

X FÓRUM DA INTERNET NO BRASIL
COMITÊ GESTOR DA INTERNET

Pontuação de crédito, proteção de dados, transparência: uma difícil conciliação?

Relatório do Debate

27 de outubro de 2020

1. Informações básicas sobre o workshop

Formato: painel

Proponente: Bárbara Simão, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Idec, terceiro setor.

Palestrantes:

Bárbara Simão, Idec, terceiro setor. Pesquisadora no programa de Telecomunicações e Direitos Digitais do Idec, mestranda em direito na Fundação Getúlio Vargas e formada em direito na Universidade de São Paulo.

Leonardo Roscoe Bessa, Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, setor governamental. Doutor em Direito Civil pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro-UERJ (2008). É Procurador de Justiça do do Ministério Público do Distrito Federal. Atuou na Promotoria de Defesa do Consumidor por 18 anos. Foi Procurador-Geral de Justiça do Distrito Federal (2014/2018).

Laudelina Pereira, Universidade de São Paulo, Comunidade Científica e Tecnológica. Mestranda em Ciências da Computação pela Universidade de São Paulo.

Marília Monteiro, Nubank, setor empresarial. Public Policy no Nubank. Com foco em proteção de dados pessoais e políticas de tecnologia, foi Tech Policy Fellow da Mozilla e Coordenadora para Sociedade da Informação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça. Mestre em Políticas Públicas pela Hertie School of Governance.

Moderadora: Mariana Rielli, Data Privacy, Comunidade Científica e Tecnológica. É líder de projetos no Data Privacy Brasil

Relatora: Juliana Oms, Idec, terceiro setor.

2. Estruturação do workshop

2.1. Objetivos e resultados (propostos e atingidos)

O principal objetivo proposto do workshop é discutir como o sistema de pontuação de crédito impacta a proteção de dados pessoais do consumidor.

O workshop também se propôs a debater o que as diferentes definições e exceções existentes na pontuação de crédito significam na prática. Sistemas de pontuação de crédito existem há décadas, no Brasil, também recebem o nome de “cadastro positivo”. A nova Lei do Cadastro Positivo foi aprovada em 2019, modificando, dentre outras coisas, a necessidade de consentimento prévio do usuário para que seus dados sejam coletados por birôs de crédito. No judiciário, decisão do Superior Tribunal de Justiça traçou bases de transparência para o sistema, além de definir que a pontuação de crédito não seria uma “base de dados”, mas sim uma “metodologia”. Na LGPD, uma base legal de permissão de tratamento de dados foi colocada exclusivamente para a “proteção do crédito”.

No painel, pretendia-se avançar sobre essas questões. O que foi - e não foi - bem definido pelos marcos legais de proteção de dados existentes no Brasil? Quais questões ainda se colocam para a transparência desses sistemas? Até que ponto esse sistema pode ser referência para uma discussão sobre “governança de algoritmos”? Quais dados efetivamente podem ser utilizados para a análise de crédito, e até onde ela pode avançar? E como os direitos previstos por esses marcos legais estão sendo garantidos à população?

A atividade tinha como resultado pretendido avançar nesse debate e, a partir disso, prospectar novos caminhos e agendas para atuação e discussão sobre o tema da proteção de dados no formação de pontuações de crédito. Assim como, ampliar a compreensão sobre o cenário regulatório atual da pontuação de crédito e como ele possui impactos sobre o cenário mais abrangente de governança de algoritmos, identificando seus principais problemas e indefinições.

Considera-se que o workshop atingiu seus objetivos e resultados pretendidos. Foram esgarçados e detalhados os questionamentos propostos, trazendo novos desafios. Todos os participantes destacaram a importância de transparência na pontuação de crédito, contextualizando dentro dos desafios de equilibrar dentro dos segredos empresariais. Ainda permanecem muitas questões a serem debatidas e melhor definidas para que se possa avançar e garantir o direito à proteção de dados e à transparência de consumidores.

2.2. Justificativa em relação à governança da Internet;

Embora pareça um tema intimamente relacionado à esfera econômica, sistemas de pontuação de crédito podem levar a diversos problemas relacionados à conciliação entre o uso de algoritmos e os direitos à personalidade e transparência dos cidadãos.

Trata-se de um exemplo concreto, com um marco regulatório já consolidado, de governança de algoritmos. Avançar sobre esse tema como um estudo de caso, identificando o que deu certo e o que não deu, permite uma análise sobre atuais e futuros problemas do debate envolvendo utilização de algoritmos e mecanismos de inteligência artificial. Dessa forma, o debate realizado no evento se relaciona a outros setores que tendem a realizar análise

preditiva de comportamento com base em dados, especialmente para classificar e delimitar acesso a serviços, como o setor de seguros ou de planos de saúde.

Exemplo disso é a definição do Superior Tribunal de Justiça, de que a pontuação de crédito não seria uma base de dados, mas uma metodologia, protegida por regras de propriedade intelectual. Quais os possíveis impactos dessa decisão, caso ela comece a ser utilizada como referência para outras tecnologias de análise automatizada de cidadãos?

Identificando-se o impacto que esses sistemas já vêm tendo sobre a liberdade e privacidade dos cidadãos, fica evidente a relação com os princípios de governança da internet e a necessidade de debater seus desafios em um ambiente de discussão multissetorial.

2.3. Metodologia e formas de participação desenvolvidas durante o workshop

O Idec divulgou o evento antecipadamente em suas redes sociais, tanto institucionais como dos pesquisadores participantes do evento.

Durante o workshop, cada participante trouxe uma contribuição específica e, ao fim das exposições, foram enviadas perguntas, comentários e contribuições do público, que foram respondidas em rodada por todos os participantes. As contribuições dos participantes, coordenadas pela organização do evento, colaboraram para dinamizar e fazer avançar o debate entre os participantes da mesa.

3. Síntese dos debates

- **Mariana Rielli (moderadora)**

Realizou uma introdução do tema, contextualizando e apresentando os convidados, os grandes eixos de discussão e questionamentos do seminário. Para contextualizar a discussão, explicou que a pontuação de crédito é uma fórmula complexa que, a partir de uma série de fatores, chega a um resultado que apresenta quais os riscos a pessoa apresenta, o que tem consequências para a vida desta pessoa.

O debate parte de dois pressupostos: a pontuação de crédito tem efeito prático sobre a vida das pessoas e tem relevância para a governança da internet, pois envolve decisões algorítmicas, que operam essas fórmulas com base em dados.

Explicou que existe um conflito no exercício de direitos de transparência: qual o caminho do *input* ao *output*? As pessoas conseguem entender essa análise? É possível rever essas decisões? É um dado pessoal?

Segundo Frank Pasquale, algoritmos preditivos são muito impactantes e opacos e não supervisionados. A regulação não garante proteção adequada. Com isso, Mariana levantou uma série de questionamentos: qual quadro legal que se encontra na pontuação de crédito? E

quais desafios impõe? A decisão do STJ, Lei do Cadastro Positivo, e LGPD são suficientes para garantir direitos?

- **Leonardo Roscoe Bessa**

O palestrante fez um apanhado histórico da pontuação de crédito, dando destaque para o papel do Código de Defesa do Consumidor (CDC): em que pese a proteção à privacidade estar na Constituição Federal, o CDC que inaugura a proteção aos dados no art. 43. É o tema do direito do consumidor mais debatido no STJ, pois ter o nome negativado ou pontuação baixa traz imediatamente o efeito material. O crédito beneficia o mercado e o consumidor de baixa renda que tem a possibilidade de adquirir bens essenciais.

A base das informações que circulam são negativas. Bessa aponta que houve necessidade do setor de ampliar o número dessas informações, sob o pressuposto de quanto mais informações, mais precisa será a avaliação e se pode dar taxa de juros menor - foi a justificativa para a aprovação da lei do cadastro positivo em 2011. Colocava-se sob o consumidor com o inadimplemento de outras pessoas, com novos dados especifica-se - essa é a justificativa econômica. Num primeiro momento optou-se pelo *opt in*, art. 4º, que recentemente mudou para o *opt out*.

Explicou que, paralelamente, ocorreu debate sobre a pontuação de crédito em 2014. As entidades de proteção ao crédito oferecem informação friamente para que o consulente analise aquela informação e decida. As entidades de proteção ao crédito começam a sofisticar e ao invés de repassar a informação fria, começaram a passar uma nota. O STJ afetou recurso especial para dizer que os bancos de dados podem fazer essa análise de risco que ensejou a denegação de crédito. Bessa concorda com a análise do STJ de que pode ser feito sem consentimento.

A Lei Complementar nº 166 acrescenta art. 7ºA, o que, para Bessa, dá densidade jurídica a essa pontuação, excluindo dados sensíveis, parentes salvo de primeiro grau ou com dependência econômica.

Bessa considera que deve haver política de transparência sobre essa análise de pontuação ao consumidor e que é uma conciliação muito difícil. Afirmou que o gestor deve deixar claro sua política de coleta para fins de análise de crédito e consumidor tem que ter acesso aos principais elementos.

Concorda que o desafio é como conciliar exigência de transparência com respeitar o segredo empresarial. Explicou que há quatro birôs de análise de crédito, sendo que a disputa comercial é justamente na fórmula de cada um. É um grande desafio, não só do cadastro positivo, mas também da LGPD.

Afirma que a transparência da prol de coleta e utilização de dados pessoais deve ser objeto de verificação, na forma de regulação pelo poder executivo.

- **Bárbara Simão**

Explicou a importância de falar da pontuação de crédito em um evento sobre internet. Em consenso com demais participantes, afirmou que são questões que afetam os consumidores na prática.

Assim como Bessa, explicou que é um tema que teve grande influência do CDC. Algumas normativas foram criadas nos Estados Unidos, na década de 70, envolvendo questões discriminatórias, acesso justo etc, que influenciaram o CDC.

Retomou a importância do crédito e a linha do tempo da lei: em 2011, é aprovada a lei do cadastro positivo; em 2014, há decisão do STJ; em 2018, aprovação da LGPD; 2019, reforma da lei do cadastro positivo.

Afirmou se tratar de uma relação triangular: consumidor que pede acesso ao crédito ao consulente, que recebe a pontuação do birô.

Passou então para análise dos principais problemas/questões vistas com o Cadastro Positivo:

- Dado pessoal ou metodologia?

Explica que, pela decisão do STJ, pontuação de crédito não seria dado pessoal, mas apenas uma metodologia de análise de risco, por isso, poderia ocorrer sem necessidade de consentimento, diferenciando-a do Cadastro Positivo, mas cria necessidades de transparência e direitos para o consumidor.

Assim, Simão questiona a criação de dois marcos legais para duas coisas muito semelhantes e se ainda faz sentido, com a LGPD, dizer que pontuação de crédito não é dado pessoal. Questiona o risco dessa definição levar a outras decisões e definições do que é dado pessoal, por exemplo no caso de reconhecimento facial.

- O que são informações excessivas?

Bárbara afirma que a lei traz uma definição circular: são aquelas não vinculadas à análise de crédito. Problemática que quem tomará essa decisão é a própria empresa, de modo que se comprovarem que estatisticamente a navegação mostrar relação com a análise de crédito, poderiam utilizar essa informação? Questiona até que ponto pode utilizar essas informações alternativas sem adentrar na esfera íntima do consumidor.

Explica que houve uma discussão sobre dados excessivos nos Estados Unidos, mas ficou sem definição. Conclui que o tema também está em aberto pela lei brasileira.

- De quem o consumidor solicita revisão de decisão de automatizada? Pede para o consulente revisar ou para o birô de crédito?

A palestrante problematiza que as empresas podem transferir para a outra a responsabilidade da revisão de decisão automatizada.

- Há uma régua para a relação de consumos?

Simão alerta para a possibilidade de isso extrapolar o mercado financeiro e entrar em relações de consumo que envolvam os serviços essenciais. Traz o exemplo da matéria do globo que mostra pessoas jovens com dificuldade para acessar serviços, porque não tinha histórico de crédito, citando rapaz que não conseguiu contratar plano de celular por pontuação baixa, tendo recebido recomendação para contratar um plano família. O quanto isso pode se utilizado para servir como base para outros tipos de relação de consumo, compras a prazo? Precisa existir algum tipo de limitação ética para não se exclui pessoas com base nisso.

Por fim, a palestrante expõe preocupação com birôs de crédito formulando um índice de vulnerabilidade que indicam probabilidade de ser inadimplente considerando situação financeira em meio à pandemia.

Concluindo, Simão reforça que a pontuação de crédito permanece ainda com muitos dilemas a serem enfrentados.

- **Laudelina Pereira**

A palestrante apresentou como a pontuação de crédito se insere na academia pelas lentes da comunicação. Expõe através de uma corrente crítica que estuda os algoritmos, que olha para a pontuação de crédito pela literacia (alfabetização digital), para como essas inferências impactam a vida das pessoas e não são benéficas para todos.

Explica que não está discutindo a licitude da pontuação de crédito, mas os efeitos da potencial estigmatização de grupos, pensando essa como essa inferência interfere nas oportunidades de renda e como vai se desenvolver na sociedade informacional.

Coloca como desafio despertar a consciência de proteger seus dados, ajudar população a desenvolver habilidades para desembaraçar esses algoritmos, inferências, a sociedade informacional. Considera importante entender como esses impactos são sentidos na ponta, nas palavras de quem enfrenta esse problema no dia a dia. Traz, para isso, depoimentos do “Reclame Aqui” (fazendo uma análise do discurso):

1º relato: carta de consórcio, consumidora foi sorteada e foi negada, “o pessoal do setor onde moro não tem o hábito de pagar contas em dia, por que meu vizinho nao paga conta, eu sou penalizada?”. Laudelina aponta que o CEP tem o poder de estigmatizar bairros, estigmatizar por classificação geográfica.

2º relato: consumidora acompanha sua pontuação de crédito e gostaria de entender a lógica e os critérios, considera que as respostas do canal de atendimento são poucas, somente afirmando tratar de “cálculo do sistema”. Laudelina destaca importância dessa transparência. Mesmo que o birô não revele sua fórmula, quais dados são utilizados? Afirma que saber o motivo é oportunidade de fazer algo, já que pagar as contas em dia não é mais suficiente. Ainda, levanta dúvidas sobre os critérios que são considerados.

3º relato: consumidor tem percepção de score baixo e que não é pra falar se pago ou não, mas que só serve para humilhar, que prejudica pessoas honestas e com CPF limpo.

Laudelina explica que score baixo está intimamente ligado a constrangimento. As inferências modulam comportamento, mas também orientam como as empresas devem tratar o consumidor. As provas, as contas pagas, não são suficientes, e alastra os efeitos da discriminação.

- **Marília Monteiro**

A palestrante expõe que a missão do Nubank é democratizar o sistema financeiro, empoderar consumidores, desatar nós de um sistema que é tão complexo.

Afirma que a concessão de crédito é uma relação de confiança e as informações creditícias são chave para que essa relação seja construída numa base mais sólida. Permite que o consulente tenha informações que permitam mitigar os riscos na concessão do crédito, como obter informações da capacidade financeira daquele cliente para dar um crédito responsável para evitar práticas de superendividamento, que prejudicam toda a resiliência do mercado. É um *trade off* entre risco e transparência, no qual o birô tem papel de equilíbrio.

Destaca a importância desses marcos normativos para o setor empresarial e para a criação de bases para a análise de risco, que nasce com CDC, lei do cadastro positivo e proteção de dados, evoluindo com práticas de acesso à informação, regulação do Banco Central.

Aponta a importância de se obter informações mais eficientes que refletissem não somente informações do inadimplemento, permitindo que pessoas fora do sistema pudessem acessar serviços financeiros. Afirma ter orgulho da lei do cadastro positivo, pois trouxe para o ordenamento jurídico a proteção de dados, o princípio da finalidade, definição sobre informações sensíveis, direito em acessar dados, retificar informações equivocadas e possibilidade de revisão de decisões automatizadas.

Sobre as questões de transparência coloca a importância de acessar dados para o interesse público, que depende de uma construção intensa sendo uma conciliação difícil, mas possível.

Afirma que a LGPD consolida a relação entre essas duas questões que parecem excludentes, acessar informações e conceder crédito. ampliando direitos e com a criação da autoridade para regulamentar. Conciliar essas dicotomias, ao trazer entre as bases legais a proteção ao crédito (do consulente e do consumidor, que pode ter sua situação agravada se lhe é concedido crédito de forma errônea) e a importância de acesso às informações

3.1. Perguntas do público

- Corremos o risco de adotar pontos sociais? Uma escoragem da vida social?

O índice de vulnerabilidade pode gerar algum tipo de uso abusivo. Não estaria dentro de limites legais, pela LGPD e lei do cadastro positivo. Não tem informação precisa do que é levado em consideração para isso.

- o cálculo da pontuação como receita secreta tem possibilidade de dizer quem é consumidor e quem não é. Como proteger o consumidor que não é visto como tal?

Marília: Mal provedores de serviço não colocam o cliente como foco na prestação de serviço, conseguindo oferecer serviços para os brasileiros, dentro da sua capacidade. Nosso modelo de crédito, atende a questões regulatórias. visa proteger o cliente do superendividamento, de empreendimento desnecessários. Tentar ofertar ao máximo dentro da capacidade do prestador de serviço.

Laudelina: existem as fórmulas dos birôs, mas cada banco e lojas podem atuar. Os executivos que manipulam essas ferramentas podem não ser só executores passivos, procurando entender o público, não perder oportunidade de algum público e procurar uma solução mais justa.

Leonardo: A preocupação é excluir consumidor do mercado. Mas acredita que existe um mercado que vai querer assumir todos os consumidores e não vai deixar ninguém de fora.

- Como entendem que deve ser o posicionamento da Autoridade Nacional de Proteção de Dados diante de critérios tão nebulosos e formas de interpretação? Restritiva para dados, ou de forma abrangente, verificando caso a caso?

Leonardo: O PROCON pode atuar também. Pela lei do cadastro positivo a atuação é do PROCON e já pode verificar, mesmo sem o regulamento. A transparência de política é objeto de verificação. As entidades de regulação ao crédito tem que melhorar a transparência, pois isso é bom para o mercado, incentiva o bom comportamento.

Bárbara: pode ter atuação importante na definição de conceitos mais específicos. É importante haver cooperação institucional entre órgãos de defesa do consumidor, Banco Central e ANPD. Tem que ser restritivo, o que for necessário para avaliação do crédito, considerando que dados de navegação, rede social etc. extrapolam a análise de crédito.

- Quais seriam os limites cabíveis para evitar que os dados espalhados não sejam utilizados para perfilamento?

Bárbara: A própria pontuação é um perfilamento. É difícil, pois consumidores estão em nível de incerteza. Por isso que destacamos a importância das autoridades, pois tem capacidade de fazer auditorias para verificar se está sendo feito de maneira discriminatória.

Laudelina: Importância de ser crítico em reivindicar os termos de aceite, tem patentes que registram a velocidade que você digita, hora que dorme, o rastreamento vai longe e faz parte das plataformas.

- Como você vê o panorama da proteção de dados no *Open Banking*? a norma do BC é suficiente?

Marília: são políticas bem inovadoras. Proteção de dados e LGPD é um dos pilares do *open banking*. Tudo se volta para titularidade dos dados, é a operacionalização desse princípio de controle, a melhor forma de empoderar o consumidor sobre seus dados. O Banco Central tem criado bastante critérios. Dá concretude da titularidade de dados do LGPD.

- O PIX apresenta um risco?

Marília: é um sistema de pagamentos instantâneos, que vai para o mercado em novembro deste ano. Democratiza e amplia o acesso a novos meios de pagamentos. Tem riscos à proteção de dados, como a segurança da informação, que é um compromisso do BC. Aproveita do sistema de doc/teD. Não vê riscos à proteção de dados, pois coloca quais são os dados necessários para o pagamento, assim como no teD, dentro da finalidade. Segurança da informação é um trabalho constante. O risco é o mesmo existente nos outros sistemas.

3.2. Considerações finais:

Marília: é um exercício muito importante que o Idec começou, sendo uma conciliação complexa mas possível, se todos estiverem dispostos a aprender e ouvir. Queremos saber quais são as dores dos consumidores e melhorar quanto a isso. Garantir melhor transparência em relação a políticas de crédito, uso de dados, garantir melhor serviço de crédito e se ater ao que o consumidor precisa e não somente a uma nota.

Laudelina: é uma conciliação difícil, mas não é impossível. Nós que criamos os algoritmos e as leis, temos responsabilidade de olhar para todas as camadas. Entender como a literacia pode articular entre essas áreas, e levar à apropriação da informação.

Bárbara: podemos pensar várias questões, relacionar com *open banking* e *pix*, que trazem diferentes tipos de implementação.

Leonardo: o tema é muito apropriado. Importância da harmonia das relações entre consumidores e fornecedor, não são adversários, podem ter conflitos assim como toda relação contratual. Na minha visão sobre cadastro positivo, havia tensão no Ministério da Economia e do Ministério da Justiça, a lei é fruto do consenso, caminhar juntos pelo acesso a crédito é bom para todos e para combater superendividamento. Entidades têm que se esforçar para oferecer mais informações.