, de caráter individualista e estático, evoluiu para um tipo de proteção dinâmico, estabelecendo mecanismos adicionais como a supervisão e o autocontrole dos dados. Fruto de um longo processo evolutivo que transformou o conceito de privacidade moldado pela definição de isolamento, até a prevalência da autonomia e utilização das informações pessoais pelo indivíduo.<sup>14</sup> A proteção da privacidade ganhou uma nova conotação que também se manifesta através da proteção de dados pessoais, porém não limitada a esta. A disciplina se desconecta do componente individualista e passa a canalizar garantias fundamentais ligadas à personalidade e às liberdades fundamentais da pessoa humana com o mundo externo.<sup>15</sup>

O direito à privacidade evoluiu de um conceito negativo, de exclusão do indivíduo, para uma visão moderna de autodeterminação informacional e livre desenvolvimento da personalidade, ao passo que a privacidade se torna um meio de defesa contra práticas de

---

<sup>12</sup> Original: “These considerations lead to the conclusion that the protection afforded to thoughts, sentiments, and emotions, expressed through the medium of writing or of the arts, so far as it consists in preventing publication, is merely an instance of the enforcement of the more general right of the individual to be let alone. It is like the right not be assaulted or beaten, the right not be imprisoned, the right not to be maliciously prosecuted, the right not to be defamed. In each of these rights, as indeed in all other rights recognized by the law, there inheres the quality of being owned or possessed -- and (as that is the distinguishing attribute of property) there may some propriety in speaking of those rights as property. But, obviously, they bear little resemblance to what is ordinarily comprehended under that term”.

<sup>13</sup> WARREN, 1890, s.p.

<sup>14</sup> RODOTÀ, 2008. p. 17.

<sup>15</sup> DONEDA, 2019, p. 47.

vigilância pública ou privada e a garantia de cidadania reflexiva e, conseqüentemente, da subsistência de Estados democráticos. Nesse cenário, a função da lei consiste não apenas em acompanhar as novas necessidades dos cidadãos em uma sociedade que se transforma rapidamente, mas em protegê-los contra potenciais ameaças advindas dos riscos decisões tomadas em relação à tecnologia utilizada.

Hoje, a privacidade é reconhecida como um direito em diferentes instrumentos jurídicos internacionais importantes. Datada de 1948, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, por exemplo, estabelece no seu Artigo 12 que “Ninguém será submetido a interferência arbitrária em sua privacidade, família, casa ou correspondência, nem a ataques à sua honra e reputação”.<sup>16</sup> O direito à privacidade protege os valores políticos fundamentais dos Estados constitucionais democráticos, pois garante aos indivíduos sua liberdade de autodeterminação, seu direito à diferença, sua autonomia para se relacionar, sua liberdade de escolha e sua autonomia quanto à sexualidade, saúde, comportamento social etc. Garante a singularidade de cada pessoa, incluindo comportamento alternativo e resistência ao poder em um momento em que se choca com outros interesses. Por padrão, a privacidade proíbe a interferência do Estado e de atores privados na autonomia do indivíduo. O escopo e o alcance da privacidade são subdeterminados: cabe aos juízes decidir quando interesses de privacidade estão em jogo e quando sua proteção pode ser legitimamente invocada. Os legisladores também podem intervir para proteger interesses específicos de privacidade, por exemplo, promulgando leis sobre segredos profissionais, sigilo de comunicações ou inviolabilidade do lar. Nesse contexto, cabe problematizar como fica a inviolabilidade do direito à privacidade em uma sociedade marcada, como vimos, pelo controle de nossas ações por meio de dispositivos tecnológicos.

“Sociedade Pós-Industrial”, “Sociedade da Informação” ou “Sociedade Informacional” são designações para a atual sociedade com características como sua dependência às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) que produzem e utilizam dados pessoais de forma crescente por diversos mecanismos, seja por e-mails, fotos, vídeos, aplicativos de relacionamento, plataformas virtuais para tramitação de processos judiciais, sistemas de geolocalização e redes sociais, quer seja por sistemas mais complexos como a Inteligência Artificial (IA). Todos esses meios de processamento de dados possibilitam a construção do perfil do indivíduo (*profiling*), seja para fim político, econômico ou religioso. As novas tecnologias têm algumas características específicas que as tornam bastante diferentes das tecnologias industriais tradicionais. Em comparação com as tecnologias que impulsionaram a

---

<sup>16</sup> Cf. SANTANA; YAMASAKI (Coord.), 2002.

revolução industrial que eram complexos, baseados na ação coletiva, infraestrutura social e *know-how*, as tecnologias emergentes são mais leves. Elas são dispersas e disseminadas, e seu controle e uso estão em grande parte nas mãos de indivíduos, grupos de cidadãos e pequenas empresas. São tecnologias de rede, nos termos de Castells.<sup>17</sup> Além disso, as novas tecnologias ajudam a reduzir a complexidade das interações humanas (sociais, biológicas, políticas etc.) e permitem que o indivíduo se distancie de sua observação. Outra característica marcante da atual sociedade é que a tecnologia trouxe novas expectativas em relação à velocidade e seus efeitos nos diversos aspectos da vida – no sistema de trabalho, na cadeia de prestação de serviços, entretenimento, educação e qualidade de vida –, infiltrando-se, gradativamente na rotina do indivíduo como um componente essencial para sua subsistência na sociedade.

Novamente, cabe indagar, a propósito da proteção de dados, em que medida o direito à proteção de dados se coaduna com o imperativo do controle automatizado sobre dados pessoais. Primeiramente, merece nota que a proteção de dados é mais ampla e mais específica do que o direito à privacidade. A relação entre esses conceitos é certamente algo que precisa ser abordado para uma reconceituação da privacidade. A proteção de dados é mais ampla porque não visa apenas a tornar a proteção da privacidade concreta, mas também tende a proteger outros direitos e interesses como a liberdade de expressão, liberdade de religião e consciência, o livre fluxo de informação e o princípio da não discriminação. É mais específico, uma vez que se aplica sempre que os dados pessoais são processados. A aplicação das regras de proteção de dados não exige uma resposta à questão da violação da privacidade: a proteção de dados aplica-se quando as condições estipuladas pela legislação são cumpridas. Além disso, as regras de proteção de dados não são proibitivas por padrão; eles canalizam e controlam a forma como os dados pessoais são processados. Esses dados só podem ser processados de forma legítima, desde que sejam satisfeitas algumas condições relativas à transparência do processamento e à responsabilidade do responsável pelo tratamento.

Devemos conceituar, brevemente, o que aqui se concebe como sociedade informacional. Valemo-nos, por hora, do artigo de Willis Santiago Guerra Filho, que traz a perspectiva da teoria social sistêmica da autopoiese, através do conceito de Luhmann:

A teoria dos sistemas sociais autopoieticos é uma “aquisição evolutiva” (N. LUHMANN/R. DE GIORGI, 1995: 221 seg.) da sociedade pós-industrial, tendo sido modelada com o intuito de descrever sua realidade virtual. Ela substitui a oposição epistemológica “sujeito X objeto” (abordagem objetivo teórica) pela diferenciação funcional “sistema X meio” (abordagem diferencial teórica), e considera como seu objeto não o ser humano, mas o

---

<sup>17</sup> Cf. CASTELLS, 2020.

intercâmbio de comunicação (LUHMANN, 1987: 192 e seg.), consequentemente gerando a arquitetônica conceitual mais adequada para a sociedade informacional da era pós-moderna. Isso acontece tão logo a teoria dos sistemas autopoieticos pretenda “aprimorar os instrumentos da auto-observação, i.é., da comunicação com a sociedade acerca da sociedade”.<sup>18</sup>

Nessa ótica, a comunicação cria os sistemas sociais e a interpretação da linguagem é exercício do indivíduo, o qual possui a sensibilidade humana para traduzir e ponderar os valores. Por isso, a compreensão do atual contexto social é fundamental para análise do ordenamento jurídico e para que os direitos possam ser minimamente respeitados. É nesse ambiente fértil de produção da informação que percebemos o potencial das novas tecnologias e que, a partir delas, surgem também novos problemas que impactam na proteção da personalidade, da vida íntima e privada do indivíduo.

O surgimento da sociedade conectada por rede foi considerado um verdadeiro divisor de águas para a transformação do contexto social que passou a ser conduzido pelo mercado da inovação tecnológica.<sup>19</sup> Nesse contexto, os problemas de privacidade passaram por verdadeiro processo de revisão a partir dos anos 1970, em razão da revolução da tecnologia da informação, responsável pela difusão dos mecanismos de comunicação, em especial, a criação da internet que passou a permitir a conexão de diferentes tipos de rede. A preocupação com a proteção à privacidade se torna cada vez mais relevante com a invenção de novos recursos tecnológicos combinados com a coleta massiva de dados e a formação de grandes bancos de dados estruturados, que podem suprimir a privacidade em troca de serviços e produtos ofertados no mercado em que supervaloriza a construção de perfil (*profiling*), a mineração de dados relevantes (*data mining*) e o sistema de avaliação de crédito (*scoring-system*).

As formas de interação social se tornaram mais dinâmicas e populares, trazendo muitos benefícios, entre os quais a democratização do acesso à informação. No entanto, esse motor tecnológico que propagou a informatização dos dados pessoais se revelou nocivo à sociedade quando os indivíduos perderam o controle de suas informações, até mesmo em arquivos oficiais do governo. Nessa perspectiva, a socióloga Sara E. Igo apresenta, em sua obra *The Know Citizen: A history of Privacy in Modern America*, reflexões sobre como o cidadão estadunidense é conhecido pelo governo e pelas corporações, que examinam detalhadamente os dados que revelam decisões e comportamento dos indivíduos, que se tornam previsíveis diante da facilidade de serem rastreados.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> GUERRA FILHO, 2015, p. 74.

<sup>19</sup> Cf. CASTELLS, 2020.

<sup>20</sup> Cf. IGO, 2018.

Assim, o conceito de privacidade se reinventa em direção a um conceito ampliado, na medida em que novos direitos surgem com o advento das inovações científicas e tecnológicas e a própria proteção de dados deve ser assegurada como um direito fundamental autônomo que garante ao indivíduo o controle da utilização de seus dados pessoais. Com a “revolução tecnológica”, o conceito de privacidade embarcou em uma nova jornada, para além da esfera meramente legal, o que provavelmente está conduzindo a privacidade de volta às suas raízes originais: a relação entre o cidadão e a cidade. Estamos enfrentando novos contextos e novos conceitos (como, por exemplo, a ideia de informações genômicas e proteômicas), sem mencionar as questões levantadas por tecnologias como biometria, sistemas de vigilância inteligentes, implantes corporais e assim por diante.

Disso se conclui que, como as tecnologias emergentes freqüentemente desafiam os pressupostos morais básicos, elas provocam uma crise direta ou indireta, ou pelo menos uma incerteza básica com relação aos padrões morais que são sancionados por lei ou permanecem pressupostos tácitos. Isso resulta em uma lacuna crescente entre os cidadãos, tecnologia e Direito, principalmente quando a esfera privada do indivíduo entra em conflito com a noção de bem comum. Por isso, a seção seguinte trata precisamente de como o ordenamento jurídico global, em sentido lato, e brasileiro, em sentido estrito, têm lidado com a questão que ainda se faz muito recente.

## **1.2. Direito à privacidade e proteção de dados pessoais no ordenamento jurídico europeu**

Considerada a primeira legislação a regular sobre o tema de proteção de dados, a Declaração Universal de Direitos Humanos da ONU, em 1948, tornou o direito à privacidade um direito fundamental, conforme visto anteriormente. Com o avanço tecnológico, surge a necessidade de leis específicas sobre proteção dos dados dos cidadãos, tendo sido aprovado, em 1970, o *Hessisches Datenschutzgesetz* (Ato de Proteção de Dados de Hesse) no Estado de Hesse na Alemanha.

Os Estados-Membros da União Europeia, ratificaram em 28/01/1981 a Convenção 108, primeiro instrumento internacional vinculativo a proteger os cidadãos contra o tratamento de dados abusivo.<sup>21</sup> Em 1995, com a livre circulação de produtos e serviços, a União Europeia

---

<sup>21</sup> CdE, Alterações à Convenção para a Proteção das Pessoas relativamente ao Tratamento Automatizado de Dados de Carácter Pessoal (STCE n.º 108) que permitem a adesão das Comunidades Europeias, adotadas pelo Comité de Ministros em Estrasburgo, em 15 de junho de 1999; artigo 23.º, n.º 2, da Convenção 108 na redação em vigor e Protocolo Adicional à Convenção para a Proteção das Pessoas relativamente ao Tratamento Automatizado de



aprovou a Diretiva da Comunidade Europeia 95/46 a fim de estabelecer o mesmo nível de proteção dos demais Estados-Membros, se tornando o principal instrumento jurídico sobre o tema de proteção de dados pessoais.<sup>2223</sup> Em 2000, a Carta de Direitos Fundamentais da União Europeia reconheceu expressamente no artigo 80, o direito à proteção de dados pessoais como um direito autônomo.

Em quase todos os países europeus, de uma forma ou de outra, o desenvolvimento da indústria de informação de crédito refletiu as intuições desenvolvidas na literatura teórica econômica, com a adição de investimentos substanciais da indústria em tecnologias que não existiam quando o compartilhamento de dados foi inicialmente considerado. Ao mesmo tempo, os legisladores da UE não responderam com a mesma velocidade para tais mecanismos, deixando-os sob o guarda-chuva regulatório dos princípios gerais da legislação existente. Eles se baseiam principalmente em uma lei que tem um impacto significativo sobre o compartilhamento de dados – a diretiva 95/46 conforme transposta para a legislação nacional dos estados membros.

A proteção de dados pessoais é uma inovação jurídica europeia distinta que, ao longo dos anos, alcançou uma fortuna mista fora da UE. Ganhou aceitação e emulação em uma série de jurisdições fora da UE, como a Austrália, mas enfrentou críticas e disputas de outras, como os Estados Unidos. A lei de proteção de dados deriva da proteção da privacidade, que após a Segunda Guerra Mundial foi elevada como um direito humano em reação às atrocidades do nazismo, fascismo e comunismo.

Em nível internacional, foi consagrada na Declaração Universal dos Direitos do Homem de 1948 e, a nível europeu, foi incorporada na Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais (CEDH) de 1950. Em particular, a proteção de dados surgiu na década de 1970 como uma necessidade complementar da ECHR para enfrentar os desafios das tecnologias emergentes. A proteção dos dados pessoais dos indivíduos também foi consagrada nas constituições e na legislação de muitos países da Europa continental. Esses países estavam empenhados em evitar a recorrência de suas histórias odiosas recentes e as indesejáveis.

---

Dados de Caráter Pessoal, respeitante às autoridades de controlo e aos fluxos transfronteiriços de dados, STCE n.o 181, 2001.

<sup>22</sup> Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:01995L0046-20031120>

<sup>23</sup> TRIBUNAL EUROPEU DOS DIREITOS DO HOMEM, 2019.

Consequências decorrentes da vigilância dos seus cidadãos e intrusão nas liberdades individuais através do uso de tecnologias de informação. Na verdade, houve um consenso quase universal para formular políticas rígidas para minimizar as ameaças representadas pelo uso livre e não regulamentado e manipulação de informações pessoais. Certamente, os horrores da história europeia recente e as convenções internacionais subsequentes desempenharam um papel importante no desenvolvimento de leis de proteção de dados em toda a Europa. No entanto, a Diretiva 95/46 foi promulgada por motivos de mercado comum para servir o duplo objetivo de garantir a liberdade

circulação de dados pessoais no mercado interno da UE e garantia de um elevado nível de proteção normativa para os titulares dos dados. Os estados membros da UE devem cumprir os requisitos mínimos estabelecidos pela Diretiva 95/46 e não podem ir além ou ficar aquém desses padrões mínimos. No entanto, as instituições da UE sempre adotaram uma abordagem rigorosa e fundamental em matéria de direitos humanos ao redigir a lei. Essa postura foi particularmente importante porque sinalizou que a proteção de dados automaticamente superava outros interesses e não podia ser trocada por benefícios econômicos.

Normalmente, não existem direitos autorais ou direitos de propriedade sobre as informações pessoais. As informações pessoais pertencem a indivíduos, mas em um sentido de propriedade, não pertencem a eles. Aqueles que tratam dados pessoais, denominados controladores de dados, têm o direito de tratar os dados relativos aos titulares dos dados, desde que tal processamento seja legal. Os controladores de dados devem cumprir as regras processuais estabelecidas por uma lei com o objetivo de proteger os cidadãos individuais – não contra dados processamento *per se*, mas contra coleta, armazenamento, uso e divulgação dos dados que lhes dizem respeito. Como bolsa recente mostra de forma persuasiva, a proteção de dados não pode ser reduzida a um “desdobramento da privacidade tardia” que ecoa um direito de privacidade no que diz respeito aos dados pessoais, mas formula as condições sob as quais o processamento de informações é legítimo. Enquanto as leis de privacidade derivam sua força normativa da necessidade de proteger a opacidade legítima do indivíduo por meio de medidas proibitivas, a proteção de dados força a transparência do processamento de dados pessoais enquanto permite que os titulares dos dados tomem controle quando o processamento não for autorizado por lei. Em suma, a lei de proteção de dados se concentra nas atividades dos processadores e impõe sua responsabilidade, regulando assim um poder aceito.

Como se viu, na Europa, os formuladores de políticas têm considerado a adequação da legislação de proteção de dados, os poderes concedidos às autoridades nacionais de proteção de dados e a tensão entre a facilitação do comércio e dos fluxos transfronteiriços de dados,

garantindo ao mesmo tempo que os dados pessoais sejam protegidos e acessíveis e não sejam abusados depois de deixarem a jurisdição europeia. Houve um foco principal em considerações legislativas. Ao mesmo tempo, vários países têm se preocupado com o advento de novas tecnologias e como seus possíveis impactos sobre a privacidade podem ser tratados. Interessa, doravante, considerar o contexto sociojurídico brasileiro para observarmos como os poderes moderadores do Direito têm atuado no que concerne à problemática da proteção de dados pessoais.

### **1.3. Direito à privacidade e proteção de dados pessoais no ordenamento jurídico brasileiro**

Como se tem argumentado até aqui, a tecnologia, especialmente a tecnologia na chamada quarta revolução industrial ou Revolução 4.0, gera muitos problemas éticos. Às vezes, os problemas podem ser tratados facilmente sob regulações legais existentes, mas em outras ocasiões podem surgir situações nas quais não temos leis em vigor para nos orientar. Compreender e levar em consideração o papel das partes interessadas, incluindo o público, é importante porque influencia nossas noções (sociais) de privacidade e como avaliamos os impactos de tecnologias novas e emergentes. Mais importante, precisamos levar esses pontos de vista em consideração como uma questão de equidade social: as novas tecnologias e as questões que elas levantam afetarão o público; portanto, o público deve ser consultado e ter a oportunidade de participar da formulação de políticas. A partir desse prisma, que orienta nossa pesquisa, passamos a considerar uma contextualização diacrônica do ordenamento jurídico brasileiro em relação à matéria.

Na nossa literatura sobre privacidade, existem visões concorrentes sobre a natureza e o valor da privacidade. Por um lado do espectro, relatos reducionistas argumentam que as reivindicações de privacidade são na verdade sobre outros valores e outras coisas que importam do ponto de vista moral. Os argumentos nesse sentido mencionam direitos de propriedade, segurança, autonomia, intimidade ou amizade, democracia, liberdade, dignidade ou utilidade e valor econômico. A visão oposta sustenta que a privacidade é valiosa em si mesma e seu valor e importância não são derivados de outras circunstâncias. Visões que interpretam a privacidade e a esfera pessoal da vida como um direito humano seriam um exemplo dessa concepção não reducionista.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Cf. MENDES, 2014.

Ora, cabe ressaltar que informações ou dados pessoais são vinculados a pessoas individuais e, portanto, constituem, *per se*, um direito a ser preservado. Os exemplos incluem características explicitamente declaradas, como data de nascimento de uma pessoa, orientação sexual, paradeiro, religião, mas também o endereço IP de seu computador ou metadados relativos a esses tipos de informações. Além disso, os dados pessoais também podem estar mais implícitos na forma de dados comportamentais, por exemplo, de redes sociais, que podem ser vinculados a indivíduos. Os dados pessoais podem ser contrastados com dados considerados confidenciais, valiosos ou importantes por outros motivos, como receitas secretas, dados financeiros ou inteligência militar. Embora tais medidas de segurança (senhas) possam contribuir para a privacidade, sua proteção é apenas instrumental para a proteção de outras informações (mais privadas). Os dados pessoais são definidos na lei como dados que podem ser associados a uma pessoa singular. Se a definição legal de dados pessoais for interpretada referencialmente, muitos dos dados que poderiam, em algum momento, ser aplicados a pessoas ficariam desprotegidos; ou seja, o processamento desses dados não seria restringido por motivos morais relacionados à privacidade ou esfera pessoal da vida.

Em termos de jurisdição brasileira, podemos acompanhar a mudança do conceitual dos direitos de privacidade, protegido pelo inciso X do art.º 5º da CF de 1988, que dispõe: “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.<sup>25</sup> Já o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990), em seu artigo 43, disciplinou a criação de bancos de dados de consumidores, os quais devem ter acesso às informações, que deverão ser expostas de forma objetiva, clara, verdadeira, podendo ser corrigidas por eles quando houver inexatidão em seus dados cadastrais. Por sua vez, a Lei do Habeas Data, n.º 9.507/1997, embora exija um processo excessivamente burocrático, possibilitou acesso ao conhecimento e retificação dos dados pessoais constantes nos bancos de dados em órgãos públicos ou particulares acessíveis ao público. Some-se a isso o Decreto 6.135/2007, que estabelece o cadastro único para Programas Sociais do Governo Federal e estabelece que os dados são sigilosos e sua utilização serão pautadas no respeito à privacidade, mas permite a utilização por outros órgãos gestores públicos. A Lei de Cadastro Positivo (12414/2011), Decreto Regulamentador nº 9.936, de 24 de julho de 2019, define o conceito de banco de dados e estabelece no § 1º do artigo 3o, os

---

<sup>25</sup> Cf. BRASIL, 1988.

requisitos essenciais para sua formação como informações objetivas, claras, verdadeiras e de fácil compreensão, apenas as necessárias para avaliar a situação econômica do cadastrado.<sup>26</sup>

Mais recentemente, o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e o Decreto 8.771/2016 (Regulamentador do Marco Civil da Internet) dispõem sobre o tratamento de dados pessoais que circularem em ambiente virtual e tem como princípios a proteção da privacidade e dos dados pessoais, possibilitando ao usuário o controle de seus dados através do prévio consentimento, bem como o recebimento de informações claras e objetivas sobre a coleta dos dados e armazenamento que justifique a finalidade de utilização.

Com forte influência no Regulamento Europeu de Proteção de Dados Pessoais, foi aprovada no Brasil a Lei n. 13.709/2018<sup>27</sup>, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, por tratar da proteção dos dados pessoais dos indivíduos em qualquer relação que envolva o tratamento de informações classificadas como dados pessoais, por qualquer meio, seja por pessoa natural, seja por pessoa jurídica. É uma regulamentação que traz princípios, direitos e obrigações relacionados ao uso de um dos ativos mais valiosos da sociedade digital, que são as bases de dados relacionados às pessoas.<sup>28</sup> O propósito da lei é a primazia da proteção de dados pessoais com base no direito à privacidade e no livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, estabelecendo os meios adequados para tratamento das informações, sendo certamente um dos elementos centrais da pesquisa. Com a evolução legislativa, percebemos que os dados pessoais ganharam um novo *status* de proteção, com vistas a equilibrar o estado de vulnerabilidade do cidadão diante do monopólio de informações pessoais mantido pelo governo e pelas corporações.

Reinventar a proteção de dados pessoais constitui um processo constante que é indispensável não apenas para oferecer proteção adequada a um direito fundamental, mas também para impedir que novas sociedades se tornem sociedades de controle, vigilância e seleção social. Na seção seguinte, trataremos de como os direitos fundamentais são considerados (ou não) na chamada sociedade da informação, que preferimos entender como sociedade de controle, nos termos deleuzianos.

---

<sup>26</sup> Cf. BRASIL, 2011.

<sup>27</sup> Cf. BRASIL, 2014.

<sup>28</sup> PINHEIRO, 2018, p. 15.

#### 1.4. Os direitos fundamentais na sociedade da informação

As discussões sobre privacidade estão interligadas ao uso da tecnologia. Conforme já mencionamos, a publicação que deu início ao debate sobre a privacidade no mundo ocidental foi ocasionada pela introdução da imprensa de jornais e da fotografia. Samuel D. Warren e Louis Brandeis escreveram seu artigo sobre privacidade na revista *Harvard Law*, em protesto contra as atividades intrusivas dos jornalistas daquela época. Eles argumentaram que existe um direito a ser deixado em paz, com base no princípio da personalidade inviolável. Desde a publicação desse artigo, o debate sobre a privacidade foi alimentado por reivindicações sobre o direito dos indivíduos de determinar até que ponto os outros têm acesso a eles e reivindicações sobre o direito da sociedade de saber sobre os indivíduos.<sup>29</sup> Sendo a informação a pedra angular do acesso aos indivíduos, o debate sobre a privacidade coevoluiu com o desenvolvimento da tecnologia da informação. Portanto, é difícil conceber as noções de privacidade e as discussões sobre proteção de dados como algo separado da maneira como os computadores, a Internet, a computação móvel e as muitas aplicações dessas tecnologias básicas evoluíram.

Na sociedade em rede, a legislação, regulamentação e governança de proteção de dados visam estabelecer condições justas para a redação de contratos sobre transmissão e troca de dados pessoais e fornecer aos titulares de dados verificações e contrapesos, garantias de reparação e meios para monitorar o cumprimento dos termos do contrato. Preços flexíveis, segmentação de preços e avaliação de preços, negociações dinâmicas são normalmente realizadas com base em informações assimétricas e grandes disparidades no acesso às informações. Além disso, a modelagem de escolha em marketing, o micro-direcionamento em campanhas políticas e o incentivo à implementação de políticas exploram uma desigualdade informacional básica de diretor e agente. A falta de privacidade pode expor os indivíduos a forças externas que influenciam suas escolhas e os levam a tomar decisões que não fariam caso contrário.

A vigilância em massa leva a uma situação em que os indivíduos fazem escolhas e decisões porque sabem que outros os estão observando. Isso afeta sua condição de seres autônomos e tem o que às vezes é descrito como um “efeito inibidor” sobre eles e a sociedade. Intimamente relacionadas estão as considerações sobre violações do respeito pelas pessoas e pela dignidade humana. O acúmulo massivo de dados relevantes para a identidade de uma

---

<sup>29</sup> Cf. MCWHIRTER, 1992.

pessoa (por exemplo, interfaces cérebro-computador, gráficos de identidade, duplos digitais ou gêmeos digitais, análise da topologia das redes sociais de uma pessoa) pode dar origem à ideia de que conhecemos um determinado pessoa uma vez que há tanta informação sobre ela. Pode-se argumentar que ser capaz de descobrir as pessoas com base em seus grandes dados constitui uma imodéstia epistêmica e moral, que falha em respeitar o fato de que os seres humanos são sujeitos com estados mentais privados que têm uma certa qualidade que é inacessível de uma perspectiva externa (perspectiva de terceira ou segunda pessoa), por mais detalhada e precisa que seja.<sup>30</sup>

A esse respeito, a Europa possui uma cultura de proteção de dados desde 1970 e a República Federal da Alemanha promulgou em 1977, a primeira lei federal sobre o tema de proteção de dados pessoais, chamada *Bundesdatenschutzgesetz*.<sup>31</sup> O sistema jurídico europeu atribui aos cidadãos a proteção de dados pessoais, consagrada no artigo 8o da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia desde 7 de Dezembro de 2000:<sup>32</sup>

*Artigo 8.º - Proteção de dados pessoais*

- 1. Todas as pessoas têm direito à proteção dos dados de carácter pessoal que lhes digam respeito.*
- 2. Esses dados devem ser objeto de um tratamento leal, para fins específicos e com o consentimento da pessoa interessada ou com outro fundamento legítimo previsto por lei. Todas as pessoas têm o direito de aceder aos dados coligidos que lhes digam respeito e de obter a respetiva retificação.*
- 3. O cumprimento destas regras fica sujeito a fiscalização por parte de uma autoridade independente.*

Os direitos fundamentais estão sendo revisitados para calibrar as relações contemporâneas, que envolvem o tratamento de dados pessoais e a essência de seus significados na “era da informação”. O valor da pessoa humana, nossas características físicas e comportamento financeiro mudam frequentemente com o fluxo de inovação impulsionada pela tecnologia da informação: redes sociais, aplicativos que organizam nossa rotina, carros inteligentes, realidade aumentada são apenas alguns exemplos de ferramentas de acesso à novas oportunidades para a humanidade.

Na sociedade da informação, surge um novo direito fundamental à proteção de dados pessoais, provavelmente um dos mais expressivos na contemporaneidade. A cada mudança que tenha o potencial de alterar o grau de democracia, deve haver o acompanhamento do

---

<sup>30</sup> Cf. VIEIRA, 2007.

<sup>31</sup> DONEDA, 2019, p.165.

<sup>32</sup> Cf. EUR-LEX, 2012, s.p.

ordenamento jurídico a fim de garantir segurança jurídica às questões concretas enfrentadas pela sociedade.

A proteção dos dados pessoais desempenha um papel essencial na camada mais profunda dos direitos humanos, porque a partir dela acessamos outras garantias fundamentais como o direito a à educação, ao crédito, à saúde, privacidade, informação, comunicação. Nas palavras de Laura Schertel Mendes:

Interessante é que, na sociedade contemporânea, caracterizada exatamente pelo fluxo intenso de informações a partir de uma moderna infraestrutura de comunicação e informação, muitos outros direitos fundamentais tendem a ser afetados ou influenciados pelo fenômeno da informação. Assim, por exemplo: i) o direito à igualdade pode ser violado a partir de decisões discriminatórias tomadas com base em banco de dados de dados raciais ou de imigrantes, prática conhecida como racial profiling; ii) a liberdade de exercício de trabalho pode ser afetada quando um candidato a emprego tem sua contratação recusada por constar em cadastros de pessoas que ajuizaram ações trabalhistas, as chamadas "listas negras"; iii) o livre exercício de trabalho também poderia ser violado a partir da exigência de testes genéticos como requisito para a contratação; iv) a proibição de embarque em aeronaves de passageiros registrados equivocadamente em lista de terroristas poderia constituir uma limitação à liberdade de ir e vir; v) a liberdade de reunião em espaço público pode ser afetada se os seus participantes forem filmados e registrados sem justificativa etc.<sup>33</sup>

Conforme se extrai do trecho citado, quando o direito de controle dos dados pessoais pelo titular é garantido pelo Estado, passa-se a se a proteger na realidade grupo de tutelas protegidas pela nossa Constituição. Do conceito de privacidade, previsto no artigo 5º, X, da CF como a inviolabilidade da vida privada e da intimidade, faz-se necessário um direito fundamental que preencha as lacunas sociais, que emerge da proteção de dados pessoais, cuja perspectiva será utilizada para analisar o tema central da pesquisa, em razão de sua pertinência com o direito à explicação nas decisões automatizadas na análise de *score*.

O titular dos dados pessoais, na maioria dos casos, não possui consciência tecnológica e não compreende os potenciais riscos do tratamento de dados pessoais, seja em razão da complexidade da arquitetura tecnológica empregada em um sistema, seja em razão da opacidade encontrada nos dados coletados e suas combinações. Por estas questões, é dever do Estado concretizar a proteção ao tratamento de dados pessoais como um direito básico, em razão da posição desigual do titular, frente ao controlador dos dados pessoais, seja na esfera pública ou privada. Veja-se o recente Voto do Ministro do Supremo Tribunal Federal, Gilmar

---

<sup>33</sup> MENDES, 2014, p. 162.



Mendes, na ADI 6389 MC-REF/DF, ajuizada contra o inteiro teor da Medida Provisória 954, de 17 de abril de 2020, que dispõe:

o compartilhamento de dados por empresas de telecomunicações prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado e de Serviço Móvel Pessoal com a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, para fins de suporte à produção estatística oficial durante a situação de emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid19), de que trata a Lei no 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.<sup>34</sup>

Ao reconhecer a proteção de dados pessoais como um novo direito fundamental, traz nos ensinamentos a necessidade da reconceitualização permanentemente abertos à evolução tecnológica:

Desse modo, a afirmação da força normativa do direito fundamental à proteção de dados pessoais decorre da necessidade indissociável de proteção à dignidade da pessoa humana ante a contínua exposição dos indivíduos aos riscos de comprometimento da autodeterminação informacional nas sociedades contemporâneas.<sup>35</sup>

O voto histórico marca, expressivamente, um momento de amadurecimento da cultura de privacidade na sociedade brasileira. O ministro sublinha a relevância da proteção aos dados pessoais no âmbito constitucional para a preservação efetiva do Estado Democrático de Direito que está sob ameaça constante pelo poder de vigilância e controle massivo das informações pessoais através das aplicações tecnológicas, que além de trazerem benefícios e efetividade, também têm potencial risco de violar direitos fundamentais básicos. Nesse processo, devemos considerar a vulnerabilidade do titular de dados pessoais, diante da iminência de um estado permanente de monitoramento e espionagem quando da coleta e processamento dos dados pessoais.

No âmbito da relação de consumo, essa tensão entre mercado e proteção de dados está amparada pelo princípio da vulnerabilidade inserido no Código de Defesa do Consumidor (art. 4.º, I), que reconhece a fragilidade do consumidor, estabelecendo um regime próprio para equilibrar as posições no mercado de consumo. O estado de vulnerabilidade do consumidor é bem definido por Claudia Lima Marques e Bruno Miragem como “um estado da pessoa, um

---

<sup>34</sup> No caso em concreto, o Plenário do Supremo Tribunal Federal referendou a decisão liminar para suspender a Medida Provisória 954 para suspender o compartilhamento de dados pessoais por empresas de telefonia com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (Cf. CONJUR, 2020).

<sup>35</sup> ADI 6389 MC-REF / DF

estado inerente de risco, ou um sinal de confrontação excessiva de interesses identificados no mercado, é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação”.<sup>36</sup> Nos casos de violação dos direitos do titular dos dados, o artigo 45 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais referencia expressamente a aplicação do Código de Defesa do Consumidor para aplicação das regras de responsabilidade civil.

Com o avanço da jurisprudência e normas infraconstitucionais, em especial, a LGPD, que tem como fundamentos os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais inseridos no artigo 2º, VII, o poder legislativo busca aprovar a proteção de dados pessoais, na lista de garantias individuais fundamentais no artigo 5, XII-A da Constituição Federal, através da Proposta de Emenda Constitucional 17/19, a fim de operacionalizar esse direito através da norma constitucional. O Projeto propõe, ainda, a competência legislativa exclusiva da União para matérias relacionadas à proteção e tratamento de dados pessoais a ser inserida no artigo 22, XX da CF.<sup>37</sup>

É sintomático que a constitucionalização do direito a proteção de dados pessoais esteja sendo aclamada pela sociedade brasileira. Isso demonstra que, além do desejo de desenvolvimento econômico, também desejamos ter o autocontrole de nossos dados pessoais e, mais, desejamos expandir a participação ativa na construção de nossos valores, nossas crenças, nossa capacidade financeira e até mesmo de nossas concessões na esfera mais íntima.

Reconhecendo que existem razões morais para proteger os dados pessoais, as leis de proteção de dados estão em vigor em quase todos os países. O princípio moral básico subjacente a essas leis é a exigência de consentimento informado para o processamento pelo titular dos dados, proporcionando ao sujeito (pelo menos em princípio) o controle sobre os potenciais efeitos negativos, conforme discutido acima. Além disso, o processamento de informações pessoais requer que sua finalidade seja especificada, seu uso seja limitado, os indivíduos sejam notificados e tenham permissão para corrigir imprecisões e o detentor dos dados seja responsável perante as autoridades de supervisão. Como é impossível garantir a conformidade de todos os tipos de processamento de dados em todas essas áreas e aplicações com essas regras e leis de formas tradicionais e sistemas de gerenciamento de identidade devem substituir a supervisão humana em muitos casos. O desafio com respeito à privacidade no século XXI é

---

<sup>36</sup> Cf. MENDES, 2015.

<sup>37</sup> Cf. AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS, 2020.

garantir que a tecnologia seja projetada de forma que incorpore requisitos de privacidade no *software*, arquitetura, infraestrutura e processos de trabalho de uma forma que torne improvável a ocorrência de violações de privacidade. Novas gerações de regulamentações de privacidade (por exemplo, GDPR) agora exigem uma abordagem padronizada de “privacidade desde o projeto”. Os ecossistemas de dados e sistemas sociotécnicos, cadeias de suprimentos, organizações, incluindo estruturas de incentivos, processos de negócios e *hardware* e *software* técnico, treinamento de pessoal, devem ser todos projetados de tal forma que a probabilidade de violações de privacidade seja a mais baixa possível.

Em desdobramento dessa visão à qual endossamos, a próxima seção versa exatamente sobre a autodeterminação informativa, conceito que nos parece caro para pensar as contradições de nossa época no que toca aos limites da invasão de privacidade pelas tecnologias de controle.

#### **1.4.1. Autodeterminação informativa**

Na sociedade de controle, o *Big Data* não surge apenas de transações na Internet. Da mesma forma, os dados podem ser coletados ao fazer compras, ao serem gravados por câmeras de vigilância em espaços públicos ou privados, ou ao usar sistemas de pagamento de transporte público baseados em *smartcard*. Todos esses dados podem ser usados para traçar o perfil dos cidadãos e basear as decisões nesses perfis. Por exemplo: os dados de compras podem ser usados para enviar informações sobre hábitos alimentares saudáveis para indivíduos específicos, mas também para decisões sobre seguros. Além de outras pessoas terem acesso a perfis de usuário detalhados, uma questão fundamental aqui é se a pessoa deve saber o que se sabe sobre ela. Em geral, pode-se dizer que os usuários têm o direito de acessar qualquer informação armazenada sobre eles, mas, neste caso, também pode haver o direito de não saber, em particular quando o conhecimento dos dados (por exemplo, riscos de doenças) reduziria o bem-estar – causando medo, por exemplo – sem viabilizar o tratamento. Com relação aos exemplos anteriores, pode-se não querer saber os padrões de seu próprio comportamento de compra.

Além disso, em que medida a autodeterminação pode ser levada em conta? A LGPD, com forte influência no modelo de lei europeu, prevê a autodeterminação informativa como um de seus princípios, consubstanciada no artigo 2º, II.<sup>38</sup> O termo *autodeterminação informativa* foi utilizado na jurisprudência pela primeira vez em 1983 pelo Tribunal

---

<sup>38</sup> LGPD, art. 2., II.

Constitucional Alemão *Bundesverfassungsgericht* no controle de constitucionalidade da Lei do Censo Federal de 1983. Na ocasião do julgamento, o Tribunal declarou a nulidade do texto legal, ao considerar que a coleta dos dados pelo censo equivale à verdadeira catalogação de perfis completos, o que viola o direito geral de personalidade.<sup>39</sup> A comunidade jurídica europeia se apresenta como pioneira, tendo influenciado na formação de leis de proteção à privacidade e de dados pessoais, reconhecendo que a coleta e tratamento ilimitado devem estar sujeitos à decisão e controle do titular dos dados, quem terá autonomia para determinar as condições acerca da divulgação e utilização.

A autodeterminação individual garante o espaço para desenvolver suas orientações políticas e ideológicas sem que haja interferências externas. Na sociedade tecnológica, os rastros digitais de um indivíduo o tornam previsível para que seja interpretado de acordo com seu comportamento na rede. Isso faz com que seja compreendido de maneira superficial e afete a capacidade de suas escolhas livremente. Nesse campo, torna-se cada vez mais difícil exercer a autoapresentação, de modo a conceder ao próprio indivíduo o direito de se identificar, dizer quem ele é, quais seus desejos de consumo, qual ambiente deseja estar virtualmente, isto é, uma concessão para definir suas próprias características para utilização de seus dados pessoais, podendo usufruir desse direito negativa ou positivamente.

Mais de três décadas após o julgamento histórico do Tribunal Constitucional Alemão, nossa Corte está enfrentando situação semelhante, em que o governo brasileiro deseja acessar dados pessoais em grande escala para promoção de políticas públicas, no contexto da pandemia de Covid-19. Importantes precedentes foram suscitados nos votos ministeriais, no sentido de impedir o compartilhamento dos dados pessoais para a proteção jurídica da autodeterminação informacional:

Essa nova abordagem revelou-se paradigmática por ter permitido que o direito à privacidade não mais ficasse estaticamente restrito à frágil dicotomia entre as esferas pública e privada, mas, sim, se desenvolvesse como uma proteção dinâmica e permanentemente aberta às referências sociais e aos múltiplos contextos de uso. Como bem destacado na decisão, a identificação de um constante avanço tecnológico demanda igualmente a afirmação de um direito de personalidade que integre o contexto das “condições atuais e futuras circunstâncias do processamento automático de dados” (“*heutigen und künftigen Bedingungen der automatischen Datenverarbeitung*”). É justamente essa reconfiguração que possibilita a afirmação do direito à autodeterminação informacional como um contraponto a qualquer contexto concreto de coleta,

---

<sup>39</sup> BUNDESVERFASSUNGSGERICHT, 1983, s.p.

processamento ou transmissão de dados passível de configurar situação de perigo.<sup>40</sup>

Garantir ao indivíduo o poder de controle de suas comunicações é assegurar contra interferências à confidencialidade das comunicações e das informações pessoais. A cada nova descoberta nas pesquisas científicas e tecnológicas, seja no âmbito público ou privado, deve ser calibrada com os princípios da transparência e proporcionalidade, já que o art 6º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais assim o atribui.

#### **1.4.2 Livre desenvolvimento da personalidade**

Dados pessoais não podem ser utilizados para “escanear” pessoas, tampouco para modificá-las ou configurá-las, alterando a essência da autonomia dos indivíduos. Deve haver um propósito para a coleta de dados pessoais, de modo que o cidadão não pode ser um mero fornecedor de dados. Nessa linha, a não dominação da individualidade deve ser constantemente aferida nos processos de formação de *score* de crédito, em especial, os que envolvam o tratamento automatizado, já que se trata de uma garantia de que a própria pessoa desenvolva os critérios subjetivos de sua personalidade, e não em critérios estabelecidos pelo outro, à sua revelia.

Na concessão de crédito, a fim de obter a confiabilidade no mercado, o cidadão estaria disposto a “despir-se” completamente, renunciando sua individualidade e privacidade. Situações como essa são comuns e constrangedoras na medida que o histórico de crédito pode ultrapassar o contexto financeiro originário para assumir a função de verdadeiro “vidente” do comportamento humano. A personalidade do indivíduo na “sociedade pontuada” tem valor para profissionais do *Big Data* no mercado financeiro e entre outras mais sensíveis como a medicina. O anseio por identificar informações pessoais, como orientação sexual ou grau de escolaridade, pode reprimir ou modificar as atitudes do indivíduo que agiria diferentemente em um ambiente seguro, afetando portanto, suas ações e sua verdadeira personalidade.

---

<sup>40</sup> Cfr. voto do Ministro Gilmar Mendes na ADI 6389 MC-REF / DF com pedidos de medida cautelar, ajuizadas contra o inteiro teor da Medida Provisória 954, de 17 de abril de 2020, que dispõe sobre “o compartilhamento de dados por empresas de telecomunicações prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado e de Serviço Móvel Pessoal com a Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, para fins de suporte à produção estatística oficial durante a situação de emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid19), de que trata a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020”.

### 1.4.3 Direitos de igualdade e não discriminação

Essas formas de coleta de dados podem ser usadas para atingir certos indivíduos, excluindo outros de certos produtos ou serviços, determinando a avaliação de risco ao lidar com certos indivíduos e analisando em que termos eles podem ser usados para preços personalizados. Em casos leves, os consumidores podem ficar incomodados por receber ofertas não solicitadas ou por terem sua caixa de entrada de e-mail cheia de mensagens comerciais indesejadas. De uma forma mais séria, os consumidores podem ficar ofendidos por terem sido traçados de forma diferente de como eles se percebem, ou por não terem sido tratados de forma igual para outros clientes; por exemplo, os consumidores podem ser classificados em um nível inferior de outros consumidores, como no caso de pontuação, ou ignorados quando outros consumidores não o são. Pior, ainda, os consumidores podem ser forçados a pagar mais do que outros pelos mesmos produtos ou serviços (como telefone e instalações ou serviços públicos de Internet).

Também é preocupante que eles podem até ser excluídos de certos produtos ou serviços (como facilidades *online*, crédito, hipotecas ou aluguel de uma casa). Isto é inegável que tais formas de caracterização, classificação ou discriminação, reais ou preditivas, podem levar a graves consequências sociais quando aplicadas na esfera comercial. Em suma, o processamento e as tecnologias da informação têm um claro potencial para influenciar dramaticamente a vida das pessoas, e essa influência coloca um poder excepcional nas mãos daqueles que usam o processamento e as tecnologias da informação; este é um risco percebido apenas recentemente por empresas e associações de consumidores.

A Lei de Proteção dos Dados Pessoais n.º 13.709/2018 pretende evitar práticas discriminatórias e manipuladoras contra o indivíduo que não tem controle sobre o tratamento de seus dados, à revelia de suas escolhas e oportunidades. Por essa razão, revela-se necessária a preservação da privacidade através de normas protetivas. Os titulares de dados possuem direitos em relação à proteção de seus dados, estabelecidos pelo caput do artigo 5º da CF e artigo 6º da LGPD, que trata do direito à não discriminação. O Considerando 71 do Regulamento Europeu de Proteção de Dados Pessoais assegura o tratamento equitativo e transparente ao titular de dados pessoais em processos estatísticos, os quais devem implementar mecanismos efetivos para garantir a retificação dos dados e prevenir práticas discriminatórias em razão de

sua origem racial ou étnica, opinião política, religião ou convicções, filiação sindical, estado genético ou de saúde ou orientação sexual.<sup>41</sup>

Práticas discriminatórias são questões que tensionam as relações na sociedade e implicam desigualdade em relação a determinados grupos protegidos. Tratamentos menos favorecidos como um trabalhador em clara desvantagem de competição a um emprego por características pessoais, ainda que seja o mais qualificado é uma hipótese de discriminação que afeta oportunidade de trabalho digno.<sup>42</sup> No entanto, sistemas automatizados têm sido cada vez mais utilizados nos processos organizacionais para perfilização e classificação de indivíduos, motivados pelo argumento da efetividade e imparcialidade algorítmica. Isso significa que, para utilizar esses recursos tecnológicos, dados são correlacionados para receberem pesos que orientam os algoritmos a examinarem e discriminarem, construindo um modelo que considere preciso. Estudos na área de aprendizado de máquina mostram que, ainda que os sistemas de classificação utilizem amplas categorias de dados, os critérios apresentam limitações ao deixar de incluir definições de gênero, classe social, raça, religião, entre outras categorias que podem desconsiderar determinados grupo.<sup>43</sup>

Dessa forma, a dificuldade de mitigar o viés dos algoritmos associada à impossibilidade de se constatar a lógica aplicada e se desfavorece determinados grupos, é um elemento preocupante e precisa ser objeto central de discussão, na medida que os sistemas de análises automatizadas estão sendo cada vez mais utilizados. Diante de uma realidade em que não há acesso igualitário às oportunidades sociais e as políticas públicas são ineficazes para a promoção do bem-estar coletivo, a classificação algorítmica, pode refletir atos discriminatórios ao não considerar questões complexas nas metodologias aplicadas.

Os desafios para mitigar práticas discriminatórias na utilização de técnicas automatizadas são profundamente analisados por Laura Schertel Mendes:

Desse modo, percebe-se que a técnica de mineração de dados constitui uma tecnologia potencialmente discriminatória, na medida em que propicia a classificação de pessoas a partir de dados pessoais armazenados, o que pode acarretar práticas que violam o princípio fundamental da igualdade. Naturalmente, não é tal técnica em si que propicia a discriminação, mas sim o seu modo de utilização e as decisões que serão tomadas com base nas informações extraídas.<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> Cf. EUR-LEX, 2012, s.p.

<sup>42</sup> Sobre discriminação de sistemas automatizados na seleção de empregos, ver EQUALITY AND HUMAN RIGHTS COMMISSION (2011).

<sup>43</sup> Cf. SÁNCHEZ-MONEDERO; DENCİK; EDWARDS, 2020.

<sup>44</sup> Cf. MENDES, 2014.

São muitos os desafios para adaptar os novos mecanismos digitais às salvaguardas necessárias para a promoção da igualdade entre grupos de indivíduos. Questões precisam ser aprofundadas para construção de soluções capazes de garantir a defesa da privacidade nas classes que demonstram ser as mais atingidas pela desigualdade algorítmica, como as que necessitam da assistência de programas sociais ou que estão à margem do mercado de trabalho formal e estável. Além dos aspectos sociais e econômicos, as violações individuais podem surgir a partir de comportamentos emocionais, como na análise de crédito que utiliza algoritmos para avaliar o risco de crédito dos consumidores que utilizaram cartões para pagar tratamentos terapêuticos, categorias de bens de consumo ou se o domicílio está localizado em áreas menos privilegiadas.

A avaliação de processos sem intervenção humana, é uma tendência considerada positiva para alguns defensores que avaliam que os sistemas automatizados tratam todos os indivíduos de forma objetiva. Essa ideia é considerado um engano, nas palavras de Frank A. Pasquale:

Porque os seres humanos programam algoritmos preditivos, seus preconceitos e os valores são incorporados às instruções do software, conhecidas como código-fonte e algoritmos preditivos. Conjuntos de dados de minas de sistemas de pontuação contendo informações imprecisas e tendenciosas fornecidas por pessoas (Tradução nossa).<sup>45</sup>

O direito fundamental à igualdade se torna vital na “sociedade da pontuação”<sup>46</sup> que pode utilizar suposições equivocadas e tendenciosas nos processos automatizados. Muito embora a pontuação possa parecer justa e confiável, ela demonstra que além de não ser capaz de refletir a diversidade dos aspectos sociais e amplifica distorções ocultas que podem afetar significativamente a vida do titular de dados pessoais.

#### **1.4.4 Transparência e acesso aos dados pessoais**

Raramente o cidadão é capaz de perceber o sentido que a coleta de determinadas informações podem assumir em organizações complexas e dotadas de meios sofisticados para o tratamento de dados, podendo escapar a ele próprio o grau de periculosidade do uso destes

---

<sup>45</sup> Cf. PASQUALE; CITRON, 2020.

<sup>46</sup> A expressão “Sociedade da Pontuação” é frequentemente utilizada pelo autor Frank Pasquale.



dados por parte de tais organizações.<sup>47</sup> No entanto, os indivíduos depositam muita confiança em empresas como Google, Facebook e Whatsapp, revelando através dessas plataformas seus maiores segredos, sem ter conhecimento da complexa estrutura de marketing digital por trás dos anúncios que coletam informações que definem seus perfis – bom pagador, profissional qualificado ou consumidor impulsivo. Em contrapartida, essa confiança dos titulares de dados não é correspondida e, embora tenhamos leis específicas para garantia da transparência e acesso aos dados pessoais, não há prestação de contas nos processos de tratamento dos dados pessoais.

Estabelecer se as agências de crédito privadas realmente cumprem a lei é problemático. Existem preocupações críticas sobre a necessidade, adequação e relevância do tipo e quantidade de dados envolvidos em relação às premissas em que se baseiam os relatórios e pontuação de crédito ao consumidor. De interesse são as determinações sobre a previsibilidade do comportamento humano individual e a capacidade financeira real dos mutuários. Na verdade, um elemento crítico tanto do relatório de crédito quanto da pontuação frequentemente levantada por organizações europeias de consumidores é a falta de transparência porque – por questões de concorrência – os credores não divulgam o tipo e a quantidade de dados usados, o impacto das informações sobre os dados pessoais, os critérios e técnicas de mineração de dados empregadas no processamento de dados, ou os critérios usados na tomada de decisão. Os *bureaus* de crédito precisam contar com o consentimento informado dos titulares dos dados que concordam inequivocamente com todas as regras do jogo definidas pelo setor de crédito de forma unilateral e não transparente. Consentimento, conforme concebido por lei, é um elemento-chave que permite o tratamento de dados pessoais por controladores de dados que de outra forma seriam proibidos. Quando o titular dos dados dá consentimento válido, os controladores de dados são liberados das restrições previstas por lei de uma forma que pode ser descrita como um sistema opt-in. Em outras palavras, o processamento torna-se legal a partir do momento em que o consentimento é expresso de forma inequívoca. Apesar da proteção legal aparentemente robusta concedida aos titulares dos dados, o consentimento pode ser obtido por uma série de métodos e tem se mostrado problemático como base para o processamento de dados pessoais porque pode ser facilmente abusado, confundido ou fundido.

A LGPD garante aos titulares o princípio da transparência para que informações claras e precisas sobre a realização do tratamento sejam providas.<sup>48</sup> O princípio da transparência está insculpido no art. 5º, par. 1, alínea a, do RGPD, estabelecendo o dever do responsável pelo

---

<sup>47</sup> Cf. PASQUALE, 2015.

<sup>48</sup> LGPD, incisos IV e VI do Artigo 6º

tratamento disponibilizar mecanismos que garantam transparência funcional de modo que o titular tenha não apenas conhecimento, mas compreenda todas as fases do tratamento de dados, desde a coleta até os motivos determinantes que levaram à decisão.

A concretização desse direito à transparência pode ser inibida pelos agentes econômicos sob o argumento do segredo comercial, lançado muitas vezes de maneira ilegítima para justificar o tratamento dos dados pessoais em verdadeiras *black boxes* que podem ser comparadas às caixas-pretas dos aviões que concentram informações importantes do voo, são resistentes e mantidas sob sigilo. No contexto do interesse público, o direito à transparência também encontra resistência, a pretexto do vigilantismo em massa para o controle social. Na teoria panóptica, a transparência é a contraface do autoritarismo, como uma representação do estado de vigilância e poder, que permite observar sem ser visto, com objetivo de punir ou gratificar. No plano teórico, o direito à transparência parece devidamente valorado, mas pode haver certa articulação pelos responsáveis pelo tratamento das informações pessoais, como nos ensina Rodotà:

Descobre-se então um outro aparente paradoxo. São os sistemas de governo “em público” os que privilegiam o valor da transparência, ao aumentar as possibilidades de tutela efetiva da esfera privada dos cidadãos, tendo em vista que são justamente esses últimos a serem os titulares de uma maior quota de poder de controle sobre aparatos públicos (e privados). Exatamente o contrário do que ocorre nos sistemas inspirados em lógicas e práticas de tipo totalitário, nas quais opacidade e segredo são regras fundamentais para seu funcionamento.<sup>49</sup>

A assimetria informacional entre cidadãos e organizações causa um ambiente de desconfiança que transporta o titular de dados pessoais para o campo da desconfiança. A relevância do princípio da transparência intensifica-se na medida em que se observa que a sociedade informacional, que tem a comunicação como o centro de uma superestrutura, necessita de novos paradigmas para a confiança, esta que pode ser considerada como o princípio inerente de todo o direito.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> RODOTÀ, 2008. p. 45.

<sup>50</sup> Cf. MARQUES, 2006.

## 2. CAPÍTULO II – O DIREITO À EXPLICAÇÃO NAS DECISÕES AUTOMATIZADAS DE *CREDIT SCORE*

Um dos grandes desafios dos juristas é realmente perceber os problemas contemporâneos e centralizá-los quando da aplicação da teoria jurídica, tornando o Direito compatível com as mudanças socioeconômicas, e acima de tudo, não subestime as implicações da inovação.<sup>51</sup> Com essa lógica, talvez, nova e emergente, é que o Direito deve considerar que as entidades públicas e privadas são responsáveis por desempenharem um papel social relevante, em especial as empresas que desenvolvem novos modelos de negócios no setor da economia compartilhada, *fintechs* e *startups* que utilizam soluções de *Big Data* voltada à inteligência artificial e *machine learning*. Partindo dessa premissa, garantir o respeito ao direito à proteção de dados pessoais significa assumir responsabilidades do mesmo calibre do impacto de suas atividades na contexto socioeconômico.

Em uma perspectiva razoável, os titulares dos dados teriam o direito de acessar as informações coletadas sobre eles e exigir que os processadores de dados garantam que os titulares sejam notificados sobre os dados coletados. No entanto, se o titular dos dados tem o direito a informações sobre quais circunstâncias e critérios informacionais seu perfil foi criado, cabe perguntar o quão satisfatória é uma informação para explicar a decisão de um algoritmo. Com efeito, não nos parece claro o aspecto qualitativo desse direito. Afinal, não basta explicar, é preciso explicar de forma clara, completa e objetiva o suficiente para contemplar a necessidade do titular dos dados. Em ponderação sobre o uso cada vez mais corriqueiro de decisões algorítmicas, Jenna Burrell, no artigo *How the machine 'thinks': Understanding opacity in machine learning algorithms* [*Como a máquina 'pensa': Noções básicas sobre opacidade em algoritmos de aprendizado de máquina*], aponta a necessidade de mais transparência na tomada de decisão algorítmica, porém apresenta três empecilhos mais contundentes ao devido direito à explicação, que procuramos sintetizar: i) Ocultação intencional, por parte de empresas ou outras instituições, em que os procedimentos de tomada de decisão são mantidos alheios ao escrutínio público; ii) Lacunas na alfabetização técnica, o que significa que, para a maioria das pessoas, simplesmente ter acesso ao código subjacente é insuficiente; iii) Incompatibilidade entre a otimização matemática na característica de alta

---

<sup>51</sup> Cf. FARIA, 2016.

dimensionalidade do aprendizado de máquina e as demandas de raciocínio em escala humana e estilos de interpretação.<sup>52</sup>

Em face dessa aporia que a inteligência artificial nos impõe, o direito à explicação inserido na disciplina de proteção de dados pessoais se revela como um novo mecanismo procedimental entranhado no processo de efetividade das normas legais, de modo a garantir o devido processo legal e o contraditório ao cidadão. É a construção de caminhos acessíveis para que o titular transite pelas vias da decisão com transparência e autocontrole. Acessar esses caminhos é demonstrar a existência da boa-fé na relação contratual. Como bem destacado pelo Ministro do STF Gilmar Mendes, o devido processo informacional abre caminhos para garantir o controle dos dados pelos próprios titulares:

A partir da tradição norte-americana, também é possível identificar como corolário da dimensão subjetiva do direito à proteção de dados pessoais, a preservação de verdadeiro “**devido processo informacional**” (informational due process privacy right), voltado a conferir ao indivíduo o direito de evitar exposições de seus dados sem possibilidades mínimas de controle, sobretudo em relação a práticas de tratamento de dados capazes de sujeitar o indivíduo a julgamentos preditivos e peremptórios.<sup>53</sup>

Em se tratando de problemas jurídicos complexos, como é o caso da proteção de dados pessoais na era informacional, não justifica mais a divisão das disciplinas no direito que precisa lidar com questões transversais como a tecnologia e novos modelos de organização.<sup>54</sup> A interdisciplinaridade é percebida nas legislações contemporâneas como o Marco Civil da Internet e a LGPD, que trazem conceitos técnicos da área da tecnologia, mas também conceitos inspirados nas regras consumeristas, questões processuais encontradas no direito processual civil, institutos da lei civil como os direitos de personalidade, e principalmente, fundamentos constitucionais. Nesse sentido, em *What Privacy is For*, Julie E. Cohen, professora de Direito e Tecnologia da *Georgetown University Law Center*, defende a observância ao devido processo legal:

o caráter autônomo da privacidade sugere uma necessidade de repensar a concepção do devido processo como uma tomada de decisão individualizada. (...) O devido processo na era de computação abrangente deve pressupor limites à personalização nos processos administrativos públicos.<sup>55</sup>

---

<sup>52</sup> Cf. BURRELL, 2016.

<sup>53</sup> GILMAR MENDES. VOTO ADI 6389 MC-REF/DF

<sup>54</sup> LEMOS, 2018, p.157.

<sup>55</sup> Cf. COHEN, 2012.

Sob esse prisma, adentramos nas questões multidisciplinares dessa nova disciplina jurídica, considerando um universo complexo, que se transforma vertiginosamente. Ainda que o direito à explicação nos processos de tomada de decisões automatizadas exija alto nível de transparência e autodeterminação pelos titulares dos dados pessoais, muitas questões precisam ser compreendidas: A formação de um perfil pode ser considerada uma decisão automatizada? Qual nível de intervenção humana para afastar o direito à explicação? Como uma decisão totalmente automatizada se submeterá à explicação? O titular será capaz de compreender a explicação? Quais os elementos serão necessários revelar? O segredo comercial pode limitar ou inviabilizar o direito à explicação? As discussões a respeito dos impactos das decisões automatizadas precisam ser analisados e harmonizados com os princípios legais, em especial da LGPD.

A LGPD estabelece, no artigo 20, o seguinte teor:

*Artigo 20. O titular dos dados tem direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir o seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade.<sup>56</sup>*

O parágrafo 1º do artigo 20 LGPD, assim estabelece:

*O controlador deverá fornecer, sempre que solicitadas, informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada, observados os segredos comercial e industrial.<sup>57</sup>*

Comparando-se o assunto com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) ou, na língua inglesa, *General Data Protection Regulation* (GDPR), observa-se que trata especificamente da conceituação legal de decisão automatizada, incluindo criação de perfil. De acordo com o regulamento, as decisões automatizadas podem ser úteis para indivíduos e organizações, tornando a relação comercial mais eficiente e menos onerosa às partes. Entretanto, a criação de perfis podem formar estereótipos e restringir o acesso à oportunidades iguais e justas.<sup>58</sup> O artigo 22º da GDPR, assim estabelece:

*Art. 22. 1. O titular dos dados tem o direito de não ficar sujeito a nenhuma decisão tomada exclusivamente com base no tratamento automatizado, incluindo a definição de perfis, que produza efeitos na sua esfera jurídica ou que o afete significativamente de forma similar.*

---

<sup>56</sup> LGPD, art 20.

<sup>57</sup> LGPD, art 20.

<sup>58</sup> Cf. EUR-LEX, 2016, s.p.

2. O n.º 1 não se aplica se a decisão:
- (a) é necessária para a celebração ou execução de um contrato entre o titular dos dados e um controlador de dados;
  - (b) está autorizado pela legislação da União ou dos Estados-Membros a que o responsável pelo tratamento está sujeito e que estabelece também as medidas adequadas para salvaguardar os direitos e liberdades e os interesses legítimos do titular dos dados; ou
  - (c) baseia-se no consentimento explícito do titular dos dados.
3. Nos casos referidos nas alíneas a) e c) do n.º 2, o responsável pelo tratamento deve aplicar as medidas adequadas para salvaguardar os direitos e liberdades e os interesses legítimos do titular dos dados, pelo menos o direito de obter a intervenção humana da parte do controlador, para expressar seu ponto de vista e para contestar a decisão.
4. As decisões a que se refere o n.º 2 não devem ser baseadas em categorias especiais de dados pessoais referidas no artigo 9.º, n.º 1, a menos que se apliquem as alíneas a) ou g) do n.º 2 do artigo 9.º e as medidas adequadas para proteger os dados, direitos e liberdades do sujeito e interesses legítimos estão em vigor.

Logo, o Regulamento Europeu traz para três exceções: a) quando for necessária para a celebração de um contrato entre o titular dos dados pessoais e o controlador; b) quando a legislação da União ou Estado-Membro a que o controlador estiver sujeito, na qual estejam igualmente previstas medidas adequadas para salvaguardar os direitos e liberdades e os legítimos interesses do titular dos dados; ou c) quando for baseada no consentimento explícito do titular dos dados. Para uma compreensão ainda mais adequada, o considerando 71 traz recomendações ao regulamento europeu, para que o titular dos dados detenha o direito de intervenção, para expressar seu ponto de vista e caso queira, contestar a decisão.<sup>59</sup>

Ao que parece, a interpretação do regulamento europeu, no que tange às decisões automatizadas, é, por regra, restritiva, considerando que o legislador reservou às decisões automatizadas apenas os casos de exceção. Não é o que ocorreu com a legislação brasileira, que garante ao titular dos dados pessoais um direito à revisão em decisão totalmente automatizada, tendo excluído o direito à revisão por pessoa natural, previsto em sua primeira versão, ou seja, uma decisão do robô revisado por outro robô. Com a aprovação do Projeto de Lei 53 de 2018, que foi convertida a LGPD, foi alterado substancialmente o texto do artigo 20, que antes previa expressamente o direito à revisão “por pessoa natural” em seu caput e no § 3º, totalmente vetado por ato presidencial. A mensagem do veto sustentou que ao exigir que toda e qualquer decisão baseada exclusivamente no tratamento automatizado seja suscetível de revisão humana,

---

<sup>59</sup> Cf. EUR-LEX, 2016, s.p.

contraria o interesse público e inviabilizaria os novos modelos de negócios, em especial os modelos de risco de crédito, o que geraria efeito negativo no acesso ao crédito.<sup>60</sup><sup>61</sup>

O veto presidencial do artigo 20, que exclui o direito à revisão humana, revela uma tensão entre promover eficiência nos processos de análise de risco ao crédito através das decisões automatizadas e garantir a proteção dos dados do indivíduo. No entanto, nos casos em que decisões afetem os interesses individuais, o controlador deve garantir o direito à explicação amplamente. Nesse ponto, a LGPD não diz exatamente quais as circunstâncias em que o processamento totalmente automatizado de dados podem ocorrer e qual o nível de intervenção humana será exigido para afastar a aplicação determinada nos artigos 20 da LGPD.

Para Ana Frazão, a doutrina sobre o GDPR defende que a mera existência de intervenção de pessoa natural no processo decisório não é suficiente para afastar as determinações do art. 22. Isso porque artifícios seriam implementados com a participação superficial de pessoa natural no processo decisório automatizado.<sup>62</sup> As orientações das *Guidelines on Automated Individual Decision Making and Profiling*<sup>63</sup> esclarecem quais as circunstâncias incidirão a aplicação do GDPR nas decisões automatizadas, sendo aplicável desde o momento da coleta dos dados para a formação de perfis até a tomada de decisões. O documento orientativo esclarece ainda que o GDPR incidirá ainda que o processo automatizado não esteja na tomada de decisão em si, mas na perfilização que pode causar efeito significativo na vida do titular, como no caso de uma concessão de crédito, baseada na região do domicílio, em que o titular não foi analisado por seu próprio comportamento, mas com base no comportamento de outras pessoas.

A atual redação do texto da lei brasileira se contrapõe ao artigo 22º da GDPR e pode dificultar o acesso às informações utilizadas para a tomada de decisão que, somente em casos específicos, terá direito à revisão, por outro algoritmo. Certamente, a exclusão do direito à revisão humana causa grande impacto no controle de transparência e inteligibilidade das decisões automatizadas.

Por essa razão, alguns questionamentos são apropriados para que possamos desenvolver uma pesquisa empírica adequada ao caso: O titular possui direito de expressar seu ponto de vista a um algoritmo? O titular dos dados pessoais possui o direito de contestar imprecisões do

---

<sup>60</sup> Cf. BRASIL, 2018.

<sup>61</sup> Lei nº 13.853/2019 aprovou com vetos presidenciais o PLV 07/2019, no *caput* do art. 20 e vetou o § 3º da LGPD a previsão de revisões humanas. (Cf. BRASIL, 2019).

<sup>62</sup> Cf. FRAZÃO, 2018.

<sup>63</sup> Cf. EUROPA, 2018. Todas as citações futuras relativas a esse documento, serão nomeadas da seguinte forma GAIDMP.

sistema? Essas questões merecem ser melhor compreendidas nos próximos capítulos, sem intenção de um discurso inflamado aos direitos humanos, ponderando sobre a relevância do avanço tecnológico para o desenvolvimento econômico da sociedade.

## 2.1. Decisões Automatizadas e *Credit Score*: O Problema da Opacidade e Discriminação Algorítmica

Os algoritmos utilizados para criação de perfil e a tomada de decisão automatizada são uma realidade crescente nos mais diversos campos: *marketing*, comércio eletrônico, seguro, recursos humanos, investigações criminais, no Poder Judiciário e nos processos de análise de crédito. Entretanto, o receio de estudiosos do assunto é de que a sociedade se submeta à uma verdadeira “caixa preta” em razão da falta de transparência e de acesso às informações que foram consideradas pelo algoritmo para a tomada de decisão<sup>64</sup>.

Como visto, a informatização dos meios para o tratamento de dados pessoais afeta o direito à privacidade do indivíduo, por ampliar a capacidade de armazenamento, tornando-a infinita. Também possibilita a formação de perfis através da combinação de dados, os quais podem, a princípio, ser irrelevantes, mas, se utilizadas técnicas específicas, podem alcançar a vida íntima e privada do indivíduo, produzindo efeitos nocivos.

A análise de crédito utiliza modelos preditivos que são técnicas que exploram dados em grande escala (*Big Data*) para realizar previsões de tendências e padrões de comportamento. Portanto, a modelagem utiliza as decisões automatizadas como atividade central de suas operações em razão do grande volume de conjunto de dados a serem analisados. As agências de avaliação de crédito utilizam para a formação do perfil do consumidor, submetendo-os à categorias que classificam sua capacidade financeira, o que é altamente impactante em sua vida. Daí o motivo do veto presidencial no artigo 20, 3º da LGPD, que excluiu o direito à revisão por pessoa natural, sob a justificativa de que acarretaria prejuízos na análise de risco de crédito e dos novos modelos de negócios de instituições financeiras.

Em que pese o poder dessa ferramenta tecnológica para tornar os processos mais eficientes, com esse mesmo vigor é capaz de tornar os modelos preditivos tendenciosos. Em uma proporção ampla, essas técnicas têm o potencial de impactar até mesmo a democracia e o Estado democrático de direito, ou em menor proporção, garantias individuais, como o acesso ao crédito.

---

<sup>64</sup> Cf. PASQUALE, 2015.



Nesse contexto, Sina Fazelpour e Zachary C. Lipton trazem reflexões sobre a justiça algorítmica em processos decisórios automatizados. Segundo os autores, o modelo atual de *machine learning* não oferece uma orientação prática e geralmente, as métricas são utilizadas como um “escudo contra as críticas”. Além disso, podem reforçar os estereótipos sociais, sendo considerada insuficiente e equivocada para atingir a justiça algorítmica. Ao formularem uma nova estratégia para os modelos preditivos, os autores afirmam que deve ser considerado o contexto social específico e o problema em concreto, baseando-se em conhecimentos empíricos. Nessa linha, as disciplinas interdisciplinares, como Direito, Psicologia, Sociologia e Economia podem colaborar com o desenvolvimento de uma estrutura capaz de compreender os aspectos socioeconômicos e culturais das causas de injustiça e a dimensão de seus efeitos.<sup>65</sup>

Embora não seja a solução definitiva para a justiça algorítmica, entender a complexidade das causas que ensejaram o tratamento díspar, contemplando as diferentes variáveis e seus comandos, pode garantir maior transparência às decisões. Nesse sentido, Laura Schertel Mendes e Marcela Mattiuzzo trazem ricas contribuições ao assunto ao considerarem a utilização de dados sensíveis para a formação do *credit score* como prática discriminatória: “quando um algoritmo utiliza informações sobre identificação religiosa de um indivíduo para designar seu *credit score* no Brasil – a Lei do Cadastro Positivo proíbe o uso desse tipo de informação para essa finalidade”<sup>66</sup>. Os modelos preditivos nessa atividade devem considerar os fatores reais e as justificativas do titular dos dados, os quais devem fazer parte do processo central de formação de *score*.

Inúmeros são os casos em que indivíduos são julgados por algoritmos sem sequer ter conhecimento dessa submissão. No entanto, situações concretas já estão sendo apreciadas pelo Poder Judiciário, como nos casos em que os motoristas de aplicativo de prestação de serviços de transporte estão sendo bloqueados pelas plataformas automaticamente, sem oportunidade de uma explicação.<sup>67</sup> A chamada “economia compartilhada” construiu novos modelos organizacionais que permitem que os usuários classifiquem os serviços através de notas que variam de uma a cinco estrelas. No caso da empresa Uber, foi identificado, através de pesquisas de casos concretos nos Tribunais, que embora o motorista seja qualificado com cinco estrelas,

---

<sup>65</sup> Cf. FAZELPOUR; LIPTON, 2020.

<sup>66</sup> Cf. MENDES; MATTIUZZO, 2019.

<sup>67</sup> Foram coletadas amostras de jurisprudências dos Tribunais relativas aos casos de decisões automatizadas para encerramento de contrato de parceria com os motoristas de transporte individual por aplicativo, disponíveis no Anexo 1.

pode ser bloqueado da plataforma abruptamente e será comunicado através de uma única mensagem automática que diz: “Olá motorista. Como informado, analisamos sua conta e observamos uma violação aos nossos Termos e Condições. Por isso, conforme previsto, encerramos a nossa parceria com você. A Uber espera que todos os motoristas parceiros sejam responsáveis e cuidados, enquanto estiverem usando aplicativo”.<sup>68</sup>

Muito embora conste a garantia da transparência aos usuários das plataformas nos termos de privacidade<sup>69</sup>, na prática, a jurisprudência tende a considerar que as decisões automatizadas não podem adotar atitudes bruscas que estão em dissonância com o princípio da proporcionalidade, devendo utilizar critérios claros e objetivos para a tomada de decisão automática. A metodologia adotada pelas plataformas deve oportunizar o direito do contraditório e estabelecer boas práticas que prestigiem a transparência e explicabilidade dos fatores que compuseram as avaliações. Os precedentes encontrados podem balizar os casos da automatização na análise de crédito que, da mesma forma, utilizam políticas de privacidade como um mecanismo exclusivo e isolado de outras ações necessárias, para o cumprimento das garantias individuais.

No caso de pontuação de crédito, os credores estabelecem critérios para rastrear as transações dos consumidores. No entanto, os algoritmos podem ser programados com vieses que implicam injustiça e desigualdade. Imaginemos que o algoritmo considere que um consumidor que esteja economizando dinheiro se correlacione com dificuldades financeiras. Nessa linha, comprar produtos genéricos em vez de marca poderia resultar em aumento nas taxas de juros. Outras situações podem implicar vieses como um consumidor que está prestes a se superendividar com a contratação de múltiplos créditos, sugerindo força financeira; então, todas as suas compras seriam levadas em consideração para aumentar sua pontuação.<sup>70</sup>

Os juristas precisam se concentrar na questão dos dados antes da fase de seu funcionamento, no momento em que o envolvimento humano é muito maior do que o momento em que estão sendo redigidas as políticas de privacidade, quando já estão no fluxo de trabalho de caixa preta. Os programadores humanos podem atualizar suas convicções na medida em que adquirem novos conhecimentos, enquanto o banco de dados não pode conter todos os fatos em

---

<sup>68</sup> A mensagem está anexa na Tabela de Imagens 1 e foi extraída dos autos do Processo 1025917-16.2020.8.26.0224 que tramita pelo Tribunal de Justiça de São Paulo.

<sup>69</sup> Cf. UBER, 2020.

<sup>70</sup> Cf. PASQUALE; CITRON, 2020.

todas as situações. Especialistas defendem que os algoritmos não podem prever com precisão os dados na fase de teste, tampouco na fazer previsões precisas nos casos concretos.<sup>71</sup>

A opacidade dos algoritmos é algo que têm causado grande preocupação na comunidade jurídica, porque muito embora os dados de entrada seja parcialmente conhecidos, os dados de saída são totalmente obscuros e não permitem uma interpretação. Essa falta de transparência pode existir três causas distintas, segundo Jenna Burrel:

(1) opacidade como autoproteção e ocultação corporativa ou institucional intencional e, junto com ela, a possibilidade de fraude consciente; (2) opacidade decorrente do estado atual de coisas em que escrever (e ler) código é uma habilidade especializada e; (3) uma opacidade que decorre da incompatibilidade entre a otimização matemática na característica de alta dimensionalidade do aprendizado de máquina e as demandas de raciocínio em escala humana e estilos de interpretação semântica.<sup>72</sup>

Não é o objetivo deste trabalho se aprofundar sobre as nuances da opacidade dos algoritmos, mas é importante compreender que são camadas impenetráveis, programadas, muitas vezes, intencionalmente, ao coletar dados de navegação do usuário, por exemplo, ou porque interpretar os códigos programados exige habilidade técnica. De todo modo, a opacidade algorítmica parece destoar dos princípios das leis de proteção de dados e privacidade que exigem alto grau de transparência e autocontrole.<sup>73</sup>

A inteligência artificial tem como seu grande objetivo imitar as ações humanas, o que pode reforçar o problema da opacidade.<sup>74</sup> Essa é uma das preocupações da OECD que aprovou em 21/05/2019 as Recomendações Éticas do Conselho de Inteligência Artificial, que reconhecem o potencial da tecnologia para o desenvolvimento da economia e inovação mundial, razão pela qual considera relevante a capacitação dos envolvidos para que a IA seja confiável na sociedade. O documento propõe que o desenvolvimento da IA tenha foco no bem-estar humano, seja confiável, respeite a privacidade; seja transparente e explicável.

Note-se que as soluções inovadoras estão sendo acompanhadas pelos maiores organismos nacionais e internacionais que reconhecem a crise impulsionada pela inteligência artificial e por isso, estão se debruçando em questões éticas e regimes de direitos humanos internacionais para construção de uma estrutura que sustente essas novas tecnologias dentro da

---

<sup>71</sup> Cf. LEHR; OHM, 2017.

<sup>72</sup> Cf. BURREL, 2020.

<sup>73</sup> Para aprofundamento do tema da opacidade algorítmica conferir BURRELL, 2020.

<sup>74</sup> Cf. TURING, 1950.

sociedade, de modo o indivíduos e as corporações possam usufruir de seus benefícios de forma sustentável.<sup>7576</sup>

A Comunidade Europeia elaborou um estudo sobre a tomada de decisão algorítmica e discriminação que analisa as diversas maneiras que um sistema pode reproduzir involuntariamente vieses. Destacamos uma hipótese citada no estudo: um banco usa um sistema de IA, treinado em dados que cobrem os últimos vinte anos, para prever quais candidatos a empréstimos terão problemas para reembolsar o empréstimo. Os dados de treinamento não contêm informações sobre características protegidas, como cor da pele. O sistema descobre que as pessoas de um determinado código postal provavelmente não cumpriram seus empréstimos e usa essa correlação para prever a inadimplência. Esse será um parâmetro para o sistema, um critério neutro (código postal) para prever inadimplência em empréstimos. Entretanto, o código postal pode se correlacionar com a origem racial. Nesse caso, se o banco agiu no com base nesta previsão e negar empréstimos às pessoas nesse código postal, a prática prejudicaria pessoas de uma certa origem racial.<sup>77</sup>

O algoritmo, ao correlacionar os dados, passa a classificar grupos reforçando estereótipos com base na cor da pele, religião, crença, nível de educação, naturalidade, comportamento e região. A análise dos dados não demonstra consistência nesse caso, o que pode afetar inclusive as duas partes interessadas. Ao negar o crédito para todos de um determinado grupo estereotipado, o tomador do crédito pode perder oportunidades significativas na relação comercial. E, do outro lado, o indivíduo pode ter seu crédito negado ou *score* reduzido injustamente, por algum motivo obscuro que pode ser em razão de sua cor de pele, região, grau de escolaridade, profissão. Casos como esse estão sendo estudados por especialistas que apontam técnicas para mitigar o viés algorítmico, como a aleatoriedade, que seleciona dados aleatoriamente para evitar vícios de seleção e melhorar o modelo de fidelidade à população.<sup>78</sup>

Como vimos, a discriminação algorítmica ocorre, ainda que involuntariamente, em razão da opacidade dos sistemas preditivos que revelam um diagnóstico superficial e distante das particularidades do indivíduo e isso importa em perda de oportunidade, desigualdade social e discriminação.

---

<sup>75</sup> Recomendação do Conselho da OCDE sobre Inteligência Artificial.

<sup>76</sup> High-Level Expert Group on Artificial Intelligence. Ethics Guidelines for Trustworthy AI. Bruxelas: Comissão Europeia, 2019.

<sup>77</sup> Cf. ZUIDERVEEN BORGESIU, 2018.

<sup>78</sup> Cf. KROLL *et al.*, 2017.

Na Alemanha foi verificado que os *bureaus* de crédito reduzem o *score* de pessoas quando os consultavam efetivamente, sob a suposição de que, ao consultar o *score* seu comportamento, indicaria maior risco de inadimplência. Ao comentar a hipótese, Laura Schertel Mendes ensina que essa prática é negativa, vez que o titular dos dados estaria apenas exercendo seu direito de acesso.<sup>79</sup>

A LGPD prevê, em seu artigo 21, que os *dados pessoais referentes ao exercício regular de direitos pelo titular não podem ser utilizados em seu prejuízo*. Além disso, prevê o direito de livre acesso aos dados, no artigo 6º. Todavia, a opacidade identificada nos algoritmos pode dificultar que os titulares conheçam os motivos que os prejudicaram e impedi-los de exercerem seus direitos previstos em lei.

Nesse sentido, duas leis estadunidenses tratam da transparência e proteção contra a discriminação na análise de crédito, destinadas a impedir que os credores neguem injustamente oportunidades de crédito a mutuários por conta de uma “base proibida”, como a raça do mutuário ou idade. A Lei de Igualdade de Oportunidade de Crédito – ou, na língua inglesa, *Equality Credit Opportunity Act* (ECOA em seu acrônimo em inglês) – proíbe os credores de discriminar com base em raça, cor, religião, nacionalidade, sexo ou estado civil ou idade e exige que expliquem as razões da tomada de decisão.<sup>80</sup> A segunda é a Lei do Relatório do Crédito Justo – ou, em inglês, *Fair Credit Reporting Act* (FCRA em seu acrônimo em inglês) – estabelece um padrão nacional para relatórios de crédito ao consumidor, permitindo que este faça denúncias às agências para garantia de uma decisão justa, baseada em dados com precisão, relevância e requisitos de divulgação e equitativa, no que diz respeito à confidencialidade, exatidão e relevância e também para a proteção da privacidade, por meio da limitação de divulgação e utilização dos dados utilizados pelas agências.<sup>81</sup>

A discussão dos critérios e estratégias adotadas pelo mundo corporativo será abordada mais adiante, mas o que se pretende consignar é que a aplicação humana é o que deve ser supervisionada; auditar os processos humanos que desenvolvem a lógica do método porque é o comportamento humano que reflete nos códigos estruturados nos modelos preditivos.<sup>82</sup> Sob esse olhar, filósofos do campo da tecnologia como *Shannon Vallor*, alertam que para lidar com as incertezas do futuro da humanidade inserida em um mundo transformado pelos avanços

---

<sup>79</sup> Cf. MENDES; MATTIUZZO, 2019.

<sup>80</sup> A lei surgiu em 1974 com propósito de tornar mais igualitário o acesso ao crédito para as mulheres, diante das práticas discriminatórias dos credores que exigiam que as mulheres fossem dignas e fornecer fiadores homens para seus empréstimos. Posteriormente, a lei foi ampliada para incidir em outros casos injustos.

<sup>81</sup> Cf. ROBINSON; YU, 2014.

<sup>82</sup> Cf. BRYSON, 2020.

tecnológicos, será necessário aprimorar nossas habilidades mais cruciais para o desenvolvimento de tecnologias mais justas e inclusivas, como a empatia, o senso de justiça, o autocontrole, a honestidade, a flexibilidade e a humildade.<sup>83</sup>

Identificar os problemas causados pela opacidade é um grande desafio para os juristas que se propõem a estudar sobre o assunto, porque significa na realidade, identificar padrões de comportamento e vieses existentes na humanidade. Na seção seguinte, trataremos de aspectos legais do conceito de direito à explicação.

## **2.2. Direito à explicação: estruturando um conceito legal**

Em sentido dicionarizado, o termo verbo “explicar” implica tornar inteligível, dar os pormenores, tornar claro, dar as razões, justificar. Etimologicamente, “explicar” seria a possibilidade de expandir os processos mecânicos de “pergunta e resposta” para um nível que possibilite exercer a capacidade de raciocínio crítico. Nesta seção, partimos da premissa de que compreender o sentido da palavra tem grande relevância para aplicação das teorias na prática sobre o que consiste o Direito à Explicação diante de uma decisão algorítmica e qual sua extensão.

Nas seções anteriores, foi possível compreender a relevância dos direitos fundamentais individuais que regem uma sociedade complexa, impulsionada pelas tecnologias da informação e comunicação (TICs). A sociedade informacional requer profunda e constante atenção aos efeitos das relações comerciais na era do *Big Data*. Conseqüentemente, a sociedade enfrenta problemas como opacidade, ausência de responsabilidade e política pública, por influência de novos modelos empresariais que, invariavelmente, sobrepõem-se às regras fundamentais para o funcionamento de práticas totalitárias. Por isso, debruçar-se sobre a regulação algorítmica é um dos grandes desafios para a comunidade jurídica contemporânea, que se reformula com o avanço de novos conceitos jurídicos surgidos logo após grandes transformações socioeconômicas. Equilibrar interesses econômicos e características do regime democrático, é o verdadeiro pano de fundo de toda a discussão.

Antes de adentrarmos no assunto específico do direito à explicação no processo de formação do *credit score*, é salutar considerar que as agências de análise de perfil de crédito (*bureaus* de crédito) estão submetidas aos ditames da LGPD, considerando que sua atividade

---

<sup>83</sup> Cf. VALLOR, 2016.

comercial é especificamente a criação de perfis, passando por todos os seus estágios – desde a coleta, reunindo informações dos indivíduos, passando pela análise para identificação de correlações, e por fim, a aplicação dessas correlações para classificação do indivíduo – para prever seu comportamento financeiro. Os interesses afetados em decorrência da perfilização por decisão automatizada devem receber a proteção ampla do regime jurídico, considerando que situações como *marketing on line*, discriminação de preços e perda de uma chance podem causar efeitos relevantes na vida do indivíduo.

Diante desse novo arranjo automatizado na análise de crédito, a sociedade passou a enfrentar questões acerca da transparência e capacidade de compreensão da metodologia utilizada nesses sistemas. Para alguns especialistas, há uma tendência ao surgimento de uma sociedade “caixa preta”, que exigirá maior transparência na tomada de decisões algorítmicas nem sempre claras. Sistemas cada vez mais autônomos estão decidindo questões sensíveis de nossa vida que impactam em nossa saúde, educação, trabalho, escolhas e liberdade.

Desde a década de 1970, a sociedade jurídica demonstra preocupação com esses efeitos. A fim de materializar efetivamente, o GDPR estabeleceu um tratamento pormenorizado para os casos de decisões automatizadas abordando o tema, ao menos, em oito dispositivos (13, 14, 15, 22, 23, 35, 47, 91). Ao interpretar o propósito do direito à explicação, o Grupo de Trabalho 29º para a Proteção de Dados Pessoais orienta que o artigo 22 do Regulamento Europeu deve ser interpretado extensivamente, de modo que as decisões baseadas exclusivamente em meios automatizados devem incluir qualquer decisão em que a intervenção humana não seja significativa. O estudo orienta que o responsável pelo tratamento não deixará de ser responsabilizado, quando a intervenção humana for simbólica. Portanto, o responsável pelo tratamento dos dados deve garantir que a supervisão humana seja relevante e analisada por um responsável com autonomia para alterar a decisão no processo.

No âmbito nacional, o artigo 20 da LGPD não prevê expressamente a possibilidade de revisão das decisões automatizadas quando envolver pessoa humana e, muito embora constem os direitos do titulares no artigo 6º – direito ao acesso (IV), qualidade dos dados (V), transparência (VI), não discriminação (IX) e à responsabilização e prestação de contas (X) – estes, não equivalem ao direito à explicação, considerando que o último possui maior amplitude, que consiste em contra-argumentar, expor suas visões, adicionar informações que o titular entenda serem relevantes para alterar a decisão tomada exclusivamente por um algoritmo. Entretanto, não significa que o direito à explicação não foi incorporado pela LGPD, mas certamente, necessitará de maiores esforços para sua aplicação.

A LGPD reserva um único dispositivo para tratar das decisões automatizadas (artigo 20), o qual foi prejudicado pelo veto presidencial de forma significativa. Diante das implicações causadas pelas decisões automatizadas e a necessidade de melhor amparar esse novo instituto jurídico, o Projeto de Lei n. 4496/2019 propõe inserir o conceito de “decisão automatizada” no artigo 5 da LGPD:

Art. 1º O art. 5º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XX:

“Art. 5º

XX – decisão automatizada: processo de escolha, de classificação, de aprovação ou rejeição, de atribuição de nota, medida, pontuação ou score, de cálculo de risco ou de probabilidade, ou outro semelhante, realizado pelo tratamento de dados pessoais utilizando regras, cálculos, instruções, algoritmos, análises estatísticas, inteligência artificial, aprendizado de máquina, ou outra técnica computacional.

O Projeto de Lei justifica sua relevância ao inserir a conceituação legal das decisões automatizadas à LGPD para garantir a extensão de sua aplicação nas diversas técnicas utilizadas pelos setores público e privado, os quais, muitas vezes, nem sequer se dão conta dos efeitos jurídicos dessas ferramentas na vida dos indivíduos. No cenário legislativo atual, em que a LGPD não adota como regra a garantia do cidadão em não ser submetido às decisões automatizadas (como ocorre no GDPR) e, ainda, exclui a possibilidade da revisão humana do texto da lei, faz-se necessário esclarecer que decisões automatizadas não são apenas uma resposta imediata de um robô, mas um complexo conjunto de ações que podem ser total ou parcialmente automatizadas, capazes de implicar efeitos na vida dos indivíduos. A fim de complementar essa reflexão, o artigo 3º, que consta nas disposições gerais, objetiva a extensão de aplicação da lei, para "qualquer" operação de tratamento e "independentemente do meio", portanto, não elimina as circunstâncias que tenham algum grau de intervenção humana do escopo da lei.

Ao tratar dos parâmetros para ponderação entre direito à imagem e liberdade de informação, Anderson Schreiber traz reflexões que podem ser utilizadas para colaborar com a estruturação do conceito do direito à explicação:

A ponderação não é uma operação matemática ou ideologicamente neutra. Trabalha com graus, pesos, contrapesos. A tarefa da doutrina consiste justamente em oferecer parâmetros objetivos que possam auxiliar o Poder Judiciário no seu exercício de ponderação. Tais parâmetros não apenas dão a necessária segurança às decisões proferidas, como asseguram a sua uniformidade. Garantem decisões semelhantes para casos semelhantes. Permitem, além disso, que a sociedade e as próprias partes controlem a



legitimidade da ponderação efetuada a partir do exame da fundamentação judicial e da interposição de eventual recursos.<sup>84</sup>

Por analogia e de forma complementar, podemos compreender o direito à explicação algorítmica através dos aspectos processuais da fundamentação das decisões judiciais, previsto no artigo 489 do Código de Processo Civil. Para ser considerada motivada, a sentença exige que o magistrado forneça uma explicação verdadeiramente satisfatória, afastando argumentações ideológicas ou conceitos vagos, que devem enfrentar todos os argumentos relevantes deduzidos no processo.

Uma sentença judicial não é considerada válida se houver apenas a mera reprodução do artigo. Esse conceito serve como paradigma para as decisões algorítmicas que utilizam código-fonte. Os demais elementos do artigo 489 do CPC também servem para nortear os requisitos de uma decisão algorítmica justa, que são *i*) explicar a relação dos códigos-fonte com os fatores da decisão; *ii*) explicar o motivo concreto de sua incidência no caso; *iii*) invocar os motivos que específicos do caso concreto questionado e não outros que justificariam qualquer outra decisão; *iv*) a explicação pelo controlador deve enfrentar todos os argumentos deduzidos pelo titular de dados pessoais; *v*) a explicação deve seguir as diretrizes da LGPD e orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais; *vi*) No caso de conflito de direitos, o controlador deve explicar o objeto e os critérios gerais da ponderação efetuada, enunciando as razões que autorizam a interferência do direito afastado e as premissas fáticas que fundamentam a conclusão; e, por fim, *vii*) a decisão automatizada deve ser interpretada a partir da conjugação de todos os elementos que a formou nos itens anteriores e em conformidade com o princípio da boa-fé.

Assim como uma decisão judicial, a explicação de decisão algorítmica deve ser bem fundamentada. Ao invocar o direito à explicação, o titular dos dados já obteve a primeira decisão, que não foi bem compreendida. Desta forma, a explicação deve atingir uma camada mais profunda do que a primeira prestada pelo controlador, levando em consideração os efeitos que afetarão os interesses do indivíduo. Hildebrandt afirma que os algoritmos não devem ser apenas justificados, mas legalmente justificados, de modo que se enquadre na norma legal, como se depreende do trecho a seguir:

A decisão de um sistema automatizado deve ser justificável independentemente de como o sistema chegou à sua conclusão. Quando um tribunal decide um caso, ele não pode justificar sua decisão explicando a heurística do(s) juiz(es) envolvido(s), como suas preferências políticas, o que

---

<sup>84</sup> SCHREIBER, 2014, p. 115.

comeram no café da manhã ou como preparou o caso. Embora isso possa ser do interesse de sociólogos jurídicos, a lei exige que eles motivem suas decisões em referência a um conjunto de razões legais disponíveis que restringem sua capacidade de decidir uma forma ou outro. E esse é precisamente o papel de um tribunal independente.<sup>85</sup>

Na medida em que delegamos aos algoritmos um dos mais complexos e relevantes papéis na sociedade, que é julgar o outro indivíduo, será necessário aprofundar a capacitação dos programadores e controladores para adquirirem habilidades semelhantes às de juízes. Da mesma forma que se espera de um magistrado que se desprenda de suas crenças para decidir um caso concreto com base na lei mais adequada, as decisões algorítmicas capazes de produzir efeitos significantes na vida de um indivíduo também devem ser motivadas e submetidas a revisão de todos os elementos da lógica envolvida para um novo pronunciamento. São os dois lados da moeda.

Os algoritmos de aprendizado de máquina são supervisionados para classificações baseadas em descobertas de associações e combinações de grande volume de dados preestabelecidas em uma amostra. Não se questiona a eficiência dessas correlações que representam uma probabilidade do resultado, incapaz de ser atingido sem o auxílio de um computador. No entanto, como será visto adiante, esses processos decisórios não são autossuficientes, sendo essencial o controle sobre os desenvolvedores do processo e a participação efetiva de todos os envolvidos no processo.

Mendes e Mattiuzzo destacam que não há consenso acerca das ferramentas essenciais para garantir o direito à explicação, sendo que parte da literatura considera a transparência como elemento-chave, mas outros autores a consideram insuficiente ou até inadequada, optando pela auditabilidade e responsabilidade (*accountability*).<sup>86</sup>

De toda sorte, já se viu que a explicabilidade é uma ferramenta eficaz para tornar os sistemas algorítmicos mais justos. No entanto, não há ainda uma solução concreta para exercê-la, sendo que as propostas estão pulverizadas em variadas propostas de mecanismos que vão desde a necessidade da revisão humana em todo o ciclo do processo, podendo ser substituída ou adicionada à outras salvaguardas como transparência; auditabilidade; políticas públicas e design de sistemas algorítmicos. Kaminski considera a intervenção humana no ciclo do processo de tomada de decisão automatizada, um requisito mínimo para a formação do que denomina de “devido processo algorítmico individual”:

---

<sup>85</sup> HILDEBRANDT, 2019, p. 83.

<sup>86</sup> Cf. MENDES; MATTIUZZO, 2019.

Além do direito de explicação, as diretrizes explicam que o GDPR estabelece uma versão do devido processo algorítmico individual criando um oportunidade de ser ouvido. As diretrizes observam que as salvaguardas devem incluir intervenção humana por um revisor com "a autoridade apropriada e capacidade de mudar a decisão" e quem deve ter acesso a "todas as dados relevantes. Isso impõe outra forma de transparência, embora uma empresa, à medida que a informação técnica flui para o ser humano chamado a intervir em uma decisão algorítmica. Há pouco nas diretrizes, no entanto, delineando como a intervenção humana e contestação deve ocorrer, além de sugerindo que as empresas forneçam um link para um processo de apelação, um cronograma para revisão e uma pessoa de contato nomeada para consultas. Esta oportunidade de ser ouvido, portanto, pode provar ser mais ou menos significativo, na prática, e os riscos sendo, conforme descrito atualmente, reduzido ao fornecimento de um e-mail de contato.<sup>87</sup>

O devido processo algorítmico individual deve garantir os direitos de acesso, transparência, notificação e de revisão, que irão oportunizar o direito de ser ouvido por um revisor humano com autoridade apropriada, capacitado para compreender o sistema e as arguições do titular e, por fim, com autonomia para mudar a decisão, se for o caso.

Ainda que a transparência seja a base do conjunto de salvaguardas, para que se torne eficaz, deve ser observada a profundidade exigida em cada caso específico. Se o destinatário da explicação algorítmica se tratar de um titular que não compreende códigos-fonte, não há que se aprofundar nesse nível de técnica, sendo suficiente prestar informações claras e ainda que sejam profundas, devem ser "traduzidas" e compatíveis com sua capacidade de compreensão. Entretanto, se o destinatário for um auditor, o controlador que prestará as informações poderá aprofundar em explicações técnicas e mais complexas.

O propósito do direito à explicação é transmitir explicações com a profundidade adequada. As diretrizes no direito europeu observam que complexidade não é desculpa para não fornecer informações. As informações devem ser suficientes para que um indivíduo possa agir para contestar uma decisão ou para corrigir imprecisões ou ainda, para solicitar o apagamento. Sobre a profundidade das explicações nos modelos preditivos, será abordado com maior particularidade no próximo tópico. Sandra Watcher e Brent Mittelstadt tratam das inferências dos algoritmos na vida do titulares e as limitações do direito à explicação na prática:

Os indivíduos recebem pouco controle e supervisão sobre como seus dados pessoais são usados para fazer inferências sobre eles. Comparado a outros tipos de dados pessoais, as inferências estão efetivamente a "classe econômica" dos dados pessoais no Regulamento Geral de Proteção de Dados ("GDPR"). Direitos de informação dos titulares dos dados (Art. 13-15), retificar (Art. 16), excluir (Art. 17), contestar (Art. 21) ou remover (Art. 20) os dados pessoais são significativamente reduzidos quando chega a

---

<sup>87</sup> KAMINSKI, 2018, p. 189.

inferências, muitas vezes exigindo um maior equilíbrio com o interesses do controlador (por exemplo, segredos comerciais ou intelectuais propriedade) do que seria o caso. Da mesma forma, o GDPR fornece proteção insuficiente contra inferências (Art. 9) ou remédios para desafiar inferências ou decisões importantes com base neles (Art. 22.3). Essa situação não é acidental. Na jurisprudência permanente, o Tribunal de Justiça Europeu (“TJCE”) e o Advogado Geral (“AG”) restringiu consistentemente a remessa da lei de proteção de dados para avaliar a legitimidade da etapa de entrada de processamento de dados pessoais, incluindo retificação e apagamento de entradas e objeção a processamento indesejado. De forma crítica, o TJCE também deixou claro que a lei de proteção de dados não se destina a garantir a precisão de decisões e processos de tomada de decisão envolvendo dados pessoais, ou para tornar esses processos totalmente transparentes. Em resumo, os titulares dos dados têm controle sobre como seus dados pessoais são coletado e processado, mas muito pouco controle sobre como é avaliado. O TJCE deixa claro que se o titular dos dados deseja contestar sua avaliação, o recurso deve ser procurado.<sup>88</sup>

Os autores consideram que a regulação está falhando no sistema de proteção contra os novos riscos das inferências de algoritmos sobre os indivíduos. Consideram que a regulação deve exigir o controle dos dados em momento anterior ao do acesso, contestação, revisão ou remoção. Isso significa possibilitar a análise da qualidade da base de dados para verificar se ela é ou não aceitável; se a base é relevante para a finalidade pretendida e se os dados são precisos e confiáveis. A orientação dos autores é de que os reguladores devem se concentrar em como os dados são avaliados e não apenas em como são coletados, ou seja, de acordo com os juristas, o sistema jurídico de proteção de dados funciona para controlar os dados de entrada, mas possui uma lacuna no controle sobre como os dados pessoais são avaliados. Esse mecanismo, da mesma forma, não é facilitado no processo de análise de perfil de crédito, de modo que os mutuários não sabem se seus hábitos foram considerados bons ou ruins, ou se uma *proxy* utilizada no sistema continha viés discriminatório que impactou a tomada de decisão. Essas avaliações que formam a reputação do consumidor, devem seguir as diretrizes da lei protetiva, possibilitando a autoapresentação do perfil.

O grande desafio é garantir mecanismos que visem reparar os problemas de injustiça na análise de *Big Data* e, para isso, deve haver cooperação mútua entre cientistas de dados, formuladores de políticas e auditores para compreender o funcionamento dos sistemas e aplicar o método mais adequado. A responsabilidade algorítmica apesar de ser considerada alcançável, possui características imprecisas, ainda que se trate de um software bem projetado e testado. Os controladores de dados devem reconhecer e lidar com o problema da imprecisão, terem a

---

<sup>88</sup> Cf. WACHTER, 2019.

consciência de que não é possível afirmar com segurança que os sistemas se comportam de acordo com a política desenhada.

Esse novo instituto jurídico exige esforços para a construção de estruturas explicativas concomitantes para que o indivíduo não seja submetido à assimetria de informações de qualidade. Se um *bureau* de crédito exige a geolocalização do titular para formação de seu perfil de crédito, nesse caso, existe forte indício de que o controlador não está tomando a decisão com base em fatores legítimos de risco ao crédito, mas em atributos subjetivos e, provavelmente, discriminatórios. Implementar salvaguardas associadas desde a criação do design pode atenuar vieses durante a operação.

Selbst e Powles compreendem que o direito à explicação é, na verdade, o direito à informação inteligível e está previsto nos artigos 13 e 15 do GDPR, que tratam do direito de acesso do titular de dados pessoais. A compreensão dos autores é distinta das orientações de Kaminski e Watcher, no sentido de que o nível de granularidade das explicações fornecidas depende de vários fatores que não estão claramente descritos no artigo GDPR e deve garantir, ao menos, os direitos previstos na lei e os princípios dos direitos humanos. Nessa linha, os especialistas acreditam na governança colaborativa que pode utilizar técnicas de pseudonimização, anonimização, auditoria e conselhos éticos como mecanismos mais eficientes para prevenção de erro e vieses discriminatórios. As contribuições sobre o tema ainda estão sendo estruturadas, mas já preocupa um grupo considerável de juristas que se dedicam ao discurso da explicabilidade para que a sociedade se beneficie das funcionalidades dos algorítmicos de forma justa.

A literatura de governança algorítmica apresenta divergências quanto aos efeitos do direito à explicação. Para Edwards e Veale, a decisão algorítmica seria, na verdade, um problema e não a solução, como ocorre no caso do consentimento que espera que o titular esteja consciente e provida de autonomia. Os autores defendem que a tarefa de aumentar a explicabilidade individual dos algoritmos seria inútil e causaria mais distúrbios para a proteção de dados pessoais, apostando no direito de apagamento, portabilidade dos dados e novas práticas criadas pelo GDPR focada no design e privacidade, como Avaliações de Impacto de Proteção de Dados Pessoais e *Privacy by Design*, as quais podem nos ajudar a "domar" e "usar" os algoritmos, ao invés de nos "escravizar" com demandas individuais.

Os modelos preditivos são programados para discriminar dados, correlacioná-los e formar perfis. Ainda que parte da literatura considere que a transparência não seja o elemento-chave para o exercício do direito à explicação, na formação do perfil de crédito essas discriminações orgânicas podem ser tornar nocivas por fatores específicos e inusitados não

percebidos pelos criadores do sistema. Questões legais e éticas podem ser despercebidas pelas variáveis utilizadas na programação, em que os dados são utilizados por motivos não relacionados pelo modelo preditivo, mas que traçam comportamentos contrastantes que não colaboram com a finalidade do acesso ao crédito como política pública.

Das decisões automatizadas nasce um campo fértil a ser explorado para o florescimento de novos direitos. Alguns especialistas do tema propõem mecanismos orientados por *softwares* complexos que podem utilizar uma variação de ferramentas administradas por algoritmos; outros apostam na transparência como melhor arma contra a opacidade. Apesar das oscilações quanto às técnicas, as decisões automatizadas dependem de revisões e testes recorrentes, supervisionados e intermediados por pessoa natural para que seja garantido efetivamente o direito à explicação ao titular de dados pessoais.

O papel de todos os interessados nesse ambiente será marcado pela capacidade técnica e colaborativa entre criadores, controladores, auditores, legisladores e também do público que tem participação fundamental no *feedback* das ações.

A interdisciplinaridade certamente será uma metodologia importante no processo de estruturação do direito à explicação. A complexidade da regulação algorítmica exigirá o envolvimento de cientistas de dados, advogados, designers, sociólogos, legisladores e juízes para compreensão do funcionamento de tecnologias cada vez mais persuasivas.

A indústria da tecnologia percebeu o poder que possui sobre a vida das pessoas e o quão ainda é possível se aprofundar em técnicas de manipulação que prendem a nossa atenção, mas que não permite uma interação simétrica dos dois lados da tela. Por isso, a intervenção, ou, ainda, a interação humana é elemento essencial para o pleno exercício do direito à explicação, visto que para cada ação algorítmica que afete significativamente os interesses do indivíduo, deve haver uma dinâmica de ponderação proporcional ao impacto causado.

Pelo que se apresentou neste subcapítulo, o direito à explicação é o mecanismo primordial para examinar, desafiar e restringir a tomada de decisão algorítmica. Embora a noção de direito explícita na expressão indique uma obrigação para com o usuário, há lacunas de ordem prática e conceitual. Em primeiro lugar, confiar em uma explicação para reforçar os direitos individuais coloca um ônus principal e pesado sobre os usuários para contestar decisões erradas. Mesmo as solicitações de acesso à explicação exigem um enorme quantidade de tempo e persistência e, na realidade, são usadas de forma eficaz apenas por cidadãos ligados aos campos do Direito e da tecnologia que sabem como a empresa em questão organiza seu processamento de dados sistemas. Muito poucos usuários comuns fazem uso do direito à explicação. Isso não tira, contudo, sua importância:

A compreensão de que o fluxo informacional é (in)apropriado envolve, portanto, a limitação do consentimento, verificando-se qual é o impacto do trânsito das informações pessoais nas relações sociais do seu titular, em particular para o livre desenvolvimento da sua personalidade. Daí por que o consentimento do titular dos dados pessoais não deve ser um recurso para legitimar os mais abusivos e invasivos tipos de tratamentos de dados pessoais, coisificando-o.<sup>89</sup>

Para compreender as implicações de um novo devido processo legal algorítmico que decorre do direito à explicação, serão traçadas discussões a respeito do segredo comercial na disciplina de proteção de dados pessoais.

### **2.3. Existe um *trade off* entre Segredo Comercial e Direito à Explicação Algorítmica?**

*O sigilo se expande à medida que a privacidade dos seres humanos contrai*

Pasquale, *The Black Box Society*

As discussões já travadas sobre o direito à explicação algorítmica indicam que a transparência é um ingrediente que não pode ser substituído. Na prática, o direito à explicação é uma pedra bruta que demanda lapidação para superar os conflitos de interesse que parecem permear a relação mercado-indivíduo. Os mercados passaram a atuar com as características da economia informacional, a qual necessita de muitos dados para previsões assertivas. Castells define esse novo modelo organizacional como "empresa em rede", com as seguintes peculiaridades:

são aquelas capazes de gerar conhecimentos e processar informações com eficiência; adaptar-se à geometria variável da economia global; ser flexível o suficiente para transformar seus meios tão rapidamente quanto mudam os objetivos sob o impacto da rápida transformação cultural, tecnológica e institucional; e inovar, já que a inovação torna-se a principal arma competitiva.<sup>90</sup>

As empresas de tecnologia funcionam de maneira cíclica, investem altos recursos financeiros em busca de inovação para concorrerem com outras empresas, numa disputa por

---

<sup>89</sup> Cf. BIONI, 2019.

<sup>90</sup> CASTELLS, p. 238.

dados. Portanto, como define Castells, a empresa em rede está orientada por inovação, produtividade e competitividade. No entanto, essa dinâmica organizacional não pode marginalizar os indivíduos, ainda que essa estrutura esteja distante da realidade de maior parte dos que compõem essa sociedade.

Vimos, na primeira seção, o quanto as novas tecnologias estão transformando as expressões culturais, a dinâmica do trabalho, as relações comerciais e os valores sociais. Muitas vezes, o indivíduo não se dá conta desse novo arranjo social. Isso porque não participa efetivamente dessa reformulação, muito embora seja uma das principais peças da engrenagem. O capitalismo de vigilância, contextualizado por Shoshana Zuboff, luta pela competitividade da totalidade, de modo que informações totais tendem à certeza e à promessa de resultados garantidos.<sup>91</sup> Nessa dinâmica, oferta e demanda no capitalismo de vigilância estão centradas no perfil comportamental humano em um nível muito profundo, jamais conhecido. Essa lógica de mercado traz preocupações legítimas à toda comunidade mundial, adoção de políticas públicas que promovam diretrizes políticas e econômicas voltadas para a preservação do bem-estar humano.

Suprimir a participação do indivíduo dotado de racionalidade significa reprimir a capacidade humana de interagir com o outro. É como se o mercado tivesse o poder de desconectar o indivíduo de seus direitos mais essenciais, como o do livre desenvolvimento da personalidade, da liberdade de escolha e de expressão. Nesse sentido, explica a doutrina que “será 'desumano', isto é, contrário à dignidade humana, tudo aquilo que puder reduzir a pessoa (o sujeito de direitos) à condição de objeto”.<sup>92</sup> Por essas razões, as *Guidelines* europeias consideram como o primeiro de sete requisitos para o desenvolvimento de IA, a iniciativa e controle por humanos no centro, através de condutas designadas *human-on-the-loop* ou *human-in-command*, para que possam gerar confiança e respeito pela humanidade.<sup>93</sup> Assim, ocorre no GDPR e na Lei de Proteção de Dados brasileira que têm como alicerce a preservação das garantias dos direitos humanos.

Ante essas preocupações, interessa saber: O que os mercados enxergam quando olham para as pessoas? Como são avaliadas as grandes quantidades de dados pessoais? Quais são os padrões impostos pelo mercado à humanidade para alcançar as profundezas da lucratividade? Essas dúvidas são reflexos do quão os indivíduos estão marginalizados dos projetos de

---

<sup>91</sup> Cf. ZUBOFF, 2019.

<sup>92</sup> Cf. MORAES, 2010.

<sup>93</sup> Guidelines, ver nota 75.



desenvolvimento de IA por organizações modernas e como visto, estas não são as recomendações dos organismos internacionais e da legislação mundial.

É verdade que o segredo comercial, preconizado pelo artigo 206 da Lei de Propriedade Industrial, n.º 9.279/96<sup>94</sup>, busca manter o sigilo das invenções da empresa a fim de garantir vantagem competitiva. Além disso, há fundamentação legal para o sigilo da fórmula da análise de crédito no artigo 5º, IV da Lei do Cadastro Positivo, n.º 12.414/2011. Diante dos desdobramentos do assunto na disciplina de proteção de dados, a LGPD reporta o instituto jurídico no parágrafo 2º do artigo 20, que merecem algumas premissas de ordem procedimental, lançadas adiante.

A primeira é no sentido de que quando se tratar de decisões automatizadas, o segredo comercial não se aplica às auditorias no âmbito administrativo a ser realizado pela Autoridade Nacional, conforme preconiza o § 2º do artigo 20, da LGPD.<sup>95</sup> Compreende-se pelo dispositivo que, nos casos em que o controlador não oferecer informações claras e adequadas sobre os critérios adotados em decisões algorítmicas, sob o argumento do segredo comercial e industrial, a autoridade nacional poderá realizar auditoria para verificação de aspectos discriminatórios em tratamento automatizado de dados pessoais.<sup>96</sup> A previsão legal é positiva ao considerar que o segredo comercial não pode ser utilizado de maneira defensiva, ou seja, como uma espécie de escudo para supressão da responsabilidade de explicar e de submeter-se à auditoria.

A segunda premissa é de que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais terá função essencial de apurar os casos que contornam o segredo comercial, ao menos em duas situações:<sup>97</sup> *a)* primeiramente, verificar se a hipótese se submete, verdadeiramente, à proteção das informações sob o manto do segredo comercial, e, não sendo o caso, o controlador deve prestar as explicações diretamente ao titular; e *b)* superada a constatação de hipótese de segredo comercial, a Autoridade fará a revisão dos procedimentos necessários para identificar (ou não) possíveis violações na operação do sistema, constatando no design do sistema (entrada e saída) se atende aos requisitos legais da tutela de proteção de dados, e se há vieses discriminatórios

---

<sup>94</sup> Lei de Propriedade Industrial, n.º 9.279/96.

<sup>95</sup> Art 20, § 2º Em caso de não oferecimento de informações de que trata o § 1º deste artigo baseado na observância de segredo comercial e industrial, **a autoridade nacional poderá realizar auditoria** para verificação de aspectos discriminatórios em tratamento automatizado de dados pessoais.

<sup>96</sup> LGPD, artigo 20.

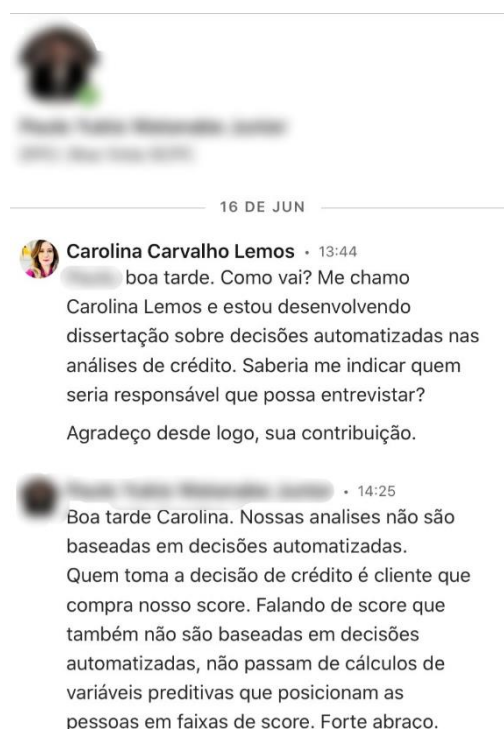
<sup>97</sup> A Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais do Brasil ainda não está em atividade por depender da designação de Presidente e Conselheiros, apesar do Decreto n.º 10.474, de 26 de agosto de 2020, ter aprovado a estrutura regimental e o quadro demonstrativo dos Cargos em comissão e das funções de confiança (Cf. BRASIL, 2020b).

ou imprecisos nos algorítmicos programados. Assim, a auditabilidade dos sistemas por terceiros requer imparcialidade e independência técnica para que se possa aferir se o sistema é justo.

A terceira premissa considerada oportuna é no sentido de que o controlador que pretende preservar seu sistema em sigilo deve assumir o ônus da prova em favor do titular, já que ao optar por não disponibilizar as informações relativas à operação do tratamento, aumenta a assimetria informacional e a opacidade algorítmica, que como já visto no item 2.1, dificulta o exercício dos direitos do titulares de dados pessoais.

Superadas as questões de ordem procedimental, passamos a analisar as implicações do segredo comercial no direito à explicação algorítmica para identificar a existência de um *trade off* entre eles. O assunto se torna relevante, na medida em que as empresas revelam sinais de que utilizarão a justificativa do segredo comercial para não oferecerem informações acerca do tratamento de dados.

A fim de coletar informações para esta pesquisa, foram realizadas algumas tentativas de entrevistas com representantes das agências de formação de perfil de créditos (também denominadas *bureaus* ou *bureaus* de crédito). Em conversa informal com um funcionário da empresa Boa Vista SCPC, cuja identidade omitimos por questões éticas, foi afirmado que o



**Figura 3** - Fragmento de conversa com representante de agência

*score* não se caracterizaria como uma decisão automatizada, por não passar de cálculos de variáveis preditivas que posicionam as pessoas em determinadas faixas. Na conversa, o

intermediador afirma que além de não utilizarem dados pessoais para a formação do *score*, maiores detalhes não poderiam ser informados, em razão do sigilo comercial, conforme imagem ao lado (Figura 3).<sup>98</sup>

No diálogo, foi justificado o sigilo das informações com base na Súmula 550 do STJ que declara que a “utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados e dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo”.<sup>99</sup> Tal observação não parece ser suficiente para afastar o direito à explicação, pois, ainda que o método estatístico não constitua banco de dados, a Lei do Cadastro Positivo, garante direitos básicos aos titulares no artigo 5º que compõem o que podemos chamar de **infraestrutura de explicabilidade algorítmica**, formada por regras e mecanismos de proteção à privacidade e proteção de dados pessoais. Muito embora o inciso IV do artigo 5º assegure o sigilo comercial nos casos de abertura dos principais elementos e critérios na formação do perfil, a infraestrutura de explicabilidade algorítmica assegura o direito a obter uma interpretação do resultado da decisão algorítmica.

Os segredos comerciais são objeto de contratos empresariais, protegidos por cláusulas que vedam a divulgação e utilização para interesses alheios aos da empresa. Além disso, os crimes de violação dos segredos comerciais estão previstos no artigo 195, XI e XII da Lei de Propriedade Industrial, que estabelece expressamente:

*Art. 195. Comete crime de concorrência desleal quem:*

*(...)*

*XI) divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos, informações ou dados confidenciais, utilizáveis na indústria, comércio ou prestação de serviços, excluídos aqueles que sejam de conhecimento público ou que sejam evidentes para um técnico no assunto, a que teve acesso mediante relação contratual ou empregatícia, mesmo após o término do contrato;*

*XII) divulga, explora ou utiliza-se, sem autorização, de conhecimentos ou informações a que se refere o inciso anterior, obtidos por meios ilícitos ou a que teve acesso mediante fraude.*

Em regra, o interesse do titular de dados pessoais não atenta contra o instituto jurídico do sigilo comercial, ao considerar que o que se pretende é obter uma explanação lógica do resultado que ensejou a decisão que afetou seus interesses individuais, e não os detalhes do

<sup>98</sup> A íntegra da conversa com o funcionário da Boa Vista SCPC ocorreu através da rede social LinkedIn e está anexa na Tabela Imagens, Figura 3. Por questão de privacidade, optamos por ocultar a identidade do funcionário.

<sup>99</sup> Cf. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (2015).

projeto industrial. Esses fatores empresariais não interessam ao titular, ao passo que não seria capaz de compreendê-los em razão do *know-how* adquirido pela empresa. O processo de fábrica interessaria aos potenciais concorrentes da empresa, que possuem capacidade técnica e financeira para explorar as informações sigilosas no campo empresarial, enquanto o titular de dados pessoais, possui interesse exclusivamente, para fins de garantia de seus interesses individuais.

É como acontece na indústria alimentícia, em que a ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) estabelece normas rígidas para elaboração e conservação de alimentos, fiscalizando as substâncias e técnicas utilizadas pela indústria com objetivo de aumentar a confiança e segurança do consumidor. Os rótulos dos produtos alimentícios contêm fórmulas e ingredientes utilizados, para que o consumidor tenha consciência do que está consumindo, e seja alertado sobre eventuais implicações alérgicas, contraindicações em razão de patologias preexistentes ou intolerâncias às substâncias. Os produtos que podem causar riscos à determinadas doenças devem receber alertas destacados, como, por exemplo, "contém glúten". Dessa forma, as empresas que desejam lançar produtos novos devem se submeter à inspeção rigorosa da ANVISA.

Muito embora o segredo comercial (na língua inglesa *trade secret*) seja uma importante salvaguarda para conservar um método especial e valioso, justamente por ser secreto, é que deve ser tecida a ideia de que os dados pessoais que alimentam o sistema não fazem parte da técnica industrial secreta, sob o risco de inverter o grande propósito da LGPD, no sentido de que os dados pessoais pertencem ao titular e não ao controlador.

No setor de crédito, segredo e eficiência são os pilares da atividade empresarial, apoiada na legislação como uma grande aliada para justificar o tratamento dos dados pessoais secretamente. Para Pasquale e Citron, a prática, por si, legitima a abertura de todo o processamento dos dados:

As “ameaças à dignidade humana” seriam suficientes para justificar a abertura não apenas da base de dados e do funcionamento do sistema em geral para as autoridades, mas também do código e da modelação dos algoritmos ao público em geral.<sup>100</sup>

Verificamos que a perfilização na análise de crédito é uma atividade empresarial capaz de afetar significativamente os interesses dos indivíduos e se qualifica como uma decisão automatizada, com previsões na LGPD (20) e GDPR (22). Nesse modelo de negócio, o

---

<sup>100</sup> PASQUALE; CITRON, 2020, nota 46.

primeiro, talvez o mais importante julgamento, está na perfilização. À partir da formação do perfil, o indivíduo pode se qualificar para as oportunidades financeiras ou podem ser desclassificados.

Os indivíduos, por sua vez, têm conhecimento de que são pontuados por empresas do setor de crédito, mas não sabem rigorosamente quais são as lógicas aplicadas nos sistemas, porque são contranotificados com a justificativa do segredo comercial. Desta forma, ainda que o sistema de pontuação utilize métodos especiais e originais, estes são alimentados por dados pessoais, verdadeira fonte de energia da atividade, e por isso, não seria razoável conferir a tutela exclusiva do direito de propriedade industrial.

Diante desse dilema, a literatura tem se debruçado para compreender a nova estrutura dos mercados, sendo defendida por alguns como a "nova economia de julgamento moral, onde os resultados são vivenciados como posições moralmente merecidas com base em boas ações anteriores e bons gostos, conforme medido e classificado por esta nova infraestrutura de coleta e análise de dados".<sup>101</sup>

A "Sociedade da pontuação" ou "Sociedade da classificação" funciona como se fôssemos produtos na prateleira de um supermercado, devidamente precificados de acordo com a categoria. Somos marcados por nossa reputação. E quem não estiver na prateleira, estará invisível para o mercado. Essa personificação pode justificar a razão dos mercados de crédito se apoiarem no segredo comercial, porque seria excessivamente constrangedor tornar visível essa metodologia que coisifica o indivíduo.

Pasquale promove esse olhar crítico, nas seguintes palavras:

Há uma boa razão para que essas entidades se esforcem tanto para manter seus métodos em segredo: puxe a cortina, e os magos da economia se parecem pouco mais do que os organizadores de concursos que eles nunca seriam capazes de competir.<sup>102</sup>

A "economia de julgamento moral" se tornou habilidosa em classificar os indivíduos conforme determinado padrão. Mas essa obsessão por pontuar os humanos cria expectativas nos titulares dos dados que esperam receber pontos e serem merecedores de boas notas, independentemente dos critérios de avaliação. Embora os próprios indivíduos fomentem essa infraestrutura de *scoring*,<sup>103</sup> deixando rastros virtuais, são compras no cartão de crédito e

---

<sup>101</sup> Cf. FOURCADE; HEALY, 2017.

<sup>102</sup> Cf. PASQUALE, 2015.

<sup>103</sup> Expressão utilizada por Fourcade e Healy (2017), nota 91.

interações nas redes sociais que revelam seus hábitos. Argumentos como consentimento, legítimo interesse e segredo comercial não podem ser utilizados como subterfúgios para violar direitos individuais.

Como bem sustentado por Edwards e Veale em *Slave to the Algorithm?*, precisamos assumir o controle para que não nos tornemos escravos dos algoritmos.<sup>104</sup> Na prática, segredos comerciais, representam um obstáculo à divulgação dos algoritmos. Por isso, os textos da LGPD e do GDPR, estabelecem tanto princípios da transparência e autodeterminação, quanto direitos de processo em torno da tomada de decisão algorítmica.

Não se quer, com isso, afirmar que não exista espaço considerável para interpretação acerca das circunstâncias que incidem o segredo comercial. A conclusão de Kaminski é no sentido de que as empresas tendem a utilizar segredo comercial abusivamente:<sup>105</sup>

Vários estudiosos temiam que, na prática, as empresas poderiam evitar os requisitos de transparência do GDPR citando uma necessidade de sigilo empresarial. As diretrizes explicam, no entanto, que enquanto houver "alguma proteção" contra a necessidade de revelar segredos comerciais, as empresas "não podem contar com a proteção de seus segredos comerciais como uma desculpa para negar o acesso ou recusar-se a fornecer informações." Embora isso não elimine o comércio exceção de segredos discutida no considerando 63, pelo menos exorta a proteção de dados autoridades para vigiar o uso de alegações de segredos comerciais excessivamente amplas.

O Considerando 63 do GDPR traz esclarecimentos acerca da abertura dos dados aos titulares e ressalta que o segredo comercial não será maculado quando do exercício do direito de explicação algorítmica:

O titular dos dados deve ter direito de acesso aos dados pessoais recolhidos a seu respeito e de exercer esse direito com facilidade e a intervalos razoáveis, a fim de conhecer e verificar a legalidade do tratamento. Isso inclui o direito de os titulares dos dados terem acesso aos dados relativos à sua saúde, por exemplo, os dados em seus registros médicos contendo informações como diagnósticos, resultados de exames, avaliações por médicos que tratam e quaisquer tratamentos ou intervenções fornecidos. Cada titular dos dados deve, portanto, ter o direito de saber e obter comunicação, em particular no que diz respeito aos fins para os quais os dados pessoais são processados, sempre que possível, o período durante o qual os dados pessoais são processados, os destinatários dos dados pessoais, a lógica envolvida em qualquer processamento automático de dados pessoais e, pelo menos quando baseado em perfis, as consequências desse processamento. Sempre que possível, o responsável pelo tratamento deve ser capaz de fornecer acesso remoto a um sistema seguro que proporcione ao titular dos dados acesso direto

---

<sup>104</sup> Cf. EDWARDS; VEALE, 2017.

<sup>105</sup> Cf. KAMINSKI, 2018.

aos seus dados pessoais. Esse direito não deve afetar adversamente os direitos ou liberdades de terceiros, incluindo segredos comerciais ou propriedade intelectual e, em particular, os direitos autorais que protegem o software. No entanto, o resultado dessas considerações não deve ser uma recusa em fornecer todas as informações ao titular dos dados. Quando o controlador processa uma grande quantidade de informações sobre o titular dos dados, o controlador deve ser capaz de solicitar, antes de a informação ser entregue.<sup>106</sup>

Todavia, o segredo comercial não deve enclausurar o princípio da abertura de dados, de modo que a ética e os limites legais devem guiar as condutas do controlador<sup>107</sup>, abrindo um caminho fluido para que o titular dos dados tenha oportunidades de integrar os mecanismos da governança algorítmica de forma colaborativa. Nesse sentido, as Diretrizes de Privacidade da OCDE consagram o princípio básico da abertura, recomendando uma política geral de métodos acessíveis para que o titular articule amplamente seus direitos de proteção de dados pessoais.<sup>108</sup>

O grande propósito das leis de proteção de dados pessoais não é tornar mais difícil o tratamento de dados, mas garantir que sejam utilizados com consciência pelo controlador e isso requer muita atenção e cuidado nas práticas. O argumento do profissional do *bureau* de crédito, Boa Vista SCPC, é no sentido de que o consentimento não é necessário para a formação do perfil e que a prática não utiliza decisões automatizadas. Muito embora suas considerações estejam amparadas parcialmente pela Lei do Cadastro Positivo, isso não significa que o titular não terá o direito em acessar os dados e obter o direito à explicação das decisões. Quanto à perfilização, é capaz de afetar de forma significativa a vida do titular, o que justifica a incidência do artigo 20 da LGPD.

Os desdobramento dos processos de governança algorítmica são realmente complexos e, em países que já possuem uma legislação de proteção de dados, é possível notar certos distúrbios na compreensão do texto lei. Watcher e Mittelstadt apontam que as inferências extraídas por meio de Big Data não estão sendo bem analisadas pelos Tribunais no contexto do GDPR:

O processo que chegou àquela inferência é um dado pessoal? As empresas podem levantar essa hipótese. Na jurisprudência permanente, o TJCE (em *Bavarian Lager*, *YS e M e S*, e *Nowak*) e o advogado-geral (em *YS e M e S* e *Nowak*) têm explicado consistentemente que o mandato da lei de proteção de dados não é avaliar se as inferências e decisões baseadas em si são precisas ou justificadas. Em vez disso, os indivíduos precisam consultar as leis setoriais e os órgãos de governo aplicáveis aos seus caso específico para buscar um

<sup>106</sup> GDPR, Considerando 63.

<sup>107</sup> De acordo com a LGPD, o controlador é a “pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões relativas ao tratamento de dados pessoais” (Art. 5º, VI)

<sup>108</sup> Cf. OCDE (2013).

possível recurso. Mais geralmente, o ECJ vê a lei de proteção de dados como uma ferramenta para os titulares dos dados avaliar se os dados (de entrada) em processamento foram obtidos legalmente, e se a finalidade do processamento é legal. Para garantir isso, a lei de proteção de dados concede vários direitos aos indivíduos, por exemplo os direitos de acesso, retificação e exclusão. Claro que isso pode mudar no futuro, como a definição de dados pessoais e os associados os direitos dependem da finalidade para a qual foram coletados. Enquanto o direitos no GDPR devem ser interpretados teleologicamente, não é.

A percepção dos autores é de que explicabilidade está na fase "ex ante" da coleta, de modo que seja possível avaliar se as inferências a partir do *Big Data* são razoáveis, se a base de dados é aceitável e se os dados pessoais são precisos e confiáveis. Nessa lógica, a Súmula 550 do STJ e os Recursos Especiais n.º 1.419.697 e 1.457.199 são harmônicos aos interesses do titular ao exigir informações sobre as fontes dos dados e seus respectivos valores para a formação do perfil de crédito.

Outro aspecto relevante a ser analisado no diálogo é que o profissional contatado afirma que não poderia fornecer informações sobre a formação do *score*, em razão do segredo comercial. Nesse ponto, a seção anterior tratou das salvaguardas a serem adotadas para a explicabilidade algorítmica. Como visto, uma metodologia eficaz que funcione na prática será um dos maiores desafios para o mercado, mas se considerarmos que a transparência por si só não é suficiente, então não estaremos diante de um *trade off* entre direito à explicação e segredo comercial. Edwards e Veale, indicam uma direção para essa compreensão:

Como a história das indústrias financeiras e de crédito demonstram, direitos à transparência não necessariamente garantem justiça substantiva ou remédios efetivos. Nós corremos o perigo de criar uma "transparência inócua", a exemplo do que já conhecemos como "consentimento inócua".<sup>109</sup>

As salvaguardas necessárias não significa abrir todas as informações sobre o algoritmo, em especial quando se tratar de códigos-fonte, ocasião em que poderá ser objeto de auditoria pela ANPD. A explicação algorítmica pode ser escalonada, podendo variar de acordo com as inferências dos algoritmos.

Para Kaminski e Margot, o segredo comercial não impede que se analise com profundidade as informações. Consideram que para que o indivíduo possa ter direito à correção, precisa ver os erros e saber quais fatores são usados, de modo que o objetivo é evitar que empresas tratem indivíduos como inúteis ou com informações excessivamente complicadas.

---

<sup>109</sup> EDWARDS, VEALE, 2017, ver nota 115.



De todo modo, o segredo comercial pode servir, em certas hipóteses, para proteção do próprio titular, quando, por exemplo, revelar o *design* de um sistema cujo mecanismo utilizado seja o caminho reverso de uma fraude bancária. Nessas circunstâncias, a ANPD pode ter interesse em realizar a auditoria, pois se o público souber exatamente como ocorre o processo de fraude pode desqualificar o sistema da empresa, tornando-o menos eficaz.

Todavia, o sigilo pode ser justificado na medida em que os direitos individuais estiverem devidamente preservados e sob o controle de seus titulares. É imprescindível não perder as diretrizes de *human-on-the-loop* para que os indivíduos possam preservar sua existência e a capacidade de raciocinar, agindo de acordo com seus próprios interesses.

A “falácia da transparência” é algo contra o qual devemos nos precaver e que deve nos estimular a buscar maneiras alternativas e complementares de construir sistemas melhores. A esse propósito se dedica o capítulo terceiro, de base analítica, no qual se procede a um esboço de estudo de caso sucedido de algumas alternativas apresentadas a partir dos resultados observados.

### 3. APLICAÇÃO PRÁTICA DO DIREITO À EXPLICAÇÃO ALGORÍTMICA NO PERFIL DE CRÉDITO

*Na teoria, não há diferença entre teoria e prática. Na prática, há.*

Provérbio anglo-saxão

Nos capítulos anteriores, foi examinada a literatura sobre o direito à explicação acerca de decisões automatizadas, destacando-se os princípios que regem esse direito e a estruturação do conceito legal. Passa-se, agora, a abordar as questões empíricas, utilizando como foco analítico a experiência do titular de dados quando da utilização dos serviços do *bureau* de crédito *Serasa Experian*. Entende-se que a pesquisa no campo da empiria colabora para a percepção realista dos problemas enfrentados na sociedade, através de evidências que permitam compreender um fenômeno ainda pouco explorado pela literatura. Portanto, o que se pretende neste capítulo é considerar, a partir de dados obtidos publicamente da empresa *Serasa Experian*, as tensões sociais vividas pelo titular dos dados pessoais que pretende obter o direito à explicação nos processos de formação do *score* de crédito. A partir disso, apresentam-se sugestões como medidas preventivas e que possibilitem o monitoramento constante desses conflitos para geri-los de maneira efetiva e de acordo com casos concretos.

Para tanto, vale reiterar que as empresas de pontuação de crédito utilizam ferramentas de tecnologia para coletar, processar e analisar um grande volume de dados, conceituado como *Big Data*. Ademais, os modelos de pontuação de crédito orientados podem garantir maior eficiência, produtividade e precisão. Além disso, a OCDE reconhece que a utilização de *Big Data* está em crescimento exponencial e se tornou um dos principais ativos na economia global, motivo pelo qual assumiu uma agenda com objetivo de fomentar o desenvolvimento de políticas públicas por governos para aprimorar questões como proteção da privacidade e dos dados pessoais, capacitação e infraestrutura.<sup>110</sup>

Nessa nova realidade, os *bureaus* de créditos possuem papel fundamental para o progresso socioeconômico, considerando que a perfilização é umas das principais tendências no mercado para apoiar a tomada de decisão, não apenas no setor financeiro para o acesso ao crédito, mas também em outros aspectos da vida, como o acesso ao emprego e educação.

---

<sup>110</sup> Cf. OECD, 2013.

Através do perfil de crédito, os indivíduos se posicionam em uma grande estrutura no sistema econômico e social, de acordo com sua reputação. Os problemas começam a surgir quando essa reputação baseada no perfil comportamental utiliza grande quantidade de dados não conhecidos por esses indivíduos, sob justificativa da permanência do sigilo comercial, como já visto no capítulo anterior.<sup>111</sup> Nesse ambiente turvo, qualquer movimento em falso pode impactar em injustiças sociais, privando o indivíduo de adquirir seu imóvel, acessar oportunidades de trabalho, educação, ou ainda, reforçando seu estado de insolvência.

### 3.1. Políticas Públicas para o Efetivo Direito à Explicação Algorítmica

Um dos eixos desta dissertação é demonstrar que o Direito à Explicação Algorítmica depende de políticas públicas por seus principais *stakeholders* – quais sejam: ANPD, Banco Central, ANBC e associados, Poder Judiciário, Poder Legislativo e Associações de Direito do Consumidor<sup>112</sup> – para extrair, ao máximo, os mecanismos trazidos pela LGPD. Nesse sentido, ao pesquisar sobre o tema de pontuação de crédito no Brasil, não se verifica um quadro prioritário no que se refere às políticas públicas. Exemplo disso é o Projeto de Lei nº 675, de 2020, que pretendia “suspender retroativamente e impedir novas inscrições nos cadastros de empresas de análises e informações para decisões de crédito enquanto vigente a calamidade pública decorrente da pandemia da Covid-19”. Tal projeto foi vetado totalmente quando tramitava no Senado Federal, sob as razões de que a suspensão das negativas promoveria uma política conservadora pelos tomadores de crédito e incentivaria o superendividamento.<sup>113</sup> No entanto, ao deixar de considerar os fatores externos, nesse caso, por motivo de força maior causado pela crise sanitária e econômica mundial, também deixa de promover uma política legítima que beneficie verdadeiramente o acesso ao crédito pelos consumidores, considerando que a negativação reduz bruscamente o *score* de crédito, reforçando ainda mais a impotência financeira e condições em resgatar sua reputação no mercado, no momento que o indivíduo está em estado de extrema vulnerabilidade.

Na medida em que não há diretrizes públicas de acesso ao crédito, que considerem o contexto socioeconômico, tornam-se mais distantes a adoção de boas práticas pelos *bureaus* de crédito, que, por sua vez, alimentam modelos preditivos baseados no *Big Data*, com limitações

---

<sup>111</sup> Em 25 de agosto de 2014, a Associação de Consumidores “Proteste” se manifestou contrária à utilização do sistema scoring, na ocasião da audiência pública do Recurso Especial 1419697/RS no Superior Tribunal de Justiça (Cf. PROTESTE.ORG. 2014).

<sup>112</sup> Cf. SENACON, 2020.

<sup>113</sup> Cf. SENADO FEDERAL, 2020.

e inconsistências na base de dados. Ainda que tenhamos um sistema jurídico composto por leis de proteção à privacidade e dados pessoais – formado pelo artigo 5o, inciso X da Constituição Federal, artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, Lei do Cadastro Positivo especialmente, pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais –, políticas públicas impulsionam a consolidação da cultura de governança algorítmica justa prevista no sistema de proteção de dados pessoais. Essa estratégia complexa visa reestruturar práticas de perfilização no *credit score*, que observem o princípio da proporcionalidade a ser seguido por órgãos públicos e privados.

Até mesmo em países que já possuem legislações específicas sedimentadas – como é o caso dos EUA, que desde 1970, possuem a *Fair Credit Reporting Act* – enfrentam problemas com inconsistências nos relatórios de crédito. A lei federal objetiva proteger um conjunto de direitos básicos de privacidade e informação dos consumidores no setor de pontuação de crédito.<sup>114</sup> Mas, de acordo com Hurley e Adebayo, a agência estadunidense *Federal Trade Commission* (FTC) divulgou um estudo realizado em 2013 e descobriu que 26 por cento dos consumidores pesquisados apresentaram erros em seus relatórios de crédito, dos quais 13 por cento resultaram em negações, taxas mais altas de juros e outras condições menos favoráveis.<sup>115</sup>

Por outro lado, a Associação Europeia de Fornecedores de Informações de Crédito ao Consumidor (ACCIS) demonstra participação ativa na promoção de políticas públicas de acesso ao crédito aos consumidores europeus de mais de 29 países. Durante o período de enfrentamento à pandemia de Covid-19, a ACCIS divulgou relatório com propostas para revisão da Diretiva de Crédito 2008/48 do Conselho Europeu. No documento, a associação ressalta que, mesmo antes da pandemia, os consumidores europeus já enfrentavam problemas decorrentes da ausência de salvaguardas efetivas no processo de análise de crédito, que deixam de utilizar dados relevantes que contribuam efetivamente com a avaliação de risco, como maior inclusão financeira e oferta de crédito responsável, que não submeta o indivíduo à insolvência. A ACCIS traz ricas considerações acerca da relevância da transparência no processo de pontuação de crédito:

Os credores devem ter acesso ao máximo à imagem completa do plano de fundo do mutuário. Isso não significa, no entanto, que os credores precisarão de todas as informações disponíveis em todos os aplicativos de crédito. Dados diferentes são necessários dependendo do tipo de crédito que está sendo solicitado. Mas sem poder acessar todo o quadro da posição financeira de um

---

<sup>114</sup> O *Fair Credit Reporting Act* alterou o *Consumer Credit Protection Act* de 1968.

<sup>115</sup> Cf. HURLEY; ADEBAYO, 2017.

consumidor, não é possível estabelecer quais peças de informações são as mais adequadas e perspicazes.<sup>116</sup>

Dessa maneira, ainda que a legislação geral seja a pedra angular desse sistema de proteção de dados pessoais, para alcançar a efetividade da regulação deve haver engajamento em políticas públicas por todos os interessados. No setor de *score* de crédito, a política pública se ajusta de acordo com fatores externos ao planejamento financeiro do indivíduo. Essas características ficaram evidentes com a pandemia de Covid-19 e ensejaram propostas por iniciativa da *Association of Consumers Credit Information Suppliers* (ACCIS) e da *American Financial Services Association* (AFSA) para proibir anotações negativas no sistema de *credit score* durante o período de crise sanitária e econômica causada pela pandemia, em especial de consumidores de baixa renda.

No Brasil, com a vigência da LGPD, conquista-se um solo fértil para fomentar novas diretrizes de proteção de dados pessoais que comporte todos os setores da economia, por se tratar de uma lei geral com características principiológicas. Nas palavras de Danilo Doneda, a lei demonstra verdadeira aderência aos debates sociais da atualidade:

Verifica-se, desse modo, que o percurso formativo da LGPD foi capaz de garantir que um instrumental jurídico que, a princípio, poderia parecer exógeno em relação à uma determinada tradição jurídica pátria, acabasse, em face da intensidade dos debates e iniciativas para obter o retorno da Sociedade, por se amoldar ao perfil do nosso ordenamento jurídico. E, ainda, foi capaz de, ao mesmo tempo, introduzir salutar debate necessário para a atualização de paradigmas relacionados à regulação da proteção de dados, além de proporcionar a assimilação pela Sociedade de parâmetros globalmente aceitos para a disciplina.<sup>117</sup>

O respeito aos direitos humanos é essencial para o progresso e o desenvolvimento social e econômico. Entretanto, os direitos fundamentais encontram-se em constante ameaça em razão de graves problemas como a exploração, conflitos religiosos e étnicos, degradação do meio ambiente, desemprego, criminalidade e desintegração social. Nesse sentido, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, aprovada pelas Nações Unidas, é o primeiro instrumento internacional sobre os direitos fundamentais de todos os seres humanos e se propõe a servir como ideal comum pelo qual todas as nações devem se esforçar. No Brasil, a CF de 1988 consolidou a democracia, mas há necessidade de aperfeiçoamento constante.

O crescimento do país nos possibilita exigir mais qualidade em relação aos serviços prestados à população e, nesse sentido, o Estado tem o dever de investir em modernização,

---

<sup>116</sup> Association of Consumer Credit Information Suppliers. ACCIS'feedback: Inception Impact Assessment on the Review of the Consumer Credit Directive (2008/48/EC) 28.08.2020

<sup>117</sup> Cf. DONEDA, 2020.

dentre outras práticas que zelem pela transparência e eficiência na gestão. A gestão pública se revela instrumento essencial para que a democracia seja sedimentada no país e para que tais iniciativas sejam eficazes, são necessárias ações coordenadas de planejamento, criação de metas e acompanhamento e monitoramento de resultados. Com essa fórmula, pode-se avaliar, historicamente, onde é preciso inovar e em quem podemos nos espelhar para conseguir mais celeridade nos processos e nos resultados das decisões.<sup>118</sup>

Entretanto, a população brasileira imputa ao Poder Judiciário, demasiadamente, a resolução dos conflitos sociais, o que ocasiona um crescimento sem precedentes de processos judiciais. Uma das maiores causas da judicialização pode ser originada pela ineficiência ou inexistência das políticas públicas e da governança das instituições afins. Esse é um fator importante a ser considerado com o advento da LGPD, que, ao mesmo tempo que imprime mudanças culturais para viabilizar o desenvolvimento econômico e tecnológico, também comina restrições à utilização de dados pessoais livremente pelo mercado e governo.

Feitas considerações acerca da imprescindibilidade do gerenciamento de políticas públicas para a efetividade dos mecanismos previstos pela LGPD, passa-se a adentrar na percepção prática do titular de dados pessoais diante das garantias do direito à explicação às decisões automatizadas tomadas pela empresa Serasa Experian.

### **3.2. A Jornada do Titular de Dados Pessoais: Da Política de Privacidade ao Direito à Explicação Algorítmica**

Como visto nos capítulos anteriores, é preciso considerar que uma explicação algorítmica, mesmo que obtida, pode não ser útil por causa das conhecidas dificuldades de expressar a lógica da máquina de uma forma compreensível para o homem. Ademais, os modelos algorítmicos e suas ponderações, embora divulgados, ainda podem não mostrar que um sistema foi projetado para ser tendencioso, injusto ou enganoso. A população não tem consciência de que algoritmos podem conter um preconceito oculto, em vez de explicitamente codificado: os criadores não vão querer ser processados por ações ilegais, mesmo que sua própria ética não o proíba.

Demonstramos nesse estudo que os *bureaus* de crédito utilizam o segredo comercial como argumento para não dar “maiores explicações” acerca do tratamento de dados pessoais. Nesse sentido, Edwards e Veale argumentam que o caráter "totalitário" do computador se

---

<sup>118</sup> Cf. MENDES, 2019.

justifica por trás da sua cortina da eficiência: “Como a história das indústrias como as financeiras e de crédito demonstram, direitos à transparência não necessariamente garantem justiça substantiva ou remédios efetivos. Nós corremos o perigo de criar uma ‘transparência inócua’, a exemplo do que já conhecemos como ‘consentimento inócua’.”<sup>119</sup>

Esse subcapítulo se concentra em análises sob o ponto de vista jurídico, em especial, na LGPD, que entrou em vigor em setembro do ano corrente para regular o tratamento dos dados pessoais, e a Lei de Cadastro Positivo, que trata da formação de banco de dados para o histórico de crédito.

A partir da divulgação dos dados públicos, analisaremos os caminhos percorridos pelos usuários do sistema Serasa, que consiste no *bureau* de crédito, com maior banco de dados da América Latina. O serviço específico da empresa que se pretende estudar é o “Serasa Score”, um dos critérios mais utilizados para a liberação de crédito. O Serasa Score é um serviço disponibilizado pelos tomadores de crédito, no qual é utilizada uma metodologia que combina informações pessoais e comportamento do consumidor para atribuir uma pontuação que varia de 0 a 1000. Paralelamente, a empresa oferece uma gama de soluções inovadoras para os negócios com utilização de técnicas de *Analytics*. Desta forma, a Serasa presta serviços tanto para titulares dos dados pessoais que alimentam as bases de informações quanto para os credores, que são as empresas que adquirem onerosamente esses perfis de comportamento financeiro.

O consumo digital expande as possibilidades de pesquisas e análises de comportamento, e de acordo com a Serasa, “têm sido cada vez mais o alvo das empresas de todos os setores”.<sup>120</sup> A empresa considera que, através do *Big Data*, credores podem conhecer as características, o estado emocional e os desejos dos consumidores para que então ofereçam produtos e serviços altamente indicados pelos algoritmos para aquela determinada ocasião. Por sua vez, o consumidor, analisado por essas ferramentas, são pontuados para que, de acordo com sua nota, possa acessar o crédito adequadamente. Importa destacar que outros serviços são oferecidos pela plataforma Serasa, como negociação das dívidas com empresas parceiras e contratação de empréstimos pessoais e cartões de crédito. Descritos os serviços mais relevantes para esse estudo, passa-se a analisar primeiramente os termos da política de privacidade e, em seguida, as informações relativas ao *score* de crédito.

---

<sup>119</sup> EDWARDS; VEALE, 2017, p. 22-23.

<sup>120</sup> Cf. CASTRO, 2019.

a) **A Política de Privacidade Serasa**

O aviso de privacidade é uma das ferramentas mais importantes para orientar o usuário sobre como a instituição realiza o tratamento de dados pessoais. Entretanto, é importante ressaltar que não é uma ferramenta autossuficiente e deve atender aos requisitos da LGPD, regida pelo princípio da transparência. O quadro a seguir indica o teor da Política de Privacidade constante no site da empresa Serasa:

**Quadro 1 – Política de privacidade Serasa**

AGÊNCIA	SERASA EXPERIAN
DATA ATUALIZAÇÃO	28 de Agosto de 2020
DADOS COLETADOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dados Pessoais Cadastrais: nome completo, número do CPF, data de nascimento e e-mail. Alguns desses dados são fornecidos por Você para autenticação ao se cadastrar no site da Serasa e podem ser colhidos pela Serasa Experian por diversas fontes.</i></li> <li>• <i>Foto do seu rosto e foto do seu documento de identidade que contenha a sua foto, obtidas durante o processo de validação, são mantidas em nossa base de dados segura, podendo ser utilizadas exclusivamente para validar a sua identidade, inclusive nas soluções de autenticação e prevenção a fraudes que a Serasa Experian comercializa aos seus clientes.</i></li> <li>• <i>Dados Pessoais captados pelas soluções oferecidas no site da Serasa, que são todos aqueles que sejam solicitados a Você durante o acesso a uma das referidas soluções, como Serasa Limpa Nome, Serasa eCred e Serasa Antifraude.</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dados Pessoais e do seu Dispositivo captados através do nosso aplicativo, tais como aplicativos instalados, calendário, rolo de câmera, contatos, uso de dados, uso de bateria, marca, fabricante, endereço IP, Google Advertising ID, localização, redes WI-FI, Bluetooth ID do Facebook, nome e sistema operacional do dispositivo, token para envio de notificações e cliques em telas e botões dentro do aplicativo.</i></li> <li>• <i>Dados de comportamento de navegação no nosso Site ou no nosso aplicativo, como cliques em telas e botões no nosso Site e no nosso aplicativo, páginas visitadas, links acessados e dados vistos por Você.</i> - <i>A qualquer momento é possível configurar o seu navegador de internet para rejeitar a coleta automática desses dados. Neste caso, a sua experiência no Site ou no nosso aplicativo não será customizada de acordo com os seus interesses, ou seja, com as páginas ou assuntos que Você mais procura.</i></li> <li>• <i>Tratamos apenas os Dados Pessoais que entendemos serem os mínimos necessários para cada finalidade e, em razão disso, disponibilizamos seus Dados Pessoais apenas para as pessoas e empresas que consultam nossos serviços para as finalidades descritas no item 3, acima.</i></li> <li>• <i>No caso da sua Biometria Facial (foto), esse dado é usado apenas para prestar serviços de confirmação de sua identidade e prevenção a fraudes.</i></li> <li>• <i>Também podemos disponibilizar os Dados Pessoais, quando estritamente necessário, a (i) empresas do grupo Experian que gerenciam algumas partes dos nossos serviços, (ii) fornecedores e (iii) revendedores, distribuidores e agentes envolvidos na prestação dos nossos serviços.</i></li> </ul> </li> </ul>



<p><b>FINALIDADE</b></p>	<p>1) <b>Proteção do crédito</b>, a fim de apoiar os clientes que contratam as soluções da Serasa Experian a realizar negócios e análises de risco de crédito, administrar a carteira de clientes e gerenciar cobranças;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O e-mail e/ou telefone celular fornecido por Você poderá ser utilizado para o envio de qualquer comunicado nosso, incluindo, mas não se limitando, para informar a abertura de cadastro ou inclusão de informações de inadimplência (dívidas não pagas) em atendimento à legislação em vigor, seja por meio de SMS, WhatsApp ou qualquer mensagem telefônica ou eletrônica.</li> <li>• O cálculo periódico e automático do seu Serasa Score poderá ser armazenado para a formação do seu histórico de scores e alertas de monitoramento poderão ser enviados para a sua visualização, com a finalidade exclusiva de permitir que Você acompanhe a evolução do seu risco de crédito.</li> </ul> <p>2) <b>Identificação e autenticação da sua identidade para prevenção a fraudes</b>, tanto pela Serasa Experian quanto por seus clientes;</p> <p>3) <b>Aprimoramento da qualidade de dados</b> da Serasa e por seus clientes;</p> <p>4) Ao acessar os Sites e/ou nossos aplicativos Serasa, Você tem ciência de que iremos coletar, utilizar, armazenar e tratar, pelo <u>prazo de 15 (quinze) anos</u>, os <b>Dados Pessoais para as finalidades de Proteção do Crédito, Identificação e autenticação da sua identidade para prevenção a fraudes e Aprimoramento da qualidade de dados.</b></p> <p>5) <b>Análise de potencial de mercado para o direcionamento de ofertas</b>, tanto para nós quanto para clientes e parceiros.</p> <p>6) Ao acessar os Sites e/ou nossos aplicativos Serasa, Você expressamente autoriza a Serasa Experian a coletar, utilizar, armazenar e tratar, pelo <u>prazo de 15 (quinze) anos</u>, os <b>Dados Pessoais para a finalidade de Análise de potencial de mercado para o direcionamento de ofertas;</b></p>
<p><b>HIPÓTESES DE TRATAMENTO</b></p>	<p>A fim de garantir a conformidade com a Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), toda operação realizada com seus Dados Pessoais está amparada em uma hipótese de tratamento, como a <b>proteção do crédito</b>; o <b>legítimo interesse da Serasa Experian</b> e, conforme o caso, de seus clientes ou parceiros; a <b>execução de contrato</b>; o <b>cumprimento de obrigação regulatória/legal</b> ou o <b>consentimento</b></p>
<p><b>CONSENTIMENTO</b></p>	<p>Você nos autoriza a fornecer seus Dados Pessoais para clientes da Serasa para a finalidade de <b>Análise de potencial de mercado</b> para o direcionamento de ofertas.</p> <p>Também <b>podemos fornecer</b> seus Dados Pessoais como número de CPF e telefone para a <b>ClearSale</b>, empresa privada inscrita no CNPJ 03.802.115/0001-98, com a finalidade exclusiva de que a ClearSale preste serviços relacionados à sua <b>identificação, autenticação e prevenção a fraudes.</b></p> <p>Por fim, também <b>podemos fornecer</b> seus Dados Pessoais como nome completo, número de CPF e informações da dívida negociada por meio da solução Serasa Limpa Nome para a <b>PagueVeloz Serviços de Pagamento LTDA.</b>, empresa privada inscrita no CNPJ sob o nº 03.816.413/0001-37, com a finalidade exclusiva de realizar a <b>intermediação do pagamento da referida dívida</b> entre Você e os credores.</p> <p>Você autoriza que os contratantes do eCred, bem como suas empresas, coligadas, controladoras ou controladas, consultem suas informações no <b>Sistema de Informações de Créditos (SCR) do Banco Central do Brasil</b> quando Você buscar ou solicitar crédito no eCred, com a finalidade única e exclusiva de que eles possam definir as ofertas de crédito que serão disponibilizadas a Você.</p>

	<p><b>Serasa Antifraude</b> - Ao acessar a Serasa Você será automaticamente cadastrado no Serasa Antifraude, solução que consiste no envio de um relatório mensal para o e-mail cadastrado por Você, contendo o <b>monitoramento de seus principais dados cadastrais e negativos, número de empresas que consultaram o seu CPF, número de potenciais dados seus identificados na DarkWeb e empresas em seu nome.</b></p>
<b>RESPONSABILIDADE</b>	<p>Serasa S/A, pessoa jurídica de direito privado, com estabelecimentos na Av. das Nações Unidas, 14.401 – Torre C-1 Parque da Cidade – conj. 191 a 242 - 19º a 24º andar, CEP 04794-000, São Paulo/SP, e na Rua Dr. Heitor José Reali, 360, Distrito Industrial Miguel Abdelnur, CEP 13571-385, São Carlos/SP.</p>
<b>DIREITOS DOS TITULARES</b>	<p><b>1)Direito de Acesso; 2) Atualização; 3) Correção e 4)Exclusão;</b>  É importante ressaltar que, em alguns casos, se Você pedir para corrigir, alterar ou excluir os Dados Pessoais, <b>nem sempre poderemos fazê-lo.</b> Se for esse o caso, <b>explicaremos o porquê, como, por exemplo, quando os Dados Pessoais são necessários para proteção do crédito, autenticação e prevenção a fraudes e aprimoramento da qualidade dos Dados</b> tratados pela Serasa Experian conforme a legislação aplicável.</p> <p><b>5) Direito de revogação de Consentimento:</b></p> <p>Você poderá revogar o seu Consentimento em relação aos Dados Pessoais captados <b>durante a autenticação, por meio das soluções da Serasa e através do nosso aplicativo</b>, para que não sejam utilizados para a finalidade análise de potencial de mercado para o direcionamento de ofertas tanto para nós quanto para clientes e parceiros;</p> <p>O pedido de revogação de Consentimento será realizado <b>de forma gratuita</b>, mediante solicitação escrita entregue nos nossos pontos de atendimento (<a href="#">clique aqui para pesquisar as localidades</a>) ou enviado ao endereço Avenida Doutor Heitor José Reali, nº 360, Distrito Industrial Miguel Abdelnur, São Carlos/SP, CEP 13571-385.</p> <p>Para deixar de receber nossas campanhas promocionais e solicitações para participação em pesquisas por meios eletrônicos, como e-mail ou SMS, <b>Você deve entrar em contato com a Central de Atendimento aos Clientes, cujos números telefônicos e horários de funcionamento encontram-se disponíveis no item 16 deste documento ou em: <a href="https://www.serasaexperian.com.br/atendimento/">https://www.serasaexperian.com.br/atendimento/</a>, ou cancelar a sua inscrição pelo link disponível nos nossos e-mails ou no site da Serasa.</b></p> <p><b>Você pode entrar em contato conosco a qualquer momento se tiver dúvidas ou preocupações.</b></p>
<b>SEGURANÇA DE DADOS</b>	<p>Protegemos a segurança durante o acesso aos nossos Sites, nas transações e na captação de informações, <b>por meio do processo de criptografia dos dados</b>, utilizando o <b>protocolo de segurança Secure Socket Layers (SSL)</b> que comprova a autenticidade dos nossos Sites, assim como assegura a integridade e a confidencialidade dos dados durante a sua transmissão.</p>
<b>ATUALIZAÇÃO</b>	<p>Este Documento está sujeito a alterações a qualquer momento <b><u>Toda e qualquer alteração visa a se adequar às eventuais modificações em nossos Sites, sejam de mudanças para novas tecnologias ou sempre que for necessário, bem como a novos requisitos legais, regulatórios ou contratuais. Quando isso acontecer, informaremos a alteração por envio de e-mail ao endereço informado por Você e/ou no seu próximo acesso aos nossos Sites ou aplicativos.</u></b></p>

	<b><u>Caso Você não concorde com as alterações incluídas no documento, Você tem direito de solicitar o cancelamento de seu cadastro a qualquer tempo.</u></b>
<b>CANAIS PARA REVISÃO</b>	<i>Você pode solicitar acesso aos Dados Pessoais que mantemos sobre Você e solicitar a sua atualização, correção e, para a finalidade de análise de potencial de mercado para o direcionamento de ofertas e para aqueles Dados captados com o seu Consentimento, a sua exclusão. Para isso, Você deve apresentar seu pedido <b>por escrito, gratuitamente, nos nossos pontos de atendimento (clique aqui para pesquisar as localidades), enviá-lo por correio ao endereço Avenida Doutor Heitor José Reali, n° 360, Distrito Industrial Miguel Abdelnur, São Carlos/SP, CEP 13571-385.</b></i>
<b>POSSUI CAMPO PARA EXERCER O DIREITO À EXPLICAÇÃO?</b>	Não identificado

Fonte: Adaptado pela autora a partir de dados disponíveis no site: <https://www.serasa.com.br/politicas-do-site>

Registre-se que as declarações e políticas de privacidade devem atender aos princípios da transparência, de modo que as informações sejam inteligíveis, acessíveis, com linguagem clara e simples. Nesse sentido, os elementos da transparência vão além do conteúdo e da forma de como as informações são tratadas. Para que o titular tenha pleno acesso aos seus direitos, o controlador deve garantir que ele tenha condições de compreender a natureza e o escopo do tratamento. Desta forma, os primeiros projetos devem ser centrados na jornada dos titulares de dados, respeitando a qualidade da comunicação. A fim de analisar a efetividade das garantias legais conferidas aos titulares na política de privacidade, procuraremos estudar o conteúdo, a forma, o propósito da coleta e os possíveis cenários em que a finalidade do tratamento pode impactar os direitos à privacidade e proteção de dados pessoais. Para a abordagem, utilizaremos as recomendações consignadas nas *Guidelines* sobre Transparência e Consentimento do Regulamento Europeu 2016/67, LGPD, e Lei do Cadastro Positivo, confrontando-as com o teor da política de privacidade da Serasa Experian.<sup>121 122</sup>

- *Transparência pelo design* – Alguns mecanismos visuais não levam em consideração a transparência por padrão, em aderência ao conceito de *privacy by design*, que adota práticas proativas de proteção de dados em todo o ciclo do tratamento de dados, de modo a contemplar todos os usuários, incluídos aqueles que não estão habituados com a arquitetura dos sistemas digitais. Ao entrar no site, o usuário deve rolar todo o conteúdo da página até chegar ao ícone de “Política de Privacidade”, que está próximo das

<sup>121</sup> Cf. EUROPA, 2018.

<sup>122</sup> Idem, ibidem.

informações institucionais da empresa, raramente acessadas pelo consumidor. Ao final de todas as informações e em fonte reduzida, não é possível que o titular acesse com facilidade a política de privacidade. Avisos e alertas de privacidade não devem estar ocultos, sendo recomendável que o acesso às declarações de privacidade ocorra intuitivamente, sem necessitar que o usuário percorra por todo o ambiente *online* para encontrá-las. Além disso, ferramentas de visualização são sugeridas como boas práticas para atender ao princípio da transparência, que não se limita às comunicações escritas ou orais, pois podem ser inseridos mecanismos como ícones, vídeos, sons, infográficos, fluxogramas, notificação de *status* de leitura, dentre outros. O Considerando 58 do GDPR orienta que a acessibilidade das informações dirigidas ao público e aos titulares dos dados são especialmente importantes no meio ambiente, por se tratar de prática mais complexa e de difícil compreensão. Nesse sentido, a jornada do titular deve considerar as limitações da interação do usuário com o controlador que os recursos tecnológicos podem impor.

- *Finalidade legal* – De acordo com a política de privacidade da Serasa, os dados pessoais são tratados para fins de 1) proteção de crédito; 2) prevenção de fraude; 3) aprimorar a qualidade de dados; 4) análise potencial de mercado; e 5) direcionamento de ofertas. A política prevê o prazo de 15 anos para consentimento com propósito de análise potencial de mercado e direcionamento de ofertas através de email, telefone e celular. Ademais, a empresa “poderá” utilizá-los para o envio de “qualquer” comunicado. A finalidade da coleta e tratamento dos dados demonstra atender parcialmente aos requisitos legais, os quais, inclusive, dispensam o consentimento do titular quando se tratar de hipótese de proteção do crédito e prevenção à fraude e segurança (Artigos 7º, x e 11º, II, g da LGPD), com exceção do histórico do crédito, que determina o consentimento do titular (Art. 4º, b, Lei Cadastro Positivo). No entanto, ao analisar os demais propósitos, que são “aprimorar a qualidade de dados”; “análise potencial de mercado” e “direcionamento de ofertas”, verifica-se que estão classificados equivocadamente no mesmo patamar dos dois primeiros. As finalidades devem ser classificadas de acordo com o grau de inferência e necessidade, atendendo aos requisitos da granularidade, que, nesse caso, não demonstra observância, porquanto as condições foram agrupadas de forma ambígua e vaga. De acordo com as diretrizes, a abordagem do tratamento, principalmente no ambiente digital, deve ser realizada em camadas, diferenciando claramente quais são os consentimentos necessários e essenciais à execução do contrato

daqueles que são meramente opcionais. Isso porque o titular de dados pode escolher de forma gradual o que deseja consentir. Além disso, o prazo genérico de 15 anos para o consentimento de todas as finalidades não é compatível com os princípios da transparência, liberdade e limitação, de modo que, além de ser prazo excessivamente longo para que as informações se mantenham atualizadas, o titular também pode se esquecer da existência do tratamento pela empresa e, assim, deixar de exercer amplamente seus direitos de proteção de dados.

- *Dados coletados* – A política de privacidade não especifica como os objetivos de cada tratamento podem variar de acordo com o tipo das informações coletadas. Dessa maneira, justifica que os dados pessoais como nome, número do CPF, data de nascimento, e-mail, foto do rosto e foto do documento de identidade sirvam ao propósito de autenticação da identidade do usuário e prevenção de fraudes. No entanto, esse consentimento não é granular, tal que não oferece alternativas ao titular que não deseja compartilhar a foto de seu rosto e documento. Além disso, a política não descreve as razões que apoiam que a coleta da foto do rosto, que representa um dado sensível, seja o mecanismo mais adequado e seguro para autenticação, indicando, ainda, através uma linguagem clara e simples, os motivos que não violará a privacidade. No mesmo sentido, dados pessoais captados pelas soluções oferecidas no site da Serasa, bem como dados pessoais do dispositivo, tais como calendário, rolo de câmera, contatos, uso de dados, uso de bateria, marca, fabricante, endereço de IP, Google Advertising ID, localização, redes Wi-fi, Bluetooth ID do Facebook, nome e sistema operacional também exploram a oportunidade de consentimento pelo titular, considerando que não serão todas as atividades de processamento com os mesmos fins e não comunica o propósito de cada coleta a ser executada. Não obstante, por se tratar de um serviço que atende a toda a população brasileira, os termos técnicos utilizados não estão significativamente claros e podem ser de difícil compreensão pelo titular. Por fim, alguns dados sensíveis, podem ensejar tratamento discriminatórios que afetem negativamente direitos de igualdade.
- *Direitos sobre o tratamento e canais para revisão* – De acordo com a política de privacidade, o titular possui o direito de acesso, atualização, correção e exclusão dos dados para a finalidade de análise de potencial de mercado, para o direcionamento de ofertas, além do direito à exclusão para os dados captados com o consentimento. Entretanto, a empresa exige que o titular se dirija a um dos postos de atendimento ou

envie formulário no endereço da sede. apesar de gratuito, o único canal disponível. A LGPD expõe de forma expressa que o acesso aos dados deve ser facilitado, forma gratuita, por meio eletrônico e seguro. Portanto, demonstra esforço excessivo e desproporcional impor ao titular diligência com o seu deslocamento até a sede, ou ainda o preenchimento e remessa de formulário à sede da empresa. Não foi observada informação acerca do direito de explicação com base em decisões tomadas exclusivamente automatizadas, previsto no artigo 20 da LGPD. Por fim, em relação aos direitos dos titulares de dados pessoais, deve ser observada a boa-fé contratual e os princípios elencados no artigo 6º da lei.

A análise demonstra, ainda, que alguns termos, considerados impróprios de acordo com as *guidelines* do Grupo de Trabalho do Artigo 29 (WP 29), foram utilizados na política de privacidade da Serasa. De acordo com as considerações do WP29, os controladores de dados que optarem por utilizar uma linguagem indefinida, através de expressões como “podem ser coletados”, “algumas partes dos nossos serviços” e “é possível que nossos sites/e ou aplicativos” devem ser capazes de demonstrar: a) a razão da utilização de tal linguagem; b) porque não poder ser evitada; c) e como não prejudica o processamento justo. Nessa lógica, a expressão “Também podemos disponibilizar os Dados Pessoais, quando estritamente necessário”, item 5 da política de privacidade, não é suficientemente clara para compreensão de como os dados ajudarão a desenvolver melhor os serviços, quando compartilhados com terceiros. Assim, verificou-se que o conteúdo e a forma como estão inseridas as informações na política de privacidade não permitem o controle efetivo pelo titular dos dados, à vista da utilização de linguagem excessivamente generalista e imprecisa.

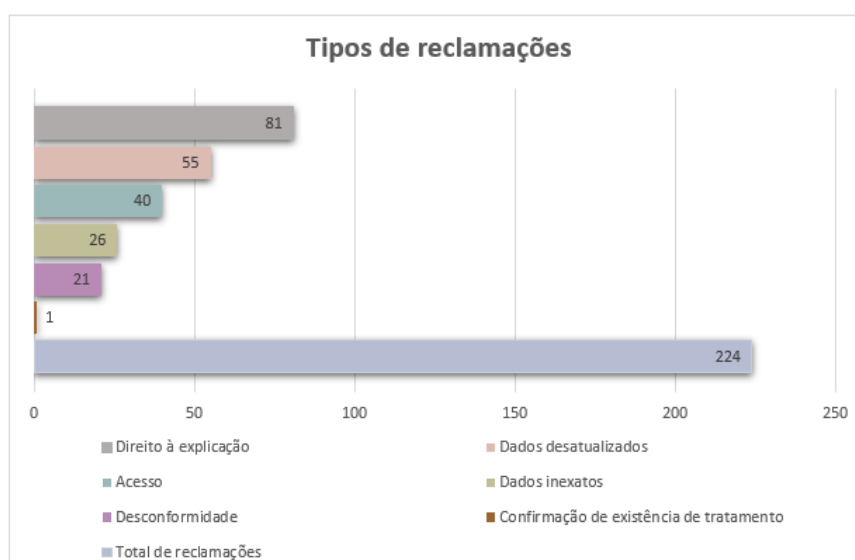
## **b) Um Mergulho na Experiência do Titular de Dados**

Uma vez que a pretensão desta pesquisa é promover a discussão teórica do Direito à Explicação Algorítmica, com o apoio da literatura nacional e estrangeira, faz-se mister um diálogo com experiências empíricas, a fim de tornar o estudo o mais produtivo possível. A percepção da jornada do titular dos dados pessoais certamente amplia o campo de estudo acerca do instituto do Direito à Explicação Algorítmica. Para tanto, ante a ausência de outras fontes disponíveis para extrair as evidências, foram coletados dados do projeto “Reclame Aqui”, que disponibiliza publicamente, no site, as insatisfações de consumidores acerca dos serviços e

produtos disponibilizado pela empresa e estruturados na tabela anexa a esta dissertação.<sup>123</sup> Para coleta de dados, foi realizado o monitoramento das reclamações durante os dias 20 e 22 de setembro de 2020; portanto, logo após o início da vigência da LGPD, de modo a compreender a percepção do titular de dados e a articulação de seus direitos.

Diante da ausência de filtro por assunto específico no sistema do site Reclame Aqui, as reclamações foram categorizadas pela autora desta dissertação com base nas categorias a) direito à explicação; b) dados inexatos; c) dados incompletos; d) acesso; e) dados desatualizados; f) confirmação de existência de tratamento; e g) desconformidade. A categorização foi estruturada de acordo com os termos utilizados na LGPD para permitir a parametrização dos sistemas futuros, de acordo com os direitos dos titulares, previstos nos artigos 18 e 20 da LGPD. Ao utilizar como parâmetro as reclamações dos titulares de dados no site Reclame Aqui, pretende-se examinar o volume de reclamações para verificar possíveis conflitos na área de proteção de dados pessoais, mas cumpre iterar que compete às autoridades competentes o exame da licitude ou ilicitude das práticas reclamadas. Desse modo, o gráfico abaixo contempla um total de 224 de reclamações observadas no período de coleta dos dados. Observa-se que o principal motivo das queixas dos titulares registradas no RECLAME AQUI refere-se à direito à explicação e dados desatualizados.

**Gráfico 1 – Tipos de Reclamações**



**Fonte:** elaborado pela autora da dissertação.

<sup>123</sup> Cf. RECLAME AQUI, 2020.

Veja-se que as reclamações classificadas como Direito à explicação representam 81% do volume total coletado. De acordo com as denúncias (que podem ser consultadas na íntegra através da tabela anexa a esta dissertação), os titulares demonstram insatisfação por não compreenderem as razões que ensejam a oscilação do score de crédito. Verifica-se que os titulares fazem suposições dos critérios sistêmicos utilizados para o aumento do *score* de crédito, como pagamento das contas em dia, quitação de cartão de crédito, limitação de consultas ao sistema por empresas, dentre outros. Vale mencionar que os titulares de dados exteriorizam grande preocupação quando há queda na pontuação sem motivos evidentes que justifique a queda brusca.

O segundo indicador se refere ao problema dos dados desatualizados no sistema de *score* de crédito. Como pode ser observado na íntegra da tabela, o principal motivo das reclamações coletadas indica a ineficiência do sistema em baixar as dívidas já pagas pelos titulares. Certamente, a falta de atualização do cadastro impacta significativamente na pontuação de crédito do titular e perpetua um estado de insolvência do consumidor. O direito à correção dos dados desatualizados está previsto nos artigos 18 da LGPD, bem como no artigo 43 do CDC e no artigo 8º, IV da Lei do Cadastro Positivo.

O terceiro fator de reclamação indica a ausência da garantia do direito de acesso aos dados pessoais. O levantamento demonstra que os titulares têm dificuldades de acessar o sistema de *score* de crédito, conferir dados cadastrais, enviar formulário de atualização de dados exigido através do serviço de correspondência, contatar a SERASA por telefone, e-mail ou *chat* ou outro canal.

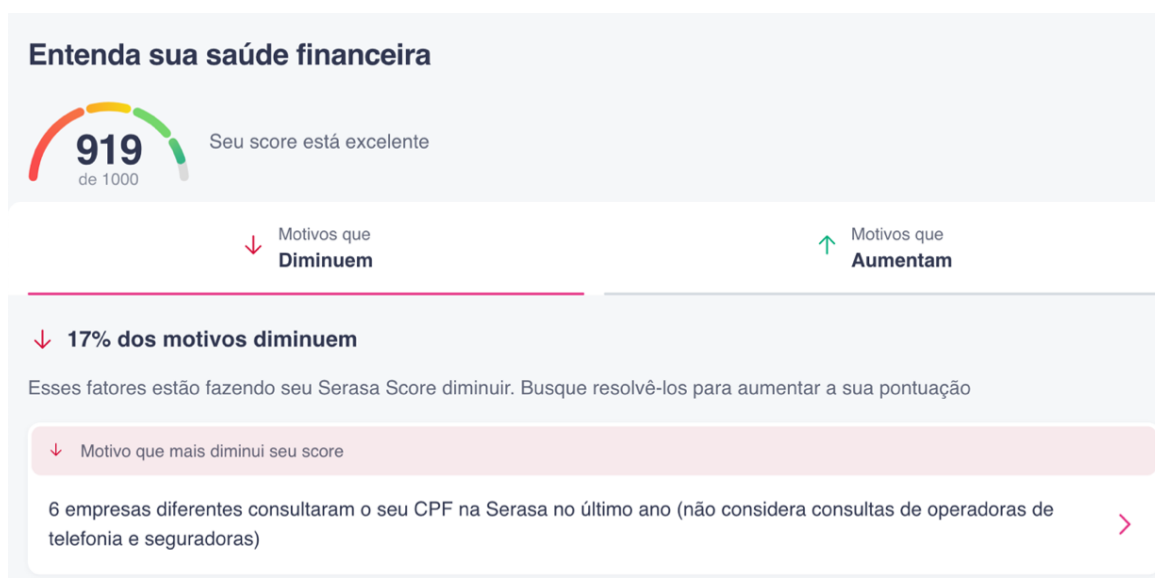
Os últimos três indicadores tratam de dados inexatos, desconformidade e confirmação de existência de tratamento, que abordam, respectivamente, casos em que há tratamento de informações erradas nos cadastros dos titulares; ligações e serviços inoportunos realizados pela empresa SERASA; e, por fim, ausência de controle da existência de tratamento dos dados pessoais pelo titular.

Dessa maneira, é preocupante o resultado da pesquisa, que, embora ligeira no escopo temporal, é numericamente significativa em termos de volumes de reclamações. Afinal, todos esses problemas sistêmicos influenciam diretamente na pontuação de crédito dos titulares e, conseqüentemente, no acesso ao crédito. Ademais, a falta dos mecanismos extrajudiciais que possibilitem o exercício efetivo dos direitos básicos dos titulares de dados pode elevar de forma significativa, o grau de judicialização dos conflitos.

A fim de constatar os mecanismos disponíveis na área de perfil de pontuação de crédito, verificaram-se, no site da SERASA, algumas limitações e incompatibilidades, se comparadas



com a análise teórica, e nesse sentido faz-se mister consultar os anexos desta dissertação para visualizar o painel disponível no site e cuja reprodução no corpo deste trabalho seria inexequível. Assim, tome-se como exemplo a figura abaixo, na qual se convida o usuário a perscrutar sua “saúde financeira”, em apropriação semântica do léxico médico para investir as finanças de um feitiço orgânico, tal como um organismo que precisa ser cuidado ára não adoecer.



**Figura 4** – Saúde financeira (Fonte: Serasa).

- O painel de *score* de crédito, muito embora disponibilize uma área denominada “Entenda seu Serasa Score”, não permite que o titular compreenda as correlações e critérios utilizados para a formação daquela pontuação<sup>124</sup> (vide Imagem 1 do anexo Jornada site Serasa);
- Não há orientações ou informações claras e de qualidade para que o titular conheça a lógica envolvida no processo algorítmico de modo a facilitar, caso queira, a adoção de medidas mais alinhadas e compatíveis com os critérios adotados pelo sistema;
- Os motivos que fazem aumentar ou diminuir o “Serasa Score” são genéricos e opacos, como se vê em “6 empresas diferentes consultaram o seu CPF na Serasa no último ano”. A explicação não é satisfatória, tendo em vista que o titular de dados não tem o controle de quais empresas consultaram seus dados. Essa omissão fere, portanto, o direito de

<sup>124</sup> A Serasa divulgou uma campanha direcionada aos titulares para esclarecer o que seria *Mito ou verdade sobre Score de crédito*. (Cf. SERASA, 2020).

confirmação da existência de tratamento de dados, previsto na LGPD. Além disso, não há explicação acerca dos motivos que ensejam a queda do *score* de crédito, diante da prática de consulta do CPF do titular. Trata-se de um alerta para o mapeamento das reclamações coletadas no site RECLAME AQUI, que demonstrou ser este um dos temas mais reclamados pelos titulares (vide imagens anexas 2 e 3);

- De acordo com o site, a SERASA não disponibiliza gratuitamente os seguintes serviços de alertas por email e SMS: “a) quando a pontuação aumenta ou diminui; b) quando empresas consultarem o CPF; c) quando dívidas entrarem ou saírem do CPF e d) quando os dados vazarem na internet”. Esses serviços estão disponíveis apenas na versão “Premium” e devem ser contratados de forma onerosa. Segundo o artigo 6º, IV da LGPD, o controlador de dados deve garantir “consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como a integralidade de seus dados pessoais”. Nesse sentido, ainda que o titular não contrate onerosamente os serviços “Premium”, deve ter a garantia de amplo exercício de seus direitos gratuitamente.<sup>125</sup>
- A plataforma não possui mecanismos para que o próprio titular de dados acesse, revise, atualize e exclua seus dados pessoais. É necessário o envio do formulário de solicitação de acesso aos dados pessoais, a ser preenchido e assinado pelo titular, o qual deve ser encaminhado por e-mail [apoio\\_protecaodadospessoais@br.experian.com](mailto:apoio_protecaodadospessoais@br.experian.com), pelos Correios, ou diretamente nos escritórios da SERASA<sup>126</sup> (vide imagens anexas 4 e 5);
- A autora enviou o referido formulário para o e-mail indicado na plataforma [apoio\\_protecaodadospessoais@br.experian.com](mailto:apoio_protecaodadospessoais@br.experian.com), em 09 de setembro de 2020. O primeiro retorno da empresa ocorreu em 15 de setembro, através do mesmo e-mail enviado, solicitando complementação da documentação enviada com foto de documento oficial, *selfie* portando o documento oficial e, novamente, o envio do formulário assinado. Após um dia do envio dos documentos pela pesquisadora (portanto, na data de 17 de setembro de 2020), novo e-mail foi enviado pela equipe de proteção de dados. A mensagem é protegida pelo sistema de criptografia e contém o relatório anexo. O relatório informa que apenas os **principais** dados foram anexados

---

<sup>125</sup> As informações foram extraídas de SERASA (2020).

ao relatório. Verificaram-se as seguintes informações no relatório: a) O endereço residencial estava desatualizado; b) Foram inseridas informações acerca das participações societárias da titular; c) Foram inseridos histórico financeiro considerado adequado pela titular; d) Foram inseridas informações positivas como movimentação dos cartões de crédito dos últimos 12 meses; e e) Histórico das empresas que realizaram consultas à Serasa nos últimos 2 anos;

- A plataforma da SERASA facilita a edição apenas das informações pessoais para acesso ao site, de maneira que o titular deve percorrer a “jornada do formulário” para exercer os direitos de acesso, revisão, atualização, exclusão e explicação.

Portanto, a *desk research* tentou compreender como operam os mecanismos de proteção de dados oferecidos pela empresa Serasa, sob o ponto de vista dos usuários dos serviços, o que pode ser útil para identificação dos conflitos recorrentes no setor de perfilização de crédito. Pesquisas com foco no usuário são essenciais para a criação do processo de *design* e possibilitam o encaminhamento de soluções mais efetivas. Nesse sentido, as evidências demonstram que os titulares de dados ainda enfrentam problemas rudimentares no que corresponde à proteção de dados pessoais, quando verificados desde casos de obstrução de acesso aos dados completos, até questões como privação do direito à explicação.

Algumas hipóteses podem ser expostas, para dar ensejo a novas pesquisas, em desdobramento dos resultados apresentados neste trabalho:

- 1ª Hipótese: A empresa Serasa não apresenta canais efetivos de comunicação com os titulares de dados pessoais, o que pode inviabilizar o exercício dos direitos de proteção de dados pessoais;
- 2ª Hipótese: A ausência de mecanismos efetivos para o exercício do direito de proteção de dados pode desencadear a judicialização dos casos;
- 3ª Hipótese: A ausência de diretrizes setoriais pela ANPD, ainda inativa, pode agravar a insegurança jurídica nas relações de consumo;
- 4ª Hipótese: Com o crescimento da litigância, as decisões judiciais podem carecer de aprofundamento na análise das provas e do direito em discussão, o que resultar em injustiça para ambas as partes;

- 5ª Hipótese: De forma racional, a empresa Serasa não disponibiliza mecanismos eficientes, dada a ausência de percepção pelos titulares acerca dos direitos sobre seus dados pessoais.

Sem qualquer pretensão de esgotar o escopo da pesquisa, foram apresentados os principais aspectos das decisões automatizadas na formação do perfil de crédito, que podem implicar injustiça e desigualdade no acesso ao crédito. Certamente, ainda que a LGPD esteja em vigor, as empresas enfrentarão dificuldades com a implementação efetiva de mecanismos de proteção de dados pessoais, diante da ausência de diretrizes da ANPD, que proporcionará maior segurança jurídica. Nessa perspectiva, o Presidente da ANBC, que representa os principais *bureaus* de crédito do país, recentemente declarou que, muito antes da vigência da LGPD, os *bureaus* de crédito já ofereciam aos titulares de dados amplo acesso às suas informações, em observância às regras do Código de Defesa do Consumidor e Lei do Cadastro Positivo; entretanto, a ANPD seria fundamental para a segurança jurídica na implementação da lei protetiva de dados.<sup>127</sup>

Não há dúvidas quanto aos desafios a serem enfrentados pelo setor de classificação de crédito, que, no mercado atual, utiliza vigorosamente dados pessoais e dados alternativos de crédito<sup>128</sup>, como principais insumos para o desenvolvimento das atividades apoiadas em ferramentas de Big Data *Analytics*. Como visto nos capítulos anteriores, a LGPD exigirá das agências de perfil de crédito, um nível adicional de transparência e autocontrole pelo titular de dados pessoais, além do aprimoramento nos procedimentos internos necessários para salvaguardar os direitos básicos, que poderão ser objeto de auditoria da ANPD.

### **3.3. Melhores Práticas no Sistema de Pontuação de Crédito para Garantia do Direito à Explicação Algorítmica: Propostas para ANPD**

Vimos que algumas das principais hipóteses que tornam os padrões de proteção de dados pessoais frágeis levam em conta a ausência de atividade da ANPD, que tem o papel essencial de implementação de boas práticas a toda a população, especialmente no setor de

---

<sup>127</sup> Entrevista cedida pelo Presidente da ANBC, Elias Sfeir, ao Jornal Estadão na data de 1 de outubro de 2020. A LGPD no mercado de crédito (Cf. SFEIR, 2020).

<sup>128</sup> De acordo com a *Serasa Experian* Califórnia/Chicago, dados alternativos de crédito, se referem ao uso de dados alternativos e seu uso apropriado nas decisões de empréstimo de crédito ao consumidor, conforme regulamentado pelo *Fair Credit Reporting Act* (FCRA).

crédito, que utiliza o *Big Data* para formar a reputação a indivíduo. Por isso, consideramos indispensável abordar as recomendações de melhores práticas a serem implementadas pela ANPD na área de *credit score*. Apoiadas na literatura, elas podem colaborar com estudos futuros para a governança do direito à explicação de decisões automatizadas para que o indivíduo possa controlar as inferências de acordo com sua preferências, expressar opiniões livremente no campo político, econômico e social, compreender e reconhecer seus atributos (fortes ou fracos) e contestar tomadas de decisões automatizadas que se valeram de suposições equivocadas e injustas.

Dadas suas atribuições, a ANPD pode ser considerada como um instrumento da LGPD e, nesse sentido, tecemos a seguir algumas recomendações, fundamentadas na literatura, que consideram os conflitos mais comuns na área de *credit score* identificados neste estudo:

1. Identificar os grupos mais afetados pela perfilização na área de *credit score* e mapeá-los de acordo com a natureza dos conflitos;
2. Identificar os efeitos causados pelos conflitos mapeados, especialmente quais são os impactos sobre os direitos humanos, sociais e éticos;
3. Estabelecer metas anuais para o alcance das prioridades da ANPD, com objetivo geral de zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD na área de perfilização no setor de *credit score*;
4. Criação de grupo interdisciplinar com a participação dos principais *stakeholders* do setor de pontuação de crédito para estudos técnicos e testes periódicos, de acordo com os principais conflitos mapeados;
5. Estudos técnicos devem considerar a implementação de mecanismos como: qualidade da base de dados, auditoria, minimização de dados, período de retenção dos dados, pseudonimização, anonimização; mecanismos de certificação e conselhos éticos de revisão nas empresas (Cf. SELBST, POWLES);
6. A ANPD poderá adotar diretrizes para garantir o devido processo algorítmico com a adoção de mecanismos de multi-explicação em camadas, observando que os níveis de profundidade e linguagem das revelações devem ser compatíveis com a capacidade de compreensão do indivíduo (Cf. KAMINSKI, MALGIERI);
7. Recomendamos que os controladores de dados divulguem um resumo relevante do sistema, produzido no processo de Avaliação Impacto Algorítmico, que aborde desde a

- primeira camada de explicação algorítmica, para ser seguido por explicações granulares de grupo e explicações individualizadas (Cf. KAMINSKI, MALGIERI);
8. Considerando que a pontuação de crédito possui alto grau de inferência na vida do titular, recomenda-se que a ANPD exija os seguintes relatórios de Avaliação de Impacto: i) Relatório de Impacto Algorítmico; ii) Avaliação de Impacto sobre Direitos Humanos; iii) Avaliação de Impacto de Privacidade; iv) Avaliação de Impacto Ético; v) Avaliação de Impacto de Vigilância (Cf. SELBST, POWLES);
  9. A ANPD deve definir e divulgar de maneira clara e objetiva, quais são os requisitos para o devido processo algorítmico no setor de *credit score*;
  10. A ANPD, através dos grupos de trabalho, deve definir, inclusive citando exemplos de situações possíveis, as circunstâncias em que o segredo comercial sobreporá o princípio da abertura dos dados ou da transparência, para que a autonomia da indústria em avaliar pessoas, não se torne uma regra geral (Cf. WATCHER);
  11. Definir diretrizes para que a utilização de Big Data no processo de formação de perfil de crédito que utilizam algoritmos codificados com valores e regras, sejam capazes de submeterem-se à certificações, a fim de evitar inferências obscuras e ambíguas (Cf. KROLL, BAROCAS);
  12. Definir diretrizes para que os processos de explicação garanta aos titulares de dados a compreensão de como os dados são avaliados, e não apenas como são coletados (Cf. WATCHER);
  13. Definir categorias de inferências e seus respectivos designs no processo de explicação, sendo que as mais profundas devem ser aprovadas previamente pela ANPD; portanto, antes de sua implementação (Cf. WATCHER);
  14. Definir regras para fontes de dados seguras e consistentes;
  15. Definir requisitos mínimos obrigatórios para a garantia do Direito à Explicação, considerando a intervenção humana no processo, a depender do impacto da decisão na vida do titular;
  16. Criar fórum virtual (comunidade) para que o público colabore com o aprimoramento das ferramentas, garantindo maior diversidade de dados e feedback para guiar o senso de justiça (Cf. KROLL, BAROCAS);
  17. Fomentar políticas públicas no sentido de que ferramentas de avaliação de crédito devem ser evitadas para identificar consumidores vulneráveis à oferta de empréstimos predatórios (Cf. MIKELLA);

18. Definir limites e mecanismos para utilização de dados sensíveis pelos algorítmicos no setor de pontuação de crédito;
19. Impor ônus da prova ao controlador de dados, que deverá indicar as imprecisões do sistema (Cf. MIKELLA);
20. Estabelecer regras para divulgação do funcionamento das ferramentas, métodos utilizados e quais modelos individuais são tratados como significativos na área do *credit score*; as divulgações devem ser atualizadas periodicamente para que os titulares permaneçam informados sobre as mudanças que afetarem o score de crédito (Cf. MIKELLA);
21. Criação do Índice de Classificação de Reclamações parametrizado aos direitos dos titulares descritos na LGPD, categorizando-os por assuntos em formato de palavra-chave (Categoria “Setor de Perfil de Crédito” e Assunto Principal de cada meta, como “Direito à Explicação” e “Direito de Acesso aos Dados”), com objetivo de uniformizar e filtrar as reclamações por temas;
22. Adequar o Índice de Classificação de Reclamações às metas da ANPD para maior eficiência na gestão dos casos, de modo a facilitar a implementação de políticas públicas para o setor de *credit score*, como orientações, notificações, aplicações de multas, aprofundamento de estudo técnico qualificado sobre o tema;
23. A ANPD pode sugerir a inclusão das palavras-chave indicadas no item 19 à Tabela Unificada do Poder Judiciário (CNJ) para possibilitar que os temas sejam filtrados no momento do peticionamento eletrônico, para fins de alinhamento de políticas públicas, considerando que não foi possível realizar o mapeamento dos casos relativos à pontuação de crédito no Poder Judiciário, diante da ausência de ferramentas existentes;<sup>129</sup>
24. A ANPD poderá idealizar em parceria com *stakeholders* da área do setor de perfil de crédito, métodos alternativos de resolução dos conflitos, a fim de evitar a excessiva judicialização dos casos e possibilitar alternativas para que o titular e o controlador de dados pessoais possam evitar maiores desgastes de recursos emocionais e financeiros para a solução dos conflitos.

---

<sup>129</sup> Projeto semelhante foi desenvolvido e apresentado pela autora na disciplina *Direito, Tecnologia e Regulação*, proferida pelas Professoras Maria Tereza Uille Gomes e Inês Virginia Prado Soares no curso de Mestrado Profissional em Direito, Justiça e Desenvolvimento pelo IDP.

Sabemos que implementar uma gestão moderna e eficiente na administração pública é um desafio, tendo em vista a estrutura lenta e estática que se estabeleceu nas instituições do país. Além disso, enfrentamos excessiva assimetria de informações em pesquisas de campo para reconhecer com qualidade os problemas sociais que devem receber prioridade das instituições no âmbito administrativo e judiciário. Como demonstrou o Gráfico 1 – Tipos de Reclamações, a ANPD terá que se debruçar em soluções que vão desde os casos primários em que titulares de dados pessoais não têm sequer acesso aos dados de *credit score*, até os casos mais complexos, em que a utilização indevida do *Big Data* na análise de crédito será capaz de obstruir o direito de acesso ao crédito, por razões de inferências injustas programadas nos algorítmicos.

Mecanismos tecnológicos devem ser utilizados para facilitar a gestão das atividades da ANPD. A sugestão da utilização de palavras-chave que representam o assunto central das metas estabelecidas pela ANPD permitem uma visão geral e analítica na classificação das Reclamações direcionadas à autoridade, com o grau de detalhamento necessário para a tomada de decisões administrativas. Ademais, o órgão mantém suas atividades com maior transparência e eficiência tão almejada pelos titulares de dados pessoais e toda a sociedade civil .

No que tange à gestão pública, importa destacar que com a vigência da LGPD, o Poder Judiciário, através do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) está adaptando sua organização para se adequar aos ditames da lei. A Portaria nº 63 de 26/04/2019 instituiu o Grupo de Trabalho destinado à elaboração de estudos e propostas voltadas à política de acesso às bases de dados processuais dos tribunais.<sup>130</sup> Seguindo as orientações, o Tribunal de Justiça de São Paulo redefiniu a Política de Segurança da Informação pela Portaria nº 9.908/20, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados 13.709/18 e com as melhores práticas internacionais de referência legislativa, com o objetivo de orientar magistrados, servidores e terceirizados na implementação de medidas voltadas à gestão de segurança da informação, alinhadas aos objetivos e planejamento estratégico da instituição.<sup>131</sup> Essas medidas indicam que o sistema de proteção de dados pessoais estão inseridos na agenda do Poder Judiciário, concretizando-se na gestão interna de tratamento de dados pessoais pelos Tribunais, mas também na estruturação do entendimento jurisprudencial, conforme visto no voto do Ministro Gilmar Mendes quando do julgamento da ADI 6389, que, ao suspender a Medida Provisória que previa o compartilhamento de dados dos cidadão brasileiros com o IBGE por empresas de telecomunicações durante a pandemia, destacou que o STF “deve reconhecer que a disciplina

---

<sup>130</sup> CNJ. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2890>, sendo Recomendação Nº 73 de 20/08/2020: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3432>

<sup>131</sup> TJ SP. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/LGPD/LGPD>



jurídica do processamento e da utilização da informação acaba por afetar o sistema de proteção de garantias individuais como um todo”. Oportuno reiterar que no referido voto o Ministro ressalta a importância de que o “Tribunal deve aprofundar a identificação da existência do direito fundamental à proteção de dados pessoais e a preservação do verdadeiro “devido processo informacional”, voltado a conferir ao indivíduo o direito de evitar exposições de seus dados sem possibilidades mínimo de controle”.<sup>132</sup>

Ao inaugurar suas atividades, a ANPD deve absorver em suas práticas, os preceitos jurisprudenciais, a fim de aumentar a responsabilidade pela tomada de decisões algorítmicas, garantindo amplamente o devido processo legal e a boa-fé contratual na relação entre titular e controlador de dados pessoais. O direito à explicação algorítmica deve ser concebido pela ANPD de forma equivalente ao princípio do devido processo legal, caracterizado pela possibilidade de resposta e a utilização de todos os meios de defesa em Direito admitidos. Por outro lado, a ANPD terá que desempenhar sua atribuição em promover e divulgar os trabalhos científicos com o propósito de orientar a jurisprudência que ainda é inconsistente no tema específico do direito à explicação algorítmica. As contradições entre os tribunais podem fragilizar o sistema de proteção de dados e como seqüela, violar outras garantias fundamentais, como acesso à justiça, ao crédito, à educação e ao trabalho.

Diante do surgimento de novos modelos de negócios no setor de crédito fomentado pela utilização intensiva do *Big Data*, a ANPD deve considerar que os titulares dependem de como as empresas os veem na “análise comportamental”, também denominada por especialistas como “pontuação comportamental”, ou, ainda, “credibilidade por associação”<sup>133</sup>. Dessa forma, a análise deve ser justa e dispor de ferramentas que proporcionem em todo o design, transparência e previsibilidade. No campo prático, essa metodologia de pontuação comportamental foi adotada pelo projeto “Reclame aqui”, que revela os critérios para avaliação das empresas que são pontuadas de acordo com critérios que consideram os seguintes elementos: i) índice de respostas; ii) média das avaliações (nota do consumidor); iii) índice de solução; e iv) índice de novos negócios. Com esses critérios, é feita a ponderação de pesos de cada índice, cuja fórmula é revelada publicamente e de forma analítica no site.<sup>134</sup> A metodologia possibilita às empresas cadastradas o conhecimento das regras do jogo para percorra a jornada em busca da majoração de sua pontuação, e para o consumidor, o acesso ao histórico do “comportamento” da empresa, para apoiar a tomada de decisão. Nota-se que, nesse contexto, comparando-se ao sistema de

---

<sup>132</sup> Conferir nota 35.

<sup>133</sup> Cf. HURLEY; ADEBAJO, 2017, nota 118.

<sup>134</sup> Cf. RECLAME AQUI, 2020.

*credit score*, os papéis do consumidor e empresa estão exatamente invertidos, mas demonstra ser possível a adoção de critérios mais esclarecidos e guiados pelo princípio da abertura da valoração dos dados.

Na Europa, agências de perfil de crédito reconhecem que o GDPR terá impacto significativo no setor, uma vez que exige maior transparência e comunicação. De acordo com veículos de informação local, para estarem em conformidade com o regulamento europeu, as empresas de pontuação de crédito, precisarão compartilhar aviso de tratamento justo e garantir que os consumidores estejam cientes dos dados que coletados e como serão utilizados, o que pode significar mudanças no processo de consentimento, que deverão ser mais robustos e utilizar uma comunicação mais direta. Nesse sentido, o *Information Commissioner's Office* (ICO), autoridade britânica de proteção de dados pessoais, publicou em Setembro de 2019 um manual prático com orientações direcionadas à proteção de dados no setor de pontuação de crédito. O material explicativo indica quais informações podem constar nos relatórios de perfil de crédito e quais os direitos dos titulares diante das agências de pontuação de crédito.<sup>135</sup>

Por fim, as peculiaridades do Brasil, como cultura, legislação, economia e nível de amadurecimento do sistema político democrático devem ser consideradas para não importar sistemas de proteção de dados pessoais de sociedades cujas características distintas possam inviabilizar a implementação das propostas de medidas de proteção de dados pessoais. No entanto, não há dúvidas de que modelos internacionais, com um nível de desenvolvimento mais apurado, como o caso da Europa, dão luzes aos arranjos institucionais brasileiros.

---

<sup>135</sup> Cf. ICO, 2019.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Num passado recente, poderíamos concordar em restringir a utilização de decisões automatizadas apenas aos casos estritamente necessários, como na área da saúde, que as utiliza para programação de cadeiras de rodas com sensores e memória para locomoção de forma independente. Entretanto, com a crescente digitalização dos serviços, as decisões automatizadas estão no centro das estratégias para o desenvolvimento econômico mundial. Nesse contexto, a tendência é que essas mudanças sejam cada vez mais incorporadas pelos setores econômicos, desde a educação e saúde até o financeiro, conforme visto no sistemas de perfilização de crédito.

Com a crescente utilização do *credit score* na sociedade, também surgiram questionamentos e reivindicações de maior transparência e respeito aos dados utilizados nos novos métodos de avaliação do crédito. Consumidores que se sentiram lesados ingressaram com milhares de ações judiciais para contestar a licitude da perfilização de crédito como um sistema de avaliação do risco de concessão de crédito. A fim de garantir segurança jurídica sobre o assunto, o entendimento jurisprudencial brasileiro estabilizou no sentido de que o *credit score* é um método legal de avaliação de risco financeiro, desde que respeite os direitos fundamentais e o sistema jurídico protetivo de dados pessoais.

Sob essa perspectiva, o Direito tem um papel fundamental na estabilização de ambientes tecnológicos mais justos e previsíveis. Entretanto, a complexidade da modelagem preditiva torna a condução do senso de justiça um encargo extremamente complexo. Surgem, então, novas questões que indagam, por exemplo, se seria justo prever o comportamento humano e a confiança com base em algoritmos, conforme contemplado por Amartya Sen e Fazelpour. O esforço para se estabelecer critérios para mitigar esses problemas se concentra no aprofundamento da literatura e legislação, no âmbito nacional e internacional.

O mapeamento dos conflitos enfrentados pelos titulares no setor de perfilização de crédito mostrou que a sensação de justiça e equidade pode oscilar de acordo com os impactos em suas vidas, mas essas percepções têm características em comum que se relacionam com os padrões de proteção de dados pessoais e mecanismos de acesso aos direitos pelos titulares de dados. A LGPD, considerada por Danilo Doneda como elemento estruturante do modelo brasileiro de proteção de dados, traz os elementos para a instrumentalização desse sistema protetivo, os quais devem ser associados a outros recursos como o engajamento em políticas públicas e aplicação eficiente pela ANPD e Poder Judiciário.<sup>136</sup>

---

<sup>136</sup> Cf. DONEDA, 2020, nota 122.

Nessa lógica, o modelo da lei exige que, quando criado um perfil de crédito, o controlador de dados deve manter um padrão rígido de proteção, que seja passível de auditoria e de certificação do cumprimento das normas protetoras. Melhores práticas exigem que a formação de perfis de crédito seja objetiva, clara, verdadeira, de fácil compreensão e contenha apenas os dados necessários para avaliar a situação econômica do indivíduo. Desse modo, informações excessivas, sensíveis, incorretas ou desatualizadas não correspondem aos preceitos da lei e, portanto, são consideradas abusivas. Daí por que é fundamental o poder de fiscalização pelo próprio titular e pelas autoridades administrativas e judiciárias para que se possa aferir se os algoritmos estão definindo a capacidade de crédito dos indivíduos de acordo com as normas legais de proteção de dados pessoais.

Os novos arranjos na perfilização de crédito estão expandindo as práticas de mineração de dados, considerando que, além dos dados pessoais, agora também coletam e tratam os chamados “dados alternativos”, assim denominados pelas agências de perfil de crédito. No entanto, os indivíduos demonstram não compreenderem exatamente o que consiste a categoria de dados “alternativos” e se podem ensejar em inferências discriminatórias, equivocadas ou desatualizadas que afetem o acesso ao crédito. A falta de transparência pode influenciar significativamente a capacidade de compreensão da metodologia utilizada nestes sistemas, reforçando o modelo de sociedade “caixa preta” que reproduz decisões algorítmicas em um ambiente opaco.

A autodeterminação informacional representa um direito fundamental na Sociedade da Informação que se desenvolve a partir da economia de dados. De todo modo, os novos conceitos de sociedade – Sociedade do Controle, Sociedade Pontuada e Sociedade da Classificação – estão sendo estudados na literatura para adaptar os novos mecanismos digitais à salvaguardas essenciais para a efetivação dos direitos fundamentais. Nessa lógica, a prática de pontuação de crédito deve garantir os direitos dos titulares de dados pessoais, assumindo responsabilidades do mesmo calibre do impacto de suas atividades na contexto socioeconômico.

Sob esse aspecto, para que os dados pessoais não sejam rotulados como uma moeda de troca entre as corporações, devem ser garantidos aos titulares os direitos de acesso às informações e de abertura dos critérios adotados para a formação da decisão automatizada. Daí nasce o direito à explicação algorítmica, que apesar de levantar muitas questões acerca da conceituação legal e aplicabilidade, está contemplado pelo artigo 20 da LGPD.

O instituto foi inserido na disciplina de proteção de dados pessoais e se revela um novo mecanismo procedimental entranhado no processo de efetividade das normas legais, de modo a garantir o devido processo legal e o contraditório ao cidadão. Certamente, o direito à

explicação é a concatenação de todas as liberdades reverenciadas pela LGPD que asseguram ao indivíduo, o direito de exigir transparência e autocontrole no processo de perfilização de crédito.

O presente estudo demonstrou que o direito à explicação algorítmica já vem sendo aplicado pela jurisprudência do STF, que, ao tratar do tema, aborda o conceito do “devido processo informacional” como um procedimento que abre caminhos para garantir o controle dos dados pelos próprios titulares. Por esse ângulo, utilizamos, por analogia e de forma complementar, os aspectos processuais da fundamentação das decisões judiciais, previstos no artigo 489 do Código de Processo Civil, que exige que a prolação esteja satisfatoriamente motivada e que o magistrado não faça uso de argumentações ideológicas ou conceitos vagos, sendo passível de anulação. De maneira semelhante, as decisões automatizadas na seara da proteção de dados que afetem significativamente a vida do titular, deve ser elucidada, inclusive os critérios utilizados.

A abordagem de vários aspectos do direito à explicação se fez necessária nesta pesquisa a fim de colaborar com a formação do conceito do “devido processo algorítmico” que ainda apresenta nuances na literatura no que se refere à necessidade da intervenção humana que pode ser uma salvaguarda no ciclo do processo explicativo. O nível de granularidade das explicações fornecidas depende de fatores que não estão claros na LGPD e devem ser objeto de regulação pela ANPD, a depender do grau de complexidade dos elementos envolvidos. Em termos práticos, a explicação algorítmica não é uma declaração estática, mas um multiprocesso dinâmico de transparência que pode ser detalhado em camadas.

O direito à explicação algorítmica trata-se de um sistema amplo, cujo objetivo não é atingir apenas a conformidade legal, mas também garantir que o indivíduo seja oportunamente ouvido; que os processos explicatórios sejam periodicamente revisados; que o controlador de dados demonstre engajamento nas soluções dos casos; que as salvaguardas visem não apenas a segurança de dados, mas também o impacto social e jurídico; que sejam identificados os grupos mais afetados para promoção de políticas públicas coordenadas pela ANPD; que sejam reforçadas as salvaguardas para os grupos mais vulneráveis; que explicações gerais sejam amplamente divulgadas, sem prejuízo do direito à explicação individual.

Seria possível entender melhor esses aspectos de um modelo como um todo se muitos indivíduos pudessem utilizar seus direitos individuais à explicação de uma só vez. Isso exigiria, idealmente, mecanismos jurídicos e técnicos muito melhores para a ação coletiva e contestação do que temos agora. No momento, mesmo a coleta de informações sobre o impacto coletivo de sistemas algorítmicos sobre os usuários é difícil e incomum. Um bom exemplo é o envio de

anúncios aos eleitores durante campanhas políticas recentes por meio de perfis políticos dos eleitores em plataformas de mídia social. Como esses anúncios eram direcionados pessoalmente aos usuários, as agências externas nem podiam saber quais anúncios estavam sendo implantados<sup>137</sup>. Dada a já pesada carga sobre o indivíduo, também exigir que eles coordenem ações coletivas para expor algoritmos injustos parece improvável de ter sucesso. Os direitos tornam-se perigosos se forem excessivamente difíceis de exercer, ou ineficazes nos resultados, porque dão a ilusão de que “algo foi feito” quando, na verdade, as coisas não estão melhores. Seria preocupante e perigoso ver o “direito a uma explicação” tornar-se uma formalidade vazia.

Não há interesse em reduzir a amplitude do tema do Direito à explicação algorítmica, sendo necessário o aprofundamento em estudos futuros. Entretanto, pesquisas acadêmicas como esta podem cooperar com o desenvolvimento da disciplina e apoiar estudos empíricos que pretendem identificar as falhas dos novos riscos de inferências ocasionadas pelas decisões automatizadas em processos de perfilização de crédito.

Se a humanidade estiver centrada em aspectos legais e éticos, que envolva uma combinação de mecanismos desde o início dos processos de design, ferramentas de *accountability*, diversidade nos grupos de cientistas de dados e capacitação das pessoas envolvidas para compreender os efeitos no mundo real, podemos ajudar a combater a discriminação e as outras violações das garantias individuais com a ajuda dos próprios algoritmos, utilizando-os como uma poderosa salvaguarda no acesso ao crédito de forma mais justa.

Para o enfrentamento dos problemas no mundo real, devemos considerar que a diversidade e a revisão humana para questionamentos são elementos essenciais para conter os vieses algorítmicos. Essa lógica pode ser bem compreendida nas palavras do Professor Ricardo Morishita, quando afirma que “são os nossos valores humanos que programam as máquinas, precisamos caminhar para estatutos éticos”.<sup>138</sup>

Já na fase final de elaboração deste texto dissertativo, fomos tomados de assalto pela notícia de que o Tribunal de Justiça do Distrito Federal suspendeu a venda de dados pessoais pelo Serasa Experian. Em outras palavras, a empresa fica proibida de vender, a outras empresas, detalhes como nome, CPF, endereço e poder aquisitivo a fim de que estas os utilizem para analisar condições para empréstimos, vendas e outras negociações com pessoas físicas. Essa

---

<sup>137</sup> Sobre o assunto, ver o escândalo de dados de usuários do Facebook para influenciar possíveis eleitores: Facebook says Cambridge Analytica may have gained 37m more users' data. The Guardian. Acesso em 03 set 2020

<sup>138</sup> WADA, Ricardo Morishita. OAB SP. I Conferência Nacional do Direito do Consumidor, Outubro 2018.

decisão, tomada a partir de ação pública do Ministério do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), levou em conta uma investigação que a Unidade Especial de Proteção de Dados e Inteligência Artificial (ESPEC) do órgão de justiça. Essa investigação identificou que dados pessoais eram vendidos com finalidade de captação de clientes mediante a 98 centavos por pessoa. A decisão levou em conta que tal procedimento viola o direito à privacidade, tema nuclear deste trabalho. Em comunicado à imprensa, a Serasa Experian, acusada de vender cerca de 150 milhões de perfis, alega que opera dentro da lei e que não foi ouvida e tampouco intimada durante análise da denúncia e decisão judicial, ou seja, não teve direito a defesa.<sup>139</sup> Sem entrar no mérito dessa decisão, porque provisória, é possível observar que a proteção aos dados, tal como definida pela LGPD, não tem sido estritamente respeitada na prática, o que sugere certa fragilidade que, a rigor, tende a prejudicar exatamente o titular de dados.

Certamente, a LGPD é a regulação que garante as salvaguardas apropriadas, mas não é a solução para todos os problemas na disciplina de proteção de dados pessoais, porque depende de uma estrutura focada em soluções efetivas de políticas públicas, de pessoas engajadas e habilidosas para gerir a integridade algorítmica nos sistemas de pontuação de crédito.

Longe de pretender esgotar o assunto em tela, esta pesquisa de mestrado se soma à ainda quantitativamente modesta bibliografia concernente ao direito à explicação no âmbito das decisões automatizadas. Pode-se considerar que os objetivos delimitados foram alcançados, na medida em que se procedeu a estudo teórico sucedido de investigação empírica sobre em que medida o direito explicação é contemplado por *bureaus* de crédito brasileiros. Ao se observar, a partir de literatura apriorística e de casos concretos, que ainda subsiste obscurantismo na formulação de perfis a partir de dados analisados por robôs, este trabalho apresentou, com base em exemplos como o europeu, algumas indicações de melhorias ao sistema brasileiro de criação de perfis, que tem o Serasa como um de seus expoentes. Com efeito, a pesquisa empírica demonstrou uma série de situações nas quais o direito à explicação é obnubilado pelo caráter obscuro das decisões automatizadas. Pesquisas posteriores podem aquilatar com mais precisão as principais deficiências do sistema de *credit score* estudado caso contemplem um recorte temporal mais extenso do que o que foi possível abarcar nesta pesquisa. Portanto, que esta dissertação seja um convite a novos estudos que se debrucem sobre a matéria e, assim, contribuam para que o necessário e inevitável avanço tecnológico não passe ao largo dos direitos humanos que nos cumpre resguardar enquanto agentes do Direito.

---

<sup>139</sup> Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/11/justica-do-df-determina-que-serasa-pare-de-vender-dados-pessoais-dos-consumidores.html> Acesso: 27 nov. 2020.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS. **PEC transforma proteção de dados pessoais em direito fundamental**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/565439-pec-transforma-protecao-de-dados-pessoais-em-direito-fundamental/>. Acesso em 25 agosto 2020.

AMARTYA, Sen. **The Idea of Justice**. Cambridge: Belknap Press, 2009.

BALMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de Dados Pessoais: a função e os limites do consentimento**. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Constituição do Brasil de 1988**. 1988. Brasília, DF. Disponível em: [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em 9 mai. 2019.

BRASIL. Presidência da República. **Lei do Cadastro Positivo**. Brasília, DF. 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112414.htm). Acesso em 2 mai. 2020.

BRASIL. **Lei n.º 13.709 de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco civil da internet). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm). Acesso em: 05 jun. 2019.

BRASIL. **Projeto de Lei da Câmara n.º 53, de 2018**. Disponível em <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/133486>

BRASIL. **Mensagem n.º 288, de 8 de julho de 2019**. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/Msg/VEP/VEP-288.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/Msg/VEP/VEP-288.htm) Acesso em: 13 maio 2020a.

BRASIL. Decreto n.º 10.474, de 26 de agosto de 2020. **Disponível em:** [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10474.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10474.htm) Acesso: 17 nov. 2020b.

BRYSON, Joanna J. The Artificial Intelligence of the Ethics of Artificial Intelligence: An Introductory Overview for Law and Regulation. *In*: DUBBER, Markus D.; PASQUALE, Frank; DAS, Sunit (eds.). **The Oxford Handbook of Ethics of AI**. Oxford: Oxford University Press, 2020.

BUNDESVERFASSUNGSGERICHT. **Abstract of the German Federal Constitutional Court's Judgment of 15 December 1983**. 1983. Disponível em [https://www.bundesverfassungsgericht.de/SharedDocs/Entscheidungen/EN/1983/12/rs19831215\\_1bvr020983en.html](https://www.bundesverfassungsgericht.de/SharedDocs/Entscheidungen/EN/1983/12/rs19831215_1bvr020983en.html). Acesso: 25 ago 2020.

BURRELL, Jenna. How the machine “thinks”: Understanding opacity in machine learning algorithms. **Big Data & Society**, v. 3, n. 1, p. 1-12, 2016.



CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2020.

CASTRO, Camila. **Comportamento dos clientes digitais: quem são eles e como podemos atraí-los?**. 2019. Disponível em:

<https://www.serasaexperian.com.br/blog/comportamento-dos-clientes-digitais-quem-sao-eles-e-como-podemos-atrai-los> acesso: 28 set. 2020.

COHEN, Julie E. What Privacy is For. **Harvard Law Review**, Vol. 126, 2012. Disponível em: <https://dx.doi.org/>. Acesso em: 13 maio 2019.

CONJUR. **STF barra MP que previa compartilhamento de dados pessoais com IBGE**. 2020. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2020-mai-07/stf-barra-mp-previa-compartilhamento-dados-pessoais-ibge>. Acesso em 21 agosto 2020.

DELEUZE, Gilles. *Post-scriptum* sobre as sociedades de controle. In: **Conversações: 1972-1990**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1992, p. 219-226.

DONEDA, Danilo. **Da privacidade à proteção dos dados pessoais: elementos da formação da Lei geral de proteção de dados**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

DONEDA, Danilo. **Lei geral de proteção de dados (Lei nº 13.709/2018): a caminho da efetividade: contribuições para a implementação da LGPD/obra coletiva**; Ricardo Villas Bôas Cueva, Danilo Doneda, Laura Schertel Mendes, coordenadores. -- 1. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

EDWARDS, Lilian; VEALE, Michael. Slave to the Algorithm? Why a "right to an explanation" is a probably not the remedy you are looking for. **Duke Law & Technology Review**, v. 18, 2017.

EQUALITY AND HUMAN RIGHTS COMMISSION. Lei da Igualdade de Emprego de 2010 da Inglaterra, Escócia e País de Gales: 2011. **Equality Act 2010, Código Estatutário de Práticas Emprego**. 2011. Disponível em: <https://www.equalityhumanrights.com/en/publication-download/employment-statutory-code-practice> Acesso: 25 set. 2020.

EUR-LEX. **Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia**. Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C\\_.2012.326.01.0391.01.POR](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.2012.326.01.0391.01.POR) Acesso: 20 set. 2020.

EUROPA. **Guidelines on Automated Individual Decision Making and Profiling**. 2018. Disponível em: [https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=612053](https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612053). Acesso: Acesso: 25 set. 2020.

EUROPA. **Guidelines on transparency under Regulation 2016/679**. 2018. Disponível em: [https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=622227](https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=622227). Acesso: 29 set 2020.

FARIA, José Eduardo. Juristas fora da curva: três perfis. **Rev. direito GV**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 272-310, Aug. 2016.

FAZELPOUR, Sina; LIPTON, Zachary C. Algorithmic Fairness from a Non-ideal Perspective. **AIES '20: Proceedings of the AAAI/ACM Conference on AI, Ethics, and Society**. Nova York: ACM, 2020, p. 57-63.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: Nascimento da prisão**. Petropolis: Editora Vozes, 1987.

FOURCADE, Marion; HEALY, Kieran. Seeing like a market. **Socio-Economic Review**, V. 15, N. 1, p. 9-29, 2017.

FRAZÃO, Ana. **Controvérsias sobre direito à explicação e à oposição diante de decisões automatizadas**. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/constituicao-empresa-e-mercado/controversias-sobre-direito-a-explicacao-e-a-oposicao-diante-de-decisoes-automatizadas-12122018>. Acesso em: 25 agosto 2020.

GUERRA, Sidney Cesar Silva. **O direito à privacidade na internet: uma discussão da esfera privada no mundo globalizado**. Rio de Janeiro: América Jurídica, 2004.

GUERRA FILHO, Willis Santiago. A sociedade da sociedade mundial. **Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, Porto Alegre, ABraSD, v. 2, n. 1, p. 74-84, jan./jun., 2015.

HILDEBRANDT, Mireille. Privacy as Protection of the Incomputable Self: From Agnostic to Agnostic Machine Learning. **Theoretical Inquiries in Law**, v. 20, n. 1, 2019, p. 83-121.

HURLEY, Mikella; ADEBAYO, Julius. Pontuação de Crédito na Era de Big Data. **Yale JL & Tech**, 2017. Disponível em: <https://digitalcommons.law.yale.edu/yjolt/vol18/iss1/5> Acesso: 15 set. 2020.

ICO. **Credit Explained**. 2019. Disponível em: <https://ico.org.uk/media/your-data-matters/documents/1282/credit-explained-dp-guidance.pdf>. Acesso em: 22 set. 2020.

IGO, Sara E. **The Known Citizen: A History of Privacy in Modern America**. Cambridge, Massachusetts. London, England. Harvard University Press, 2018.

KAMINSKI, Margot E. The Right to Explanation, Explained. **Berkeley Technology Law Journal**, v. 34, 2018, p. 189-218.

KROLL, Joshua A. *et al.* Accountable Algorithms. **Law review**, p. 633, 2017.

LEHR, David; OHM, Paul. Playing with the data: what legal scholars should learn about machine learning. **UC Davis Law Review**, 2017.

LEMONS, Ronaldo. **Seis Pontos para Renovar a Advocacia: O Advogado como Problem Solver**. Deferido: a advocacia segundo seus protagonistas/organizadores Ana Carolina Ferreira Costa, Marcos Vinicius Belmiro Proença. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

MARQUES, Claudia Lima. Proteção do consumidor no comércio eletrônico. **Revista do Direito do Consumidor**, nº. 57. São Paulo: Editora RT, 2006.

MCWHIRTER, Darien A. **Privacy as a Constitutional Right: Sex, Drugs, and the Right to Life**. New York: Quorum Books, 1992.

MENDES, Gilmar Ferreira. **Direito, inovação e tecnologia**. Coordenadores Gilmar Ferreira Mendes, Ingo Wolfgang Sarlet e Alexandre Zavaglia P. Coelho. São Paulo: Saraiva, 2015.

MENDES, Gilmar Ferreira. **A Administração Pública e Gestão do Poder Judiciário**. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/9814/ADMINISTRA%C3%87%C3%83O%20P%C3%9ABLICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 28 Fev 2019.

MENDES, Laura Schertel. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: linhas gerais de um novo direito fundamental**. São Paulo: Saraiva, 2014.

MENDES, Laura Schertel. A vulnerabilidade do consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. In: MARQUES, Claudia Lima; GSELL, Beate (orgs.). **Novas Tendências do Direito do Consumidor: Rede Alemanha-Brasil de Pesquisas em Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista os Tribunais, 2015, p. 182-203.

MENDES, Laura Schertel. MATTIUZZO, Marcela. Discriminação Algorítmica: Conceito, Fundamento Legal e Tipologia. **RDU**, Porto Alegre, Volume 16, n. 90, 2019, 39-64, nov-dez 2019.

MERCADO LIVRE. **Placas de segurança**. Disponível em: [https://produto.mercadolivre.com.br/MLB-1356516743-2-placas-atenco-p-sua-seguranca-voc-esta-sendo-filmado-\\_JM](https://produto.mercadolivre.com.br/MLB-1356516743-2-placas-atenco-p-sua-seguranca-voc-esta-sendo-filmado-_JM) Acesso: 08 set. 2020.

MORAES, Maria Celina Bodin de. O conceito de dignidade humana: substrato axiológico e conteúdo normativo. In: SARLET, Ingo Wolfgang (org.). **Constituição, Direitos Fundamentais e Direito Privado**. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2010, p. 111-44.

OCDE. **The OCDE Framework**. 2013. Disponível em <https://www.oecd.org/internet/ieconomy/privacy-guidelines.htm>. Acesso em: 17 set. 2020.

PASQUALE, F. **The Black Box Society: The secret algorithms that control money and information**. Harvard University Press, 2015.

PASQUALE, Frank; CITRON, Danielle Keats. **The scored society: due process for automated predictions**. Disponível em: [https://digitalcommons.law.umaryland.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2435&context=fac\\_pubs](https://digitalcommons.law.umaryland.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2435&context=fac_pubs). Acesso em 30 de Agosto de 2020.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Proteção de dados pessoais: comentário à Lei n. 13.709/2018 (LGPD)**. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 15.

PROTESTE.ORG. **Proteste condena...** 2014. Disponível em: <https://www.proteste.org.br/institucional/imprensa/press-release/2014/proteste-condena-uso-de-sistema-scoring-em-audiencia-publica-no-stj>. Acesso em: 10 set. 2020.

RECLAME AQUI. **Institucional.** Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/institucional/> Acesso: 03 outubro 2020.

ROBINSON; YU. **Knowing the Score: New Data, Underwriting, and Marketing in the Consumer Credit Marketplace.** Disponível em <https://perma.cc/29YH-J55K>. Acesso em: 06 set 2020.

RODOTÀ, Stefano. **A vida na sociedade da vigilância: a privacidade hoje.** Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

SÁNCHEZ-MONEDERO, Javier; DENCİK, Lina; EDWARDS, Lilian. What does it mean to 'solve' the problem of discrimination in hiring? **Society.** Nova York: ACM, 2020, p. 458-468.

SANTANA, Izaías José de; YAMASAKI, Ricardo Augusto (Coord.). **Declaração Universal dos Direitos Humanos comentada para o cidadão.** São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2002.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade.** 3a ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor). **Governo notifica bureaus de crédito sobre dificuldade para deixar cadastro positivo.** Disponível em: <https://www.diariodepernambuco.com.br/noticia/economia/2020/01/governo-notifica-biros-de-credito-sobre-dificuldade-para-deixar-cadast.amp.html>. Acesso em: 10 set. 2020.

SENADO FEDERAL. **Veto 24/2020:** Suspensão das inscrições nos cadastros de empresas de análises e informações de crédito durante a pandemia de Covid-19. 2020. Disponível em <https://www.congressonacional.leg.br/materias/vetos/-/veto/detalhe/13365> Acesso: 22 out. 2020.

SERASA. **Score: mitos e verdades.** 2020. Disponível em <https://www.serasa.com.br/ensina/aumentar-score/score-mitos-verdades/>. Acesso em: 20 set. 2020.

SFEIR, Elias. **A LGPD no mercado de crédito.** Disponível em <https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/a-lgpd-no-mercado-de-credito/>. Acesso em: 09 out. 2020.

STEIN, J.C. Information Production and Capital Allocation: Decentralized versus Hierarchical Firms. **Journal of Finance**, v. 57, p. 1891-1922, 2002.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Direito do consumidor.** 2015. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=\(sumula%20adj1%20%20550\).sub.#TIT1TEMA0](https://scon.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=(sumula%20adj1%20%20550).sub.#TIT1TEMA0) Acesso em: 06 set 2020.

TRIBUNAL EUROPEU DOS DIREITOS DO HOMEM. Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia Conselho da Europa. **Manual da Legislação Europeia sobre Proteção de Dados.** Disponível em: [https://www.echr.coe.int/Documents/Handbook\\_data\\_protection\\_POR.pdf](https://www.echr.coe.int/Documents/Handbook_data_protection_POR.pdf). Acesso em 9 maio. 2019.

TRUBEK, David. O Novo direito e desenvolvimento: Entrevista com David Trubek. [Entrevista concedida a José Rodrigo Rodrigues, Ana Mara Machado, Luisa Ferreira, Gisela Mation, Rafael Andrade, Bruno Pereira. **Revista Direito GV**, São Paulo, V. 3 n.º2, p. 305-330, Jul dez. 2007.

TURING, I. Computing Machinery and Intelligence. **Mind**, v. LIX, n. 236, 1950, p. 433-460.

UBER. **Termos de Privacidade**. Cláusula IV Opções e transparência, item c. 2020. Disponível em: <https://www.uber.com/legal/pt-br/document/?name=privacy-notice&country=brazil&lang=pt-br>. Acesso: 14 ago. 2020.

UBER BLOG. **Novo Processo de Nota Mínima**: ficou mais fácil entender quando a sua nota não está legal e o que fazer para melhorar. Disponível em: <https://www.uber.com/pt-BR/blog/avaliacoes-novo-processo-nota-minim> e <https://99app.com/legal/termos/motorista/>. Acesso: 14 ago. 2020.

UNIVERSO DA FILOSOFIA. **Panóptico de Foucault em Vigiar e Punir**. 2017. Disponível em: Disponível em: <https://universodafilosofia.com/2017/12/o-panoptico-de-foucault-em-vigiar-e-punir/> Acesso: 14 ago. 2020.

VALLOR, Shannon. “Virtue Ethics, Technology, and Human Flourishing”. In: VALLOR, Shannon. **Technology and the Virtues**. A Philosophical Guide to a Future Worth Wanting. Oxford: Oxford University Press, 2016, p. 118-155.

VIEIRA, Tatiana Malta. **O Direito à Privacidade na Sociedade da Informação**: Efetividade desse direito fundamental diante dos avanços da tecnologia da informação. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 2007.

WARREN, Samuel D.; BRANDEIS, Louis D. The right to privacy. **Harvard Law Review**, Cambridge, MA, v. 4, n. 5, dez.1890. Não paginado. Disponível em: <http://faculty.uml.edu/sgallagher/Brandeisprivacy.htm>. Acesso em 30 mai. 2019.

WACHTER, Sandra and Mittelstadt, Brent, A Right to Reasonable Inferences: Re-Thinking Data Protection Law in the Age of Big Data and AI (October 5, 2018). **Columbia Business Law Review**, 2019, v. 2.


ZUBOFF, Shoshana. **The Age of Surveillance Capitalism**: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power. Londres: Profile Books, 2019.

ZUIDERVEEN BORGESIJUS, Frederik. **Discrimination, artificial intelligence, and algorithmic decision-making**. Relatório para o Conselho da Europa. Estrasburgo: Conselho da Europa, 2018.

## **ANEXOS**


## Anexo 1 – Diálogo com profissional do *bureau* de crédito Boa Vista – SCPC


---


  
Paulo Tadeu Maranhão Junior  
DPO | Boa Vista SCPC

---

16 DE JUN

 **Carolina Carvalho Lemos** · 13:44  
[Redacted], boa tarde. Como vai? Me chamo Carolina Lemos e estou desenvolvendo dissertação sobre decisões automatizadas nas análises de crédito. Saberria me indicar quem seria responsável que possa entrevistar?  
Agradeço desde logo, sua contribuição.


 · 14:25  
Boa tarde Carolina. Nossas análises não são baseadas em decisões automatizadas. Quem toma a decisão de crédito é cliente que compra nosso score. Falando de score que também não são baseadas em decisões automatizadas, não passam de cálculos de variáveis preditivas que posicionam as pessoas em faixas de score. Forte abraço.


 · 14:51  
Carolina para sua pesquisa eu indico a leitura na sumula 550 que trata do sistema de pontuação de empresas financeiras que avalia o risco de conceder crédito aos consumidores. "A utilização de escore de crédito, método estatístico de avaliação de risco que não constitui banco de dados, dispensa o consentimento do consumidor, que terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre as informações pessoais valoradas e as fontes dos dados considerados no respectivo cálculo." (REsp 1.419.697 e REsp 1.457.199).


<https://ww2.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=39037908&tipo=51&nreg=201303862850&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20141117&formato=PDF&salvar=false>

[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1364998&num\\_registro=201401261302&data=20141217&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1364998&num_registro=201401261302&data=20141217&formato=PDF)

Acredito que deve direcionar bem seu principal objetivo no entendimento do direito de explicação do titular.


 **Carolina Carvalho Lemos** · 14:30  
Muito obrigada pelo retorno, [Redacted]. Se me permite, poderia direcionar melhor o questionamento? As variáveis preditivas que resultam em um determinado score, são baseadas em dados pessoais?


 · 14:32  
O que posso dizer que não são baseadas em dados pessoais. Mais detalhes eu não posso abrir por conta de segredo de negócio. Espero que entenda.

 **Carolina Carvalho Lemos** · 14:38  
Sim, perfeitamente. É uma linha de pesquisa sensível que busca fomentar o conhecimento científico na área de proteção de dados pessoais, em especial, o direito à explicação do titular.  
Com a carta da instituição que faço parte assinada pelo orientador, acredita ser possível obter informações científicas, sem violar o segredo comercial da agência?

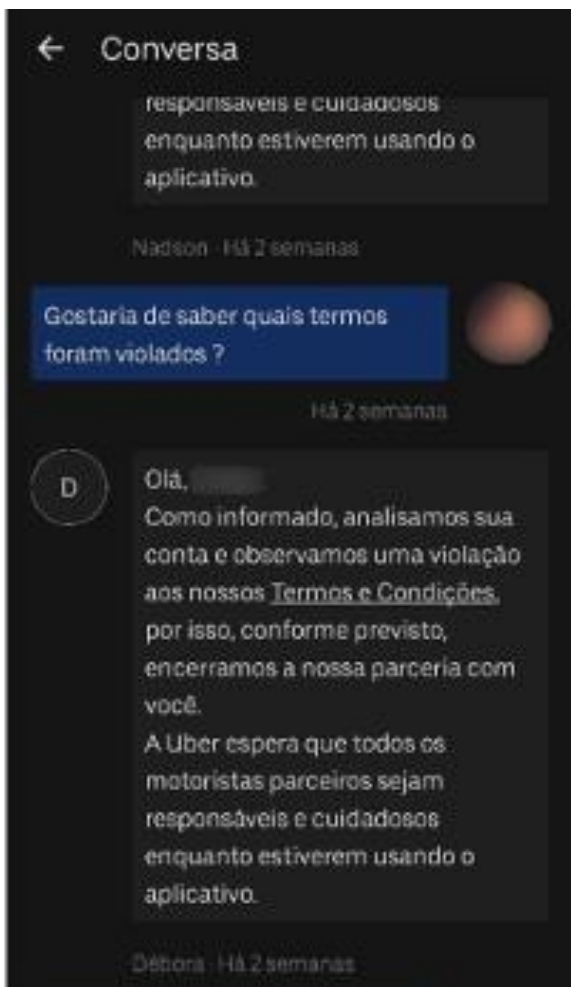
---

3 DE JUL

 **Carolina Carvalho Lemos** · 15:03  
Obrigada [Redacted]! Realmente, agradeço sua resposta e me coloco à disposição para em alguma oportunidade discutirmos mais sobre o assunto. Um grande abraço!

 · 15:09  
Valeu, Carolina Carvalho

## Anexo 2 – Resposta automática de descadastramento do motorista do Aplicativo Uber





### Anexo 3 – Requerimento de acesso aos dados pessoais SERASA

De: Carolina Carvalho Lemos <[carolina@carvalholemos.com](mailto:carolina@carvalholemos.com)>  
 Enviada em: segunda-feira, 14 de setembro de 2020 22:00  
 Para: Apoio Protecao Dados Pessoais <[apoio\\_protecaodadospessoais@br.experian.com](mailto:apoio_protecaodadospessoais@br.experian.com)>  
 Assunto: [EXTERNAL] Acesso e detalhamento dos dados pessoais

Security First: External email, use caution clicking links or opening attachments

Olá, gostaria de obter acessos à minha base de todos os dados coletados pela Serasa, incluindo a fonte e a data da coleta. Gostaria ainda, de acessar as variáveis que formam meu credit score.

Agradeço os esclarecimentos!

Att



RES: [EXTERNAL] Acesso e detalhamento dos dados pessoais Caixa de entrada x

**Apoio Protecao Dados Pessoais**

para Carolina ▾

ter., 15 de set. 12

Olá, Carolina tudo bem ?

A Serasa Experian esclarece que para a garantir a segurança das suas informações, é necessário o envio dos seguintes dados:

- Formulário assinado . A assinatura do formulário deve ser semelhante ao do documento enviado.
- Documento oficial (**frente e verso**) que contenha foto e número do seu CPF. Imagem não pode estar cortada, ilegível ou danificada.
- **Para garantir a sua segurança é necessário também o envio de uma selfie, que deve ser tirada segurando a parte da frente do documento e a imagem deve estar VISÍVEL na foto.**
- Envie o formulário assinado, documento oficial e selfie para o e-mail [apoio\\_protecaodadospessoais@br.experian.com](mailto:apoio_protecaodadospessoais@br.experian.com)

Não tendo o envio anterior atendido todos os requisitos de segurança acima expostos, por gentileza envie nova solicitação.

**Deseja ter [acesso online a todos os serviços disponibilizados aos consumidores clique aqui](#). Lembre-se de aceitar o termo de uso.**

Re: [EXTERNAL] Acesso e detalhamento dos dados pessoais D



**Carolina Carvalho Lemos** <[carolina@carvalholemos.com](mailto:carolina@carvalholemos.com)>  
 para Apoio ▾

Prezados, bom dia.

Já havia enviado o Formulário assinado e digitalizado e também cópia do documento pessoal com foto, conforme se verifica anexos.

A exigência da selfie com documento, não está entre os documentos necessários do site <https://www.serasa.com.br/protecao-dados-pessoais/como-tratamos-seus-dados>. Todavia, segue a selfie com documento, anexa a este email.

Aguardo o retorno.

Att

## Anexo 4 – Jornada site Serasa

The screenshot displays the Serasa website dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Serasa logo, a greeting "Olá, CPF: [redacted]", and menu items: "Início", "Saúde financeira", "Meu CPF", "Soluções", and a profile icon. The main content area is divided into several sections:

- Explore sua vida financeira:**
  - A score card showing a score of **919** out of 1000, with the text "Seu score está excelente" and a link "Entenda seu Serasa Score".
  - A card titled "Seu nome está limpo" stating "Nenhuma dívida em seu CPF na Serasa." with a link "Ver meu CPF".
  - A card titled "Situação na Receita Federal" stating "Situação cadastral do seu CPF: Regular." with a link "Mais detalhes".
- Soluções:** A list of services: "Solicitar empréstimo", "Solicitar cartão de crédito", and "Consultar CPF de terceiros", each with an external link icon.
- Novidades:**
  - Three circular icons representing "Ofertas de empréstimo", "Curso de Ed. Financeira", and "Podcast da Serasa".
  - A card for "Monitoramento de consultas, dívidas e Serasa Score" with the text "Receba alertas sobre consultas, dívidas e muito mais." and a link "Monitorar agora".
  - A card for "Curso grátis de educação financeira" with the text "Se inscreva e faça o curso pelo celular ou computador." and a link "Quero me inscrever".

### “Entenda seu Serasa Score” [IMAGEM 1]

This screenshot focuses on the "Entenda sua saúde financeira" section. It features the same score card (919/1000) and text as in the previous image. Below the score card, there are two columns of factors:

- Motivos que Diminuem:** Indicated by a downward arrow, showing that 17% of these factors are decreasing the score.
- Motivos que Aumentam:** Indicated by an upward arrow.

A detailed view of a factor that decreases the score is shown in a highlighted box:

- Motivo que mais diminui seu score:** 6 empresas diferentes consultaram o seu CPF na Serasa no último ano (não considera consultas de operadoras de telefonia e seguradoras).

### “Informações disponíveis no site para compreensão do score” [IMAGEM 2]



### Fica a dica

- Quando você procura por algum serviço ou crédito, as empresas podem consultar seu CPF. Para evitar consultas excessivas, informe seu CPF apenas no momento da contratação
- Evite cotar ou contratar diversos serviços ao mesmo tempo, tenha cautela ao contratar e utilizar o crédito. Procure balancear o orçamento
- Com o tempo e adotando novos hábitos o impacto na sua pontuação por causa das consultas diminui
- Para garantir que a busca por crédito não vai influenciar seu Serasa Score, confira gratuitamente as opções disponíveis no Serasa eCred



### Suas informações podem não estar completas

O novo Serasa Score depende das informações do seu Cadastro Positivo providas pelas instituições financeiras.

**Algumas empresas podem não estar enviando os seus dados.**

O Cadastro Positivo ainda não conta com fintechs (bancos digitais), por exemplo.

**“Algumas informações sobre as possíveis causas que possam impactar o *score*”**  
**[IMAGEM 3]**

# Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD



Formulário de solicitação de acesso aos dados pessoais

À Serasa Experian

Eu \_\_\_\_\_  
inscrito (a) no CPF/MF nº \_\_\_\_\_, solicito acesso aos meus principais dados pessoais constantes dos bancos de dados da Serasa Experian, em observância ao disposto no art. 19, inciso I, da Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.  
Local e data

\_\_\_\_\_  
Assinatura

\_\_\_\_\_  
Nome

\_\_\_\_\_  
CPF

1461746027PL000-01

“O Formulário” [IMAGEM 4]

### Solicite o acesso aos dados pessoais

#### Pelos Correios

- Preencha e assine a [Solicitação de acesso aos dados pessoais](#);
- Envie à Serasa Experian a solicitação de acessos aos dados pessoais com firma reconhecida, junto com as cópias autenticadas do seu CPF e RG ou de um documento oficial, que tenha foto e os números de ambos.

Serasa Experian – Proteção de dados pessoais.

Endereço: Avenida Doutor Heitor José Reali, 360,  
Distrito Industrial Miguel Abdelnur São Carlos/SP  
- CEP 13571-385.

#### Nos escritórios Serasa Experian

- Compareça a uma [agência da Serasa Experian](#) próxima a você e solicite o acesso aos dados pessoais para um de nossos atendentes;
- Apresente um documento oficial que contenha foto e os números do seu RG e do seu CPF.

#### Online

- Envie o formulário assinado com um documento oficial que contenha foto e número do seu CPF para o e-mail [apoio\\_protecaodadospessoais@br.experian.com](mailto:apoio_protecaodadospessoais@br.experian.com). A assinatura do formulário deve ser semelhante ao do documento enviado;
- Em até dois dias úteis você receberá a resposta por e-mail da solicitação de serviço.

**“Jornada para o envio do formulário para acesso e revisão dos dados” [IMAGEM 5]**

CPF: 228.682.\*\*\*

Início Saúde financeira Meu CPF Soluções CL

Dados pessoais

### Dados pessoais

#### Informações cadastrais

Nome completo: Carolina Carvalho Lemos

CPF: 228.682.\*\*\*

[Alterar senha](#)

#### Dados de contato

E-mail: carolina@carvalholemos.com

[Alterar e-mail](#)

Telefone celular: (11) 97474 4343

Aceito receber notificações no meu WhatsApp

[Alterar telefone celular](#)

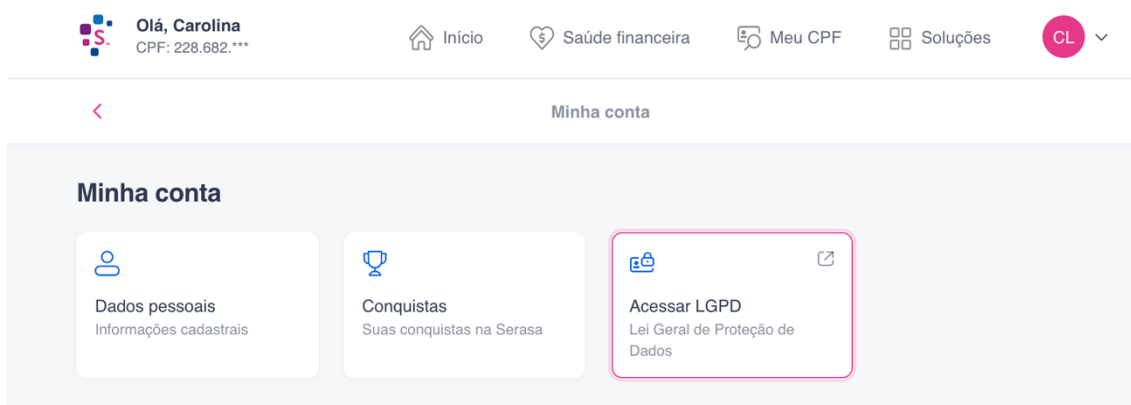
No campo “editar dados” - apenas informações de acesso ao site [IMAGEM 6]

### Entenda de quais fontes podemos coletar ou receber dados sobre você

Os bancos de dados da Serasa Experian são compostos por dados provenientes de diferentes fontes. Assim, se mantivermos dados pessoais sobre você, esses podem ser provenientes de uma ou mais fontes, como as relacionadas abaixo:

- ✓ Cadastro criado por você no site Serasa ou em uma de nossas soluções;
- ✓ Clientes e parceiros de todos os ramos de negócios com os quais você tem ou teve um relacionamento comercial, como instituições financeiras, empresas de telecomunicações, concessionárias de serviços de luz, água e esgoto, varejistas, seguradoras e indústrias;
- ✓ Empresas especializadas em fornecimento de dados, que atuem em conformidade com a legislação brasileira;
- ✓ Repositórios publicamente disponíveis mantidos por órgãos da Administração Pública Direta ou Indireta;
- ✓ Repositórios disponíveis para consultas ao público, como websites sem restrição de acesso. Esses dados podem ser recebidos pela Serasa Experian, como no caso daqueles provenientes de clientes e fornecedores, ou coletados pela Serasa Experian, como acontece, por exemplo, em relação aos websites, sempre observando a legislação vigente.

A Serasa informa em seu site quais fontes pode coletar ou receber dados sobre o titular [IMAGEM 7]



**No site da Serasa está reservado uma área para informações sobre a LGPD [IMAGEM 8]**

### Dicionário de definições

Antes de ler as próximas informações, confira nosso dicionário com os principais conceitos utilizados em nossos Termos de Uso.

▼ **Biometria facial**

▼ **Consentimento**

▼ **Dados anonimizados**

▼ **Dados Pessoais**

▼ **Dados Pessoais Cadastrais**

▼ **Dispositivos**

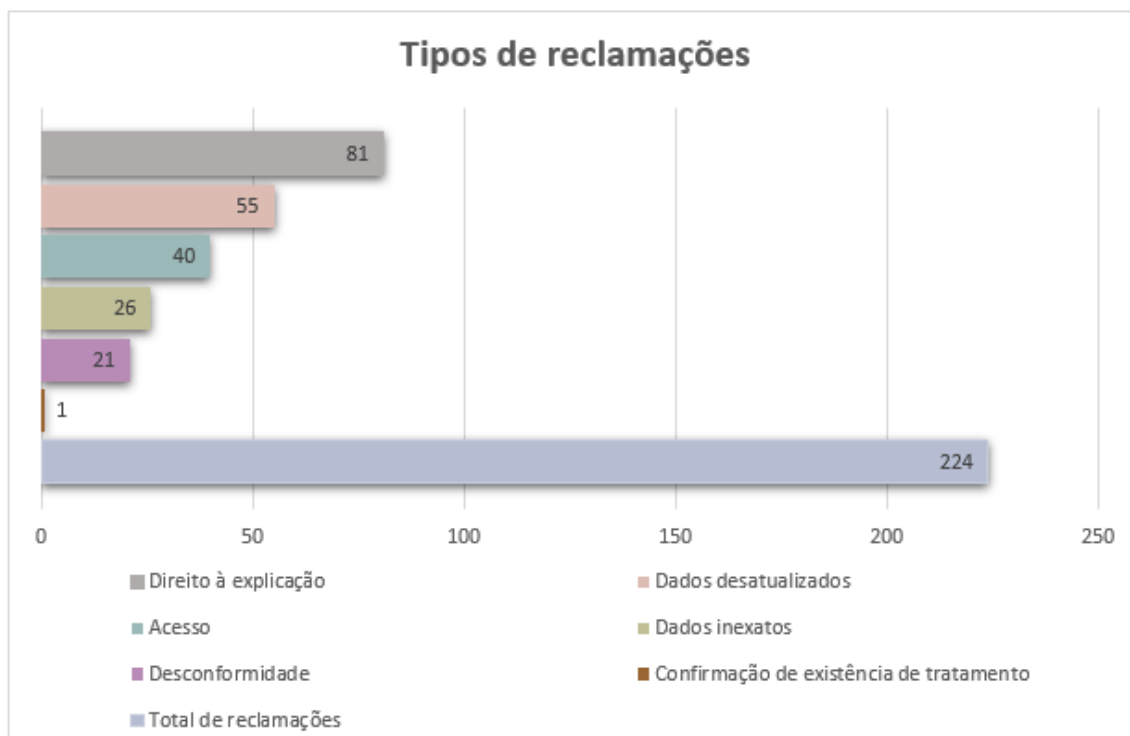
▼ **IP**

▼ **Site**

▼ **Você/titular**

**Definições sobre os principais conceitos no Termo de Uso [IMAGEM 9]**

## Anexo 5 – Tabela registros de reclamações da empresa Serasa no *Reclame Aqui*



<b>TOTAL DE RECLAMAÇÕES:</b>	<b>224</b>
Confirmação de existência de tratamento	1
Desconformidade	21
Dados inexatos	26
Acesso	40
Dados desatualizados	55
Direito à explicação	81



Quantidade	Data	Região	Assunto/Enquadramento Legal	Título Reclamação	Ementa
Reclamação n°: 1	22/09/2020 às 09h17	Rio de Janeiro - RJ	Direito à explicação	“Queda de Score”	<i>Apos limpar meu nome acompanho com frequência o aplicativo do Serasa e percebi que meu Score caiu 14 pontos mesmo eu não tendo dividas em atraso, sendo que para subir 12 pontos leva quase um mês. Meu nome é xxxxxx meu cpf xxx.xxx,xxx-xx</i>
Reclamação n°: 2	22/09/20 às 09h01	São Paulo - SP	Dados inexatos	“FIDEM fundo de investimento em direitos creditorio”	<p><i>Prezados,</i></p> <p><i>Através da ferramenta Serasa Consumidor, verifiquei que meu CPF possui uma negativação através da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS no valor de R\$ 101,69 o qual foi adicionado na data de 07/03/2020.</i></p> <p><i>Eu desconheço o valor e a empresa, procurei meios de entrar em contato com a mesma para entender a negativação.. mas sem êxito.</i></p> <p><i>É de conhecimento de todos que embora a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil, o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil:</i></p> <p><i>A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita.</i></p> <p><i>Peço que a empresa Serasa Consumidor que é parceira da empresa FIDEM se posicione também referente as diversas reclamações registradas.</i></p>

					<p><i>Portanto, se o devedor não foi notificado da cessão ou mesmo que tenha recebido notificação não assinou a declaração da ciência da mesma, ela não terá validade sobre ele e não pode gerar nenhum efeito, inclusive cadastros de restrição de crédito, como SPC e SERASA.</i></p> <p><i>Portanto eu exijo a exclusão imediata do cadastro do meu CPF no SPC e SERASA das empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIO, no prazo máximo 48h.</i></p> <p><i>Caso essa SERASA não retire o meu nome do cadastro, entrarei com uma ação judicial por danos morais contra ambas empresas SERASA e FIDEM</i></p>
<b>Reclamação nº: 3</b>	22/09/20 às 08h51	Orizona - GO	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Falta de dados”</b>	<p><i>Meu Serasa score recebe dados dos meus bancos, mas esta faltando um, que tenho cartão de crédito e queria que esses dados estivessem pois ajudariam no meu score . Eu entrei em contato com o banco Santander, que é o que está faltando no meu Serasa score, eles disseram que estão enviando todas as informações corretamente .</i></p>
<b>Reclamação nº: 4</b>	22/09/20 às 08h42	São Paulo - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Protocolo Sem Retorno”</b>	<p><i>Eu não consigo acessar o site do Serasa para resolver um problema, então acessei o campo a qual fui enviada, fiz o que o site mandou, recebi um protocolo pelo e-mail e até agora nada de retorno.</i></p> <p><i>Segue anexo com número do protocolo e e-mail recebido.</i></p>
<b>Reclamação nº: 5</b>	22/09/20 às 08h38	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Não retirar do histórico acordo”</b>	<p><i>Eu fechei um acordo através do Serasa a mais de 15 dias foi pago no dia 4 do mês 9 hoje é dia 22 do mês 9 e até agora continua lá a no histórico Apesar de ele mesmo dentro do da Serasa aparecer já o acordo como pago mas não retira</i></p>

				<b>paga a mais de 15 dias”</b>	<i>Toda vez que vou fazer a pesquisa e qualquer já pedi para outras pessoas fazerem a pesquisa continua continua constando que eu continuo devendo eu preciso entrar na justiça com advogado para retirar esse lá lá</i>
<b>Reclamação nº: 6</b>	22/09/20 às 08h35	Itajubá - MG	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“score”</b>	<i>“a variação do score e erro de informação do cadastro positivo fazem meu score variar muito e não ficar em um nível bom dificultando solicitação de crédito no mercado...o atendimento da serasa e péssimo ja mandei mensagem no chat e não tenho resposta.. estou me sentindo [Editado pelo Reclame Aqui] pois todas as minhas contas estão em dia e não consigo crédito no mercado por unica e exclusivamente pela serasa.”</i>
<b>Reclamação nº: 7</b>	22/09/20 às 08h25	Maceió - AL	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Nome Limpo constando com dívida”</b>	<i>“No dia 10/09/2020 fiz acordo diretamente com os credores e paguei os boletos de dívidas que eu tinha. Já recebi as cartas de quitação de débito, meu nome no Serasa consta como limpo, porém na área de Score, diz que possui uma dívida mas não mostra qual é a dívida e o que fazer pra regularizar. Enviei um email com os mesmos dados semana passada e ainda não obtive resposta ou justificativa.”</i>
<b>Reclamação nº: 8</b>	22/09/20 às 08h21	Salvador - BA	<b>Acesso</b>	<b>“Cadastro Positivo não carrega”</b>	<i>“Estou a vários meses tentando acessar e cadastrar meu cadastro positivo porém o site nunca carrega. Liguei para Central de Atendimento porém os mesmos pedem para esvaziar cache, histórico entre outras soluções que acabam nao surtindo efeito. Percebi que isso tem acontecido só comigo porque outras pessoas próximas a mim conseguiram acessar, cadastrar e visualizar todas as suas informações. A página apenas fica reiniciando e</i>

					<i>não da início a página de cadastro e/ou visualização”</i>
<b>Reclamação n°: 9</b>	22/09/20 às 07h53	São Paulo - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Queda no Score”</b>	<i>“No início da pandemia meados de março meu score está 897 salvo engano Depois disso prorrogado dois contratos é tenho pago os meu compromisso em ordem meu Score caiu para 440 isso me prejudicou com o banco que trabalho, de 897-440= 457 por dois contratos quer dizer quando pagamos as contas em dia sobe 2 pontos 5 pontos aí vocês me prejudicam.”</i>
<b>Reclamação n°: 10</b>	22/09/20 às 02h40	São Gonçalo - RJ	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Acordo de dívida inexistente”</b>	<i>Fui ver meu score e apareceu uma proposta de acordo da empresa oi/ telemar. Nunca tive linha telefônica nem fixa nem móvel. Não tenho dívida nenhuma. São 4 contas atrasadas da oi. Estão usando o serasa para aplicarem [Editado pelo Reclame Aqui]s, pois com o meu marido aconteceu o mesmo e pelo que vi por aqui muitas outras pessoas com o mesmo problema. Meu marido chegou a pagar uma dessas contas dele. Já vou avisando que quem tem que resolver isso é o serasa, já que aceitou colocar essa cobrança mesmo sem contrato ou provas de que eu fiz essa dívida.</i>
<b>Reclamação n°: 11</b>	22/09/20 às 02h33	Natal - RN	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Manutenção de restrição no meu nome após pagamento”</b>	<i>Estava devendo uma conta no valor de R\$ 277,26, em uma prestadora de internet aqui de Natal/RN, mais precisamente a CABO TELECOM. Quando coloquei meu CPF no limpa nome do Serasa, constou este débito. Dia 03/09/2020 efetuei o pagamento do boleto (O qual ainda possuo o comprovante). Eles não tiraram meu nome de restrição até hoje, não tem ninguém para atender, ligo só falo com gravações. Fui até a SERASA aqui de Natal/RN e não está tendo expediente. Liguei para a Cabo Telecom e eles me</i>

					<p><i>informaram que não tem nenhum vínculo com este prestadora de serviço SERASA Limpa nome. Tentei contato então, com a Recovery, empresa que tem seu nome juntamente com a SERASA no boleto que paguei, me enviaram uma carta afirmando que meu nome está limpo. Por isso, fui fazer um cartão, ao fazer a avaliação do meu nome recebi a negativa, disse que eu estava negativado no Serasa. Me senti muito mal e vou recorrer ao PROCON para pelo menos reaver meu dinheiro, uma empresa que paga propaganda em grandes emissoras de televisão, não ter um serviço de atendimento ao cliente, é um absurdo. E além disso, me fazer de palhaço, prometer que vai limpar meu nome e no fim das contas não limpa.</i></p>
<p><b>Reclamação nº: 12</b></p>	<p>22/09/20 às 02h29</p>	<p>Rio de Janeiro - RJ</p>	<p><b>Dados desatualizados</b></p>	<p><b>“Desejo retirar pedido de revisão do serasa cadastro positivo”</b></p>	<p><i>“Olá, bom dia. Eu gostaria de retirar os pedidos de revisão de minha conta do cadastro positivo: um da caixa econômica federal e outro do cartão santander. O motivo é que eu havia entrado com uma ação de revisão pois não estava constando os pagamentos que eu tinha realizado, mas parece que tudo voltou ao normal e eu gostaria de ter meu score liberado novamente. Agradeço pelo espaço, meu cpf é 059.428.257-85, obrigado.”</i></p>
<p><b>Reclamação nº: 13</b></p>	<p>22/09/20 às 01h46</p>	<p>Embu-Guaçu - SP</p>	<p><b>Dados desatualizados</b></p>	<p><b>“+ de 5 anos NEGATIVADO NA SERASA”</b></p>	<p><i>Possuo protesto no cartório ICS SP data 2015/09/20. Portanto já fez 5 anos e o mesmo protesto ainda aparece no meu nome. Estou sendo prejudicado com essa atitude da SERASA. Peço que retirem meu nome, desse Protesto. Exijo reparação por danos Moraes. Pois fui pedir um cartão de crédito e apareceu esse PROTESTO a mais de 5 anos anotado na Serasa.</i></p>

<b>Reclamação nº: 14</b>	22/09/20 às 01h41	Senador Rui Palmeira - AL	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo refazer o cadastro”</b>	<i>“Na tentativa de retirar a ativação do Cadastro Positivo, acabei excluindo a conta e não consigo mais acesso no App ou site. Não consigo fazer meu cadastro mais...”</i>
<b>Reclamação nº: 15</b>	22/09/20 às 00h30	Bragança Paulista - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Serasa q vcs tem contra min?”</b>	<i>“Ja faz tempo q reclamo do meu score q nun sai dos 400...nome limpo paguei tudo q devia cadastro positivo tudo ok mas esse maldito score continua tudo igual...por isso q no Brasil tem uma corrupção violenta esses tem valor...pai de familia ate os orgaos q podia ajudar num tem jeito...força a pessoa a ser errado ...isso si quizer ter alguma coisa na vida...pois quem compra no credito e trabalhador...rico e dsonesto compra e paga em dollar...entao serasa por favor olha pra min com ms carinho da uma forcinha 15 segundos d boa vontade...sobe um pouco meu score por favor...so qro ser humilde...tenha misericordia...Deus abencoe vcs...leiam c carinho e si quizer podem mi ligar q to aqui pra conversar e dpois q resolver com certesa vcs serao elogiados aqui mesmo neste sitie...reclame aqui...ainda confio em vcs...mesmo nun tendo a confiança d vcs...espero q seja ultima reclamação q faço...espero q na proxima seja elogios...estou a espera de um milagre.até...”</i>
<b>Reclamação nº: 16</b>	22/09/20 às 00h29	Rio Verde - GO	<b>Acesso</b>	<b>“Cadastro positivo não carrega no site”</b>	<i>“Meu cadastro positivo não esta ativo, quando clico para ativar o cadastro vai para uma pagina que fica carregando infinitamente e não aparece nada. Por fim, não consigo finalizar o cadastro... Minha internet é boa e não tem problemas, já limpei cachê e tentei até em página anonima, mesmo assim o site não abre, somente ele não abre, ja tentei no computador celular, notebook, mudei navegador e nada.....</i>

					<i>Preciso de ajuda para ativar meu cadastro positivo”</i>
<b>Reclamação nº: 17</b>	22/09/20 às 00h14	São Paulo - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Diminuição do Serasa score”</b>	<i>“Cancelei o cadastro positivo por motivos de não obter nenhuma vantagem sobre a tal e logo após meu score caiu drasticamente sem motivos ! Sendo que meu nome está limpo ! Não concordo com meu score !”</i>
<b>Reclamação nº: 18</b>	22/09/20 às 00h12	Manaus - AM	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“CARTORIO MNS AM - Cobrança Indevida!?”</b>	<i>Fui consultar meu CPF no 'Serasa Consumidor' e me deparo com: "Protestos 05Cartório-MNS/AM ", de VALOR DA DíVIDA: R\$ 487,41 DATA DE OCORRÊNCIA: 30/04/2019 DATA DE INCLUSÃO: - ENDEREÇO DO CARTÓRIO ( não consta) Gostaria ao menos de saber do que se trata e que seja retirado de meu nome e meu CPF. Tento acessar o telefone do serasa e só recebo mensagem automatica e sempre citam essas mesmas informações nas ligações, nunca tem detalhes</i>
<b>Reclamação nº: 19</b>	22/09/20 às 00h10	Joinville - SC	<b>Confirmação de Existência de Tratamento</b>	<b>“Consulta cpf”</b>	<i>Olha no meu email veio mensagem que consultei CPF. Não fui eu. Quero restringir a consulta só pessoalmente. Sem procuração nem nada. Teria como?</i>
<b>Reclamação nº: 20</b>	22/09/20 às 00h07	Campo Grande - MS	<b>Acesso</b>	<b>“PROBLEMA NA GERAÇÃO DE BOLETO”</b>	<i>Eu tinha feito uma negociação com a uniderp pra pagar em 12x , porém esse mes não estava gerando o boleto, tentei contato com a serasa algumas vezes porém não tem a opção de falar com ninguém , assim a divida voltou maior ainda , e o acordo está como se tivesse sido quebrado. Favor regularizar o quanto antes para que eu consiga fazer o pagamento.</i>
	21/09/20 às 23h57	São Luís - MA	<b>Dados Desatualizados</b>	<b>“Realizei o pagamento de</b>	<i>“Realizei um acordo de uma divida da operadora Vivo pelo site do Serasa, é fiz o pagamento do boleto após o vencimento. O pagamento foi efetivado porém</i>

<b>Reclamação nº: 21</b>				<b>um acordo e não consta”</b>	<i>consta como se não tivesse pago. Entrei em contato com a operadora e a mesma informa que como o pagamento foi feito após o vencimento, eu havia perdido o desconto. Acontece que, ao entrar no site do Serasa o acordo consta em andamento e ainda disponível para pagamento sem alterações no valor. Entende-se que o valor ainda está disponível para pagamento sem alterações mesmo após o vencimento. Desejo que a dívida seja liquidada, pois o pagamento foi feito, e não há informação de que eu perderia o desconto caso passasse do vencimento. Segue comprovantes para conhecimento.”</i>
<b>Reclamação nº: 22</b>	21/09/20 às 23h47	Novo Hamburgo - RS	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Score”</b>	<i>“Eu paguei minhas dividas....mais orem meu score está muito baixo ainda....e só o Serasa pode aumentar ele porque não não fizerem isso não conseguirei ter crédito em lugar nem um....outra coisa pago tidas minhas dívidas no dua certo....precjsso que ekes ne ajudem....”</i>
<b>Reclamação nº: 23</b>	21/09/20 às 23h46	Praia Grande - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo criar uma conta”</b>	<i>Quando vou criar uma conta aparece que algo deu errado é que meus dados estão incorretos, porém já conferi e está tudo certo, não sei o que fazer.</i>
<b>Reclamação nº: 24</b>	21/09/20 às 23h44	João Pessoa - PB	<b>Dados Inexatos</b>	<b>“Dívida negativada inexistente”</b>	<i>Desde janeiro conta no sistema Serasa Score uma dívida negativada no meu CPF relacionada ao banco inter. Porém a dívida nunca existiu, sempre pago a fatura antecipada e essa dívida indevida nunca sai. Já entrei em contato com o banco e eles disseram que não existe dívida no sistema deles. Gostaria de solicitar a resolução desse problema.</i>
<b>Reclamação nº: 25</b>	21/09/20 às 23h36	Santa Luzia - MG			<i>Recebi uma proposta do serasa pra quitar uma dívida antiga com a claro, com a promessa que se</i>



			<b>Dados Desatualizados</b>	<b>“Paguei a dívida e até agora nada!”</b>	<i>quitasse a dívida eu não terei essa cobrança mais no meu CPF e ganharia 20 pontos no me score. Pois bem paguei a dívida dia 14 e até hoje nada. Entrei em contato com a claro, e a mesma disse que eu não tenho dívida com eles através do meu CPF. Não sei mais quem recorrer e espero que Serasa me ajude, pois já tentei vários contatos com Serasa, mais não consigo falar com nenhum atendente.</i>
<b>Reclamação nº: 26</b>	21/09/20 às 23h24	Colombo - PR	<b>Acesso</b>	<b>“Troca de email”</b>	<i>Não consigo trocar meu email e nem a senha do meu aplicativo.</i>
<b>Reclamação nº: 27</b>	21/09/20 às 23h21	Salvador - BA	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Serasa turbo”</b>	<i>Bom dia! Hj, dia 21 de setembro, foi lançado oficialmente o Serasa turbo... Estou com uma proposta para quitar minha dívida, mas lá não está aparecendo quantos pontos no score vou ganhar. Ajudem me por gentileza.</i>
<b>Reclamação nº: 28</b>	21/09/20 às 23h12	Rio de Janeiro - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“SERASA aceita cobranças com mais de 10 anos”</b>	<i>Tenho acesso a Serasa já a algum tempo e me espantei quando a 1 Mês atrás, quando começaram com a campanha de pgto de dívidas, achei uma inesperada. Estou com meu nome negativado e sendo cobrado por uma dívida de mais de 10 anos com a Oi Fixa. De um número de telefone que cancelei quase que o mesmo tempo da dívida, e nunca me foi cobrado/informado nada. Contas que não tenho nem mais como evidenciar que já estão pagas, pelo tempo. Na Serasa, não temos como reclamar pois os canais de contato, parecem terem sido feitos para não ter contato com a Instituição, assim como a Oi que informa que a Dívida é devida, totalmente sem noção.</i>
<b>Reclamação nº: 29</b>	21/09/20 às 23h08	Salvador - BA			<i>O Sr. Carlos Henrique não está conseguindo acessar a conta dele no Serasa Experian através do sítio. O mesmo relata que ao</i>

			<b>Acesso</b>	<b>Problemas em acessar a conta</b>	<i>informar o CPF e senha aparece a mensagem não identificados usuário e senha. Ao solicitar um e-mail para renovação de senha, não chega, nem pela caixa de entrada do e-mail e de spam. Para se ter uma ideia foi solicitado na segunda-feira 21 de setembro de 2020 às 14:32hs e nem sinal. Seja pelo e-mail do outlook ou pelo gmail, ambos não chegam a orientação para suporte. Entretanto, fiz um teste com meu CPF e obtive o e-mail em questões de minutos, em menos de 5 minutos. O Sr. Carlos Henrique também já mandou e-mail com foto e documento para comprovar que trata-se dele, e nenhum retorno. O que chama atenção é que empresas como Recoverry e Fattor sempre que o Sr. Carlos acessa imediatamente entram em contato com o mesmo, a dúvida que fica, é: será que foi hackeada a conta do cidadão? Por que esse descaso em resolver algo simples que é uma atualização de senha para que o cidadão possa tomar ciências dos fatos. Estaremos acionado a Justiça para maiores esclarecimentos porque trata-se de um CPF e informações que não devem ser acessadas por empresas, muito menos de cobrança.</i>
<b>Reclamação n°: 30</b>	21/09/20 às 23h08	Canoas - RS	<b>Acesso</b>	<b>Não consigo ativar meu cadastro positivo</b>	<i>Ja faz mais de 5 meses esperanfo meu cadastro positivo ativar. A pagina fica apenas carregando sem resultado, tanto via celular ou computador, procurei resposta mais nada adiantou e sigo com o problema, poderia me ajudar pois ja não sei o que fazer... e quero ativar meu cadastro</i>
<b>Reclamação n°: 31</b>	21/09/20 às 22h57	Belo Horizonte - MG	<b>Dados inexatos</b>	<b>FIDC NPL2 - Dívidas negativadas</b>	<i>Olá, me chamo Madson, e hoje fiz uma consulta no Serasa e consta em meu nome uma divida da empresa FIDC NPL 2 CNPJ: 029292312 Contrato:</i>

					<p>4282673313749000 Não tenho conhecimento desta dívida! Como meu nome foi negativado por uma empresa onde nunca comprei nada! nunca recebi qualquer cobrança ou comunicado de protesto , Solicito esclarecimentos urgente! A fim de evitar maiores transtornos e constrangimento a respeito pois não reconheço a dívida . Então procurei me informar no <a href="http://www.sosconsumidor.com.br">www.sosconsumidor.com.br</a> até onde havia legalidade e ilegalidade nessa história. E lá constatei que se trata de uma ação ilegal, pois não há nenhum documento meu onde aceito essa cessão do meu crédito, e também tive o prazer de descobrir que empresas de cessão de crédito não podem inserir nossos nomes no Serasa, pois o fazem pela mesma dívida. Através de sites descobri que essas empresas cadastram seu nome nos órgãos de proteção de crédito SPC/SERASA de forma ilegal, e para ter certeza sobre as informações do site e as leis citadas consultei um advogado particular e o procon. Embora o a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil, o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil: A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita.</p>
<b>Reclamação nº: 32</b>	21/09/20 às 22h50	Ipatinga - MG	<b>Dados desatualizados</b>	<b>Falta de atualização no cadastro positivo</b>	<p>Bom, havia faturas já pagas em aberto em meu cadastro positivo, verifiquei as datas de atualização e já haviam passado muitos dias sem as devidas atualizações . Assim , abri dois pedidos de revisões , já que as faturas em questão já estavam pagas . Pois bem , aguardei os 10 dias para</p>

					<p>que as empresas me dessem algum retorno e até então não obtive nenhuma resposta e o que é ainda pior ,após aberto esses pedidos de revisões meu score despencou. Gostaria de expor minha indignação diante isso tudo , minhas contas não estão em atraso e estou sendo prejudicada, visto que meu score teve uma <b>queda brusca</b>. Não tenho culpa se as empresas (bancos) não estão atualizando os pagamentos ! Estou no aguardo de uma solução pra isso .</p>
<p><b>Reclamação n°: 33</b></p>	<p>21/09/20 às 22h30</p>	<p>Rio de Janeiro - RJ</p>	<p><b>Direito à Explicação</b></p>	<p><b>“Serasa Score com informações erradas”</b></p>	<p>Constantemente tenho visto meu Serasa Score diminuindo por erros nas informações e eu constantemente tendo que reclamar para meu score subir!!! Sempre pago 100% dos meus cartões e pela TERCEIRA vez está aparecendo que eu não paguei 100% dos meus cartões e meu score caiu pela terceira vez. o que eu vou precisar fazer para o Serasa consertar o erro? minhas informações positivas sumiram, meus cartões de crédito estão dando erro!!! Isso está me prejudicando muito, é a terceira vez que meu score cai por causa de erro de vcs!!!</p>
<p><b>Reclamação n°: 34</b></p>	<p>21/09/20 às 22h21</p>	<p>Petrópolis - RJ</p>	<p><b>Dados desatualizados</b></p>	<p><b>“Serasa não deu baixa na minha dívida paga”</b></p>	<p>Estava com uma dívida no Serasa referente a Oi , fiz o pagamento tem 16 dias. Liguei pra oi eles disseram que já encaminhou pro Serasa o pagamento e no sistema do Serasa ainda consta a minha dívida. Entrei em contato com a Oi através do e-mail: comprovantepagamento@oi.net.br, enviando em anexo os comprovantes e nada. Vou guardar o comprovante que servirá como prova judicial já que não resolvem o meu problema. E ainda aumentaram o valor da minha dívida sendo que o meu fixo está bloqueado desde 2017. Como tenho conta pra</p>

					<i>pagar dia 05/10/2020? Um absurdo essas duas empresas. Serasa e Oi.</i>
<b>Reclamação nº: 35</b>	21/09/20 às 22h17	Nova Iguaçu - RJ	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo atualizar meu endereço”</b>	<i>Estou a 1 mês tentando atualizar meu endereço no Serasa. A empresa pede para eu enviar meu comprovante de endereço completo mas quando tento anexar as páginas do comprovante residencial o site - SERASA- só permite eu anexar 1 página e depois o Serasa - após 5 dias que fico em espera para analisarem o comprovante- envia a mim um e-mail afirmando que não pode alterar o meu endereço porque o meu comprovante de residência está incompleto. O cómico é que, atualmente, o meu endereço que está cadastrado no Serasa durante 7 anos não existe.</i>
<b>Reclamação nº: 36</b>	21/09/20 às 22h17	São Gonçalo - RJ	<b>Acesso</b>	<b>“Dívida com a telefônica s.a”</b>	<i>Tenho uma dívida negativada no Serasa conforme segue abaixo Telefônica s.a Valor 651,98 Vencido em 01/04/2018 Entretanto eu procurei nos canais de atendimento da vivo (antiga telefônica) e não consta a dívida. Preciso limpar meu nome para conseguir crédito e está dívida está me impedindo, sendo que nem negociar ela eu posso.</i>
<b>Reclamação nº: 37</b>	21/09/20 às 22h06	Araguaína - TO	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Pagamento em andamento”</b>	<i>Olá,fiz o acordo e paguei no dia 19/09/2020 e até hoje dia 21/09/2020 ainda estar em (andamento)</i>
<b>Reclamação nº: 38</b>	21/09/20 às 22h05	São Paulo - SP	<b>Acesso</b>	<b>“SERASA pede envio de documentos para ativar cadastro, mas não responde.”</b>	<i>"Encontramos um problema com seu cadastro." Essa é a mensagem que sempre aparece quando tento entrar no meu cadastro no Serasa. Descobri que se trata de um problema por causa do meu provedor de email que não é aceito pelo Serasa sem a confirmação de identidade. E para confirmar que era eu mesmo, me é solicitado na central de ajuda de vocês, que eu envie minha foto com o documento e</i>

					<i>fotos do RG para o suporte através do próprio site. Assim foi feito. Isso já tem vários e vários dias e não recebi resposta alguma. EU PRECISO DO ACESSO A MINHA CONTA DO SERASA E EU EXIJO UMA RESPOSTA POIS JÁ ESPEREI DEMAIS.</i>
<b>Reclamação nº: 39</b>	21/09/20 às 22h03	Carapicuíba - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Fiz acordo, mais tenho resposta dos cartões ..”</b>	<i>Pior burrice que fiz fazer acordo direto com Serasa não consigo informações do contrato detalhado dos números do cartões que eu fiz acordo , joguei dinheiro fora, já fiz pagamento e meu nome continua sujo .obrigado retorno</i>
<b>Reclamação nº: 40</b>	21/09/20 às 21h52	Taquaritinga – SP	<b>Acesso</b>	<b>“Solicitação não atendida no prazo solicitado”</b>	<i>Estou com um problema relacionado a consultas efetuadas em meu CPF as quais preenchi o formulário para exclusão de consultas seguindo o procedimento informado enviei para o endereço informado e não tive a realização de minha solicitação no prazo que me foi pedido em anexo segue comprovante que receberam o formulário , desde já agradeço a atenção.</i>
<b>Reclamação nº: 41</b>	21/09/20 às 21h52	Cascavel - PR	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Atualização de Pagamento  Cartão de Crédito”</b>	<i>Cancelei meu cartão Itaucard Mastercard Gold e não ficou nenhuma fatura aberto porém no Serasa consta como pendente o pagamento das faturas dos meses Janeiro e Fevereiro de 2020 e essa pendência INEXISTENTE está afetando e rebaixando minha pontuação no Cadastro Positivo. Fiz uma reclamação à Itaucard e eles informaram que da parte deles a informação do pagamento foi repassada ao Serasa e que agora a responsabilidade de atualizar a informação de pagamento é da SERASA! Oras, se foi pago e a Itaucard repassou à Serasa a informação de pagamento porque esse pagamento não foi atualizado em</i>

					<i>meu Cadastro Positivo e rebaixando minha pontuação? Por favor, como resolvo essa questão?!! Judicialmente ou há uma forma legal de solucionar?!</i>
<b>Reclamação n°: 42</b>	21/09/20 às 21h28	Campinas - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Cadastro positivo com bug”</b>	<i>Eu tento acessar meu cadastro positivo que não esta ativo, Ele começa a carregar uma pagina vazia sem nada, E tentei fazer 1 semana apos achando que era apenas um bug, E não vai a pagina nao carrega, Tentei suporte por telefone voce só consegue falar com uma voz de robo, E a pagina do facebook deles esta inativa</i>
<b>Reclamação n°: 43</b>	21/09/20 às 21h22	Itatinga - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Acordo encerrado”</b>	<i>Boa noite! Fiz um acordo da Faculdade Unopar, porém diretamente com o Serasa consumidor, no feirão limpa nome. Paguei a entrada, até aí, ok! No mês seguinte, acessei o site para gerar o boleto e para a minha infelicidade, estava constando como acordo encerrado. Resumindo, agora estou com meu nome no Serasa e no scpc, a faculdade não localiza o acordo nem mesmo os canais de cobrança, pois o acordo foi feito diretamente com o Serasa. Quero pagar e já consigo, peço por gentileza que o Serasa entre em contato comigo e me avise a resolver, caso contrário irei atrás dos meus direitos e vou alegar danos morais, até porquê isso está atrapalhando meus planos imobiliário</i>
<b>Reclamação n°: 44</b>	21/09/20 às 21h03	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“5 anos e meu nome continua no Serasa.”</b>	<i>No último dia 20, fez 5 anos da negativação do meu nome e ele continuo "sujo" nesse órgão de proteção ao crédito, sendo um desrespeito a lei. Tentei contato e não consegui.</i>
<b>Reclamação n°: 45</b>	21/09/20 às 21h02	Salvador - BA	<b>Acesso</b>	<b>“SERASA CONSUMIDOR”</b>	<i>Estou tentando acessar o site e não consigo já mandei a foto de</i>

					<i>forma legível e não consigo eu preciso acessar o site urgente</i>
<b>Reclamação nº: 46</b>	21/09/20 às 20h43	Salete - SC	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Consta no serasa consumidor”</b>	<i>Boa noite, depois de algumas tentativas via telefone e o problema persiste, solicito urgente por gentileza que o banco informe urgente ao serasa consumidor , pago sempre adiantado minhas faturas de cartão porém no serasa consumidor está constando a fatura de agosto e setembro em aberto , com isso meu score caiu drasticamente devido a este problema que vem acontecendo, fui fazer um financiamento e me foi negado devido ao score baixo, lamentável está situação pesso por gentileza verificar e informa rigorosamente todos os meses o pagamento de minhas faturas junto ao serasa consumidor e no cadastro positivo , fico no aguardo. Desculpe por usar este canal para a solução deste problema. Desde já agradeço pela atenção</i>
<b>Reclamação nº: 47</b>	21/09/20 às 20h41	Rio de Janeiro - RJ	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Score Serasa Calculado de Forma Aleatória”</b>	<i>Tenho pago, como sempre paguei, fora raríssimas exceções alheias a minha vontade, mas não em datas recentes, as minhas contas sempre em dia e, não foi a minha surpresa, que constatei que o meu score tinha se reduzido em dez pontos e, quando fui consultar o motivo, fui notificado pelo app que fiquei no máximo 2 dias com as faturas de cartão de crédito em aberto, o que não deve ser a real realidade pois, quando recebo as faturas, já as agendo para que sejam pagas no dia do vencimento. Refleti sobre o assunto e fui consultar scores anteriores e constatei que essa é uma prática constante no Serasa. Não me importaria nem um pouco se este score não servisse para outros fins, mas serve e, por isto, como não costumo pagar as minhas contas com atraso,</i>



					<p><i>cheguei à conclusão de que, quando o vencimento de uma conta cai em um sábado ou domingo, o Serasa considera atraso quando a conta é paga no primeiro dia útil subsequente, isto é, numa segunda-feira. Se o pagamento for feito na segunda-feira, o Serasa considera que o pagamento foi feito com atraso e o mesmo deveria ter sido feito, de acordo com o critério do Serasa, no dia útil anterior, portanto, antes do vencimento, assim o Serasa seria mais realista do que o próprio rei, pois nem os próprios bancos consideram que esses pagamentos foram pagos com atraso. Esta prática, além de ser em desacordo com a boa norma, prejudica os CPFs de quem, a revelia, são pontuados pelo Serasa. Ora, se a Serasa se acha em condições de avaliar os CPFs de quem não a deu autorização para que fossem avaliados, que avaliem de uma maneira justa e de acordo com as normas usuais,</i></p> <p><i>pois assim não prejudicaria os bons pagadores. Este procedimento pode ser imensamente prejudicial a pessoas que estão no limiar de mudança de uma faixa para outra na classificação dos bons e maus pagadores, o que seria um deserviço prestado à população, que poderia, inclusive, afetar a vida de muitas pessoas.</i></p>
<b>Reclamação nº: 48</b>	21/09/20 às 20h21	Pelotas - RS	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Dívidas Anhanguera”</b>	<p><i>Fiz um acordo junto ao Serasa com a instituição Anhanguera de uma cobrança indevida, mas precisava retirar estas pendências e paguei, só que meu nome ainda não saiu da lista de devedor, ainda por cima me retiraram todos os pontos do cadastro positivo.</i></p>

<b>Reclamação nº: 49</b>	21/09/20 às 20h18	Belém - PA	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Brasil Telefônica SA”</b>	<i>Consta um débito em nome de TELEFONICA BRASIL S/A no portal serasa consumidor Valor negativado: R\$ 149,97 Data de vencimento: 06/07/2019 N do contrato: 0374993265 O fato é que paguei esta conta há 16 dias. Através do Serasaconsumidor. Exijo que a Telefônica Brasil SA retire a inclusão que continua aparecendo no Serasa.</i>
<b>Reclamação nº: 50</b>	21/09/20 às 20h17	Cambé - PR	<b>Dados Inexatos</b>	<b>“Cobrança operação imobiliária”</b>	<i>Recebi no dia 21/09/2020 um comunicado emitido no dia 12/09/2020 pelo Serasa experian de 208.131.457-3, informando que possuo uma dívida com a Caixa Econômica Federal CNPJ: 00360305/0384-20, localizada no seguinte endereço: SBS QD 4 LT 3 4 - ASA SUL- Brasilia -DF - cep: 70092900 no valor de R\$297,79 com vencimento em 02/09/2020. Não fiz nenhuma negociação com tal empresa, não possuo pagamentos em atraso com CEF, não autorizei e muito menos recebi valores da CEF, portanto gostaria de esclarecimentos sobre essa dívida e gostaria de evidencias e que as devidas providencias fossem tomadas. Desde já aguardo resposta.</i>
<b>Reclamação nº: 51</b>	21/09/20 às 20h15	Fortaleza - CE	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Spc Serasa”</b>	<i>Verifico no Serasa meu nome está com uma pendência dessa empresa telefônica brasil porém não tenho contato algum não tem boleto pra pagamento .não entendo essa cobrança , nunca fui notificado não sei nem da aonde é .. gostaria que entrasse em contato .. preciso resolver o quanto antes isso , nem sabia dessa divida .. preciso resolver isso .. essa cobrança é indevida</i>
<b>Reclamação nº: 52</b>	21/09/20 às 20h12	Canoas - RS	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Paguei todas dividas e</b>	<i>Paguei todas minhas dividas, no qual todas saíram do serasa, uma do Banrisul não saia de jeito nenhum, falei pelo atendimento Mensseger do Facebook e</i>

				<b>voltaram ao serasa”</b>	<i>resolveram, agora apareceu de novo 6 dívidas no meu CPF que já estão pagas e já tinham saindo do serasa, entrei em contato eles falaram que iam arrumar e até agora nada. Além de ter pagado as dívidas e não subiu score, não dão retorno.</i>
<b>Reclamação nº: 53</b>	21/09/20 às 20h12	São Paulo - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Apontamento de dívida prescrita”</b>	<i>Existem 3 apontamentos de dívidas prescritas sendo duas da Itapeva e uma da Recovery. Continuam me perturbando principalmente essa Itapeva. Acontecem que as dívidas prescreveram em 2019 e mesmo assim continuam constando no Serasa. Solicito a retirada dessas informações.</i>
<b>Reclamação nº: 54</b>	21/09/20 às 20h04	Poços de Caldas - MG	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Há mais de um mês atrás entrei no meu cadastro do Serasa onde consta em aberto uma conta da empresa Oi de 2017. Não sou, nem nunca fui cliente dessa empresa, precisei acionar o órgão competente da minha cidade para que tirassem do meu nome essa dívida. Até agora não atualizou o sistema do Serasa e ainda consta essa dívida em meu nome. Como proceder?</i>
<b>Reclamação nº: 55</b>	21/09/20 às 20h02	Taboão da Serra - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“SCORE”</b>	<i>Eu limpei meu nome no Serasa e simplesmente o score não sobe e quando sobe o a pontuação, a pontuação e pouca e depois cai novamente, sendo que o nome está limpo. Pra que limpa o nome se o score não sobe fica no mesmo.</i>
<b>Reclamação nº: 56</b>	21/09/20 às 20h01	São Paulo - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Score muito baixo”</b>	<i>fui checar o meu score no Serasa e ele estava em torno de 700 e dizendo que eu tinha um atraso em um pagamento. Nunca atrasei nada e meu score no Boa Vista é mais de 900. Gostaria de entender o que está acontecendo e melhorar essa nota</i>
<b>Reclamação nº: 57</b>	21/09/20 às 19h57	Ribeirão Pires - SP			<i>Já estou a um ano sem dívidas realizando compra e pagando</i>

			<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Erro de processamento de dados”</b>	<i>tudo bem dia realizei o cadastro positivo, como fui instruído, coloquei minha conta em débito automático, pago os boletos todos pelo app do banco, e a um mês o meu scor foi de 639 há 493 sem eu fazer nada de errado não tenho dúvidas no meu nome pago tudo bem dia nos últimos dois mês realizei uns 4 mil em compras e eu iria compra um veículo e fui [Editado pelo Reclame Aqui] pelo Serasa por abaixa o meu score sem motivo e devido a isso não consegui realizar mais o financiamento do veículo, isso é um desrespeito com o consumidor agente tem q depende de alguém pra ter uma "boa reputação" e isso e tratado sem nenhum cuidado gostaria da solução do meu problema</i>
<b>Reclamação n°: 58</b>	21/09/20 às 19h57	Maringá - PR	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Score”</b>	<i>Pago minhas dívidas pontualmente é meu score, para aumentar e bem lento muito mesmo, daí do nada meu score cai monstruosamente. Isso está me prejudicando, tenho provas das minhas parcelas E pagamentos em dias, as informações estão divergentes no sistema Irei provar se não arrumarem irei ajuizar uma ação judicial.</i>
<b>Reclamação n°: 59</b>	21/09/20 às 19h51	Itabaianinha - SE	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Estado de sergipe administracao direta”</b>	<i>Estou com nome sujo na Serasa numa empresa chamada ESTADO DE SERGIPE ADMINISTRACAO DIRETA, nao sei o que se trata</i>
<b>Reclamação n°: 60</b>	21/09/20 às 19h43	Patos de Minas - MG	<b>Desconformidade</b>	<b>“CPF na dark web”</b>	<i>Recebi um e-mail do Serasa anti [Editado pelo Reclame Aqui] dizendo que meu CPF está exposto na dark web, mas as recomendações são para que eu confira se meus documentos estão comigo, e estão, não consigo entrar em contato com eles e estou desesperado, não sei o que fazer!!</i>

<b>Reclamação nº: 61</b>	21/09/20 às 19h37	Goiânia - GO	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Conta indevida”</b>	<i>Boa tarde! Estou entrando em contato por aqui, devido a uma dívida que apareceu em meu nome com a telefônica Brasil. Número do contrato: 0000899978828444 Só que eu desconheço essa dívida de 76.78 e estou tentando resolver isso da melhor maneira possível, caso contrário entrarei na justiça caso isso não seja resolvido. Essa dívida está pendente desde 09/10/2019 sendo que nem no Brasil eu estou morando mais e não sei como eu tenho contrato com eles sendo que não moro no Brasil. Por favor resolvam isso para mim ou darei continuidade com uma ação judicial.</i>
<b>Reclamação nº: 62</b>	21/09/20 às 19h28	Osasco - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Acordo sumiu da plataforma”</b>	<i>Senhores, boa noite! Informo que eu tinha feito um acordo através do SERASA CONSUMIDOR referente a uma dívida que eu tinha com a faculdade ANHAGUERA. Foram 12 parcelas de 138 reais com vencimentos para todo dia 13. Informo que já estava na sexta parcela e o acordo sumiu da plataforma e o meu score ainda baixou. Por favor preciso de uma solução urgente. Em anexo segue comprovante de pagamento referente ao boleto do mês de Setembro . Ressalto que este mes venceu dia 14 pois dia 13 era domingo. No aguardo.</i>
<b>Reclamação nº: 63</b>	21/09/20 às 19h25	Mafra - SC	<b>Desconformidade</b>	<b>“Ligações indevidas”</b>	<i>Estou recebendo diversas ligações do serasa e de outras empresas de cobranças atrás de uma pessoa que nem conheço, já falei diversas que não conheço a pessoa e já bloqueei diversos números pois ligam o dia todo! O numero das ligações esta cadastrado em meu nome a anos e não tem o pq me ligarem mais sendo que não conheço o tal do "VALTER" e por diversas vezes falei pra tirar meu numero do cadastro! Por fim, eles estão</i>

					<i>perdendo o tempo deles e eu o meu com essa ligações!</i>
<b>Reclamação n°: 64</b>	21/09/20 às 19h18	Marília - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Nome no serasa sendo que a propria caixa federal fez contrato de pausa.”</b>	<i>CAIXA FEDERAL FEZ COBRANÇA DE DIVIDA ATIVA SENDO QUE FOI FEITO COM A MESMA EMPRESA BANCO A PAUSA E SUA CONTINUAÇÃO. DIVIDA NAO ERA PRA SER PROTESTADA, JA FIZ A RECLAMAÇÃO JUNTO A CAIXA E AGUARDO A RETIRADA DESTA DIVIDA QUE NAO TENHO E MAIS VOÇES DO SERASA VAO VOLTAR OS PONTOS DO MEU SCORE????? QUEM VAI DEVOLVER ESA PONTUAÇÃO E DURE HEIM ....</i>
<b>Reclamação n°: 65</b>	21/09/20 às 19h15	São Paulo - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Baixa no gravame Uninove acusa Serasa por não dá baixa!!!”</b>	<i>Fiz um acordo com a universidade Uninove e paguei a vista ,fui ao banco e consta meu nome sujo liguei pra Uninove e eles culpa o Serasa por não dá baixa no meu CPF ,isso e uma falta de respeito ao consumidor o boleto que paguei e enviado pelo banco Santander fui até uma agência e lá consta meu nome sujo no Serasa pago mais com restrição palhaçada isso ,Serasa Uninove resolva isso mais rápido possível ,ou vou até a TV e redes sociais!!!</i>
<b>Reclamação n°: 66</b>	21/09/20 às 19h10	Porto Alegre - RS	<b>Desconformidade</b>	<b>“Eu quero cancelar e o Serasa Anti[Editado pelo Reclame Aqui] dificulta o cancelamento do serviço”</b>	<i>Eu contratei o plano mensal do Serasa Anti[Editado pelo Reclame Aqui]. Tentei cancelar o plano e a renovação automática direto no site do serviço. Não há opção para cancelar o serviço ou cancelar a renovação automática (pagamento no cartão). Quando contratei o serviço não foi solicitada qualquer documentação. Agora, para cancelar pedem documento de identidade, CPF e foto. Eu me recuso a ceder documentos que não sei como serão armazenados, nem por quanto tempo e nem sei quão seguros eles estarão. Só</i>

					<i>quero cancelar o serviço e isso deveria ser tão fácil quanto contratar: na hora da contratação essa verificação de identidade não foi solicitada. Na hora de receber o pagamento, a identidade do usuário não importa para a Serasa, só querem aumentar sua base de dados as custas dos clientes.</i>
<b>Reclamação nº: 67</b>	21/09/20 às 19h08	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Cobrança Indevida”</b>	<i>Boa noite, Recebi um email do Serasa sobre o feirão limpa nome... Vou verificar no site em questão e me deparei com uma dívida de 17 anos atrás, relativo ao HSBC, que foi paga... Ou seja, nem existe mais essa dívida... Não recebi nenhum comunicado... Enfim essa atitude viola vários direitos tanto prescritos no Código Civil, como no Código do Direito do Consumidor. Peço que seja retirado imediatamente meu nome dessa pendência, pois essa situação tem causado vários danos. Agradeço desde já</i>
<b>Reclamação nº: 68</b>	21/09/20 às 19h07	Sud Mennucci - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“OUTRA QUEDA SEM EXPLICAÇÃO”</b>	<i>Tive a seguinte situação... fiz uma quitação de 20 mil reais de um veículo que tinha mas nesse meio tempo a empresa responsável pela baixa acabou deixando um boleto que deveria ser cancelado vencer... o mais estranho que uma quitação de 20 mil reais não subiu em nada minha pontuação e o atraso de uma parcela de 940 reais fez baixar, parcela essa da mesma operadora da quitação... gostaria de entender o critério de avaliação pra aumento de diminuição de pontuação... pois nessa situação esta bem clara que são critérios diferentes pra baixar e pra subir a pontuação, sem ser levado em consideração um cenário todo, pois a prestação vencida era justamente da dívida que foi feita a quitação.</i>

<b>Reclamação n°: 69</b>	21/09/20 às 19h05	Varginha - MG	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Baixar score sem procedência”</b>	<i>Serasa baixou meu score sem procedência 29 pontos, nunca atraso minhas faturas com financeiras e só eles checarem que vão ver ,simplesmente quando tenho um dinheiro a mais disponível pago valores antecipado usando o código de barras do mês anterior quem me orientou fazer essa opção foi as próprias financeiras então gostaria de correção da parte do Serasa.</i>
<b>Reclamação n°: 70</b>	21/09/20 às 19h00	Caxias do Sul - RS	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Negativação indevida”</b>	<i>Olá, meu nome está negativado no site e aplicativo do Serasa, a dívida já foi regularizada há mais de um mês, mas mesmo assim continua lá negativo, liguei para o banco da qual seria a dívida, me informaram que nada de pendências consta, é um consignado que está sendo descontado em folha, peço ajuda pois não sei mais o que fazer, já enviei e-mail e tentei tudo o possível, mas não obtive resultado satisfatório...</i>
<b>Reclamação n°: 71</b>	21/09/20 às 18h58	Praia Grande - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Boleto Não consta baixa”</b>	<i>Boleto com vencimento no dia 23/08/2020, que seria a primeira de três parcelas de um acordo, não consta no aplicativo como pago, o aplicativo já foi atualizado e nada muda. Continua sendo cobrado o valor do mesmo. aguardo resposta.</i>
<b>Reclamação n°: 72</b>	21/09/20 às 18h55	São José dos Campos - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Diminuição de pontos indevida”</b>	<i>Já reclamei antes sobre este serviço, sobre retirarem pontos sobre buscas em meu CPF que nunca ocorreram, porém nada foi resolvido. Desta vez, o meu problema se trata de algo que também já foi pedido pela própria plataforma deles e não foi resolvido também. No Serasa consumidor, mais especificamente no cadastro positivo, mostra que tenho uma parcela de um financiamento</i>



					<p><i>aberta, com o vencimento no próximo mês, porém o próximo mês que dizem consta como setembro, além de eu já ter pago essa parcela em agosto (paga adiantada). No site da Caixa consta que foi paga, porém aqui, mesmo depois de eu já ter pedido revisão, colocam que esse é o principal motivo para diminuir minha pontuação. Fiz a reclamação, retiraram de cobrança o contrato e mesmo assim aparece como principal motivo (além de diversos outros motivos que não fazem sentido). Isso está me prejudicando muito! Quero uma correção eficiente disso. Aliás, mais dinamismo. Um problema também, muito pertinente, é essa contagem que mais retira pontos do que sobe, mesmo não tendo nada em atraso e sendo pagas adiantadas. Diminuem 29, sobem 2. A plataforma de resolução de problemas de vocês é muito ruim! Ps: Contato somente via email.</i></p>
<p><b>Reclamação nº: 73</b></p>	<p>21/09/20 às 18h53</p>	<p>Rio de Janeiro - RJ</p>	<p><b>Dados desatualizados</b></p>	<p>Dívida de 2011</p>	<p><i>Quando entro no site da Recovery para tentar consultar a cobrança de uma dívida de 2011, recebo a informação de que meu CPF não estaria na base de dados da empresa, e, que eu poderia "ficar tranquilo". Entendo isso como "NOME LIMPO". No entanto, quando consulto meu CPF no WhatsApp do Serasa, consta essa dívida de 2011, com valores, datas, número dos contratos (cinco no total) e opções para renegociar com a mesma Recovery que informa que não há dívidas para meu cadastro. No mais, tento adquirir serviço de cartão de crédito no meu banco e em outras instituições financeiras há anos, mas nunca sou aprovado, mesmo tendo cadastro positivo e boa nota de Score. Receio que seja por essa informação disponível na</i></p>

					<p>SERASA, e, que entendo ser indevida, pelo que já me referi acima, bem como, pelo tempo de 9 anos da dívida, que não obedece a lei que a prescreveria em cinco anos. Favor, peço devidos esclarecimentos e providências para, efetivamente, retirarem a informação da base de dados da SERASA.</p>
<p><b>Reclamação n°: 74</b></p>	<p>21/09/20 às 18h43</p>	<p>Belo Horizonte - MG</p>	<p><b>Desconformidade</b></p>	<p><b>“SPAM e venda de dados”</b></p>	<p>Apenas 3 dias após finalizar a última denúncia sobre o mesmo assunto, a SERASA enviou mais 2 SPAMs não autorizados, através de SMS originado do número 27533. Isso pode ser visto na imagem anexa. Um na sexta, 18 às 10:28 e outro hoje, dia 21, às 17:52. Deve-se dar extrema importância ao fato de que a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) dá ao cidadão brasileiro total controle dos seus dados, concedendo-lhe poder de ordenar a imediata exclusão dos dados do cidadão da base de dados da empresa. Ora, este cidadão JAMAIS AUTORIZOU que a SERASA mantivesse seus dados pessoais em sua base de dados, vindo a enviar-lhe SPAM. De fato, JÁ FOI ORDENADA A REMOÇÃO IMEDIATA das listas de SPAM da SERASA, e a empresa continua infringindo, afrontando a legislação brasileira contra o consumidor. Repita-se que o cidadão ORDENA QUE A SERASA exclua completa e imediatamente os dados deste cidadão de sua lista de SPAM. A denúncia em questão está documentada no link a seguir: - <a href="https://www.reclameaqui.com.br/serasaconsumidor-178670/spam-e-venda-de-dados_ORI-uAm8io5EVnJR/">https://www.reclameaqui.com.br/serasaconsumidor-178670/spam-e-venda-de-dados_ORI-uAm8io5EVnJR/</a> A empresa jamais foi autorizada a enviar qualquer coisa por qualquer canal que seja, e o Santander já foi proibido diversas vezes</p>

					<p>também de oferecer produtos ao cidadão, como se pode ver nos links abaixo: (.....)</p> <p>É irônico que a SERASA, que deveria proteger os dados do cliente, está comercializando-os. A empresa deve cessar imediatamente a comercialização de dados do cliente, em harmonia com a Lei vigente de proteção de dados, e cessar imediatamente o envio de SPAM. Não é necessário efetuar ligação para o cliente dizendo que removeu o nome das listas de campanha e que em até 30 dias poderão ser enviados SPAMs pré-programados.</p>
<b>Reclamação n°: 75</b>	21/09/20 às 18h37	São Paulo - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“COBRANÇA DESCONHECIDA”</b>	<p>Prezados, Através da ferramenta Serasa Consumidor, verifiquei que meu CPF possui uma negativação através da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS no valor de R\$ 234,38 o qual foi adicionado na data de 02/08/2019 Eu desconheço o valor e a empresa, procurei meios de entrar em contato com a mesma para entender a negativação.. mas sem êxito. É de conhecimento de todos que embora a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil, o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil: A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita. Peço que a empresa Serasa Consumidor que é parceira da empresa FIDEM se posicione também referente as diversas reclamações registradas. Portanto, se o devedor não foi notificado da cessão ou mesmo que tenha recebido notificação não assinou</p>

					<i>a declaração da ciência da mesma, ela não terá validade sobre ele e não pode gerar nenhum efeito, inclusive cadastros de restrição de crédito, como SPC e SERASA. Portanto eu exijo a exclusão imediata do cadastro do meu CPF no SPC e SERASA das empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIO, no prazo máximo 48h. Caso essa SERASA não retire o meu nome do cadastro, entrarei com uma ação judicial por danos morais contra ambas empresas SERASA e FIDEM.</i>
<b>Reclamação nº: 76</b>	21/09/20 às 18h31	Caçapava - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“FIDEM fundo de investimento em direitos creditorios”</b>	<i>boa noite gostaria de saber de qual empresa se trata a negativação em meu nome , segue dados abaixo FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS Valor: R\$ 36,35 Data: 26/10/2019 Contrato: 19144090943 Raiz CNPJ: 017012639</i>
<b>Reclamação nº: 77</b>	21/09/20 às 18h30	Iturama - MG	<b>Desconformidade</b>	<b>“Desacordo comercial”</b>	<i>Em observação ao código de defesa do consumidor artigo 35 faço saber que, até o presente momento o boleto do referido contrato ainda não veio a e-mail rodolfo_campobelo@hotmail.com nem em mensagem SMS! Zila Ilydio de Souza Portado do CPF 04421349836 973853420190909 contrato referente a reclamação! 61099834 raíz do contrato! Quando fizerem acordo, tanto Serasa como pernambucanas, cumpram... Aguardamos um posição plausível urgente, o prazo do boleto irá vencer e não posso ser prejudicada!</i>
<b>Reclamação nº: 78</b>	21/09/20 às 18h28	São Paulo - SP			<i>Hoje (21/09) entrei no site do Serasa para consultar meu score e na home do site encontrei uma aba "Negocie suas dívidas". Ao clicar na aba, fui direcionado para uma conta em aberto da</i>

			<b>Dados inexatos</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Net/Claro/Embratel no valor de R\$804,78 com desconto de 58% negociado referente ao servio de TV/VIRTUA. Eu nunca contratei esse serviço e por isso, gostaria que a empresa se retrata-se sobre essa cobrança e retirasse essa conta do meu cpf, uma vez que não existem registros de quaisquer compras minhas feita nessa empresa de telefonia.</i>
<b>Reclamação n°: 79</b>	21/09/20 às 18h12	Bauru - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Dívida mais de 5 anos”</b>	<i>Estou com nome restrito se as dívidas forao em 2014 não tem que tar mais no Serasa espero resolver quantos antes</i>
<b>Reclamação n°: 80</b>	21/09/20 às 18h09	Mairiporã - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“Quebra de palavra ao solicitar emprestimo!”</b>	<i>No dia 17/09 dei início a liberação de um emprestimo no valor de 10.000,00. Paguei a adesão de 648,00 e foi informado que eu deveria pagar também um imposto no valor de 400,00 que também foi pago. Após o pagamento veirifiquei se eu teria que pagar mais alguma coisa para ter a liberação do valor, e foi jnformado que NÃO. Porém no dia de hoje 21/09 foi solicitado o valor de aproximadamente 900,00 reais referente ao imposto ISS que deveria ser pago pela propria empresa. Ainda nao consegui a liberação do meu imprestimo, pois conforme foi informado pelo atendente esse só será possível mediante ao pagamentp do ISS.</i>
<b>Reclamação n°: 81</b>	21/09/20 às 18h08	Guaíba - RS	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Score”</b>	<i>Quero entender pq o meu score caiu 132 pontos sem tem dívida em atraso, faço pagamento antecipado das contas, tenho um credito muito bom com cartões de credito onde em 2 anos nunca atrasei os pagamentos. Tenho financiamento imobiliário em dia, então ao invés de aumentar caiu? tem que ficar devendo pra aumentar o score? essa queda não fez nenhum sentido.</i>

<b>Reclamação nº: 82</b>	21/09/20 às 17h55	Niterói - RJ	<b>Acesso</b>	<b>“O serasa anti [Editado pelo Reclame Aqui] não deixa cancelar o serviço , redirecionando para uam tela que manda uma senha para meu email”</b>	<i>O serasa anti [Editado pelo Reclame Aqui] não deixa cancelar o serviço , redirecionando para uam tela que manda uma senha para meu email , eu digito a senha e o sistema volta para a página inicial sem dar mensagem de que cancelou o serviço. Quero cancelar e porem de debitar isso de meu cartão de crédito. E não entrem em contato comigo, e sim me enviem email informado que o serviço está cancelado e que não cobrará mais nada do meu cartão de crédito. Estou sem emprego</i>
<b>Reclamação nº: 83</b>	21/09/20 às 17h51	Goiânia - GO	<b>Acesso</b>	<b>“Serasa permitiu dado errado no meu cadastro”</b>	<i>Pela 2 vez o app da Serasa me dá dor de cabeça. Minha 2 reclamação aqui sobre o app é que no meu perfil o e-mail não tem nada a ver com o meu, é de outra pessoa. E só dizem que pra corrigir tem que ser no site, mandando minha selfie com fotos dos meus docs. Porém isso não adianta nada. Quero que o meu verdadeiro endereço de e-mail fique registrado em meu perfil e que esta comunicação minha com a Serasa para a correção seja eficiente.</i>
<b>Reclamação nº: 84</b>	21/09/20 às 17h32	Piraí - RJ	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo colocar foto no cadastro positivo para apagar o historico de consultas”</b>	<i>Não estou conseguindo colocar a foto dos documentos no cadastro positivo para apagar o histórico de consulta das financeiras e Cartões de credito</i>
<b>Reclamação nº: 85</b>	21/09/20 às 17h32	São Paulo - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Negativação de divida paga”</b>	<i>Prezados , liquidei um contrato que tinha em aberto como Banco BB , após uns dias não acsava nenhuma Negativação em meu nome , tudo certo até então, hoje 21/09 a mesma divida voltou a aparecer no sistema do Serasa , liguei para Gecor BB para pedir explicações , me posicionaram que eu não tenho nenhuma divida pendente , no sistema deles meu nome está tudo ok , porem quando eu acesso o Serasa atraves de</i>

					<i>login e senha , voltou a constar , como poderiam me ajudar ?</i>
<b>Reclamação nº: 86</b>	21/09/20 às 17h20	Gravataí - RS	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Atualização de score”</b>	<i>Quitei todas as dividas e meu score ainda continua o mesmo. Além de ter uma grande divergência do meu score do Boa Vista que é o dobro do score do Serasa</i>
<b>Reclamação nº: 87</b>	21/09/20 às 17h20	Balneário Camboriú - SC	<b>Dados Desatualizados</b>	<b>“Serasa Experian”</b>	<i>Estou com um acordo com a Ipanema crédito através do Serasa,estou pagando certo e ainda adiantado e hoje quando fui vê estou com o acordo encerrado por débito atrasado então olhei as parcelas e estou certo a próxima vence dia 20/10/2020 e cancelaram meu acordo dizendo que atrasei. Não tem um telefone que consigo falar com atendente iss é um descaso paguei certinho para poder limpar meu nome é agora tomo esse [Editado pelo Reclame Aqui].</i>
<b>Reclamação nº: 88</b>	21/09/20 às 17h20	Rio de Janeiro - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Negativação indevida”</b>	<i>Na semana do dia 01/09 Eu quitei duas dívidas que estavam em meu nome. Acontece que até agora nenhuma delas saiu dos registros do Serasa. Tenho entrado em contato diariamente com os credores que afirmam que já enviaram as informações da baixa ao Serasa. Acredito de fato fato que o problema esteja com vocês pois nenhuma das duas pendências saíram . Gostaria da rápida resolução do problema pois está impactando na minha vida financeira.</i>
<b>Reclamação nº: 89</b>	21/09/20 às 17h20	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Fiz um pagamento, e mesmo assim não está constando e já faz vários dias”</b>	<i>Fiz um acordo através do serasa com a empresa itapeva já quitei a primeira parcela mesmo assim não está constando.</i>
<b>Reclamação nº: 90</b>	21/09/20 às 17h20	Santana de Parnaíba - SP		<b>“Paguei o boleto para limpar meu</b>	<i>No mês 3 paguei um pendência minha pelo site do serasa e do boleto da credsystem e a pendência continuou ai agora no</i>

			<b>Dados desatualizados</b>	<b>nome duas vezes e ainda estou com pendência”</b>	<i>mês 9 paguei novamente a mesma pendência pelo site do serasa pelo santander e a pendência ainda continua e os dois acordo da que foi cancelado sendo q eu paguei as pendências.</i>
<b>Reclamação n°: 91</b>	21/09/20 às 17h20	Mauá - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Score caiu 100 pontos mesmo com nome limpo”</b>	<i>Boa noite!! Fiz um acordo de uma dívida que nem sei se era valida a cobrança, porém para não ter dor de cabeça, fiz um acordo para que ganhar crédito no mercado, meu nome foi limpo, porém quando fui consultar meu score havia caído 100 pontos. Como assim??? Achei que deixando o nome limpo aumentaria, não diminuiria... Lamentável. Aguardo retorno.</i>
<b>Reclamação n°: 92</b>	21/09/20 às 17h20	São Paulo – SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“SCORE de 863 no Boa Vista e com o serasa 454”</b>	<i>Minha pontuação no Boa Vista esta em 863 e com o serasa 454. O que justifica isso ? Pago minhas contas em dia. Não devo nada a ninguém. Essa divergência de informações esta me atrapalhando.</i>
<b>Reclamação n°: 93</b>	21/09/20 às 17h20	Recife - PE	<b>Desconformidade</b>	<b>“Boleto inválido”</b>	<i>Fiz um acordo pelo aplicativo e eles estão me enviando um boleto inválido. Os canais de atendimento da serasa são todos inúteis, pois não tem nenhuma opção para eu explicar o caso.</i>
<b>Reclamação n°: 94</b>	21/09/20 às 17h20	Varginha - MG	<b>Desconformidade</b>	<b>“Propaganda enganosa na televisão”</b>	<i>Esta entidade juntamente com o banco Itau , me fez de [Editado pelo Reclame Aqui] , PALHAÇO E IDIOTA , ao colocar uma campanha para limpar nome ....no dia que acesse i o site do serasa para ver minha pendencia ocm o Itau , a pendencia não estava mais lá ...Porem dias depois RECEBI UMA MENSAGEM DE QUE O MEU NOME JÁ SETAVA REGISTRADO NO CARTÓRIO</i>
<b>Reclamação n°: 95</b>	21/09/20 às 17h18	São Gonçalo - RJ	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“PONTUAÇÃO SCORE E UMA</b>	<i>Tenho o meu nome limpo, pago todas as minhas contas em dia, minhas faturas de cartão de crédito pago antecipadamente, fiz o cadastro positivo, não fico</i>



				<b>[Editado pelo Reclame Aqui]</b>	<i>pedindo financiamento ou seja cumpro com todas as orientações do SERASA para ter um histórico de bom pagador e com isso ter uma pontuação no meu score boa, ocorre que mesmo assim a minha pontuação não sobe, eu estava com o score na faixa dos 200 pontos, depois subiu para a faixa dos 300, depois 400 e por fim na faixa dos 500 pontos, no mês de setembro de 2020 a minha pontuação caiu 33 pontos ao verificar os motivos da variação a informação é ridícula. Gostaria de saber quais são os critérios que o SERASA utiliza para pontuar o CPF das pessoas, verificando outros sites dizem que o SERASA usa até o CEP da residência para pontuar o score. Quero uma explicação porque o meu score esta tão baixo se sigo todas as orientações do próprio SERASA tanto é que no BOA VISTA o meu score é excelente. E porque a minha pontuação caiu 33 pontos no mes de setembro 2020.</i>
<b>Reclamação nº: 96</b>	21/09/20 às 16h57	Santo André - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Não devo nada a essa empresa”</b>	<i>Consultei meu nome no serasa e apareceu uma restrição de uma empresa que nunca tive nenhum contrato com nome de fiden. Tentei contato em varios telefones do serasa e sem conseguir resolver o problema. Quero que esse debito seja retirado o quanto antes. Nunca tive nenhum serviço prestado pela empresa reclamante</i>
<b>Reclamação nº: 97</b>	21/09/20 às 16h56	Sarzedo - MG	<b>Acesso</b>	<b>“Não dá pra entrar e nem ativar o cadastro positivo”</b>	<i>Desde fevereiro de 2020 que eu tento entrar no cadastro positivo e não consigo, tento ativar e não consigo nem sequer entrar.</i>
<b>Reclamação nº: 98</b>	21/09/20 às 16h55	São Bernardo do Campo - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“São Bernardo do Campo - Meu</b>	<i>“Desde o início, pago minhas dívidas antecipadamente para que meu score não diminua. Contudo, essa semana em que consultei o site havia uma diminuição sem motivo aparente.</i>

				<b>score caiu por erro do site”</b>	<i>Hj descobri que a diminuição está vinculada a uma fatura que já paguei no início do mês. Mas no site não houve a atualização deste pagamento, constando em aberto a fatura. Por esse motivo não acho justo a diminuição do score, e peço em que a revisem novamente essa perda de pontuação.”</i>
<b>Reclamação n°: 99</b>	21/09/20 às 16h55	Rio de Janeiro - RJ	<b>Desconformidade</b>	<b>“Sms inconveniente”</b>	<i>Tenho recebido constantes sms dizendo que tenho uma dívida no serasa. Tenho perguntas ã sendo verdade q tenho dívidas. Ñ trata-se de uma cobrança indevida? Vcs ã acreditam q a incomodar com falsa informação que tenho uma dívida. Qdo a informação vier a ser verdadeiro. Eu ã acreditaria q é verdadeira dívida, logo, me tratará grandes problemas. Como podemos resolver isso de maneira amigável?</i>
<b>Reclamação n°: 100</b>	21/09/20 às 16h54	São Gonçalo - RJ	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Score baixo, não aprovado em financiamento de veículo”</b>	<i>Bom, quero reclamar pelo seguinte motivo, estou tentando financiar um veículo porém não aprova, e sempre me falam que é meu score baixo, que também é devido a consultas em meu CPF, entre outros. Então, eu já pedi através do site do Serasa que retirem essas consultas em meu CPF, por conta deste motivo estou sendo prejudicado, mesmo pagando tudo em dia na intenção do score ser bom e comprovar que sou boa pagadora, não está adiantando, quero meu histórico e as consultas em meu CPF limpo. Fui informada de enviar termo assinado e reconhecido firma, incluindo cópia do meu RG autenticado para a Central do Serasa em São Paulo. Fiz isso e até agora nenhum retorno. Continua caindo meu score sem ter mais pesquisas no meu CPF. Quero uma solução ou irei procurar a justiça.</i>

<b>Reclamação nº: 101</b>	21/09/20 às 16h51	Mairiporã - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“Pago o monitoramento e o serviço não é realizado perfeitamente”</b>	<i>Boa tarde Fiz adesão ao Serasa anti [Editado pelo Reclame Aqui], para poder monitorar meu CPF, fiz adesão ao plano premium..... Porém em nenhum relatório veio q uma determinada dívida estava passível de negativação nos próximos dias.... E pra minha surpresa hj me deparei com uma dívida negativado em meu CPF sem prévio aviso, e olha q pago um plano mensal para receber estes avisos.... Tentei contato ao telefone 3003....., porém a gravação fica informando que fakta número no CPF.... Quem pagará o dano ao meu CPF? Serviço pago e não realizado... Serasa não cumpre oq promete</i>
<b>Reclamação nº: 102</b>	21/09/20 às 16h47	Rio de Janeiro - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Dívida já paga e retirada do serasa, voltou a ficar negativada”</b>	<i>Tive uma dívida com a operadora Oi, que já foi sanado, e na ultima sexta feira (18/09), já não constava mais este debito junto a serasa, hoje pela manha, verifiquei mais uma vez e não constava, porem hoje (21/09), por volta das 15 horas recebi um alerta do Serasa Anti-[Editado pelo Reclame Aqui] de uma pendencia, quando fui verificar descobri que era a mesma que já havia sido retirada, entrei em contato com a Oi, e os mesmo me informaram que eu não tinha nenhum débitos com eles, e ao entrar em contato com a serasa, os mesmos pediram para enviar o comprovante de pagamento, mesmo com o acordo constando e confirmado pelo atendente, como pago desde a data de 04/09, a mesma esqueceu de dar desligar o microfone , e eu ouvi enquanto sua supervisora duvidava de minha idoneidade, afirmando para ela pedir um comprovante pois eu poderia estar de "truque", um completo desrespeito ao consumidor. segue em anexo os comprovantes.</i>

<b>Reclamação nº: 103</b>	21/09/20 às 16h41	Salvador - BA	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Alteração de endereço”</b>	<i>Não consigo alterar meu endereço residencial e o que está cadastrado é o do meu primeiro emprego, coisa que eu jamais faria quero alterar isso o quanto antes mas o site não colabora.</i>
<b>Reclamação nº: 104</b>	21/09/20 às 16h38	São Paulo - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Inclusão indevida de parceiro”</b>	<i>Através da ferramenta Serasa Consumidor, verifiquei que meu CPF possui uma negativação através da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS no valor de R\$ 845,00 o qual foi adicionado na data de 12/04/20. Eu desconheço o valor e a empresa, procurei meios de entrar em contato com a mesma para entender a negativação.. mas sem êxito. É de conhecimento de todos que embora a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil, o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil: A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita. Peço que a empresa Serasa Consumidor que é parceira da empresa FIDEM se posicione também referente as diversas reclamações registradas. Portanto, se o devedor não foi notificado da cessão ou mesmo que tenha recebido notificação não assinou a declaração da ciência da mesma, ela não terá validade sobre ele e não pode gerar nenhum efeito, inclusive cadastros de restrição de crédito, como SPC e SERASA. Portanto eu exijo a exclusão imediata do cadastro do meu CPF no SPC e SERASA das empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIO, no prazo máximo 48h. Caso essa SERASA não retire o meu nome</i>

					<i>do cadastro, entrarei com uma ação judicial por danos morais contra ambas empresas SERASA e FIDEM.</i>
<b>Reclamação n°: 105</b>	21/09/20 às 16h30	Governador Valadares - MG	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Serasa baixa score drasticamente com conta paga 2 dias antes do vencimento e em 30 dias não atualizou.”</b>	<i>A fatura do meu cartão do banco do Brasil foi paga 2 dias antes do vencimento, meu score estava em 600 e caiu para pouco mais de 400. tenho o comprovante, e no site não aparece o ícone para solicitar revisão desta fatura. Acho injusto o score baixar tanto, preciso do meu score para poder fazer comprar e ter crédito em meio a pandemia.</i>
<b>Reclamação n°: 106</b>	21/09/20 às 16h29	Joinville - SC	<b>Desconformidade</b>	<b>“Consulta CPF Terceiro (Serasa Consumidor)”</b>	<i>Pago mensalmente os serviços do Serasa Consumidor para ter acompanhamento detalhado do CPF mais precisamente do meu Score. Porém no dia 31/08/2020, fiz uma consulta de um CPF de Terceiro onde foram cobrados R\$ 35,00, o valor cobrado foi debitado da conta mas até o dia de hoje 21/09/2020 não recebi o extrato da consulta. Segue nota de cobrança anexo.</i>
<b>Reclamação n°: 107</b>	21/09/20 às 16h28	Belém - PA	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo acessar minha conta do Serasa consumidor”</b>	<i>Já faz um tempo que não consigo acesso no Serasa consumidor, visto que esqueci a senha e não tenho acesso ao e-mail cadastrado, já tentei recuperar o email, mas sem sucesso Já fiz o passo a passo no site, inclusive de mandar minha foto com os meus documentos, mas até agora sem resposta.</i>
<b>Reclamação n°: 108</b>	21/09/20 às 16h28	Brusque - SC	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Meu score consideravelmente”</b>	<i>Recebi dois e-mail de baixas de pendencia no valor de R\$79628,50 e R\$53180,64, porém não sei do que se trata, meu CPF não estava negativado, e ainda com isso na sequencia meu SCORE caiu de 954 pontos para 381 pontos. Tentei contato com o Serasa porém não a opções para falar com operadores e buscar mais informações.</i>

<b>Reclamação n°: 109</b>	21/09/20 às 16h25	São Paulo - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“Não consigo falar sobre uma dívida no Fidem”</b>	<i>Estou tentando financiar um imóvel e tenho registro no Serasa de uma empresa que chama Fidem Fundo de Investimentos em direitos creditorios. Não consigo falar com ninguém do Serasa, muito menos desta empresa que nem sei se existe. Não me recordo de nenhuma dívida, a não ser o Sem Parar. Pesquisei na internet e parece que esta empresa faz parte do grupo Recovery. Liguei nesta empresa e também não consigo nada de informação. Só a secretária eletrônica que pede o CPF e quando dígito fala que não tenho dívidas. Eu só quero pagar se é que tenho alguma dívida. A Serasa não tem ninguém pra falar e o atendimento pessoal está indisponível. Perdi a oportunidade de comprar um outro imóvel devido a isto. Uma dívida de R\$217,16 que não sei o que é. Preciso uma solução, porque vou processar o Serasa e esta empresa.</i>
<b>Reclamação n°: 110</b>	21/09/20 às 16h22	Belford Roxo - RJ	<b>Desconformidade</b>	<b>“Pagamento nao indentificado”</b>	<i>Paguei diversas dividas e uma da credsystem nao foi identificada, nao teve baixa continua em aberto.</i>
<b>Reclamação n°: 111</b>	21/09/20 às 16h19	Rio de Janeiro - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Acordo pago e não foi dado baixa no serasa.”</b>	<i>Paguei a parcela do acordo feito com banco Santander pelo Serasa no dia 08/09/20, e até agora mostra como estou devendo.</i>
<b>Reclamação n°: 112</b>	21/09/20 às 16h18	Belo Horizonte - MG	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Poderiam ser mais práticos”</b>	<i>No dia 14/09/2020 recebi um e mail falando meu que o relatório Completo está de cara nova, mas cada dado aponta para detalhes. quando busco esses detalhes aparece que eu coloque meu CPF e senha , mesmo colocando não consigo ENTRAR. Coloco que" esqueci minha senha" e recebo aviso que a indicação de como alterar minha senha foi para um e</i>

					<i>mail que não utilizo mais. Já tentei entrar pelo google Chrome (já mandei fotos) e não sou direcionada para o site da Serasa. Já entrei em contato com a central de ajuda por email duas vezes e pelo tel 30036300 várias vezes e nenhum desses canais consegue resolver meu problema. Não tem nem esta opção E o pior é que 5 consultas no meu CPF foi para 43 e em nenhuma destas eu recebi comunicado da SERASA ANTI[Editado pelo Reclame Aqui] que pago anualmente .É certo que algo está errado e quanto mais tempo passar pior pode ficar minha situação</i>
<b>Reclamação nº: 113</b>	21/09/20 às 16h14	Tucuruí - PA	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Paguei boleto e não foi dado baixa”</b>	<i>Gerei um boleto de um acordo pelo Aplicativo do Serasa, fiz o pagamento na data do vencimento correto mas a dívida ainda continua no aplicativo. Diz no aplicativo inclusive que o acordo foi cancelado por falta de pagamento. Tentei entrar em contato de todas as formas pelo números do "Fale Conosco" disponibilizado pela empresa SERASA, mais em nenhum deles consegui falar com atendente, e nos atendimentos eletrônicos não tem a opção relacionada ao meu problema.</i>
<b>Reclamação nº: 114</b>	21/09/20 às 16h12	Natal - RN	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Paguei o boleto através do Serasa e nao foi retirada a restrição”</b>	<i>Paguei duas pendencias atraves so app do serasa e nao foi dado baixa. Nao existe nenhum numero de contato para ligar e estou me sentindo [Editado pelo Reclame Aqui].</i>
<b>Reclamação nº: 115</b>	21/09/20 às 16h11	São Gonçalo - RJ	<b>Dados Inexatos</b>	<b>“Negativação INDEVIDA Eu não tenho contrato com a Vivo ou Telefônica”</b>	<i>Negativação INDEVIDA Eu não tenho contrato com a Vivo ou Telefônica. a SERASA tem que chegar a suposta dívida antes de negatar o consumidor. Meu Score despencou 100 pontos somente por esta negativação indevida. Verifiquem o contrato, se está em meu nome, se fui eu que assinei, pq eu não tenho e não tive</i>

					<i>contrato em 2019 com a Vivo ou Telefônica . Parem de pre..ju..dicar o consumidor.</i>
<b>Reclamação n°: 116</b>	21/09/20 às 16h10	Guarulhos - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Acordo aberto no Serasa porém já paguei em junho”</b>	<i>“Segue anexo o print da tela do SERASA AONDE CONSTA ACORDO ABERTO GERANDO O BOLETO NORMALMENTE DE ALGO QUE JA PAGUEI ..... paguei no mês 6 R\$161,00 , porém ainda consta no SERASA em meus acordos aberto. O Serasa informa que: a crediz não permite o cancelamento de acordo de forma online. Não é possível cancelar este acordo diretamente pelo Limpa Nome. só a Credz consegue cancelar ....POR FAVOR TOMAR AS PROVIDENCIAS POR CONTA DISSO BAIXO 80 PONTOS NO MEU SCORE”</i>
<b>Reclamação n°: 117</b>	21/09/20 às 16h08	Cotia - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Cadastro positivo Não funciona”</b>	<i>Valores de minhas faturas do cartão de credito Santander encontra-se pagas em dia, tenho comprovantes de todos pagamentos, valores que estavam aparecendo no cadastro positivo não condiz com os valores pagos por mim. Fiz a contestação o Serasa inibiu meu contrato, meu score caiu muito, entrei em contato com o banco Santander o banco informe que já foi repassado todas as faturas e pagamento ao Serasa, e o Serasa continua deixando meu contrato inibido, me prejudicando, não existe um canal de atendimento para resolver a situação, liguei varias vezes no telefone 3003-6300 e não serve pra nada. No final o povo é sempre prejudicado, e nossos governantes não fazem nada. Ou seja pra que ter cadastro positivo se o Serasa faz uma bagunça dessa, e ele mesmo prejudica derrubando o score injustamente.</i>



<b>Reclamação n°: 118</b>	21/09/20 às 16h03	Campinas - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“acordoo”</b>	<i>fiz um acordo com ele, ja paguei tem mas de 1 semana e eles nao dao baixa no serasa,procuro telefones para contato e nao consigo,eu espero que voces possa me ajudar</i>
<b>Reclamação n°: 119</b>	21/09/20 às 15h56	Sítio Novo - MA	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Recebi uma cobrança de uma dívida que já quitei há quase um mês atrás . Isso é uma palhaçada.</i>
<b>Reclamação n°: 120</b>	21/09/20 às 15h53	Cândido Mota - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Não atendem”</b>	<i>Tinha uma dívida com o cartão creds, nas lojas torra torra. Quitei a dívida, através do app do Serasa limpa nome. Eles pedem 5 dias úteis para que saia o nome do Serasa. Já faz quase um mês, e eles não retiram. Tentei ligar em todos os tel fornecidos, e nada! Que descaso!</i>
<b>Reclamação n°: 121</b>	21/09/20 às 15h53	Boa Vista - RR	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Plano premium”</b>	<i>No site do Serasa informa um financiamento no valor de 69 mil nos últimos 12 meses, contratei o perfil premium para ver qual empresa mandou essa dívida mas meu plano continua como grátis!!!</i>
<b>Reclamação n°: 122</b>	21/09/20 às 15h44	Guarulhos - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Login antigo, segui o procedimento de alteração de e-mail e nada”</b>	<i>Tentei acessar o Serasa com a senha correta, mas ao tentar logar, pede uma atualização de senha. Quando prossigo, está com um endereço de e-mail antigo que não possuo mais acesso. Segui conforme instruído o processo de atualização do cadastro (enviando fotos) por duas vezes, informando o novo endereço de e-mail e até então sem retorno algum, isso há mais de 1mês. Tentei contato no telefone (11) 3003-6300 somente sou atendida por uma URA e não consigo falar com um ser humano. No whatsapp (11) 99575-2096 uma bot pouco desenvolvida, também não consigo tratar com um ser humano. O problema é simples de ser resolvido, aguardo o contato em breve.3</i>

<b>Reclamação n°: 123</b>	21/09/20 às 15h44	Amparo - SP	<b>Direito à Explicação</b>	<b>“Paguei pelo Plano Premium por 1 ano e foi suspenso em 9 meses”</b>	<i>Efetuei a compra do plano Premium do Serasa (Anti[Editado pelo Reclame Aqui]) com monitoramento do CPF em 13/01/2020. Ao tentar acessar o site "https://www.serasa.com.br/anti[Editado pelo Reclame Aqui]" em 15/09/2020, a pagina não carrega e sou direcionado automaticamente para a página de contratação de planos. Ao acessar o monitoramento do CPF é informado que meu plano atual contratado é o gratuito, sendo que foi pago por 12 meses. Solicito que seja verificado o ocorrido. Já foi aberta solicitação no atendimento do site, porem não tive nenhum retorno. Protocolo site: 6830655</i>
<b>Reclamação n°: 124</b>	21/09/20 às 15h43	Vianópolis - GO	<b>Acesso</b>	<b>“Consulta nao recebida”</b>	<i>Solicitei uma consulta no pre pago do site porem sem sucesso, o relatorio nao chegou, mas a cobrança foi efetuada e a nota fiscal tb, tento entrar em contato nos telefones informados, mas toda opção que voce clica so da na ura, ou quando fala no televendas,</i>
<b>Reclamação n°: 125</b>	21/09/20 às 15h42	Cajamar - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Parcela indisponível”</b>	<i>Fiz um acordo direto no site do Serasa, paguei várias parcelas, faltando duas (uma paga e a outra venceria no próximo mês ) o acordo foi encerrado e a parcela que paguei nem consta como pago , tentei contato e ninguém me deu retorno .</i>
<b>Reclamação n°: 126</b>	21/09/20 às 15h36	Guarulhos - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Paguei o boleto de acordo e o mesmo foi cancelado”</b>	<i>Boa tarde Fiz um acordo na plataforma do serasa, acordo este com a empresa Avon paguei o boleto e fiquei aguardando constar o recebimento ao entrar na minha conta no Serasa percebi que o acordo estava cancelado tentei entrar em contato para solucionar o problema mas não encontrei nada por lá que eu pudesse fazer uma reclamação</i>

<b>Reclamação n°: 127</b>	21/09/20 às 15h33	Goiânia - GO	<b>Desconformidade</b>	<b>“Insuportável!!”</b>	<i>Boa tarde! Adquiri uma linha fixa da empresa VIVO, em Julho/2020.Acontece que a antiga proprietária(da linha) tinha dívidas e a SERASA me liga insistentemente. O que fazer?</i>
<b>Reclamação n°: 128</b>	21/09/20 às 15h28	Itapecerica da Serra - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Falta de contato”</b>	<i>Tinha uma dívida ativa com a faculdade em questão, e foi me ofertado um acordo entre Anhanguera/Serasa para comigo. Aceitei o acordo, paguei a entrada deste acordo, e estou o mês inteiro tentando falar com com O serasa E SEM RETORNO. Não consigo pegar um novo boleto, ninguém me enviou o boleto, não consigo contato na central para pegar. E duas semanas de eu já ter feito o acordo, me ligaram da própria faculdade tentando fazer um acordo, quando me foi informado, pelo atendente, que o acordo estava não constava no sistema deles, MAS QUE DEPOIS DA LIGAÇÃO ELES COLOCARIAM E QUE A SERASA IA ME ENCAMINHAR O BOLETO . O telefone da empresa não tem a opção de falar com um atendente.</i>
<b>Reclamação n°: 129</b>	21/09/20 às 15h23	Saquarema - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Já efetuei o pagamento e continuam me cobrando”</b>	<i>Realizei o pagamento do meu acordo no dia 18/09/2020 , e ainda continuam me cobrando e nao retiraram do serasa e nem validaram meu pagamento.</i>
<b>Reclamação n°: 130</b>	21/09/20 às 15h21	Barra Mansa - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Boleto não registrado”</b>	<i>Negocieei uma dívida registrada no Serasa Limpa Nome e no ato do pagamento do boleto aparece " Boleto Não registrado"</i>
<b>Reclamação n°: 131</b>	21/09/20 às 15h19	Porto Alegre - RS	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo obter o formulário de exclusão”</b>	<i>Pedi exclusão do cadastro positivo e recebi resposta pedindo para fazer novo formulario de solicitacao com assinatura igual o documento de RG. Estou tentando obter o formulario mas o site abre uma pagina vazia. Preciso de ajuda com isto, tipo</i>

					<i>enviar uma copia do formulario por e-mail.</i>
<b>Reclamação n°: 132</b>	21/09/20 às 15h14	Taboão da Serra - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Score baixo com outro perfil financeiro”</b>	<i>Eu paguei um acordo pelo Serasa. Ainda consta que está em aberto a última parcela. E meu score está muito baixo a muito tempo, mesmo meu nome limpo . Já limpei meu nome a 5 meses e ninguém ainda me dá crédito movimento mais de 2000 reais por mes. Minhas dividas estão todos pagas Gostaria de uma explicação e uma ajuda. Tenho buscado crédito em várias instituições e não consigo.</i>
<b>Reclamação n°: 133</b>	20/09/20 às 23h10	Água Clara - MS	<b>Acesso</b>	<b>“Negociação”</b>	<i>Fiz uma proposta de pagamento do Serasa por esse telefone +55 11 95154-7124 que constava o seguinte e-mail scoresolucoes197@gmail.com.br , já se passaram 18 dias e ainda consta o débito e não há proposta</i>
<b>Reclamação n°: 134</b>	20/09/20 às 23h06	São Paulo - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“FIDEM fundo de investimento em direitos creditorio”</b>	<i>Me mandaram uma cobrança indevida no valor de R\$ 101,45 na data correspondente 12/01/2020 da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIO. Pelo o que eu pesquisei faz parte do Serasa, peço por gentileza retirar esse valor do meu nome sei que não sou o único que aconteceu isso.guardo um retorno.</i>
<b>Reclamação n°: 135</b>	20/09/20 às 22h38	Rio de Janeiro - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Formulário serasa”</b>	<i>Enviei meu formulário para Serasa via correio no dia 14/09 com meus dados atualizados e reconhecido em firma, documentos, comprovante de residência inclusive o mais recente e de renda dos últimos 5 meses e segundo o correios chegou lá no dia 17/09/2020 as 17:36:52 e gostaria de saber quando é que serão analisados?</i>
<b>Reclamação n°: 136</b>	20/09/20 às 22h18	Fortaleza - CE			<i>Dia 10/09/2020 entrei no aplicativo do Serasa e tinha uma proposta da Sky no valor de 142,41 que caso eu pagasse,</i>

			<b>Direito à explicação</b>	<b>“Pagamento não reconhecido”</b>	<i>ganharia mais 25 pontos no score com o pontos turbo. Fiz o acordo e realizei o pagamento no mesmo dia. Só que já se passaram mais de 5 dias úteis e nada de darem baixa no pagamento e nem liberar os pontos turbo pra aumentar o meu score. Tenho o comprovante do pagamento.</i>
<b>Reclamação n°: 137</b>	20/09/20 às 22h03	Sertãozinho - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo confirmar meu cadastro”</b>	<i>Já faz algum tempo que tento resolver meu problema e não consigo, tentei me cadastrar no Serasa e não chegou o e-mail de confirmação para eu confirmar o cadastro no site, então entrei em contato com a central de ajuda e enviei meus dados e até agora nada</i>
<b>Reclamação n°: 138</b>	20/09/20 às 22h02	Belém - AL	<b>Acesso</b>	<b>“Inconsistência no cadastro”</b>	<i>Tento acessar o site da empresa porém não consigo pois eles afirmam problemas com meus dados cadastrais, Já entrei em contato com a central de ajuda em 11 de setembro (hoje são 20, portanto já se passaram 9 dias) e ainda não obtive resposta. Tento redefinir senha e não consigo! Situação que já está me deixando bastante irritado!</i>
<b>Reclamação n°: 139</b>	20/09/20 às 21h51	Nazaré - TO	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Tenho uma dívida constando no Serasa sendo que desconheço a mesma”</b>	<i>Fui consultar o Serasa hoje e vi que tinha uma dívida de 8 anos atrás, ou seja 2012, ela está pendente e desconheço a mesma, pois nesse tempo não havia feito uma dívida de mais de 800 reais. Alguém nessa época usou meu cpf e agora meu score está prejudicado. Não existe nenhum indício, muito menos uma assinatura minha constando que realizei tal dívida, nunca realizei negócios na loja Ipanema.</i>
<b>Reclamação n°: 140</b>	20/09/20 às 21h49	São Paulo - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“Insatisfação”</b>	<i>Meus dados se foram clonados então se fizeram um cartão no meu nome se está negativado, fora isso fizeram também uma conta da claro net que aparece em saldo devedor com acordo a se fazer, tentei diversas maneira</i>

					<i>falar ou envia meus dados de documento para se protegido mas não consegui obter nenhum meio de resposta, quando se liga fica falando com eletrônico que não nos dar a opção de falar com algum atendente gostaria que entrasse em contato com migo .</i>
<b>Reclamação nº: 141</b>	20/09/20 às 21h24	Laranjeiras do Sul - PR	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Alteração no email cadastrado”</b>	<i>Nunca consegui entrar no login, pois lá aparece um email que jamais eu vi. Tentei realizar o procedimento postando a selfi com documento e mais um documento om foto, porém foi perca de tempo. Aguardo uma solução.</i>
<b>Reclamação nº: 142</b>	20/09/20 às 21h17	Fortaleza - CE	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Pense duas vezes antes de querer regularizar suas dívidas no serasa! propaganda enganosa!”</b>	<i>Eu possuía duas dividas da operadora OI em meu CPF no serasa, realizei o pagamento das duas dividas através de boletos eletrônicos, já fazem mais de 20 dias, e mesmo constando no próprio app do Serasa que estão pagas, diminuíram ainda mais meu score, que com as dívidas era mais de 500 e agora estão em 400, isto é um absurdo! Como posso ter regularizado minha situação e meu score ter sido diminuído? Propaganda enganosa que vocês vendem sobre isso! Se eu soubesse que meu score iria ser reduzido após regularizar não teria regularizado! E agora precisei de aprovação de crédito que não foi aprovado, por meu score estar muito baixo, o que é um absurdo! A operadora OI já fez o informe do pagamento e vocês ignoram! Exijo resolução ou entrarei com as medidas cabíveis frente o constrangimento que estou passando! Obs: já mandei mensagem na central de ajuda no site há quase uma semana e não tenho resposta, serviço de contato com vocês é horrível, o assistente virtual é inútil e a central de atendimento presencial não está funcionando!</i>

<b>Reclamação n°: 143</b>	20/09/20 às 21h11	São Paulo - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“Não quero tá no cadastro positivo, só enganação”</b>	<i>bom, não sei como fizeram um cadastro positivo, e eu não dei permissão, então eu tentei cancelar por varios meios, até pelo o serasa, e nada de solução. bom, não quero o meu nome no cadastro positivo, quero que cancele o meu cadastro !</i>
<b>Reclamação n°: 144</b>	20/09/20 às 21h00	Paranaguá - PR	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Realizei o pagamento da minha dívida porem não foi dado baixa”</b>	<i>Recebi a proposta para quitar minha dívida no site do Serasa na opção Limpa Nome. Realizei o pagamento porém não foi dado baixa. Ainda consta a dívida no site.</i>
<b>Reclamação n°: 145</b>	20/09/20 às 20h56	São Paulo - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo entrar em minha conta.”</b>	<i>Não consigo entrar na minha conta do Serasa, quando coloco a senha aparece a seguinte mensagem "opa... alguma coisa deu errado no seu cadastro". Preciso urgente entrar em minha conta. Agradeço se houver contato com o auxílio.</i>
<b>Reclamação n°: 146</b>	20/09/20 às 20h44	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Cadastro positivo Serasa não funciona”</b>	<i>Me pergunto qual o intuito da implementação do cadastro positivo Serasa? Se trata de um serviço que não ajuda ninguém, muito pelo contrário! O próprio site diminui o score com informações que não tem nada a ver, muito provavelmente para induzir os consumidores a contratarem os pacotes pagos para saber o que está ocorrendo em seus cadastro. Também é possível notar como é complicado contestar a queda nos pontos por dados que só Deus sabe lá de onde estão sendo retirados. Primeiro que as informações deveriam ser passadas com muito mais clareza já que infelizmente possuem esse monopólio deveriam ter mais responsabilidade com os dados fornecidos.</i>
<b>Reclamação n°: 147</b>	20/09/20 às 20h30	Santa Isabel - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Diminuindo meu score por motivo falso”</b>	<i>No site do Serasa consta a mensagem de que meu score está reduzindo pelo seguinte motivo. " Você regularizou 5 dívidas que</i>

					<i>ficaram em atraso por mais de 60 dias e outro motivo Seu CPF foi consultado 14 vezes na Serasa por empresas de cartão de crédito, no último ano Eu não regularizei dividas e não tenho dividas em atraso. Quero que tal motivo de diminuição seja removido.</i>
<b>Reclamação n°: 148</b>	20/09/20 às 20h27	Antonina - PR	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Renegociei minha divida, paguei e ela ainda consta no sistema!”</b>	<i>Boa noite, renegociei umas dividas e na qual paguei todas a vista.. exceto uma que parcelei! e uma divida da SKY ainda conta no sistema como não paga. sendo que o vencimento era no dia 02/09/2020 e paguei no dia 27/08/2020. Hoje é dia 20/09/2020, quase um mês que efetuei o pagamento da sky! aqui segue o comprovante de pagamento!</i>
<b>Reclamação n°: 149</b>	20/09/20 às 20h18	São Paulo - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“Negativação – indevida”</b>	<i>Prezados, Através da ferramenta Serasa Consumidor, verifiquei que meu CPF possui uma negativação através da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS no valor de R\$ 38,28 o qual foi adicionado na data de 11/06/19. Eu desconheço o valor e a empresa, procurei meios de entrar em contato com a mesma para entender a negativação mas sem êxito. Site Serasa também não oferece opções para contato e busca direta de solução. É de conhecimento de todos que embora a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil, o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil: A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita. Peço que a empresa Serasa Consumidor que é parceira da</i>



					<i>empresa FIDEM se posicione também referente as diversas reclamações registradas. Portanto, se o devedor não foi notificado da cessão ou mesmo que tenha recebido notificação não assinou a declaração da ciência da mesma, ela não terá validade sobre ele e não pode gerar nenhum efeito, inclusive cadastros de restrição de crédito, como SPC e SERASA. Portanto eu exijo a exclusão imediata do cadastro do meu CPF no SPC e SERASA das empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIO, no prazo máximo 48h. Caso essa SERASA não retire o meu nome do cadastro, entrarei com uma ação judicial por danos morais contra ambas empresas SERASA e FIDEM.</i>
<b>Reclamação n°: 150</b>	20/09/20 às 20h12	Paulínia - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Estão mexendo no meu score eu não tô devendo nada”</b>	<i>Meu score só cai, não tenho nenhuma conta atrasada no devo nada pra ninguém estão derubando meu score . Derrubaram 19 pontos mais não colocam o motivo só no Serasa que estão me prejudicando muito</i>
<b>Reclamação n°: 151</b>	20/09/20 às 20h05	São Bernardo do Campo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Eles fica baixando o meu score sempre mesmo pagando tudo em dia”</b>	<i>Estou muito decepcionada com a Serasa fica baixando meu score direto</i>
<b>Reclamação n°: 152</b>	20/09/20 às 20h02	Viamão - RS	<b>Desconformidade</b>	<b>“Registro indevido de dívida negativada”</b>	<i>Contratei o serviço de monitoramento de CPF da empresa SERASA EXPERIAN para evitar [Editado pelo Reclame Aqui]s no meu CPF (algo que já ocorreu no passado e me gerou muitos problemas), fui surpreendido com uma ocorrência registrada em meu nome de uma empresa que nunca vi na vida denominada Fortilux Informática e Participações Ltda com Data do Débito: 04/08/2019 e valor de R\$ 114,00. E, ao pesquisar pela empresa, me</i>

					<p><i>surpreendi mais ainda, pois esta vem colocando pessoas nos órgão de proteção ao crédito sem elas possuírem débito algum. Há diversas pessoas processando a empresa conforme consta no site jusbrasil justamente por tal prática ilegal. Como pode uma empresa ter livre acesso a um serviço - tecnicamente - sério destes e desproteger o consumidor? Chama a atenção que muito embora esta empresa proceda de forma irregular por alguns anos os órgãos de proteção ao crédito continuam permitindo acesso livre e a possibilidade de inclusão de dívidas inexistentes. Lembrando que hoje em dia mesmo após a correção da inclusão indevida há também o score que é diretamente afetado até por atraso de poucos dias na conta imagina uma inclusão de dívida negativada de mais de 1 ano. Repito não conheço esta empresa, não contratei serviços, não realizei compras ou quaisquer outras operações de consumo com a Fortilux Informática e Participações Ltda, logo solicito a exclusão do registro ilegal de uma dívida inexistente, bem como a abertura de uma sindicância para apurar como esta empresa pode estar lesando vários consumidores e ainda continuar tendo o privilégio de inclusão nos bancos de dados dos órgão de proteção ao crédito. Eu espero providências tanto da empresa quanto dos órgãos de proteção ao crédito, pois estarei entrando com ação contra todos.</i></p>
<b>Reclamação n°: 153</b>	20/09/20 às 19h58	Diadema - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Serasa Score faz alteração sem fundamento”</b>	<p><i>Serasa Score fica baixando sem nenhuma razão. A tempos não tenho dívida atrasadas, vencidas ou qualquer coisa do tipo, pago todas as minhas contas integralmente e sempre em dia, meu CPF não é consultado e</i></p>

					<i>mesmo assim não param de baixar minha pontuação, as informações que constam no site e app sobre os itens que aumentam ou diminuem são irrelevantes e sem fundamento, hoje mesmo baixaram 40 pontos por conta de um empréstimo que tenho a quase 1 ano, está totalmente em dia e prestes a ser concluída. Acho que o algoritmo que rodam deve ter falhas muito grandes pois o motivo que mais baixa meu score é esse empréstimo de parcela irrisória, pago sempre em dia e prestes a finalizar, vai entender.</i>
<b>Reclamação n°: 154</b>	20/09/20 às 19h47	Araguaína - TO	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Conta paga e com restrição”</b>	<i>Em 2017 cancelei um pacote de telefonia da oi , no entanto descobri este ano que o meu nome estava com restrições , então para tirar o meu nome da restrição efetuei o pagamento , mesmo assim depois de mais de 20 dias a restrição continua no valor de 283 reais. essa conta ja foi paga com negociação onde a empresa diz ter solicitado a retirada do nome do serasa. peço que retirem o meu nome . a negociação com a empresa da oi foi de 226 reais e já foi efetuado pagamento da mesma.</i>
<b>Reclamação n°: 155</b>	20/09/20 às 19h45	São Pedro da Aldeia - RJ	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Serasa score e cadastro positivo”</b>	<i>Meu Serasa score nunca aumenta, pago minhas faturas em dia não atraso minhas contas e nada! Tenho nome sem restrição e ainda sim nada! Não sei mais o que fazer, pedi pra excluir as consultas Que segundo dizem é excluída automaticamente de 3 em 3 meses, tem de 2017 já nao sei mais o que fazer!</i>
<b>Reclamação n°: 156</b>	20/09/20 às 19h36	Rio de Janeiro - RJ	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Erro e diminuição do Score”</b>	<i>Entrei no meu perfil do Serasa e vi que meu Score havia abaixado diversos pontos, quando cliquei para ver os "fatores de influência" que resultaram na redução do meu Score, consta que: "Das suas últimas 6 faturas</i>

					<i>de cartão de crédito, uma delas você pagou menos de 70% do valor total." O que é completamente inverídico, pois nunca deixei de pagar ou parcelar uma fatura de cartão de crédito. Não encontrei uma opção para contestar essa questão pelos canais de atendimento do Serasa, por isso estou recorrendo ao ReclameAqui. Peço que façam uma revisão do meu perfil para retirar este fator de influência errado, e também o consequente aumento do meu Score para o valor prévio.</i>
<b>Reclamação n°: 157</b>	20/09/20 às 19h13	Cariacica - ES	<b>Acesso</b>	<b>“Pagamento de acordo”</b>	<i>Estou tentando pagar um acordo que fiz pelo santander através do serasa limpa nome, mas não estou conseguindo. Já estou na fatura 11/19, nunca tive problemas, porém a fatura que venceu no dia 16/09 está dizendo que o boleto não foi registrado.</i>
<b>Reclamação n°: 158</b>	20/09/20 às 19h08	Porto Alegre - RS	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Diminui score”</b>	<i>Comecei a pagar minhas dívidas e começou a aumentar meu score. Agora que paguei a penúltima diminuiu 32! Uma tristeza sem fim pq eu me esforço muito para pagar minhas dívidas.</i>
<b>Reclamação n°: 159</b>	20/09/20 às 17h48	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Informações erradas do meu CPF”</b>	<i>Ao consultar o meu score, eu encontrei essa informação: "Você parcelou 20% das faturas de cartão de crédito pagas nos últimos 6 meses" Nunca parcelar nenhuma fatura do meu cartão, sempre pago à vista.</i>
<b>Reclamação n°: 160</b>	20/09/20 às 17h47	Salvador - BA	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Ação Judicial”</b>	<i>Estou com uma pendência judicial de um cheque sem fundos, que foi dado baixa na justiça, no banco, com a devolução do cheque, mas o Serasa não retira o meu nome do serviço de "proteção". Tem comprovantes do despacho que data do dia 01/09/2020.</i>
<b>Reclamação n°: 161</b>	20/09/20 às 17h41	Araquari - SC	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Score”</b>	<i>O score da Serasa demora horrores pra subir e do nada cai</i>

					<i>um absurdo , como q alguém vai mudar a vida financeira ter um score bom, se paga a dívida mas não pode usar pra nada o nome pq nunca sobe o score e qndo vc espera subir , usa pra uma coisa de nada ou consultas de fintechs fazem sem mesmo a gente querer o score vai lá embaixo denovo, revoltante isso.</i>
<b>Reclamação n°: 162</b>	20/09/20 às 17h28	Rio de Janeiro - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Serasa”</b>	<i>Pequei um boleto pelo Serasa já tem 8 dias até agora nada de da baixa. Eles ficam mandando imail. Com o boleto para pagamento. Como vou paga uma coisa que eu já paguei. Vou entra com uma ação.</i>
<b>Reclamação n°: 163</b>	20/09/20 às 17h18	Caaporã - PB	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Serasa score”</b>	<i>Eu queria faze a reclamação. Da serasa score pos meu limpou agora em 2020 mas. Eels ainda mostra divida que ja prescrevel. A 5 e 10 ano s atras e porque. Meu nome esta limpo a propria empresa. Serasa score informa meus score estva. 753 agora dia 14.9.20 ele baixou. E nao consigo credito sera que vou te que aciona. Esss empresas. Na pequenas causas. E posivel mente a serasa por adota medidas. Tao inportuna prami quero sabe a resposta</i>
<b>Reclamação n°: 164</b>	20/09/20 às 17h02	São José dos Campos - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Liberação de crédito”</b>	<i>Boa tarde eu gastei 3 mil e pouco para limpar meu nome em lojas e bancos essas coisa e preciso que libere meu nome pois não consigo nem fazer um cartão porque falam sobre o score mas meu está limpo já faz 3 mês e não tenho limite pra nada peço ajuda para libera score... Pois é muito constrangedor isso chega pra compra com cartão da loja ou do comércio e sempre da score baixo</i>
<b>Reclamação n°: 165</b>	20/09/20 às 16h54	Santo André - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Baixa de score”</b>	<i>Há tempos venho acompanhando a pontuação do meu cpf sempre na expectativa de aumentar a minha pontuação. Mas o SERASA falta com respeito, pois pra</i>

					<p><i>aumentar 2 ou 3 pontos demora meses, mas pra baixar é simplesmente da noite para o dia. Não tenho restrições no meu nome, não tenho empréstimo, não tenho crediário, tenho apenas um cartão de crédito que faço questão de pagar antecipado justamente pra aumentar o meu score. A minha indignação é que do dia pra noite o SERASA simplesmente diminuiu 24 pontos do meu score, sendo que não tentei comprar absolutamente nada nada nada, nenhuma bala. Eu trabalho registrado tenho uma renda mensal razoável e meu score não passa de 370. Ou seja não posso financiar absolutamente nada. Total desrespeito com o cidadão. Tem que existir alguma ação contra o SERASA .</i></p>
<p><b>Reclamação n°: 166</b></p>	<p>20/09/20 às 16h49</p>	<p>São Paulo - SP</p>	<p><b>Direito à explicação</b></p>	<p><b>“Serasa proposta de acordo de dívida inexistente”</b></p>	<p><i>Hoje (20/09), ao acessar a minha conta do Serasa, vi uma proposta de acordo de R\$ 445,95 referente a uma conta atrasada da empresa Oi Móvel. Já tive telefone móvel da Oi, a mais de cinco anos atrás e era pré-pago. É um absurdo correr o risco de ter o nome negativado, pois é lançado um valor indevido e inexistente. De fato uma empresa como o Serasa deveria ter ferramentas para evitar tal tipo de oferta de acordo indevida em seu própria site. A cobrança é tão absurda que não têm nem data de referência, e que tipo de serviço.</i></p>
<p><b>Reclamação n°: 167</b></p>	<p>20/09/20 às 16h44</p>	<p>São Paulo - SP</p>	<p><b>Acesso</b></p>	<p><b>“Recuperação de senha”</b></p>	<p><i>Tenho tentando acessar o site do Serasa a muito tempo sempre dá erro já enviei os documentos solicitados pra recuperação de conta sem nenhuma resposta por meio do canal de atendimento. Quero por favor que regularizem meu acesso, pra consultar minhas dívidas</i></p>

<b>Reclamação nº: 168</b>	20/09/20 às 16h40	Diadema - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Dúvidas em aberto ainda score não sobe !!”</b>	<i>Efetuei 2 pagamentos de acordos em aberto junto com a empresa Sky em contratos diferentes pelo site do Serasa no dia 08/09/20 E até hoje os boletos ainda consta em abertos e meu score não sobe de forma nenhuma a cada dia que passa ele só está caindo, gostaria de saber o que está acontecendo ??? tem mais de uma semana já que fiz os pagamentos dos boletos e não foi dado baixa no Serasa só consegui mandar 3 imagens mas tenho todos os comprovantes comigo caso precisem ...os boletos no serasa consta em aberto até hoje e meu score só está caindo não sobe de forma nenhuma ... Preciso que alguém resolva meu problema estou aguardando retorno!!! Obrigada</i>
<b>Reclamação nº: 169</b>	20/09/20 às 16h23	Brasília - DF	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Meu Score vem caindo sem motivo”</b>	<i>Já faz um tempo que venho observando, meu score cair, e a razão apontada pelo aplicativo é visualização de empresas no meu cadastro. Porém há pelo menos mais de um ano que não solicito empréstimos nem deixo de pagar minhas dívidas... Há alguns dias atrás recebi notificações de tentativas de troca de senha do meu aplicativo as quais eu nunca solicitei... Então eu quero aqui relatar minha suspeita, acredito que estou sendo VÍTIMA DE TENTATIVA DE [Editado pelo Reclame Aqui]S, gostaria inclusive de ajuda para evitar algum problema posterior, pois está muito estranho essa história de que as instituições estão verificando muito meu CPF e por isso meu score tem caído.</i>
<b>Reclamação nº: 170</b>	20/09/20 às 16h20	Nossa Senhora das Dores - SE	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Score baixo”</b>	<i>Tenho nome limpo , cartões de créditos ativos há mais de ano , contas pagas em dias , nome limpo , não possuo restrição é o me score no Serasa não sai de 300.</i>

<b>Reclamação n°: 171</b>	20/09/20 às 15h42	Brasília - DF	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Dívidas inexistentes”</b>	<p><i>Tive o nome sujo por mais de 1 ano depois de emprestar o nome, então resolvi pagar pelo App Serasa e comecei monitorar a evolução do meu Score. Foi aumentando devagar.. 1, 2, 5 pontos a cada 1 a 2 meses, de repente.. baixou quase 100 pontos em menos de 1 mês sem eu ter feito nada, mas tá né, continuei monitorando. Subindo 1, 2 pontos a cada um ,dois meses. O ponto que pesava era a divida que tive. Depois de uns tempo 75% do que baixava meu Score era a antiga divida e consulta de empresa de cartão. Continuei monitorando e agora.. mais de um ano com nome limpo, sem comprar fiado e nem fazer dividas.. Apareceu lá nos 100% dos motivos que baixam meu Score também está duas dívidas recentes atrasadas por mais de 60 dias. Mandeí mensagem reclamando e mandaram um link pra contato. Mandeí E-mail lá e até hoje não me responderam. Entrei novamente no App e a surpresa, meu Score baixou 49 pontos. Queria que o pessoal da Serasa me explicasse de onde tiraram essas "duas dividas abertas por mais de 60 dias" e o Score que aumenta de 1, 2 pontos e baixa 49 do nada. Me expliquem ai que divida é essa que nem eu to sabendo, por quê eu não tô devendo ninguém</i></p>
<b>Reclamação n°: 172</b>	20/09/20 às 15h31	Contagem - MG	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Atualização de dados banco Santander”</b>	<p><i>Preciso que seja feita a atualização dos meus dados referente ao cartão de crédito Santander , pois só consta movimentação do cheque especial no site do serasa .</i></p>
	20/09/20 às 15h30	Tupaciguara - MG	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Reclamar”</b>	<p><i>Boa tarde equipe da Serasa olha estive olhando na plataforma da Serasa, e pude ver que existe dividas antigas na plataforma e pude também ver que meu score não está subindo por causa delas</i></p>



<b>Reclamação nº: 173</b>					<i>eu até paguei 2 boletos de uma mas isso está arredo eu gostaria que vcs retirasse essas dividas da plataforma limpa nome e permanecer somente dividas dentro do prazo legal, e esse negócio do score não subir por causa dessas dividas está errado viu meu nome está limpo e o Serasa está maniculado com as empresas pra travar o score das pessoas pra forçar a gente a pagar</i>
<b>Reclamação nº: 174</b>	20/09/20 às 15h27	São Paulo - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Não estou conseguindo acessar o aplicativo da Serasa”</b>	<i>Não estou conseguindo acessar o aplicativo da Serasa pois não me lembro a senha, já refiz tudo e mesmo assim não entra. Gostaria de fazer um novo cadastro para utilizar os serviços do app por favor.</i>
<b>Reclamação nº: 175</b>	20/09/20 às 15h25	Guarulhos - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Eu entrei no Serasa consulta de CPF, aparece uma dívida da NET em meu nome, liguei na NET para saber e a mesma informa desconhecer, que não consta nenhum contrato em meu cpf com dívida, porque a SERASA esta dizendo que tenho? Tipo de dívida: TV/VIRTUA Número do contrato: 004020057721-25548668 Data da dívida: 25/04/2017 Valor original da dívida: R\$ 107,98</i>
<b>Reclamação nº: 176</b>	20/09/20 às 14h50	Brasília - DF	<b>Acesso</b>	<b>“Cadastro positivo”</b>	<i>Eu tento ativar meu cadastro positivo e não consigo, porque o site nao carrega minhas informações, e so acontece com o meu cpf.</i>
<b>Reclamação nº: 177</b>	20/09/20 às 14h30	São Luís - MA	<b>Acesso</b>	<b>“Redefinir senha”</b>	<i>Tentei entrar na minha conta e vou em ESQUECI SENHA para receber o link para redefinir a senha. Recebo a mensagem " Opa... Alguma coisa deu errado no seu cadastro" Me direciona a Central de ajuda. Preencho tds as informações e envio foto com RG e só recebo número de protocolo. Só ISSO. NADA MAIS Eu só preciso de um raio de link pra</i>

					<i>redefinir a minha senha Via Whatsapp é impossível resolver, o atendimento é robótico Fico impedida de acessar pq ninguém resolve nada</i>
<b>Reclamação n°: 178</b>	20/09/20 às 14h26	Porto Velho - RO	<b>Direito à explicação</b>	<b>“HISTÓRICO de Pesquisa”</b>	<i>Meu Score estava subindo semanalmente, até chegar a 617. Derrepente caiu pra 533. Preciso que limpe o histórico de pesquisa no meu CPF.</i>
<b>Reclamação n°: 179</b>	20/09/20 às 13h48	Guarulhos - SP	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Através da ferramenta Serasa Consumidor, verifiquei que meu CPF está negativado através da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITARIOS no valor de R\$ 415,84 o qual foi adicionado na data de 16/07/2019. Eu desconheço o valor e a empresa, pesquisei sobre e vi que o meu caso é um de tantos outros, igualmente sem êxito para veracidade da cobrança. É de conhecimento de todos que embora a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil, o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil: A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita. Peço que a empresa Serasa Consumidor que é parceira da empresa FIDEM se posicione também referente as diversas reclamações registradas. Portanto, se o devedor não foi notificado da cessão ou mesmo que tenha recebido notificação não assinou a declaração da ciência da mesma, ela não terá validade sobre ele e não pode gerar nenhum efeito, inclusive cadastros de restrição de crédito, como SPC e SERASA. Portanto eu exijo a exclusão imediata do cadastro do meu CPF no SPC e</i>

					<i>SERASA das empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIO, no prazo máximo 36 horas. Caso essa SERASA não retire o meu nome do cadastro, entrarei com uma ação judicial por danos morais contra ambas empresas SERASA e FIDEM.</i>
<b>Reclamação n°: 180</b>	20/09/20 às 13h47	Rondon - PR	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Serasa”</b>	<i>Boa tarde, tô passando aki n para reclamar mais só pra avisar que na última quinta-feira passei aki para fala do meu cadastro positivo pois meu cadastro positivo n tá com as informações completas, gostaria que vcs olhasse mais calma meu score pq minhas contas tá em dia pq meu score n tá aumentando já era pra tá com 550 a 600 , gostaria que seja resolvido logo esse pequeno problema, agradeço obg</i>
<b>Reclamação n°: 181</b>	20/09/20 às 13h48	Guarulhos - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Através da ferramenta Serasa Consumidor, verifiquei que meu CPF está negativado através da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIOS no valor de R\$ 415,84 o qual foi adicionado na data de 16/07/2019. Eu desconheço o valor e a empresa, pesquisei sobre e vi que o meu caso é um de tantos outros, igualmente sem êxito para veracidade da cobrança. É de conhecimento de todos que embora a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil, o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil: A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita. Peço que a empresa Serasa Consumidor que é parceira da empresa FIDEM se posicione</i>

					<i>também referente as diversas reclamações registradas. Portanto, se o devedor não foi notificado da cessão ou mesmo que tenha recebido notificação não assinou a declaração da ciência da mesma, ela não terá validade sobre ele e não pode gerar nenhum efeito, inclusive cadastros de restrição de crédito, como SPC e SERASA. Portanto eu exijo a exclusão imediata do cadastro do meu CPF no SPC e SERASA das empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIO, no prazo máximo 36 horas. Caso essa SERASA não retire o meu nome do cadastro, entrarei com uma ação judicial por danos morais contra ambas empresas SERASA e FIDEM.</i>
<b>Reclamação n°: 182</b>	20/09/20 às 13h47	Rondon - PR	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Serasa”</b>	<i>Boa tarde, tô passando aki n para reclamar mais só pra avisar que na última quinta-feira passei aki para fala do meu cadastro positivo pois meu cadastro positivo n tá com as informações completas, gostaria que vcs olhasse mais com calma meu score pq minhas contas tá em dia pq meu score n tá aumentando já era pra tá com 550 a 600 , gostaria que seja resolvido logo esse pequeno problema, agradeço obg</i>
<b>Reclamação n°: 183</b>	20/09/20 às 13h43	Cidade Ocidental - GO	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Baixou o score”</b>	<i>Meu score demoro subir ,minhas conta tá tudo pagar dias...609 baixou pra 606 aí ser não fosse o suficiente baixo pra 390 meu cadastro positivo que e bom não tenho ainda apesar deu ter uma movimentação Boa de cartão de crédito,pra subir o score aumenta 4 ,10 pontos agora pra abaixa 240 pontos de uma vez .Isso é um absurdo..</i>
<b>Reclamação n°: 184</b>	20/09/20 às 13h33	Uberlândia - MG		<b>“Divida paga e nome continua</b>	<i>Fiz um acordo com uma divida e estou cumprindo com o acordo</i>

			<b>Dados desatualizados</b>	<b>negativado com a dívida”</b>	<i>porém a dívida junto com a avon continua no serasa..</i>
<b>Reclamação n°: 185</b>	20/09/20 às 12h35	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Propaganda enganosa não resolvem meu problema”</b>	<i>Já faz 4 meses que quitei minha dívidas com a seresa assim que peguei minha pontuação aumento do nada cada dia que passa minha pontuação cai 3 a 4 ponto sem eu estar devendo nada ligo na seresa ninguém nunca resolve meu problema além de tudo com falta de respeito sem educação com o consumidor me prometeram que quando eu limpasse meu nome minha pontuação subia propaganda enganosa hoje entrei na seresa para ver minha pontuação mais baixa ainda preciso que isso se resolva porque estão me fazendo de [Editado pelo Reclame Aqui] não devo nada meu nome limpo tudo certinho procuro fazer tudo certinho meu CPF tá regular tudo certinho porém cada dia que passa minha pontuação só cai já cansei de pedi CPF na nota pq nunca aumenta preciso que isso seja resolvido caso não seja resolvido vou procurar meus direitos</i>
<b>Reclamação n°: 186</b>	20/09/20 às 12h24	Araçatuba - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Score abaixando sozinho”</b>	<i>Meu score em maio estava 600 e ele vem abaixando, atualmente dia 20/09 está 470 e eu pago tudo em dia, não tenho dívida alguma, e só vem abaixando meu score sozinho</i>
<b>Reclamação n°: 187</b>	20/09/20 às 12h24	Aparecida de Goiânia - GO	<b>Direito à explicação</b>	<b>“SCORE caindo por apontamento de dívida prescrita de 8 anos atrás como conta não paga”</b>	<i>Meus scores costuma ser entre 800 e 700, de um mês para cá ele abaixou para 600, caindo meus pontos, isso porque foi apontado uma dívida no ano de 2012 prescrita que fez com que o meu score baixasse. Sabedo que no CDC ( CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, diz ser ilegal da Cobrança de dívidas prescritas caduca depois de 5 anos e não pode mais ficar no SPC/Serasa Aguardo solução.</i>

<b>Reclamação n°: 188</b>	20/09/20 às 11h53	Belém - PA	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Meu score não aumenta”</b>	<i>Bom, pago todas minhas contas em dia, umas estão em débito automático, outras pago antes do vencimento, paguei os acordos que fiz mediante ao Serasa, porém meu score não aumenta. Com essa dificuldade não estou conseguindo fazer uma troca de titularidade com o banco Itaú, pois o mesmo diz que a única causa da não aprovação é o SCORE.</i>
<b>Reclamação n°: 189</b>	20/09/20 às 11h53	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Minhas contas estão em dias e meu score só está diminuindo”</b>	<i>Esse mês meu score diminuiu em todas as semanas, já tentei identificar o por que mas não encontrei, minhas contas estão todas em dia, e não atraso, pelo contrário quando tenho dinheiro faço adiantar os pagamentos, e não estou conseguindo crédito por conta dessa situação.</i>
<b>Reclamação n°: 190</b>	20/09/20 às 11h53	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Restricao não baixada”</b>	<i>Paguei várias dívidas no mês de agosto e setembro ... entre elas estão Itaú caixa e bradesco ... Todas essas foram baixadas no boa a vista e confirmada a baixa pela instruções ... Já liguei no Serasa e diz que a culpa é da instituição... Há instituições garante a baixa ... com isso ... fica instruções consultando meu cpf meu score abaixando ... Quero que o Serasa baixe essas restrições urgente !!!</i>
<b>Reclamação n°: 191</b>	20/09/20 às 13h48	Guarulhos - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Através da ferramenta Serasa Consumidor, verifiquei que meu CPF está negativado através da empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITÓRIOS no valor de R\$ 415,84 o qual foi adicionado na data de 16/07/2019. Eu desconheço o valor e a empresa, pesquisei sobre e vi que o meu caso é um de tantos outros, igualmente sem êxito para veracidade da cobrança. É de conhecimento de todos que embora a venda da dívida seja legal, artigo 288 do Código Civil,</i>

					<p><i>o cadastro no SPC e SERASA é ilegal, pois de acordo com artigo 290 do Código Civil: A cessão do crédito não tem eficácia em relação ao devedor, senão quando a este notificada; mas por notificado se tem o devedor que, em escrito público ou particular, se declarou ciente da cessão feita. Peço que a empresa Serasa Consumidor que é parceira da empresa FIDEM se posicione também referente as diversas reclamações registradas. Portanto, se o devedor não foi notificado da cessão ou mesmo que tenha recebido notificação não assinou a declaração da ciência da mesma, ela não terá validade sobre ele e não pode gerar nenhum efeito, inclusive cadastros de restrição de crédito, como SPC e SERASA. Portanto eu exijo a exclusão imediata do cadastro do meu CPF no SPC e SERASA das empresa FIDEM FUNDO DE INVESTIMENTO EM DIREITOS CREDITORIO, no prazo máximo 36 horas. Caso essa SERASA não retire o meu nome do cadastro, entrarei com uma ação judicial por danos morais contra ambas empresas SERASA e FIDEM.</i></p>
<b>Reclamação n°: 192</b>	20/09/20 às 13h43	Cidade Ocidental - GO	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Baixou o score”</b>	<p><i>Meu score demoro subir ,minhas conta tá tudo pagar dias...609 baixou pra 606 aí ser não fosse o suficiente baixo pra 390 meu cadastro positivo que e bom não tenho ainda apesar deu ter uma movimentação Boa de cartão de crédito,pra subir o score aumenta 4 ,10 pontos agora pra abaixa 240 pontos de uma vez .Isso é um absurdo..</i></p>
<b>Reclamação n°: 193</b>	20/09/20 às 13h33	Uberlândia - MG	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Divida paga e nome continua negativado com a divida”</b>	<p><i>Fiz um acordo com uma divida e estou cumprindo com o acordo porém a divida junto com a avon continua no serasa..</i></p>

<b>Reclamação n°: 194</b>	20/09/20 às 12h35	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Propaganda enganosa não resolvem meu problema”</b>	<i>Já faz 4 meses que quitei minha dívidas com a seresa assim que peguei minha pontuação aumento do nada cada dia que passa minha pontuação cai 3 a 4 ponto sem eu estar devendo nada ligo na seresa ninguém nunca resolve meu problema além de tudo com falta de respeito sem educação com o consumidor me prometeram que quando eu limpasse meu nome minha pontuação subia propaganda enganosa hoje entrei na seresa para ver minha pontuação mais baixa ainda preciso que isso se resolva porque estão me fazendo de [Editado pelo Reclame Aqui] não devo nada meu nome limpo tudo certinho procuro fazer tudo certinho meu CPF tá regular tudo certinho porém cada dia que passa minha pontuação só cai já cansei de pedi CPF na nota pq nunca aumenta preciso que isso seja resolvido caso não seja resolvido vou procurá meus direitos</i>
<b>Reclamação n°: 195</b>	20/09/20 às 12h24	Araçatuba - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Score abaixando sozinho”</b>	<i>Meu score em maio estava 600 e ele vem abaixando, atualmente dia 20/09 está 470 e eu pago tudo em dia, não tenho dívida alguma, e só vem abaixando meu score sozinho</i>
<b>Reclamação n°: 196</b>	20/09/20 às 12h24	Aparecida de Goiânia - GO	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“SCORE caindo por apontamento de dívida prescrita de 8 anos atrás como conta não paga”</b>	<i>Meus scores costuma ser entre 800 e 700, de um mês para cá ele abaixou para 600, caindo meus pontos, isso porque foi apontado uma dívida no ano de 2012 prescrita que fez com que o meu score baixasse. Sabedo que no CDC ( CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, diz ser ilegal da Cobrança de dívidas prescritas caduca depois de 5 anos e não pode mais ficar no SPC/Serasa</i>
<b>Reclamação n°: 197</b>	20/09/20 às 11h53	Belém - PA		<b>“Meu score não aumenta”</b>	<i>Bom, pago todas minhas contas em dia, umas estão em débito automático, outras pago antes do</i>



			<b>Direito à explicação</b>		<i>vencimento, paguei os acordos que fiz mediante ao Serasa, porém meu score não aumenta. Com essa dificuldade não estou conseguindo fazer uma troca de titularidade com o banco Itaú, pois o mesmo diz que a única causa da não aprovação é o SCORE. Bom, pago todas minhas contas em dia, umas estão em débito automático, outras pago antes do vencimento, paguei os acordos que fiz mediante ao Serasa, porém meu score não aumenta. Com essa dificuldade não estou conseguindo fazer uma troca de titularidade com o banco Itaú, pois o mesmo diz que a única causa da não aprovação é o SCORE.</i>
<b>Reclamação n°: 198</b>	20/09/20 às 11h53	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Minhas contas estão em dias e meu score só está diminuindo”</b>	<i>Esse mês meu score diminuiu em todas as semanas, já tentei identificar o por que mas não encontrei, minhas contas estão todas em dia, e não atraso, pelo contrário quando tenho dinheiro faço adiantar os pagamentos, e não estou conseguindo crédito por conta dessa situação.</i>
<b>Reclamação n°: 199</b>	20/09/20 às 11h53	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Restricao não baixada”</b>	<i>Paguei várias dívidas no mês de agosto e setembro ... entre elas estão Itaú caixa e bradesco ... Todas essas foram baixadas no boa a vista e confirmada a baixa pela instruções ... Já liguei no Serasa e diz que a culpa é da instituição... Há instituições garante a baixa ... com isso ... fica instruções consultando meu cpf meu score abaixando ... Quero que o Serasa baixe essas restrições urgente !!!</i>
<b>Reclamação n°: 200</b>	20/09/20 às 11h22	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Fizeram consulta indevida”</b>	<i>Meu score caiu 67 pontos em 2 semanas sendo que não pedi crédito em lugar nenhum , inclusive faz muito tempo que não faço isso ja que quero melhorar meu score ai vem essa situação me ajuda ai ?!</i>

<b>Reclamação nº: 201</b>	20/09/20 às 11h20	Itabuna - BA	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Já se passaram 90 dias os 3 meses solicitados e meu histórico de consultas não foram apagados”</b>	<i>Meu histórico de consultas não estar sendo apagadas de jeito nenhum meses e meses se passam e elas não se apagam, consta claramente que elas depois de 3 meses todas elas são excluídas e olha que tem muito mais de 3 meses, eu peço a ajuda de vocês para me ajudar nesse caso! Oque eu faço por favor me ajudem eu quero excluir essas consultas.....</i>
<b>Reclamação nº: 202</b>	20/09/20 às 11h09	Feira de Santana - BA	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Afirmam que não paguei 100% das minhas parcelas, sendo que não devo nada”</b>	<i>Sou cadastrado no Cadastro Positivo no site do SERASA, e o Banco do Brasil e a MIDWAY enviam as minhas informações. Faz algum tempo que atrasei umas parcelas, mas sempre efetuei os pagamentos e procuro pagar todas em dias, porém o site do SERASA afirma que 100% das minhas parcelas de empréstimos e financiamentos estão atrasadas, não devo nada para nenhuma empresa!!! Tenho todas as informações armazenadas, isso é uma falta de respeito com o consumidor, essas informações difamatórias estão diminuindo o meu score há algum tempo, recentemente tive um financiamento negado por conta do score!! PEÇO QUE ISSO SEJA RESOLVIDO URGENTEMENTE!</i>
<b>Reclamação nº: 203</b>	20/09/20 às 10h53	Porto Velho - RO	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo acessar meu cadastro no Serasa consumidor”</b>	<i>Não estou conseguindo acessar meu cadastro no Serasa liguei na central de ajuda fala que meu cadastro está bloqueado fiz o envio dos meus dados com fotos como pediram e até agora nada de retorno e nem liberarem meu acesso gostaria que fosse resolvido o mais rápido possível !</i>
<b>Reclamação nº: 204</b>	20/09/20 às 10h41	Rio Claro - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Score baixando indevidamente”</b>	<i>Meu score sobe e depois de duas baixas sem motivo algum. Minhas contas todas estão em dia, não solicito cartões, não solicito empréstimos nem nada para</i>

					<i>baixa o score. Essa irregularidade está me prejudicando, essa semana baixou 30 pontos sem explicação alguma. O contato através do site péssimo. Via email e só te dao resposta eletrônica. Preciso que façam a correção.</i>
<b>Reclamação n°: 205</b>	20/09/20 às 10h39	Belford Roxo - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Remove”</b>	<i>Bom dia Me chamo angelica. Eu fiz um acordo com a empresa de telecomunicação, referente oi móvel eu paguei a primeira entrada que venceria dia 12 de setembro e eu paguei dia 9 do mesmo mês, e até agora ainda não saiu do sistema do Serasa. Gostaria de saber quanto tempo leva.</i>
<b>Reclamação n°: 206</b>	20/09/20 às 10h13	Praia Grande - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Não consigo acessar o site”</b>	<i>Eu tinha um cadastro no site,e agora que vou tentar acessar com meu cpf e senha aparece uma mensagem com erro, dizendo que tem alguma coisa errada com meu cadastro, e me foi solicitado pela própria msg do erro enviar uma solicitação pela central de ajuda com foto do meu documento e foto minha segurando o mesmo, ja enviei a foto e ateagora nao obtive nenhum contato para resolver meu problema.Aparece a msg "opa tem alguma coisa errada com seu cadastro.</i>
<b>Reclamação n°: 207</b>	20/09/20 às 09h58	Sorocaba - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Divida comprada após quitação”</b>	<i>Ano passado fiz um acordo no feirão do Serasa limpa nome quitei minha dívida pela empresa Ativos porém a mesma dívida está sendo cobrada pela empresa Itapeva,eu mandei vários emails pra Itapeva e para o Serasa enviado a carta de quitação nunca tive uma resposta</i>
<b>Reclamação n°: 208</b>	20/09/20 às 09h42	São Paulo - SP	<b>Acesso</b>	<b>“Acordo sumiu”</b>	<i>Fiz um acordo no app serasa , imprimir o boleto da primeira parcela mas o acordo sumiu do app</i>

<b>Reclamação nº: 209</b>	20/09/20 às 09h41	João Pessoa - PB	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Sistema de score ultrapassado”</b>	<i>Péssimo sistema... não tenho dívidas, trabalho como jovem-aprendiz e agora descobro que meu score CAIU de novo sem motivo algum, venho colocando meu CPF em todas transações que faço e pagamentos EMPRESA LIXO</i>
<b>Reclamação nº: 210</b>	20/09/20 às 09h12	Rio de Janeiro - RJ	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Paguei e não baixaram do sistema.”</b>	<i>Passados 30 dias do pagamento efetuado, o acordo continua em aberto, em último contato com recebido pela Serasa, representante disse que mandaria atualizar o sistema, o que até agora não foi feito, o brasileiro mesmo que esteja em situação de inadimplência tem seu direito violado quando paga e o "sistema" ainda o acusa de "devedor", essa será a ultima postagem, se não resolver em 5 dias úteis, vou procurar meus direitos no judiciário!</i>
<b>Reclamação nº: 211</b>	20/09/20 às 08h51	Osasco - SP	<b>Desconformidade</b>	<b>“Serasa devolve logo o meu dinheiro e tire meus dados de sua base de dados”</b>	<i>Quero que devolvam meu dinheiro que estão cobrando do meu cartão sem a minha autorização de um produto comprado do Serasa de um mês e que eles ainda estão descontando do meu cartão por ter em posse meus dados, já enviei fotos dos documentos, dos descontos e até selfie solicitado pelo empresa e mesmo assim não cumpriram com o que falaram, uma empresa que trabalha com o nome e dados das pessoas fica causando este transtorno.</i>
<b>Reclamação nº: 212</b>	20/09/20 às 07h37	Itabuna - BA	<b>Dados inexatos</b>	<b>“Cobrança indevida”</b>	<i>Venho por meio desta, questionar as cobranças abaixo a qual não tenho conhecimento Ao consultar o site <a href="http://www.serasaconsumidor.com.br">www.serasaconsumidor.com.br</a>, consta dívidas abaixo CAIXA ECONOMICA FEDERAL (raiz do CNPJ: 000360305) VALOR NEGATIVADO Valor: R\$ 3.907,03 Data: 15/07/2020 Contrato:</i>

					01030070185000617922 Raiz CNPJ: 000360305
<b>Reclamação nº: 213</b>	20/09/20 às 07h08	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“serasa limpa nome”</b>	<i>fiz um acordo com a sky pelo serasa limpa nome no valor 46,38 17/06 e foi pago ja enviei comprovante de pagto para sky sendo que a se quer respondeu agora no serasa limpa nome ainda consta acordo em aberto gostaria de saber do serasa o motivo sendo ele tem varias opcoes no site menos para reclamação</i>
<b>Reclamação nº: 214</b>	20/09/20 às 07h03	Rio de Janeiro - RJ	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Score equivocado”</b>	<i>Identifiquei que meu score está abaixo de 1000 devido a pagamentos parciais ao cartão de crédito. No entanto, trataram-se de meras antecipações de pagamento, não havendo qq cobrança de juros. A interpretação, portanto, está equivocada e solicito o ajuste. Obrigado.</i>
<b>Reclamação nº: 215</b>	20/09/20 às 06h57	São Paulo - SP	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Indignação”</b>	<i>Eu hoje quero entende a forma de punição que a Serasa faz contra as pessoas. Eu não consigo entender se uma empresa consulta meu cpf eu sou punido com a baixa do meu score agora se pago minhas contas em dias não conta. Sou micro empresário não posso trabalhar porque meu score tá baixo entretanto não consigo nem um trabalho porquê meu score está baixo. Mim jogam nas margens da informalidade. Porque nem uma empresa sobreviver a falta de crédito. Pois sabendo que o crédito nos trás credibilidade pra pode toca a vida. estou cedo penalizado por coisas que eu estava com nome restrito e essa negatificação mim persegui. Mais eu quero aqui propor a Serasa mundo sua forma de pontuação. E pense no seu Zé na dona Maria. Que acabou de limpar o nome deixou de compra alguma coisa. Ou vou torna essa reclamação pública não somente</i>

					<i>em minha defesa mais na esperança de pode contribuir para com outras pessoas que só querem um pouco de respeito.</i>
<b>Reclamação n°: 216</b>	20/09/20 às 03h22	Joinville - SC	<b>Desconformidade</b>	<b>“Vazamento de CPF web datk”</b>	<i>Olá bom dia gostaria que a Serasa resolvesse meu problemama tenho assinatura anti fraldes do Serasa</i>
<b>Reclamação n°: 217</b>	20/09/20 às 03h09	Maringá - PR	<b>Direito à explicação</b>	<b>“Registro de cobrança indevida e ate caducada...se fosse verdadeira...”</b>	<i>Desde que consulto no serasa, tanto fisicamente quanto no cadastro no site e app nunca teve cobranca da oi. Agora do nada apareceram 3 registros de dividas com a oi de 12 anos atraz... já é complicado aumentar o score ... assim entao só piora.. eu quitei tudo oque devia na Oi ha mais de 10 anos na loja fisica.. paguei tudo.. prova disso é que ja fiz financiamentos , emprestimos, cartoes... isso é prova de que ESSA DIVIDA NAO EXISTE. NAO POSSO PAGAR QUASE 1000.00 POR 3 DIVIDAS QUE NAO EXISTEM... DINHEIRO NAO CAI DO CEU... SOLICITO QUE O SERASA RETIRE ISSO DO MEU HISTÓRICO ..</i>
<b>Reclamação n°: 218</b>	20/09/20 às 02h47	Campos dos Goytacazes - RJ	<b>Acesso</b>	<b>“Não disponibilizam a opção de Cancelamento de assinatura.”</b>	<i>Não disponibilizam a opção de Cancelamento de assinatura. Primeira e ÚLTIMA vez que assino essa merda!!! Pra assinar é uma facilidade da por** mas pra cancelar dificultam ao máximo. Bando de FD*</i>
<b>Reclamação n°: 219</b>	20/09/20 às 02h41	Ribeirão das Neves - MG	<b>Acesso</b>	<b>“Acordo não feito”</b>	<i>Estava eu simulando um acordo com a operadora Oi pelo site do serasa limpa nome, na simulação o acordo foi feito, por engano, fiquei tranquilo, pois os acordos somente são concretizados após o pagamento da entrada ou primeira parcela. Não a paguei. Agora estou tentando limpar meu nome e existe uma lista de parcelas não pagas desse acordo não feito com a operadora Oi. Tento contato com ambas empresas para resolver o</i>

					<i>problema e não tenho sucesso. Quero limpar meu nomeeeeeee. Socorro</i>
<b>Reclamação n°: 220</b>	20/09/20 às 02h16	Presidente Prudente - SP	Direito à explicação	<b>“Informação errada no site”</b>	<i>Sou assinante do SERASA Premium porque gosto de acompanhar meu nome e ficar por dentro de possíveis tentativas de [Editado pelo Reclame Aqui] e até mesmo me precaver de possíveis [Editado pelo Reclame Aqui]s em meu nome. Porém tive o desprazer de ver que no meu serasa está constando dividas em atrasado e falando que meu nome está sujo ? sendo que já quitei todas pendencias que tinha com as empresas e meu nome está limpo nas mesmas e no relatórios do BACEN Gostaria de saber o que se passa na central do Serasa para limpares e sujarem o nome da pessoa quando lés da na telha? Meu nome estava limpo e essa informação equivocada deles está me atrapalhando, fora o numero de consultas no sistema deles que até ontem tinha 2 consultas e hoje magicamente foi para 108... Assim fica fácil derrubar o SCORE da gente la embaixo Gostaria da correção das informações em meu nome, porque está me atrapalhando financeiramente</i>
<b>Reclamação n°: 221</b>	20/09/20 às 01h41	Rio Branco - AC	Acesso	<b>“App serasa”</b>	<i>Aí acessar o app Serasa, aparece mensagem dizendo que precisa atualizar alguns dados e fico sem acesso às funcionalidades do app. Ligando no número que aparece na mensagem, não tem opção para resolver o problema.</i>
<b>Reclamação n°: 222</b>	20/09/20 às 01h18	Mossoró - RN	Direito à explicação	<b>“Score”</b>	<i>Olá! aqui para postar minha indignação com a Serasa!na minha opinião e de"" trocentos""pessoas essa empresa estar prestando um ""descerção com a população""!vc baixa o aplicativo pensando que vai te favorecer, triste engano de quem pensa assim, muito pelo</i>

					<p><i>contrário.eu Estou na situação de muitas pessoas que entraram nessa furada de Serasa, faço acordo de minhas dívidas pago rigorosamente em dias e meu score só baixa já tentei falar com tds os meios de comunicação que eles nos enviam,mas nada é solucionado, querida saber se as empresas que se aliam a Serasa, tem conhecimento dessas práticas e se concordam com elas, caso tenham nós que atrasamos nossas dívidas</i></p> <p><i>Estamos""lascados""literalmente ! já quitei dois acordos que fiz com essa empresa e estou pagando o terceiro,cada vez que pago meu score cai, porq vcs podem responder????outra questão que já fiz várias tentativas é com relação ao tal cadastro positivo, não sei como mas cancelei e desde então peço a reabertura, já enviei fotos de documentos,fiz selfie com o RG e nada de abrirem esse bendito,me mandam para uma página que termina voltando para o início.ou é[Editado pelo Reclame Aqui]ou puro descaso com o consumidor! gostaria que todos que se sentem insatisfeitos com o ""Serasa ""se unissem para que nós tivéssemos êxito sobre os abusos praticados pelo Serasa! Deixo aqui meu desabafo,pois não vou morrer de raiva de uma empresa que só quer nos ver no chão!!!</i></p>
<b>Reclamação n°: 223</b>	20/09/20 às 00h47	Nossa Senhora da Glória - SE	<b>Acesso</b>	<b>“Exclusão de consulta em meu CPF”</b>	<i>Preciso da exclusão de consulta em meu CPF para conseguir crédito. Isso está me prejudicando muito.</i>
<b>Reclamação n°: 224</b>	20/09/20 às 00h21	São Paulo - SP	<b>Dados desatualizados</b>	<b>“Estou sendo negativada por dívida paga em fevereiro”</b>	<i>Estou sendo negativada por uma dívida paga em fevereiro com a natura ,a mesma alega que já deu baixa porém quando eu entro na Serasa consta negativada essa dívida desse boleto que eu paguei em fevereiro.,o que eu faço ?se a empresa diz que já deu baixa</i>



					<i>segue print do e-mail que me mandaram .</i>
--	--	--	--	--	--