



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO
ARTIGO CIENTÍFICO

**“A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA
SUBVERSÃO DA FINALIDADE DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO
(SCR)”**

ORIENTANDO: GABRIELA NOGUEIRA ROCHA
ORIENTADOR PROF. (A): MA. CRISTINA BASTOS SCHLEMPER
VENDRUSCOLO GOIÂNIA-GO

2025

GABRIELA NOGUEIRA ROCHA

**“A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA
SUBVERSÃO DA FINALIDADE DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO
(SCR)”**

Data da Defesa: ____ de ____ de ____

BANCA EXAMINADORA

Orientadora: Prof. Cristina Bastos Schlemper Vendruscolo

Nota

Examinadora Convidada: Prof. Silvia Maria Gonçalves Santos
de Lacerda Santana

Nota

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por ter me dado força, sabedoria e tranquilidade ao longo de toda essa jornada.

À minha família, meu pai Auro Henrique Rocha; minha mãe Josilene Rocha; e minha irmã Geovana Rocha, por todo apoio, amor, paciência e incentivo nos momentos em que mais precisei.

Ao meu primeiro chefe e hoje querido amigo, Dr. Lucas Paixão, agradeço por ter me apresentado ao tema e por todo o aprendizado compartilhado durante meu estágio em 2023. Este ano, sua ajuda, paciência e disposição foram de muita valia para a construção deste TCC.

Por fim, e não menos importante, à minha orientadora, Profa. Cristina Vendruscolo, deixo meu sincero agradecimento pela orientação no TCC I e II. Foi um verdadeiro presente contar com sua doçura, atenção e dedicação durante todo o processo.

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PELA SUBVERSÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE CRÉDITO (SCR)

Gabriela Nogueira Rocha

O presente trabalho, intitulado "A Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras pela Subversão da Finalidade do Sistema de Informações de Crédito (SCR)", investiga a extensão da responsabilidade civil das instituições financeiras por anotações indevidas ou desatualizadas no SCR. O problema central reside em verificar o fundamento jurídico para a responsabilização diante do desvio de finalidade do sistema. O SCR foi concebido pelo Banco Central como um instrumento de supervisão bancária e gerenciamento de risco, com função macroeconômica. Contudo, na prática, as instituições financeiras o utilizam como um cadastro restritivo de crédito, subvertendo seu propósito legal e causando prejuízos aos consumidores. A hipótese central é que as instituições respondem objetivamente pelos danos causados, com base na teoria do risco da atividade e nas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente no que tange ao dever de informação e à guarda de dados. A pesquisa, de abordagem qualitativa e método dedutivo, analisa a evolução dos sistemas de crédito, a institucionalização e a subversão do SCR, e aprofunda a aplicação da responsabilidade objetiva e o tratamento jurisprudencial do dano moral decorrente da inscrição indevida.

Palavras-chave: Instituições Financeiras; Sistema de Informação de Crédito; Subversão de Finalidade; Direito do Consumidor.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objeto de estudo a responsabilidade civil das Instituições Financeiras pela subversão da finalidade do Sistema de Informações de Crédito (SCR), administrado pelo Banco Central do Brasil (BCB). Trata-se de um tema de grande relevância jurídica e social, pois envolve diretamente a proteção de direitos da personalidade do consumidor, como honra, imagem e crédito, ao mesmo tempo em que dialoga com o dever das instituições financeiras de manter registros confiáveis e transparentes no mercado de crédito.

O crédito desempenha um papel fundamental no desenvolvimento econômico e social do Brasil, sendo um instrumento essencial para o consumo, investimento e crescimento das empresas. Nesse contexto, as instituições financeiras atuam como principais agentes na concessão de crédito, avaliando o risco e a capacidade de pagamento dos consumidores. Para tanto, contam com sistemas de informações que reúnem dados sobre operações financeiras, entre os quais se destaca o Sistema de Informações de Crédito (SCR), criado e regulamentado pelo Banco Central do Brasil. Embora concebido como um instrumento de supervisão bancária e gerenciamento de risco, o SCR tem sido utilizado na prática como um cadastro restritivo de crédito, o que configura um desvio de sua finalidade legal.

Diante desse cenário, surge a questão da responsabilidade civil das instituições financeiras por eventuais falhas na gestão e no uso dessas informações, especialmente no que tange a anotações indevidas no SCR.

O problema central que norteia a pesquisa consiste em verificar em que medida as instituições financeiras podem ser responsabilizadas civilmente por informações inseridas desatualizadas ou indevidamente registradas no SCR, sem que tenha ocorrido o devido procedimento para tal inserção, e qual o fundamento jurídico para essa responsabilização.

Parte-se da hipótese de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor em razão de falhas no dever de informação, na guarda de dados e na subversão da finalidade do SCR. Essa responsabilidade se fundamenta na teoria do risco da atividade e nas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), notadamente quando a conduta negligente compromete a credibilidade do sistema de crédito e a vida econômica do indivíduo.

A justificativa do estudo repousa na necessidade de conciliar a função pública do SCR, voltada à estabilidade do Sistema Financeiro Nacional, com a tutela dos direitos fundamentais dos consumidores, e o direito à informação. Diante do aumento de litígios envolvendo registros indevidos, torna-se essencial aprofundar a análise jurídica para oferecer soluções que harmonizem segurança econômica e proteção individual.

A pesquisa adotará abordagem qualitativa, com método dedutivo, partindo da análise teórica dos institutos jurídicos da responsabilidade civil, do dever de informação e manutenção de dados. A técnica utilizada será a pesquisa bibliográfica e documental, com base em doutrina especializada, legislação aplicável (Código Civil, Código de Defesa do Consumidor, Lei do Sistema Financeiro Nacional, Resoluções do CMN e Circulares do BCB) e jurisprudência dos tribunais superiores.

Para alcançar o objetivo proposto, o trabalho está estruturado em três sessões:

Sessão 1 – Evolução dos Sistemas de Informação de Crédito no Brasil, contextualiza a evolução histórica dos sistemas de informação de crédito no país, desde a definição de instituição financeira até a criação e o subsequente declínio da Central de Risco de Crédito (CRC), preparando o terreno para a compreensão do SCR.

Sessão 2 – Da Institucionalização à Subversão do Sistema de Informação de Crédito, analisa a criação e a finalidade legal do SCR como instrumento de supervisão bancária, contrastando-a com a prática de sua utilização como cadastro restritivo de crédito, o que configura a subversão de sua finalidade e gera as primeiras consequências jurídicas.

Sessão 3 – A Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras pela Subversão da Finalidade do SCR, aprofunda o tema da responsabilidade civil, examinando seus pressupostos (conduta, dano, nexo causal), a aplicação da teoria do risco da atividade e a responsabilidade objetiva à luz do CDC, e o tratamento jurisprudencial do dano moral decorrente da inscrição indevida no SCR.

1 EVOLUÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE CRÉDITO NO BRASIL

A presente sessão tem por objetivo contextualizar a evolução dos sistemas de informação de crédito no Brasil, oferecendo ao leitor uma compreensão inicial sobre os elementos que estruturam essa área. Para isso, inicia-se pela definição de instituição financeira, considerando sua relevância para o entendimento do funcionamento do mercado de crédito. Em seguida, aborda-se a distinção entre os sistemas de informação de crédito e os cadastros restritivos, evidenciando suas naturezas, finalidades e diferenças regulatórias. Por fim, examina-se a criação, a consolidação e o subsequente declínio da Central de Risco de Crédito (CRC), marco histórico no desenvolvimento dos mecanismos de supervisão e compartilhamento de informações financeiras no país.

Esse percurso permitirá visualizar como o sistema evoluiu ao longo das últimas décadas e como suas limitações impulsionaram a criação de novos modelos, preparando o terreno para a compreensão do SCR, tema central deste trabalho.

1.1 DEFINIÇÃO DE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

Em função de sua relevância para o objeto de estudo, a palavra instituição financeira será empregada com frequência neste trabalho, tornando-se importante caracterizá-la, para melhor entendimento do leitor.

Instituições financeiras são empresas que atuam de alguma maneira no setor financeiro, por exemplo na área de concessão de crédito, de captação de depósitos, intermediação de pagamentos, investimentos, seguro e providência e câmbio. Essas instituições são um meio de intermédio entre aqueles que precisam de dinheiro (tomadores de crédito) e aqueles que desejam investir o seu dinheiro (concedentes de crédito).

No dia a dia dos brasileiros, algumas das principais instituições financeiras são: Bancos comerciais: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Itaú, Bradesco, Santander, Cooperativas de crédito: Sicredi, Sicoob, Unicred, Instituições de pagamento e fintechs: Nubank, PicPay, Mercado Pago, Banco Inter, C6 Bank, Financeiras: BV Financeira, Losango, Omni, Corretoras e distribuidoras: XP Investimentos, Rico, Clear, Seguradoras: Porto Seguro, Bradesco Seguros, SulAmérica e Casas de câmbio: Travelex, Confidence Câmbio.

1.2 DISTINÇÃO ENTRE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DE CRÉDITO E CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO

Faz-se necessária a caracterização e a distinção entre esses dois tipos de sistemas, cuja diferença reside em sua natureza, finalidade, abrangência das informações e regras de acesso. Embora ambos forneçam dados para a análise de crédito, operam segundo lógicas e regulamentações distintas.

Segundo o Banco Central do Brasil, sistemas de informações de crédito possuem função uma macroeconômica, ou seja, buscam acompanhar e avaliar o sistema financeiro em nível geral, ajudando a manter a estabilidade econômica do país. Já os sistemas restritivos de crédito, são geridos por empresas privadas, como o Serasa e o SPC, que buscam ter o controle de inadimplentes, através da negativação de crédito. Este sistema, ao contrário do anterior, possui um caráter restritivo.

1.3 CENTRAL DE RISCO DE CRÉDITO (CRC)

Em 1997, por meio da Resolução nº 2.390 do Conselho Monetário Nacional (CMN), foi criada a Central de Risco de Crédito, sob gestão do Banco Central do Brasil (BC).

Este foi o primeiro sistema de informação de crédito do país de natureza pública e obrigatória. A CRC foi instituída com o objetivo de centralizar, padronizar e ampliar o fluxo de informações sobre risco de crédito entre as instituições financeiras, visto que, previamente à sua implantação, cada banco operava isoladamente, com dados fragmentados, incompletos e pouco confiáveis.

O sistema passou a concentrar informações provenientes de todas as instituições financeiras supervisionadas pelo BC, com a intenção de prever e evitar crises no mercado financeiro. (Assaf Neto, 2014). O sistema buscava reunir informações sobre os valores devidos, as garantias assumidas pelos clientes das instituições financeiras e a respectiva classificação de risco das operações (Soares e Sobrinho, 2008).

Parte das informações era recebida pela Central e disponibilizada às instituições financeiras, enquanto a outra parte permanecia restrita ao uso privativo do Banco Central, destinada exclusivamente à supervisão interna.

1.3 A QUEDA DO CRC

O sistema atendeu satisfatoriamente à sua finalidade até aproximadamente meados de 2004, quando o Brasil sofreu uma grande transformação no mercado de crédito, marcada por movimentos como crescimento econômico, expansão de crédito, medidas institucionais que facilitaram a aquisição creditícia, bancarização e inclusão financeira da população brasileira (Demian Fiocca, 2024).

Nessa entoada, Demian Fiocca, destaca:

[...] A relevância dos anos 2004-2013 pode ser confirmada em quase todos os principais indicadores econômicos e sociais. Dois deles, disponíveis em [World Bank \(2023b,2023c\)](#), bem ilustram a importância dessa década: (I) a população considerada pobre caiu de 48,7 milhões em 2003 para 25,7 milhões em 2013 – uma ascensão de mais de 20 milhões de pessoas à classe média; e (II) o número de pessoas vivendo abaixo da linha de pobreza extrema caiu de 12,6 milhões em 2003 para 3,7 milhões em 2013.

A ascensão de 20 milhões de pessoas a classe média, representou um aumento significativo no volume de operações, número em que o CRC não se mostrava capacitado para atender.

Perceptível eram suas demais limitações. Além desse imbróglio, o sistema não comportava movimentações de menor valor, já que seu enfoque era em operações acima de R\$5.000,00, deixando milhares de transações de menor valor desassistidas. Em acréscimo a este fato, o CRC não coletava informações detalhadas como renda de pessoas físicas, faturamento de empresas, dados sobre garantias e garantidores, tornando-se um sistema inadequado e ultrapassado para o momento em que se encontrava.

2 DA INSTITUCIONALIZAÇÃO Á SUBVERSÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE CRÉDITO

A evolução dos mecanismos de controle e compartilhamento de informações de crédito no Brasil culminou na criação do Sistema de Informações de Crédito (SCR), concebido como instrumento moderno de supervisão bancária e substituto do então obsoleto Cadastro de Risco de Crédito (CRC). Idealizado para aprimorar a gestão do risco pelas instituições financeiras e fortalecer a estabilidade do Sistema Financeiro Nacional, o SCR nasce com finalidade estritamente informativa e macroprudencial. Todavia, a prática revela um distanciamento significativo entre seu propósito normativo e sua utilização concreta no mercado.

Essa sessão examina justamente esse percurso: parte da institucionalização e regulamentação do SCR, avança por sua finalidade legal e, por fim, evidencia como o sistema passou a ser gradativamente subvertido pelas próprias instituições financeiras, que o transformaram, na prática, em um mecanismo de restrição de crédito. Essa distorção levou à consolidação de entendimentos jurisprudenciais, especialmente no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, que reconheceram a natureza restritiva assumida pelo sistema em razão de seu uso indevido, impondo às instituições deveres e responsabilidades típicos dos cadastros negativadores.

2.1 CRIAÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DO SCR

Posteriormente a esse contexto de obsolescência do CRC abordado na sessão anterior, ocorre a instituição do Sistema de Informações de Crédito (SCR), através da Resolução CMN 3.658/2008, publicada em 17 de dezembro de 2008, em substituição ao CRC. Sua implementação foi gradual, sendo escalonada ao longo dos anos. Hoje, o sistema registra transações iguais ou superiores a R\$200,00 (duzentos reais).

O SCR representou, portanto, uma modernização tecnológica e regulatória essencial para acompanhar a democratização do crédito no Brasil e garantir a estabilidade do sistema financeiro em um cenário de crescimento acelerado.

2.2 FINALIDADE DO SISTEMA SCR

O Sistema de Informação de Crédito possui como principal finalidade a supervisão do risco de crédito, onde o BC utiliza dados para adotar medidas preventivas e aumentar a eficácia da avaliação dos riscos inerentes à atividade bancária, garantindo a estabilidade do Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Seu caráter configura-se como meramente informativo, ou seja, não é um cadastro restritivo por natureza: o simples fato de um nome constar no SCR não significa que o crédito está restrito.

Segundo a Relatora Fátima Rafael, da 3ª Turma Cível do TJDF, o sistema tem por finalidade munir o Banco Central com informações para a supervisão do risco de crédito, além de buscar viabilizar o intercâmbio de dados entre instituições financeiras (TJDF, 2025, online), visando a estabilidade do Sistema Financeiro Nacional (SFN), não havendo, em tese, nenhuma consequência direta ao consumidor.

Entretanto, a realidade prática revela um cenário diverso. O sistema tem sido progressivamente deturpado, a ponto de ser popularmente denominado de “Lista Negra dos Bancos” (Verri Bispo, 2021, online), uma vez que as instituições financeiras acabam por subverter sua finalidade original, utilizando-o em benefício próprio e em detrimento dos consumidores.

2.3 A SUBVERSÃO DO SISTEMA

Sob essa ótica, evidencia-se o ponto mais sensível e controverso do SCR: a discrepância entre sua finalidade legal e a prática de mercado.

Apesar de o Banco Central (BC) afirmar que o SCR é uma ferramenta de supervisão e intercâmbio de informações (finalidade macroeconômica¹), a jurisprudência e a doutrina jurídica apontam que as instituições financeiras o utilizam de forma a subverter essa finalidade, transformando-o, na prática, em um cadastro restritivo de crédito, em detrimento do consumidor.

A principal forma de deturpação gira em torno da interpretação e uso dos dados de inadimplência pelos bancos, na qual utilizam os dados negativos para negar a concessão de novos créditos ou para impor condições mais onerosas ao consumidor, quando legislativamente, a inscrição de dados serve para a supervisão geral do sistema financeiro pelo Banco Central.

Tal desvirtuamento de finalidade acabou por levar o Superior Tribunal de Justiça (STJ, 2014) a consolidar o entendimento de que o SCR, embora não tenha sido concebido como cadastro restritivo de crédito, passou a ser assim reconhecido em razão do uso indevido que dele fazem as instituições financeiras, devendo, portanto, submeter-se às normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

2.4 DEVERES DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS PERANTE O CDC

Tal reconhecimento do STJ, impõe às instituições financeiras uma série de deveres e responsabilidades que antes eram ignorados ou atribuídos apenas aos Bureaus de Crédito² (Serasa, SPC).

¹ Finalidade macroeconômica refere-se ao uso das informações do SCR pelo Banco Central para monitorar o comportamento agregado do crédito, avaliar riscos sistêmicos e subsidiar decisões de política econômica voltadas à estabilidade do sistema financeiro.

² Bureaus de crédito são instituições privadas que coletam, organizam e fornecem informações sobre o histórico de crédito de consumidores e empresas, auxiliando na análise de risco e na concessão de crédito.

Como responsáveis por alimentar o SCR, elas assumem os seguintes deveres perante o consumidor:

I. Dever de Qualidade e Veracidade dos Dados (Art. 43, § 1º do CDC)

As informações fornecidas ao SCR devem ser objetivas, claras e em linguagem de fácil compreensão, onde consumidor deve entender o que está sendo registrado. Elas devem ser verdadeiras, pois a instituição é a única responsável pela exatidão dos dados, e ela deve ter responsabilidade ao deve garantir que a classificação da operação (seja "em dia", "em atraso" ou "prejuízo") reflita a realidade contratual e legal do consumidor.

II. Dever de Correção, Exclusão ou Reclassificação Imediata (Art. 43, § 3º do CDC e Jurisprudência do STJ)

O consumidor tem direito à imediata correção, exclusão ou reclassificação de dados incorretos no SCR. Se ele comprovar que o registro está errado, como quando a dívida foi paga, mas o status de “prejuízo” permanece, a instituição financeira deve comunicar a alteração ao Banco Central sem demora. Da mesma forma, após a quitação ou renegociação da dívida, cabe ao banco reclassificar a operação para impedir que o consumidor continue sendo tratado como inadimplente ou tenha efeitos restritivos indevidos. A manutenção de informações incorretas ou desatualizadas configura ato ilícito, afronta a finalidade do SCR e gera dever de indenizar por danos morais.

IV. Dever de Notificação Prévia (Aplicação Jurisprudencial do Art. 43, § 2º)

O Art. 43, § 2º do CDC determina que todo cadastro ou registro de dados do consumidor deve ser comunicado previamente. A jurisprudência tem aplicado esse dispositivo ao SCR para reforçar a necessidade de transparência, especialmente quando o banco adota classificações que possam impactar o consumidor, como registrar operação em “prejuízo”, manter dados desatualizados ou negar crédito com base nessas informações. Nesses casos, há o dever de informar adequadamente o cliente, sob pena de responsabilidade civil, sobretudo quando o consumidor sofre prejuízos decorrentes de dados incorretos ou omitidos.

A jurisprudência tem aplicado o Art. 43, § 2º do CDC, conforme julgado de 04/09/2025 pelo Desembargador ALGOMIRO CARVALHO NETO:

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS C/C TUTELA ANTECIPADA. INSCRIÇÃO INDEVIDA NO SCR/SISBACEN. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. PERCENTUAL SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. REFORMA PARCIAL DA SENTENÇA.I. CASO EM EXAME1. Trata-se de apelação cível interposta contra sentença que, em ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, confirmou liminar para determinar a exclusão de informações no Banco Central por ausência de prévia notificação e condenou a parte requerida ao pagamento de indenização por danos morais e arbitrou os honorários advocatícios, nos termos do art. 85, § 8º e 8º-A, do CPC. A apelante pugna pela majoração da indenização por danos morais, alteração dos termos iniciais de correção monetária e juros de mora e fixação dos honorários advocatícios em 20% sobre o valor da causa.II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO2. A questão em discussão consiste em saber (i) o valor adequado da indenização por danos morais decorrentes da inscrição indevida em cadastro de restrição de crédito sem notificação prévia, (ii) o termo inicial para a contagem dos juros de mora e correção monetária e (iii) saber se o valor dos honorários advocatícios deve ser majorado.III. RAZÕES DE DECIDIR3. **A inscrição no SCR sem notificação prévia configura ato ilícito, gerando dano moral in re ipsa, nos termos do CDC e da jurisprudência do TJGO.**4. O valor da indenização por danos morais deve ser fixado com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando as peculiaridades do caso e a jurisprudência do TJGO.5. O termo inicial dos juros de mora e correção monetária deve ser a data do arbitramento da indenização, conforme Súmula 362 do STJ e o art. 406 do CC.6. A fixação dos honorários advocatícios deve seguir o § 2º do art. 85 do Código de Processo Civil, quando o valor da condenação não for inestimável, irrisório ou muito baixo. Com a majoração da indenização, o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação é adequado.IV. DISPOSITIVO E TESE7. Apelação cível conhecida e parcialmente provida.Tese de julgamento: "1. **A inscrição em cadastro de restrição de crédito sem notificação prévia configura dano moral in re ipsa, ensejando indenização.** 2. O valor da indenização por danos morais deve ser razoável e proporcional ao caso concreto. 3. Os honorários advocatícios devem ser fixados conforme o § 2º, do art. 85, do Código de Processo Civil, quando o valor da condenação não for inestimável, irrisório ou muito baixo."Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 14, 43, § 2º; CC, arts. 405, 406; CPC, arts. 85, § 2º, § 8º, § 8º-A, § 11, 373, II; Res. n. 4571/2017; L. n. 14.905/2024.Jurisprudências relevantes citadas: STJ, Súmula 54; STJ, Súmula 362; TJGO, Anunciado nº 32 da súmula de jurisprudência; TJGO, Autos n.º 5877754-70.2023.8.09.0064, 5ª Câmara Cível, Publicado em 19/07/2024; TJGO, 58009511020238090173, Rel. Des. Ricardo Prata, 7ª Câmara Cível, DJe 27/09/2024; STJ, AgInt no AREsp 899859/AP, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe 19/09/2017; TJGO, Apelação Cível 5103092-52.2022.8.09.0149, Rel. Desa. Ana Cristina Ribeiro Peternella França, DJe 13/05/2024; TJGO, 5293920-71.2023.8.09.0051, Rel. Des. Sebastião José de Assis Neto, 2ª Câmara Cível, DJe 09/10/2023; TJGO, 5182826-52.2022.8.09.0149, Rel. Des. Maurício Porfírio Rosa, 5ª Câmara Cível, DJe 26/06/2023; STJ, EDcl no REsp n. 1.746.789/RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, DJe 03/10/2018.

(Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Recursos -> Apelação Cível, 5056157-49.2025.8.09.0051, ALGOMIRO CARVALHO NETO - (DESEMBARGADOR), 5ª Câmara Cível, julgado em 04/09/2025 10:00:00) (grifo nosso)

Em suma, a instituição financeira deve notificar o consumidor sobre a inclusão de seu nome no SCR.

3 A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Nesta sessão iremos abordar sobre como a responsabilidade civil recai perante as instituições financeiras pelo seu não comprometimento sobre seus deveres segundo as normas do CDC. Além disso, será comentado sobre como tais infrações recaem sobre seus consumidores

3.1 INTRODUÇÃO AO CONCEITO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

A Responsabilidade Civil é um dos pilares do Direito, consistindo no dever jurídico de reparar o dano causado a outrem, seja ele de natureza material, moral ou estética. Seu principal objetivo é restabelecer o equilíbrio patrimonial e moral que foi rompido pelo ato lesivo, transferindo o prejuízo do lesado para o agente causador do dano (Mariot Pereira, 2023, online)

O fundamento da responsabilidade civil reside na ideia de que ninguém deve causar prejuízo a outrem (*neminem laedere*). Quando um dano é provocado, surge a obrigação de indenizar, conforme previsto no Código Civil brasileiro em seu Art. 186: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

3.2 MODALIDADES DE RESPONSABILIDADE CIVIL: SUBJETIVA E OBJETIVA

O Direito brasileiro estabelece duas modalidades principais de responsabilidade civil, que se distinguem fundamentalmente pela necessidade ou não de comprovação da culpa do agente causador do dano:

- **Responsabilidade Subjetiva**

A Responsabilidade Subjetiva é a regra geral no ordenamento jurídico brasileiro, sendo a modalidade adotada pelo Art. 186 do Código Civil. Ela é assim denominada porque a análise do dever de indenizar está "submetida" à verificação da conduta do agente, ou seja, à sua culpa.

Segundo Alves (2025, online), para a configuração da responsabilidade subjetiva, são indispensáveis quatro elementos:

- Conduta: Ação ou omissão voluntária do agente.

- Dano: Prejuízo efetivo sofrido pela vítima.
- Nexo Causal: Relação de causa e efeito entre a conduta e o dano.
- Culpa (lato sensu): Que engloba o dolo (intenção de causar o dano) e a culpa em sentido estrito (negligência, imprudência ou imperícia),

Na responsabilidade subjetiva, cabe à vítima do dano o ônus de provar a culpa ou dolo do agente para que o dever de indenizar seja reconhecido.

3.2.2 Responsabilidade Objetiva

A Responsabilidade Objetiva é a exceção à regra geral e se configura quando a lei expressamente dispensa a comprovação da culpa ou dolo do agente para que surja o dever de indenizar. Seu fundamento é a Teoria do Risco da Atividade, que preceitua que aquele que obtém lucro ou vantagem de uma atividade deve suportar os riscos e os danos que ela venha a causar a terceiros (Reis Soub, 2024).

Martins Alves (2025, online) afirma que, para a configuração da responsabilidade objetiva, são necessários apenas três elementos: a conduta, que pode ser uma ação ou omissão; o dano, entendido como o prejuízo efetivo; e o nexos causal, que representa a relação de causa e efeito entre a conduta e o dano.

A ausência de culpa não afasta o dever de indenizar. A responsabilidade objetiva só será afastada se o nexos causal for rompido, o que ocorre nas hipóteses de culpa exclusiva da vítima, fortuito externo ou caso fortuito/força maior (Salomão, 2020).

3.3 ADOÇÃO DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA PELAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

A aplicação da responsabilidade objetiva às instituições bancárias no Brasil é um tema consolidado, fundamentado principalmente no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ).

As instituições financeiras são consideradas fornecedoras de serviços, conforme o Art. 3º, § 2º, do CDC 4. Dessa forma, a relação entre o banco e seu cliente é uma relação de consumo, o que atrai a aplicação do regime de responsabilidade objetiva previsto no Art. 14 do CDC:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (Art. 14, caput, do CDC)

Portanto, o banco responde pelos danos causados aos seus clientes por falhas na prestação de seus serviços, independentemente de ter agido com dolo ou culpa.

Em suma, a adoção da responsabilidade objetiva pelas instituições bancárias no Brasil visa proteger o consumidor, parte vulnerável na relação, e incentivar os bancos a investirem continuamente em sistemas de segurança mais robustos, já que o risco de fraudes é considerado um custo inerente à sua atividade lucrativa.

3.4 A RESPONSABILIDADE OBJETIVA NO CONTEXTO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE CRÉDITO (SCR)

Embora o BC o classifique como um instrumento de supervisão e estatística, a jurisprudência do STJ tem reconhecido sua natureza de cadastro restritivo de crédito. A responsabilidade objetiva das instituições financeiras se manifesta de forma contundente nas “más feitorias” relacionadas ao SCR, especialmente a falta de notificação e a má manutenção dos dados.

3.4.1. A Falta de Notificação Prévia como Ato Ilícito

O cerne da discussão sobre a notificação prévia reside na natureza jurídica do SCR. Uma vez que o STJ o equipara a um cadastro restritivo de crédito (como SPC e Serasa), a lógica do Código de Defesa do Consumidor (CDC) deve ser aplicada.

O Art. 43, § 2º, do CDC, estabelece que:

O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as respectivas fontes. A comunicação deverá ser feita por escrito, no prazo de cinco dias, a contar da solicitação, e a inclusão de novas informações, no prazo de dez dias, a contar da data da inclusão. (Art. 43, § 2º, do CDC, com redação dada pela Lei nº 12.414/2011)

A ausência de qualquer comunicação por parte da instituição financeira, antes da inclusão de informações de “prejuízo” no SCR, pode ser interpretada como uma falha na transparência e na boa-fé objetiva que rege as relações de consumo.

A falta de notificação prévia causa graves prejuízos ao consumidor, configurando um ato ilícito por omissão:

A. Impossibilidade de Defesa: O consumidor é impedido de tomar medidas imediatas para contestar a dívida, negociar o pagamento ou evitar a inclusão da informação de “prejuízo” no SCR, que é a mais danosa.

B. Restrição Súbita de Crédito: A inclusão no SCR, sem aviso, resulta em uma restrição abrupta e severa ao crédito. O consumidor é surpreendido com a negativa de empréstimos, financiamentos ou cartões de crédito, sem saber a causa exata, o que o coloca em desvantagem negocial e o impede de planejar sua vida financeira.

C. Violação do Direito à Informação: A ausência de notificação viola o direito básico do consumidor à informação clara e adequada sobre os serviços e riscos, conforme o Art. 6º, III, do CDC.

Portanto, a falta de notificação, especialmente em casos de dívidas contestadas ou não consolidadas, é um defeito na prestação do serviço que contribui para o dano, enquadrando-se na responsabilidade objetiva do banco.

3.4.2. Má Manutenção e Inclusão Indevida de Dados

A má manutenção dos dados no SCR é uma grande fonte de responsabilização civil das instituições financeiras. O consumidor que quita sua dívida espera que sua situação seja imediatamente regularizada.

Quando o banco falha em atualizar o sistema, mantendo o cliente "negativado" ou com a informação de "prejuízo" (o que restringe severamente o acesso a novo crédito), ele comete um ato ilícito que gera o dever de indenizar.

Essa inserção da anotação e a subsequente ausência de sua devida atualização, especialmente no que concerne ao registro de alterações pertinentes à atividade do consumidor, tornaram-se práticas reiteradas no âmbito das instituições financeiras.

A responsabilidade do banco decorre da sua obrigação de zelar pela exatidão e veracidade das informações que repassa ao SCR. A instituição financeira é a única responsável pela alimentação do sistema e, portanto, pela correção de qualquer inexatidão.

3.5 PREJUÍZOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE CIVIL

A inclusão ou manutenção indevida no SCR, seja pela falta de notificação em caso de dívida contestada, seja pela má manutenção dos dados após a quitação, causa prejuízos de duas naturezas ao consumidor:

A) Dano Material

O dano material ocorre quando o consumidor comprova que a restrição indevida no SCR o impediu de obter um empréstimo, financiamento ou qualquer outra operação de crédito em condições vantajosas, ou que o obrigou a aceitar condições mais onerosas. A prova do dano material é essencial e deve ser feita caso a caso.

B) Dano Moral

O Dano Moral é o prejuízo mais comum e de mais fácil comprovação. A jurisprudência do STJ consolidou o entendimento de que a inscrição indevida ou a manutenção indevida do nome do consumidor em cadastros restritivos (incluindo o SCR, dada sua natureza restritiva) gera dano moral *in re ipsa*, ou seja, o dano é presumido pela própria ocorrência do fato (Secretaria de Comunicação Social STJ, 2020)

3.6 RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL E A TEORIA DO RISCO

A responsabilização da instituição financeira é objetiva, nos termos do Art. 14 do CDC. A falha na prestação do serviço (má manutenção dos dados ou omissão na notificação) é um defeito do serviço que se enquadra na Teoria do Risco da Atividade.

O banco, ao gerir um sistema de informações de crédito que impacta diretamente a vida financeira de milhões de pessoas, assume o risco de falhas operacionais, de compliance e de segurança de dados. A falta de transparência e a manutenção de dados incorretos no SCR são falhas internas que o banco tem o dever de evitar.

CONCLUSÃO

Ao longo deste trabalho, investigou-se a responsabilidade civil das instituições financeiras pela subversão da finalidade do Sistema de Informações de Crédito (SCR), demonstrando como uma ferramenta concebida para a supervisão macroprudencial do risco de crédito foi convertida, na prática, em um cadastro restritivo em detrimento dos consumidores. A análise perpassou a evolução histórica dos sistemas de informação de crédito no Brasil, desde a extinta Central de Risco de Crédito (CRC)

até a consolidação do SCR, evidenciando a crescente importância desses mecanismos para a estabilidade do Sistema Financeiro Nacional.

O estudo confirmou a hipótese central de que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos decorrentes do uso indevido do SCR. A partir do momento em que o sistema, por sua aplicação prática, assume o caráter de cadastro desabonador, ele passa a ser regido pelas normas protetivas do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Tal entendimento, consolidado pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, impõe às instituições financeiras deveres anexos de cuidado, como a garantia da qualidade e veracidade dos dados, a correção de informações incorretas e a notificação prévia do consumidor antes de registros que possam lhe ser desfavoráveis.

A responsabilidade civil, nesse contexto, fundamenta-se na teoria do risco da atividade, prevista no artigo 14 do CDC. A inserção ou manutenção de anotações indevidas, desatualizadas ou classificadas de forma equivocada no SCR configura falha na prestação do serviço, gerando o dever de indenizar independentemente da comprovação de culpa. O dano moral, por sua vez, é presumido (*in re ipsa*), uma vez que a anotação negativa indevida afeta a honra, a imagem e a credibilidade do consumidor no mercado de crédito, causando-lhe constrangimentos e dificuldades que transcendem o mero aborrecimento.

Conclui-se, portanto, que a subversão da finalidade do SCR pelas instituições financeiras representa uma grave violação dos direitos do consumidor. A responsabilização civil objetiva e a condenação por danos morais presumidos funcionam como mecanismos essenciais não apenas para reparar os prejuízos individuais, mas também para coibir práticas abusivas e garantir que o SCR cumpra sua função original de zelar pela solidez do sistema financeiro, sem penalizar indevidamente a parte mais vulnerável da relação de consumo. O equilíbrio entre a segurança econômica e a proteção dos direitos da personalidade deve ser o pilar para a atuação de todos os agentes do mercado de crédito.

Diante da complexidade e da constante evolução do tema, sugerem-se pesquisas futuras que aprofundem a análise sobre a eficácia e a aplicabilidade das sanções administrativas impostas pelo Banco Central às instituições financeiras em casos de descumprimento das normas do SCR. Além disso, recomenda-se o

desenvolvimento de estudos comparativos com modelos de sistemas de informação de crédito adotados em outros países, especialmente no que diz respeito às melhores práticas de proteção e notificação do consumidor, a fim de fornecer subsídios para um eventual aprimoramento da regulamentação brasileira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAUJO, Diogo Gomes. Sistema de informações de crédito no Brasil: Desafios e Benefícios (1994 – 2009). [S. l.: s. n.], 2009.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Circular nº 3.909, de 16 de agosto de 2018. Estabelece diretrizes para controles internos das instituições financeiras. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 ago. 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 85, de 29 de abril de 2021. Dispõe sobre a política de segurança cibernética das instituições financeiras. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 abr. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 3.954, de 24 de novembro de 2011. Dispõe sobre o Sistema de Informações de Crédito (SCR). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 nov. 2011.

BRASIL. Código Civil. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Brasília, DF: Presidência da República, 2002.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Conselho Monetário Nacional. Resolução nº 2.390, de 22 de maio de 1997. Dispõe sobre a criação de sistema de informações de créditos. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 mai. 1997. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O&numero=2390>.

BRASIL. Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001. Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras. Brasília, DF: Presidência da República, 2001.

BRASIL. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias. Brasília, DF: Presidência da República, 1964.

BRASIL. Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. Brasília, DF: Presidência da República, 2003.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de responsabilidade civil. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN). Resolução nº 4.893, de 26 de fevereiro de 2021. Dispõe sobre a política de segurança cibernética das instituições financeiras. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1 mar. 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (3. Turma Cível). Acórdão n. 2017859. Apelação Cível n. 0732501-48.2024.8.07.0003.

Relatora: Desembargadora Fátima Rafael. Julgado em: 03 jul. 2025. Diário de Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 24 jul. 2025. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/dano-moral-no-tjdft/cadastro-de-inadimplentes/cadastro-indevido-no-sistema-de-informacoes-de-credito-scr-dano-moral>.

Flocca, Demian. OFERTA DE CRÉDITO E O RECENTE CRESCIMENTO DO BRASIL. Revista de Gestão, Finanças e Contabilidade, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 1-18, ago. 2022. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/cgpc/article/view/90291/86604>.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil: responsabilidade civil. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

GOIÁS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. XXXXX20238090173. Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. INSCRIÇÃO NO SCR/SISBACEN SEM PRÉVIA NOTIFICAÇÃO. DEVER DE INDENIZAR. RECURSO PROVIDO. [Relator não especificado]. [S.l.], [s.d.]. Disponível em: [INSERIR A URL COMPLETA DO ACÓRDÃO AQUI].

LISTA Negra dos Bancos - O que é e como consultar. Jusbrasil, 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/lista-negra-dos-bancos-o-que-e-e-como-consultar/1247918311>.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (MPF). Entenda a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Disponível em: <https://www.mpf.mp.br/lgpd>.

NAS RELAÇÕES de consumo, a responsabilidade do fornecedor é, em regra, objetiva? TJDFT, 2023. Disponível em:

<https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/jurisprudencia-em-perguntas/onus-da-prova-direito-do-consumidor/responsabilidade-civil/nas-relacoes-de-consumo-a-responsabilidade-do-fornecedor-e-objetiva-fundada-na-teoria-do-risco-do-negocio-atividade>.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código civil comentado. 14. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

OAB CAMPINAS. LGPD e o impacto no setor bancário e financeiro. Disponível em: <https://www.oabcampinas.org.br>.

RESPONSABILIDADE Civil Objetiva e Subjetiva: Diferenças relevantes. Estratégia Concursos, 2020. Disponível em:

<https://www.estrategiaconcursos.com.br/blog/responsabilidade-civil-objetiva-subjetiva/>.

RESPONSABILIDADE Civil: Resumo Doutrinário e principais apontamentos. Jusbrasil, 2016. Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/responsabilidade-civil-resumo-doutrinario-e-principais-apontamentos/405788006>.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). Súmula nº 359. Cabe ao órgão mantenedor do cadastro de proteção ao crédito a notificação do devedor antes de proceder à inscrição. Diário da Justiça Eletrônico, 13 out. 2008.

TARTUCE, Flávio. Manual de direito civil: volume único. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.