



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1010169-92.2014.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Obrigação de Fazer / Não Fazer**
 Requerente: **Carlos Roberto Bono**
 Requerido: **MULTISAT GERENCIAMENTO DE RISCOS LTDA.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Daniel Felipe Scherer Borborema**

Dispensado o relatório. Decido.

A ré é empresa que presta serviço de gerenciamento de riscos, traçando perfil de motorista que interessa à transportadora, cliente da ré, contratar. Os transportes de carga normalmente não são realizados sem a contratação, pela transportadora, de um seguro. Todavia, as seguradoras costumam exigir *score* com uma determinada pontuação mínima, ou um *score* positivo, relativamente ao motorista, sem o qual não aceitam segurar a carga. O que explica o uso do vocábulo "liberação", no sentido de que a ré "libera" - pois cria as condições para tanto - a contratação do seguro e, portanto, a efetivação do transporte. Tais informações estão comprovadas no processo pelos depoimentos de fls. 139, 140/141, 142, 143, 152, 153.

Quanto ao caso dos autos, o autor, que é motorista, não foi contratado por um segurado da Coopertransc, porque não foi liberado pela seguradora, certamente, segundo emerge dos autos, em razão do *score* insatisfatório atribuído pela ré, conclusão que se extrai não apenas de seu depoimento pessoal, fls. 142, mas também das informações dadas por sua esposa, fls. 140/141, e pelo depoimento da esposa do proprietário de caminhão que queria contratá-lo, por sua vez cooperado da Coopertransc, fls. 139. Nesse ponto, também são relevantes os e-mails de fls. 21/32 indicando que foi solicitado pela ré (que pertence ao grupo econômico Apisul, indicado nos e-mails), ao autor (na verdade, à sua esposa, que cuidava dessas contratações e mantinha o contato com os interessados), o encaminhamento de dados sobre o processo criminal a que respondia, o que explica a suspeita do autor de que o fundamento para o *score* desfavorável esteve na existência do processo criminal, cujo extrato consta às fls. 33/36 e certidão de objeto e pé às fls. 18/20. São circunstâncias suficientemente comprovadas, e, nesse panorama, não tem razão as testemunhas ouvidas às fls. 152 e 153 ao relatarem que o autor tem *score* positivo, a não ser que se entenda que depõem sobre o *score* atual, não à época em que frustrada a contratação.

Sustenta o autor que foi impedido de tomar conhecimento do *score* que lhe foi atribuído e os critérios e fundamentos utilizados pela ré, assim como que a ré protelou deliberadamente a "liberação" à seguradora – que se dá quando comunica o *score* positivo ou suficiente -, culminando com a não contratação.

Seu argumento foi fortalecido durante o trâmite procedimental, a um porque a ré, em contestação, não afirmou qual foi o *score* atribuído ao réu e quais os critérios utilizados, a dois porque não trouxe qualquer documento alusivo ao *scoring*, a três porque os e-mails de fls. 21/32 corroboram os depoimentos de fls. 142, 140/141 e 139 no sentido de que realmente houve protelação da ré no intuito de dificultar a "liberação".

A atividade empresarial desempenhada pela ré não é ilícita. Todavia, se exercida abusivamente, atrai a sua responsabilidade por danos porventura causados. Assemelha-se ao gerenciamento de riscos para a concessão de crédito a consumidor, objeto de decisão proferida pelo STJ em recurso repetitivo, REsp nº 1.419.697/RS, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, j. 12/11/2014, no qual entendeu-se que o sistema de *credit scoring* é lícito, porém "devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011", entre eles o dever de ao fornecedor serem "fornecidos esclarecimentos, caso


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas", o que simplesmente foi negado em relação ao autor, seja extrajudicialmente quando no curso da ação judicial. Circunstância que, na linha do decidido pelo STJ, atraem a responsabilidade da ré, afinal "o desrespeito aos limites legais na utilização do sistema *credit scoring*, configurando abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC), pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consulente (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados."

Cumpra frisar que o art. 43 do CDC garante ao consumidor "acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes", direito este que não foi respeitado pela ré no caso específico, frisando-se a dificuldade até de se estabelecer qualquer contato com a ré, como observado e bem demonstrado pela esposa do autor em seu depoimento, fls. 140/141.

A ré responde, perante o autor, pelos danos advindos da total falta de transparência e dificuldades apresentadas para que o autor tome conhecimento a propósito do seu score, dos dados considerados, dos critérios utilizados.

Quanto ao dano moral, pressupõe a lesão a bem jurídico não-patrimonial (não conversível em pecúnia) e, especialmente, a um direito da personalidade (GAGLIANO, Pablo Stolze; FILHO, Rodolfo Pamplona. Novo Curso de Direito Civil. Responsabilidade Civil. 1ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 55; DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 19ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2012. p. 84; GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil. 8ª Ed. Saraiva. São Paulo: 2013. p. 359), como a integridade física, a integridade psíquica, a privacidade, a honra objetiva e a honra subjetiva. Isto, em qualquer ordenamento jurídico que atribua centralidade ao homem em sua dimensão ética, ou seja, à dignidade da pessoa humana, como ocorre em nosso caso (art. 1º, III, CF).

Todavia, não basta a lesão a bem jurídico não patrimonial, embora ela seja pressuposta. O dano moral é a dor física ou moral que pode ou não constituir efeito dessa lesão. Concordamos, aqui, com o ilustre doutrinador YUSSEF CAHALI: "dano moral, portanto, é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado, sem repercussão patrimonial. Seja dor física – dor-sensação, como a denominada Carpenter – nascida de uma lesão material; seja a dor moral – dor-sentimento, de causa imaterial." (in Dano moral. 4ª Edição. RT. São Paulo: 2011. pp. 28).

A distinção entre a simples lesão ao direito não patrimonial e o dano moral como efeito accidental e não necessário daquela é importantíssima. Explica, em realidade, porque o aborrecimento ou desconforto - ainda que tenha havido alguma lesão a direito da personalidade - não caracteriza dano moral caso não se identifique, segundo parâmetros de razoabilidade e considerado o homem médio, dor física ou dor moral.

O critério é seguido pela jurisprudência, segundo a qual somente configura dano moral "aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige" (STJ, REsp 215.666/RJ, Rel. Min. CESAR ASFOR ROCHA, j. 21/06/2001).

Trata-se do caso dos autos.

O autor, que garante sua subsistência com seu trabalho de caminhoneiro, foi impedido de contratar por conta de não ter sido "liberado" pela ré – o nexo de causalidade, como visto acima, está bem comprovado. Isto afetou sua renda e gerou transtorno maior que mero aborrecimento, mormente diante da total falta de transparência da ré quanto aos motivos que ensejaram o *score* desfavorável, e das exigências reiteradas de documentos, impostas



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

burocraticamente de modo a desgastar o autor, culminando com a frustração da celebração do contrato.

Outra questão diz respeito ao valor da indenização, caso identificado o dano moral. A dificuldade está em se mensurar a indenização, pois a régua que mede o dano não é a mesma que mede a indenização. Se o dano é material, o patrimônio e sua variação constituem parâmetros objetivos para a indenização¹. Há equivalência lógica entre o dano e a indenização, porque ambos são conversíveis em pecúnia. Isso não se dá, porém, em relação ao dano moral. Por sua natureza, inexistem parâmetros para se medir, em pecúnia, a extensão do dano não patrimonial.

Isso significa que um pagamento em dinheiro jamais reparará o dano moral, vez que a dignidade aviltada pela lesão não é restituída, com qualquer pagamento, à situação existente antes do dano.

Tal circunstância bem explica a impossibilidade de se arbitrar, de modo objetivo, o valor da indenização, com base na extensão do dano. Com efeito, é teoricamente possível, embora não sem esforço, graduar as lesões a direitos da personalidade, ao menos a título comparativo, podendo-se definir, de caso concreto em caso concreto, segundo critérios de razoabilidade, níveis de intensidade da lesão. Mas da graduação do dano não se passa, objetivamente, à gradação da indenização, que se dá em pecúnia. O problema não é resolvido. Por esse motivo, tem-se a inaplicabilidade, ao menos total, da regra do art. 944 do CC, segundo a qual “a indenização mede-se [apenas] pela extensão do dano”.

A indenização deve levar em conta o papel que desempenha. Em realidade, a indenização exerce função diversa, no dano moral, daquela desempenhada no dano material. A função é compensatória, ao invés de reparatória. A indenização corresponde a um bem, feito ao lesado, no intuito de compensá-lo pela lesão imaterial sofrida, como um lenitivo, uma satisfação que servirá como consolo pela ofensa cometida. Às vezes, esse propósito compensatório pode ser promovido por intermédio de punição: a indenização – dependendo de seu valor – é vista como retribuição ao ofensor o mal por ele causado, o que pode trazer para a vítima alguma paz de espírito.

Com os olhos voltados à função compensatória, a doutrina e a jurisprudência traçaram as principais circunstâncias a serem consideradas para o arbitramento do dano moral, sendo elas (a) a extensão do dano, isto é, da dor física ou psíquica experimentada pela vítima (b) o grau de culpabilidade do agente causador do dano (c) a eventual culpa concorrente da vítima, como fator que reduz o montante indenizatório (d) as condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica).

Há quem ainda proponha a a condição econômica do ofensor, referida na fundamentação de muitos precedentes. Todavia, tal elemento deve ser bem compreendido, à luz das soluções que os precedentes tem apresentado nos inúmeros casos postos à apreciação judicial. Com efeito, a jurisprudência preocupa-se muito com a questão do enriquecimento indevido, o que serve de argumento contrário à fixação de valores indenizatórios altíssimos com base na robusta condição do ofensor. Temos observado que, na realidade, a condição econômica é considerada, mas especial e essencialmente nos casos de ofensores de modestas posses ou rendas, para reduzir equitativamente a indenização, evitando a ruína financeira.

No caso específico, a indenização é arbitrada em R\$ 3.000,00.

Saliente-se que a indenização não deve ser superior porque não reputo indevida a anotação, pela ré, a propósito da pendência de processo criminal contra o autor, pois trata-se de informação verídica e pertinente para ser informada ao interessado na contratação – seguradora e transportadora –, a quem compete avaliar se contrata ou não contrata. Não é informação excessiva.

¹ No caso do dano emergente, paga-se o montante estimado para o restabelecimento do patrimônio anterior, que foi diminuído. No caso dos lucros cessantes, paga-se valor estimado com base na expectativa razoável de acréscimo patrimonial, que foi obstado.


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, São Carlos-SP - CEP 13560-760
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Nesse sentido, o TJSP, Ap. 9287253-11.2008.8.26.0000, Rel. Erickson Gavazza Marques, 5ª Câmara de Direito Privado, j. 15/08/2012). O problema não está aí, mas sim na total falta de transparência da ré quanto à divulgação do score atribuído ao autor, das informações que foram consideradas, e dos critérios utilizados. De tal falta de transparência – prática abusiva –, porém, não vislumbro danos morais que justifiquem indenização superior a arbitrada.

Quanto ao pedido de que a ré seja condenada a comunicar o autor para regularização dos requisitos de modo a viabilizar a contratação, não encontra fundamento legal, devendo ser rejeitada. O mesmo se afirma em relação ao pedido de condenação da ré para "autorizar o transporte", mesmo porque dos autos não emerge o direito do autor a tanto.

Acolhe-se, porém, o pedido do autor, de que a ré seja compelida a informar e documentar o que é pertinente ao scoring do autor (Item "a" de fls. 8), vez que é providência devida em razão do disposto no art. 43 do CDC. A redação será alterada pelo juízo de modo a se delimitar mais claramente o que é devido, sem porém, extrapolar os limites semânticos decorrentes do pedido que foi apresentado.

Ante o exposto, **julgo parcialmente procedente** a ação para (a) condenar a ré a pagar ao autor R\$ 3.000,00, com atualização monetária a partir da presente data e juros moratórios desde a citação (b) condenar a ré a, no prazo de 30 dias, **informar** os dados existentes em seus cadastros, fichas e registros arquivados sobre o autor, suas respectivas fontes, assim o score que foi atribuído ao autor e transmitido ao cliente Coopertransc, e os critérios para se alcançar tal score, instruindo as informações com a **documentação** pertinente.

Sem condenação em verbas sucumbenciais, no juizado.

P.R.I.

São Carlos, 18 de junho de 2015.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**