



A coevolução do “roubo de identidade” e dos sistemas de pagamento¹
(*The coevolution of 'identity theft' and payment systems*)

Benoit Dupont²
Universidade de Montreal

Resumo:

Em um artigo tornado um clássico da criminologia, Edwin Sutherland sublinhava desde 1940 os benefícios recíprocos que poderiam obter os economistas e os criminólogos de uma melhor integração de seus conhecimentos. Mesmo que seu convite à interdisciplinaridade tenha por objeto o crime do colarinho branco, outras formas de delinquência sustentam particularmente tal solicitação, dentre elas o “roubo de identidade”. Após ter examinado na primeira parte deste artigo as ambigüidades e paradoxos que pesam sobre as análises contemporâneas do “roubo de identidade”, eu proponho na segunda parte um quadro de análise alternativo que repousa sobre o conceito de coevolução ligando o “roubo de identidade” tal qual nós conhecemos hoje ao desenvolvimento dos novos meios de pagamento a partir do fim dos anos de 1950. Com o auxílio de dados históricos e econômicos, eu mostro como esta transformação fundamental de hábitos de consumo contribuiu para a emergência de novas oportunidades criminosas, ao desenvolvimento de mecanismos de segurança e de procedimentos privados de regulamento dos conflitos, assim como o declínio de outras formas de delinquência.

Palavras-chave: Roubo de identidade; modos de pagamento; cartão de crédito; coevolução; oportunidades criminosas.

Abstract:

In one of his classical articles, Edwin Sutherland highlighted as early as 1940 the mutual benefits that economists and criminologists could derive from a better integration of their knowledge. Although his interdisciplinary invitation was aimed at white collar crime, other forms of delinquency are particularly well suited to a similar approach, “identity theft” being among them. After having examined in the first section of this article the ambiguities and paradoxes that apply to contemporary analyses of “identity theft”, I offer an alternative analytical framework that relies on the concept of coevolution between “identity theft” as we know it and the development of a new payment system from the late 1950s. By using historical and economics data, I show how this fundamental transformation in consumer habits contributed to the emergence of new criminal opportunities, the development of new security measures and private conflict resolution procedures, as well as the decline of other types of crimes.

Keywords: Identity theft; payment system; credit card; coevolution; criminal opportunities.

¹ Texto publicado na Revista “Criminologie”, vol. 43, no. 2, 2010, pp. 247-268.

² Benoit Dupont é diretor do Centro Internacional de Criminologia Comparada da Universidade de Montreal e titular da Cadeira de Pesquisa do Canadá em segurança e tecnologia. Ele preside também a Associação Internacional de Criminólogos de Língua Francesa. Suas pesquisas portam sobre a governança da segurança, a coevolução do crime e da tecnologia, assim como a pirataria na informática e as políticas de cibersegurança.

Em um artigo tornado um clássico da criminologia, Edwin Sutherland sublinhava, desde 1940, os benefícios recíprocos que poderiam obter os economistas e criminólogos de uma melhor integração de seus conhecimentos. Ele poderia incontestavelmente associar os historiadores a esta aliança intelectual destinada a forjar uma teoria criminológica menos submetida aos estereótipos populares que tendem a simplificar as causas da delinquência e os meios de preveni-la. Mesmo que seu convite à interdisciplinaridade tenha por objeto o crime de colarinho branco, outras formas de delinquência sustentam particularmente tal solicitação, dentre elas o “roubo de identidade”.

Mesmo que o “roubo de identidade” seja frequentemente designado como um crime amplamente conhecido, depois de alguns anos (Finklea, 2009) seu tratamento criminológico permanece muito superficial: primeiramente, a pertinência da terminologia utilizada é de longe uma unanimidade, o que explica porque seria preferível colocar este termo entre aspas em um artigo científico, mesmo que tal abordagem pese no estilo redacional. Em segundo lugar, as pesquisas com as vítimas que procuram medir a extensão do problema são encomendadas majoritariamente pelos fornecedores de produtos ou serviços de segurança, dos quais os interesses particulares dirigem necessariamente as metodologias e as análises. Enfim, a atividade repressiva do Estado sendo reduzida à sua mais simples expressão deste domínio, a fonte tradicional de conhecimentos dos criminólogos (os indivíduos institucionalizados nos estabelecimentos correccionais) é quase nula, o que limita o número de pesquisas sobre os autores deste tipo de fraude e seus métodos.

Percebe-se de duas maneiras os efeitos do déficit de conhecimentos que resulta desses três fatores: observamos, primeiramente, uma propensão das mídias em manter um discurso alarmista quanto à gravidade do problema e suas manifestações. Por um processo de distorção identificado por Stanley Cohen (1972), as mídias tendem a focalizar nas questões mais instrutivas do “roubo de identidade”, e particularmente sobre aquelas que fazem deduzir uma assimetria entre a vulnerabilidade e a impotência das vítimas, de um lado, e a inventividade e expertise dos delinquentes, de outro. Em um tal contexto, os conselhos pródigos dos diversos “experts” são mobilizados para explicar aos consumidores como se proteger, sustentando-se nos conhecimentos anedóticos que raramente refletem a estrutura dos riscos objetivos. Dissuadimos, por exemplo, os internautas de divulgar informações pessoais nos sites de socialização online como o *Facebook*, mesmo que essa fonte de identificação não seja explorada que

de maneira marginal pelos delinquentes. Existem excelentes razões para se exercer certo discernimento no desenvolvimento de sua vida privada, mas a luta contra o “roubo de identidade” não faz certamente parte disso.

Diante de tais limites, é inviável não considerar o “roubo de identidade” como um efeito do modo de explorar a inquietude da opinião pública face à emergência de riscos inerentes ao consumismo dominante das sociedades modernas avançadas (Marron, 2008; Monahan, 2009). Se esta postura crítica tem a imensa vantagem de reintegrar o “roubo de identidade” em um contexto econômico e social mais amplo, ela corre, todavia, o risco de afundar-se sob o peso de seus próprios estereótipos quando invoca argumentos pré-concebidos, tais como as ilegalidades sociais, a flexibilidade excessiva imposta aos empregados sub-qualificados, a estigmatização dos consumidores de produtos supérfluos ou ainda a demonstração dos modos panópticos de governança dos comportamentos individuais para analisar as causas e os efeitos (Monahan, 2009: 169). Contudo, uma aproximação intermediária é possível, o que evita ao mesmo tempo ceder a um alarmismo a-teórico e se perder em um ceticismo refratário completamente empírico. A isso se associa o estudo do “roubo de identidade” à evolução dos sistemas de pagamento nesses sessenta últimos anos, e mais particularmente a generalização dos cartões de crédito e de débito como meio privilegiado de pagamentos. Analisando as condições históricas e econômicas ligadas à desmaterialização dos meios de pagamento, é possível conhecer alguns paradoxos ligados ao “roubo de identidade”, e particularmente as razões pelas quais o Estado manifesta um interesse relativo pelo fenômeno apesar da imposição midiática torná-la seu objeto, ou ainda porque a legitimidade das instituições financeiras não pareçam afetadas, sem levar em conta os prejuízos financeiros consideráveis aos quais estes – assim como seus clientes – estão expostos.

Na primeira parte deste artigo, eu examino assim as ambigüidades e os paradoxos que pesam sobre as análises contemporâneas do “roubo de identidade”. Serão sucessivamente abordadas a imprecisão do termo, a falta de confiabilidade das estatísticas recolhidas a fim de medir sua amplitude, a falta de conhecimentos a propósito dos delinquentes que são os autores e a manutenção da confiança dos consumidores nas instituições financeiras mais expostas. Na segunda parte, eu proponho um quadro alternativo de análise estabelecendo o conceito de coevolução e ligando o “roubo de identidade” tal qual nós conhecemos hoje com o desenvolvimento dos novos modos de pagamento a partir dos anos de 1950. Eu mostro como esta transformação fundamental dos hábitos de consumo contribuiu para a emergência de novas

oportunidades criminosas, ao desenvolvimento de mecanismos de segurança e processos privados de regulamentação dos conflitos, assim como o declínio de outras formas de delinquência.

1. O roubo de identidade: um crime paradoxal

O termo “roubo de identidade” aparecera na metade dos anos de 1990, quando as associações norte americanas de defesa dos consumidores e de proteção da vida privada se alarmaram com a multiplicação de casos de fraude baseando-se na aquisição abusiva e na manipulação dos dados pessoais das vítimas, e na dificuldade que estes tinham em se fazer reconhecer como tais pelas instituições policiais, judiciárias e financeiras (Cavoukian, 1997; Newman et McNally, 2005: 2). A existência legal do roubo de identidade fora sancionada pela primeira vez nos Estados Unidos em 1998 pelo voto de uma lei federal (*Identity theft and assumption deterrence act*) permitindo criminalizar a transferência ou uso de informações pessoais para fins ilegais (Saunders et Zucker, 1999; Pontell, 2009: 264). No Canadá precisou-se esperar outubro de 2009 para que uma lei viesse modificar o Código Penal a fim de incluir a infração do roubo de identidade (art. 402.2), destinado a reprimir as etapas preparatórias (obtenção, posse, transferência ou venda de informações identificadoras) desse crime. Entretanto, se tal atividade legislativa facilitou consideravelmente o trabalho dos policiais e procuradores, os pesquisadores permaneceram com a dificuldade aparentemente insolúvel de definir de maneira coerente uma múltipla prática de delito muito heterogênea (Newman et McNally, 2005: iv), da qual algumas puderam ser analisadas desde os anos de 1980 sem jamais fazer referência a esta terminologia (Tremblay, 1986).

a. Uma terminologia contestável

O termo “roubo de identidade” é, com efeito, particularmente mal escolhido para designar as atividades fraudulentas complexas que a ele são associadas. A palavra “roubo” induz primeiramente ao erro, porque ela implica a impossibilidade para a vítima de aproveitar da coisa que foi roubada (assimilável ao resultado de um jogo de soma nula), enquanto que o “roubo de identidade” se caracteriza ao contrário pela exploração simultânea de elementos identificadores da vítima por ela e pelo delinquente

(Koops et al., 2009:11). Dito de outro modo, as conseqüências negativas do uso ilegal dos dados identificadores da vítima não a privam de sua identidade. Ademais elas perdem momentaneamente o prazer de algumas vantagens instrumentais como os pontos de crédito e a capacidade de emprestar dinheiro do banco. Seria, portanto mais justo fazer referência a um “empréstimo de identidade” (Jones e Levi, 2000: 1) ou a uma “manipulação da identidade”, o roubo só diz respeito aos documentos identificadores que podem ser facilmente substituídos, das informações pessoais que permitem o acesso a diversos serviços, e em alguns casos, de ter fiadores confiáveis nas instituições bancárias.

Por outro lado, a declinação da palavra “identidade” no singular conduz ao entendimento do que constitui um conjunto homogêneo e coerente de características que permitem estabelecer a individualidade. Ou, a identidade de uma pessoa se compõe mais de um agregar díspar de elementos identificadores atribuídos (o status matrimonial) ou mesmo escolhido (um identificador e uma senha para acessar uma conta online) (Jones e Levi, 2000: 3; Koops et al., 2009: 4) que dispõem de um potencial muito variável de exploração pelos fraudadores. Se desejarmos conservar o termo “roubo”, este deve se referir aos elementos identificadores em toda sua diversidade ao invés de uma identidade singular.

Diante de tal imprecisão terminológica, seria preferível designar o encadeamento das fases de aquisição, de transformação e de exploração fraudulentas dos elementos identificadores como “crimes ligados à identidade”. Entretanto, a adoção generalizada pela imprensa escrita e as mídias eletrônicas do termo “roubo de identidade” parece hoje irreversível.

b. Das estatísticas à confiabilidade frágil

O discurso midiático sobre o “roubo de identidade” é essencialmente alimentado pelas estatísticas do qual a confiabilidade merece ser atentivamente examinada. De fato, diante das poucas estatísticas oficiais disponíveis, a medida do fenômeno é principalmente assegurada pelos interesses privados. O desinteresse relativo das autoridades governamentais se explica em parte pela falta de uma penalidade criminal acompanhada geralmente (mas não sistematicamente) de formulários de recolhimento da estatística policial e judiciária (Pontell, Brown e Tosouni, 2008), mas também pela reticente emergência de uma forma de delinquência muito crescente contra a qual poucos recursos repressivos podem efetivamente ser mobilizados. Por outro lado,

alguns estudos financiados pelo orçamento público (Baum, 2006; Dupont, 2008; Sproule e Archer, 2008) são raramente reconduzidos, o que impede de se analisar a evolução do fenômeno no tempo.

O que o espaço estatístico deixa vago é, portanto ocupado pelas empresas privadas que encomendam pesquisas da qual a consultora é pagante, que são utilizadas como argumento de comercialização de alguns produtos e serviços para a proteção da identidade. Assim, a versão completa dos resultados da pesquisa da empresa *Javelin Strategy and Research* é oferecida a venda por 3000 dólares³, além de ser financiada pelos atores do setor bancário como *Fiserv Wells Fargo*. A primeira versão dessa pesquisa anual data de 2003, e se refere, por conseguinte, ao instrumento de medida do “roubo de identidade” muito freqüentemente citado nas mídias. Neste contexto, o declínio do número de vítimas observado por *Javelin* entre 2003 e 2007 tem um sentido particular que não deve aborrecer aos comanditários corporativos da pesquisa. No Quebec, a pesquisa tornou pública em março de 2008 pela *Sigma Assistel*, uma filial da companhia de seguros *Des jardin Sécurité financière*, a insistência nas conseqüências negativas do “roubo de identidade”, como a restrição do acesso ao crédito ou ainda o stress induzido pelas tentativas de restauração da identidade. O fato de a *Sigma Assistel* oferecer um serviço de “assistência ao roubo de identidade” não é evidentemente fruto do acaso. Na França, a primeira pesquisa de usurpação da identidade (o termo privilegiado no hexágono) fora publicada em 2009 financiada pela *Fellowes*, uma empresa americana fabricante e distribuidora de fragmentadoras (ou trituradoras) de documentos.

Os problemas associados às pesquisas sobre o “roubo de identidade” não têm relação unicamente com a direção inerente dos que financiam sua realização e difusão. Eles se confundem também com as ambigüidades terminológicas descritas mais acima. De fato, na falta de definição clara e conhecida de todos, as testemunhas não associam necessariamente algumas fraudes das quais elas foram vítimas a um “roubo de identidade”. A título de exemplo, na pesquisa realizada no Quebec (Dupont, 2008), somente 2,5% das pessoas interrogadas afirmaram ter sido vítimas de um “roubo de identidade” (que lhes tinha sido definida como uma “fraude que consiste na coleta e uso de informações pessoais com o desconhecimento e sem autorização da vítima, e este, para fins geralmente criminosos”) no curso dos doze meses anteriores, enquanto que quatro etiquetas correspondendo a principais técnicas empregadas pelos delinqüentes (utilização fraudulenta de um cartão de pagamento, utilização de elementos

³ <https://www.javelinstrategy.com/Brochure-170#DownloadReport>, consultada em 10 de abril de 2010.

identificadores para obter as facilidades de crédito, acesso fraudulento às contas bancárias online, e obtenção fraudulenta de serviços não financiados) permitem antes pensar que a cifra real era de 5,7%, ou seja, um pouco mais do dobro da porcentagem inicialmente declarada⁴. Esta pequena experiência confirma que uma proporção significativa das vítimas está, assim, ausente das pesquisas que buscam as características do termo “roubo de identidade” recolhidas no uso corrente e na significação precisa e associada no seio da população.

c. O delinqüente desconhecido

Se as pesquisas produzem-se em intervalos regulares a fim de estabelecer o número e o perfil das vítimas, assim como os riscos e os prejuízos aos quais estes estão expostos, os delinqüentes são, ao contrário, quase totalmente abandonados pelos pesquisadores. Como diz Marron (2008: 34) este crime “sem causa” se vê dotado de uma existência autônoma que não impede observações que possam diminuir o valor alegórico. Os experts do setor privado não deixam de utilizar o mecanismo que constitui a falta de dados para impor sua própria representação dos ladrões de identidade: pertencendo a redes estruturadas – quando eles não estão ligados ao temível crime organizado, esses super-delinqüentes operando em escala mundial e mobilizando competências técnicas fora das normas para procurar milhões de identidades que seriam em seguida revendidas nos mercados clandestinos, onde os números de cartões de crédito e os códigos de acesso das contas bancárias mudam no curso determinado pelas leis de oferta e demanda (ver a título de exemplo Berinato, 2007; Symantec, 2008; Thibodeau, 2008).

Mesmo que algumas apreensões fortemente mediatizadas⁵ venham periodicamente reforçar o mito do super-utilizador (Ohm, 2008), a maioria dos delinqüentes envolvidos nos “roubos de identidade” e interpelados pelas forças de ordem exibem um perfil muito comum (Allison et al., 2005; Copes e Vieraitis, 2007; Gordon et. Al., 2007). Uma análise das características de 867 acusados realizadas a partir de informações publicadas pela imprensa norte americana entre janeiro de 2008 a dezembro de 2009 demonstra que os modos de operação privilegiados são de natureza muito rudimentar. De fato, os delinqüentes só agem em 72,7% dos casos, e suas

⁴ Este afastamento é também problemático para as campanhas de prevenção do “roubo de identidade”, porque ela faz ouvir que uma parcela importante da população não é considerada, mesmo ela estando exposta aos riscos associados a esta terminologia.

⁵ Conforme Albert Gonzalez, responsável pelo roubo de várias dezenas de milhões de números de cartões de crédito (Stone, 2008).

técnicas de aquisição de elementos identificadores se apóiam na operação de um exame técnico muito desenvolvido, porque quase metade dos casos (46,3%) implica o roubo físico de carteiras e bolsas, enquanto que a utilização fraudulenta de dados informatizados aos quais os fraudadores têm acesso no quadro de seu emprego legítimo representa 29,9% das atividades. As técnicas de pirataria abundantemente depreciadas na imprensa, como a *hameçonnage*⁶ (o ‘*phishing*’) ou o desenvolvimento de *botnets*⁷, só foram utilizados por 6,9 dos indivíduos detidos. A Internet não está tão presente na etapa da exploração fraudulenta, porque as duas técnicas privilegiadas pelos delinquentes para extrair um ganho de elementos identificadores são obtidas na compra com auxílio de cartão de pagamento roubado ou fraudado (41,7%) e a retirada de espécies das agências bancárias (20,2%). Esta simplicidade dos meios utilizados não impede a possibilidade de lucro substancial, a média dos montantes obtidos pelos indivíduos detidos elevou-se a 26.793 dólares, o que dá a esta atividade um rendimento muito favorável.

Assim, longe de ser o atributo de uma nova categoria de criminosos internacionais dotados de competência singular, o “roubo de identidade” permite a pequenos delinquentes muitas oportunidades de se diversificar em direção a atividades com pouco risco e muito favoráveis.

d. A confiança do consumidor

A grande parcela da população vítima a cada ano de um “roubo de identidade” se explica, portanto, em parte, se julgarmos pelos resultados da seção anterior, pela relativa facilidade com a qual os elementos identificadores podem ser obtidos e fraudulentamente convertidos em vantagens pelos delinquentes sem competências particulares. Nesse contexto, seria lógico pensar que a confiança da população nas instituições bancárias, particularmente expostas a este tipo de fraude, tivesse um declínio acentuado. Portanto, os resultados da pesquisa realizada no Quebec (Dupont, 2008: 23) contradizem essa intuição: os bancos, ao contrário, figuram no topo da lista das instituições nas quais os cidadãos depositam sua confiança a fim de os proteger

⁶ N. do Tradutor: Optamos pela grafia da palavra em francês e seu uso no inglês. A *hameçonnage* (palavra de uso corrente no Quebec – na França é *phishing*) ou *phishing* é a configuração falsa de uma página web ou o envio de mensagem eletrônica (spam) em que se solicitam aos usuários da Internet informações pessoais, endereço de email ou senha para uso fraudulento.

⁷ N. do Tradutor: Botnet é um termo associado ao uso de software malicioso.

contra o “roubo de identidade” e a cibercriminalidade (68,5 % de confiança), em relação à polícia (66,5%) e os organismos de proteção dos consumidores (66%).

Este paradoxo aparente representa uma das linhas de interpretação do “roubo de identidade”, não mais somente um fenômeno puramente criminológico que pode explicar mecanicamente pela convergência de alvos atrativos, do delinqüente motivado e ausência das guardas competentes, mas também como uma consequência das transformações econômicas e sociais muito mais profundas modificando durante muito tempo as oportunidades criminosas (Cohen e Felson, 1979: 593).

2. A coevolução do roubo de identidade e dos sistemas de pagamento

Na medida em que mais de dois terços dos casos de “roubo de identidade” implicam a utilização fraudulenta de cartões de crédito ou de débito (Dupont, 2008; Pontell, Brown e Tosouni, 2008), uma análise da história e das características deste meio de pagamento tornado onipresente na nossa vida cotidiana e indispensável a fim de identificar as oportunidades criminosas que tem acompanhado seu desenvolvimento, assim como aquelas das quais ele causou a extinção. Um sistema de pagamento é geralmente definido como “o conjunto de disposições jurídicas, de contratos e de soluções tecnológicas permitindo a transferência de valores entre várias partes com a finalidade de atender os objetivos específicos desses fins” (Morris e Korosec, 2005: 19). A história da desmaterialização dos sistemas de pagamento começa no século VII antes de nossa era, com a invenção pelos Lídios das peças de moedas metálicas que permitem a emergência de uma unidade de cálculo e a constituição de um sistema de troca de valores líquidos. O desenvolvimento dos bilhetes de troca no século XII no norte da Itália permite a instalação de uma rede bancária que facilita o acesso dos empreendedores do crédito. Mesmo que encontremos o traço dos primeiros bilhetes de banco na China no fim do século VII (Ferguson, 2008: 28), a Europa só se conduz decisivamente a essa terceira inovação no século XVII. Isso traduz uma promessa de redenção do emissor a seu portador retirando de circulação uma quantidade importante de moedas metálicas (Evans e Schmalensee, 2005). Na América do Norte, é em 1690 que vemos aparecer a moeda em papel em Massachusetts, a fim de pagar os esforços da guerra para capturar a fortaleza do Quebec. A informatização progressiva do sistema bancário no início da segunda metade do século XX resulta no processo de desmaterialização do dinheiro, porque o fluxo financeiro abandona o suporte do átomo e tomando a forma da transferência dos elétrons. Se essas quatro grandes evoluções

foram, antes de tudo, guiadas pela vontade fluida das trocas econômicas, cada uma delas se viu confrontada com os riscos criminais específicos que suscitaram reações e adaptações em matéria de segurança.

a. O desenvolvimento dos cartões de pagamento

A idéia do cartão de crédito é geralmente atribuída a Frank McNamara um homem de negócios, que a teria tido em 1950 após uma refeição abundantemente regada com os clientes em um restaurante nova-iorquino da moda. Quando a conta lhe fora apresentada, ele fora humilhado ao constatar que ele não dispunha suficientemente de dinheiro em espécie e deveria pedir a sua esposa (que não estava acostumada a essas libações) de lhe emprestar com urgência a quantia restante. A fim de evitar que esta deplorável situação se reproduzisse, e pressentindo uma ocasião de negócios inexplorada, ele fundara no mesmo ano o *Diners Club*, cujo objetivo era de permitir aos membros de organizar suas faturas de restaurantes em um único pagamento mensal (Chutkow, 2001: 59). Todavia, o autor americano Edward Bellamy publicou em 1888 um romance prevendo se desenvolver no ano 2000 em uma sociedade igualitária onde o dinheiro tinha desaparecido e teria sido substituído por cartões de crédito que permitiram responder a todas as necessidades materiais da população (Drury e Ferrier, 1984: 4). Desde o início do século XX, as cadeias de estação-serviço e numerosos magazines americanos e canadenses oferecem a seus melhores clientes cartões privativos metálicos ou plastificados que procuram facilitar o pagamento (Biegelman, 2009: 16; Banque du Canada, 2008: 90). No entanto, é o surgimento da sociedade do consumo e do turismo em massa o período de euforia econômica que sucedeu a Segunda Guerra Mundial, que permitiu o verdadeiro progresso do cartão de crédito como meio de pagamento universal. A partir do *Diners Club*, *American Express* lança um cartão em 1958 (Grossman, 1987: 23), seguido no mesmo ano pelo *Bank Americard* que tomou o nome de *Visa* em 1976 (Chutkow, 2001). No Canadá, o cartão *Bank Americard* fora introduzido sob licença em 1968 por uma cooperativa-competitiva de quatro grandes bancos (CIBC, Banque Royale, Toronto Dominion e Banque Nationale) sob o nome de *Chargex* (Chutkow, 2001). Os bancos franceses tinham, por sua parte, começado a oferecer os cartões de crédito a seus clientes em 1967 sob o nome de *Carte Bleue* (Chabrier, 1968).

Se os cartões de crédito encontraram no seio da população um sucesso imediato, sua viabilidade financeira será inicialmente problemática para os bancos emissores que

tiveram perdas colossais. De fato, o modelo comercial sobre o qual repousa o cartão de crédito não responde às condições de funcionamento dos mercados clássicos. Os economistas utilizam o conceito de “mercado bilateral” para explicar seu funcionamento. A característica principal de um mercado bilateral é que o vendedor deve satisfazer dois grupos distintos de clientes, que tiram um proveito mútuo de sua relação pelo intermédio do vendedor (Evans e Schmalensee, 2005: 135). No caso dos cartões de crédito, os clientes dos bancos emissores são os detentores dos cartões e os comercializam. Os detentores do cartão se beneficiam de uma fatura que retarda as despesas o que lhe permite financiar um estilo de uma vida de instantânea gratificação, de uma proteção contra a perda e o roubo a um nível pré-definido, e podendo igualmente aceder aos sistemas de fidelidade que lhe dão a impressão de obter uma melhor qualidade de serviço. Por outro lado, os comerciantes são protegidos contra a falta de pagamento dos consumidores (cheques sem fundo ou contas suspensas), transferindo a uma terceira parte o financiamento das vendas não podendo ser pagas imediatamente, alegando incompatibilidades, reduzindo sua exposição aos riscos de roubo e de malversação inerentes da manipulação de dinheiro e cheques, e podendo aceder a informações detalhadas sobre os detentores dos cartões que são os clientes desejáveis, porque já aprovados pelas instituições bancárias emissoras (Morris e Korosec, 2005; Arango e Taylor, 2008).

Entretanto, para colocar tal mercado em funcionamento, uma massa crítica de detentores de cartões e de comerciantes aceita estes cartões como de acordo. De fato, é difícil convencer os comerciantes de aceitar os cartões (e os custos aferidos) se estes só são utilizados por um número limitado de clientes potenciais, os quais não terão nenhum interesse de manter um novo meio de pagamento que não o universalmente aceito, como é o dinheiro. A fim de resolver este dilema, os bancos emissores inundaram o mercado de cartões pré-aprovados que foram distribuídos sem verificação de condições de crédito a um conjunto de clientes existentes. Esta aproximação comercial agressiva se traduziu em perdas financeiras de mais de dezenas de milhões de dólares causadas por uma acumulação de contas de débitos suspensas, ameaçando a sobrevivência deste novo meio de pagamento (Grossman, 1987: 286; Chutkow, 2001).

b. A emergência das novas oportunidades criminosas

Os fraudadores também compreenderam muito rapidamente o maná que podia representar o lançamento dos cartões de crédito. A distribuição por via postal dos novos

meios de pagamento, ativados por seus emissores, abria a via para roubos massivos na postagem, a corrupção dos empregados dos correios, a revenda de cartões assim obtidos no mercado negro ou sua utilização no comércio onde os cúmplices tinham sido recrutados (Chabrier, 1968; Chutkow, 2001). Nos Estados Unidos, a *Better Bureau* assim estimava que mais ou menos 300.000 cartões tinham sido roubados em 1967, e evoluíra a 1,2 milhões o número de cartões “perdidos” que eram, todavia, objeto de uso ocasional (Chabrier, 1968: 69), enquanto outras estatísticas deixavam entender que o prejuízo financeiro ligado à fraude do cartão de crédito se mostrava em torno de 100 milhões de dólares em 1969 (Bielgeman, 2009: 18). Na ausência de sistemas informatizados de gestão das transações, os procedimentos para ultrapassar os limites de despesas autorizadas se faziam por telefone com o funcionário do banco emissor, o que podia durar muitos minutos, tanto quanto uma eternidade em um contexto de negócio em que o objetivo é o de concluir a venda tão rapidamente quanto possível. Quanto aos números de cartões roubados ou em falta de pagamento, eles eram distribuídos cada mês aos comerciantes na forma de “listas negras” que se transformaram também rapidamente em anuários de telefone, o que rendia uma consulta de restrição a venda. A fim de lutar contra esta epidemia de fraude, muitas adaptações legislativas e tecnológicas foram produzidas.

Primeiramente, o congresso americano votara em 1970 uma lei proibindo o envio não solicitado de cartões de crédito, a fim de eliminar os riscos ligados às práticas abusivas de emissão das instituições financeiras. Essa restrição do enquadramento regulamentar teria sido impossível sem a pressão das associações de consumidores. Ela ilustra a responsabilidade indireta dos bancos na criação de condições favoráveis à fraude, a racionalidade do lucro entrando em concorrência com aquela da segurança em um contexto econômico muito dinâmico, onde a aquisição de novos clientes é julgada prioridade a fim de conquistar novas partes do mercado. Em paralelo, investimentos consideráveis foram feitos por duas grandes cooperativas (*Visa e Mastercard*) que se dotaram de sistemas informatizados capazes de detectar as tentativas de fraude e as prevenir. Assim, o sistema BASE 1 do Visa, no qual o desenvolvimento em 1973 custara 3 milhões de dólares, fazendo os bancos economizarem 30 milhões de dólares em perdas financeiras ligadas à fraude dos primeiros anos de sua utilização (Chutkow, 2001 : 158). No ano seguinte, Mastercard ativa seus próprios sistemas *Bank Net* e *I-Net* (Evans e Schmalensee, 2005: 74). A introdução sucessiva da pista magnética no verso do cartão, dos códigos de verificação (cvv1 e cvv2), de hologramas, de um criptograma ou mais recentemente de um microprocessador contendo dados criptografados (o chip

microprocessador) devem ser interpretados na lógica de um mercado bilateral. Em tal contexto, os mecanismos de prevenção da fraude destinados a proteger os detentores de cartões não devem só pesar sobre os comerciantes forçados aos excessos que diluíram a facilidade de utilização que caracterizava esse meio de pagamento, a menos que os níveis de fraude atingissem o equilíbrio global do mercado em si ameaçado. Este tipo de risco torna-se endêmico quando os bancos emissores descuidam dos critérios e procedimentos de acesso ao crédito, quando eles inventam e colocam no mercado novos produtos financeiros facilmente explorados pelos delinqüentes (Tremblay, 1986), ou quando as contra-medidas permitem neutralizar as tecnologias de segurança difundidas rapidamente entre os fraudadores.

Contrariamente ao que deixa entender o discurso dominante sobre o “roubo da identidade”, este tipo de fraude não tem nada de muito novo nem de muito misterioso. Ela tem verdadeiramente tomado proporções consideráveis desde a segunda metade dos anos de 1960, seguida da introdução do novo sistema de pagamento pelo cartão de crédito. Por outro lado, as oportunidades criminosas que decolam desta inovação econômica não são estáveis. Elas dependem em grande parte de procedimentos e de tecnologias associadas à emissão e à utilização dos cartões, que são eles mesmos parcialmente determinados pelos níveis de fraude, mas também e, sobretudo, pelas exigências mercantis que chegam algumas vezes a corroer a segurança das transações. Nesta perspectiva, os níveis de delinqüência são em grande parte determinados pelos resultados desta interação recíproca entre o sistema de pagamento por cartão e as fraudes, que lhes testam constantemente as fraquezas.

A utilização parcimoniosa das estratégias de prevenção pelos emissores de cartões se explica pela necessidade de preservar a fluidez das transações e das trocas. Entretanto, isto não significa que eles permaneçam passivos frente aos riscos dos abusos que ameaçam a legitimidade do sistema de pagamento, e por extensão seus lucros financeiros.

c. O funcionamento dos mecanismos privados de regulação dos conflitos

A resposta das três grandes empresas de gestão (*Visa, Mastercard e American Express*) deve, de preferência, ser observada no funcionamento de um sistema muito elaborado de resolução dos conflitos. De fato, a complexidade do sistema de pagamento posto em funcionamento no início dos anos de 1950 se traduz pela fragmentação dos papéis e a multiplicação dos atores organizacionais que participam de seu

funcionamento. O ecossistema dos pagamentos por cartão se compõe a título de empresas de gestão, de bancos que emitem os cartões, das empresas que fornecem serviços aos emissores (especialmente pela linha dos dossiês de crédito e de instrumentos de avaliação dos riscos representam os detentores), dos “compradores” que fornecessem aos comerciantes os equipamentos e os serviços requeridos para tratar dos pagamentos, dos comerciantes e dos portadores de cartões.

Como nós bem vimos na seção anterior, esta complexidade e a estrutura particular do mercado assim criou inúmeras ocasiões de fraude e de abuso. A fim de resolver prontamente os conflitos que não param de se manifestar, os mecanismos privados de regulação foram integrados ao sistema de pagamento pelas empresas de gestão (Morriss e Korosec, 2005). Concretamente, os clientes que contestam uma transação dispõem de recursos junto à instituição emissora de seu cartão de crédito, e podem esperar obter uma regulamentação de sua reclamação no prazo de algumas semanas – ou de alguns meses para os casos mais difíceis. Este processo de regulamentação é caracterizado por trocas de informação muito estruturadas entre as partes, que permitem detectar muito rapidamente os atores que exploram o sistema em uma lógica contrária ao interesse coletivo. Assim, os comerciantes que fazem um número elevado de reclamação se expõem a uma elevação das taxas de gestão que eles devem pagar ou a uma retirada de seus privilégios de acesso à rede, assim como os portadores que acumulam um número considerável de reclamações vêem sua reputação manchada e podem expor-se ao aumento de juros aplicado aos dividendos. Por outro lado, os que perdem assumem os custos da transação contestada o que se constitui em um poderoso mecanismo de controle dos abusos.

Tal sistema tem como objetivo implícito limitar a implicação das instituições judiciárias nos processos de resolução dos conflitos. Suas modalidades de funcionamento se opõem, aliás, sobre numerosos pontos que caracterizam as disputas referidas diante dos tribunais. Podemos sublinhar, por exemplo, o fato em que os procedimentos são conduzidos por não-juristas, o que limita os recursos no jargão técnico ou a impressão de assimetria da expertise entre as partes e a autoridade judiciária. Os procedimentos são também conduzidos por telefone ou por correspondência, o que aperfeiçoa o dispositivo do sistema de resolução e não impõe às partes a obrigação de se deslocar e de estar presentes ao mesmo tempo no mesmo lugar. Se ela viola numerosos princípios da justiça processual, este sistema de resolução se distingue, todavia, por sua eficácia e sua rapidez, assim como por sua capacidade de adaptação aos comportamentos estratégicos detectados em algumas partes. Estas

modalidades particulares de regulação do conflito explicam, em grande parte, a satisfação e a confiança manifestada pela opinião pública para com as instituições financeiras, mesmo com um volume de fraude muito elevado.

d. A extinção das oportunidades criminais “tradicionais”

Assim, o crescimento inegável do “roubo de identidade” só pode ser incluído na transformação dos modos de consumo, tornado possível pela invenção do cartão de pagamento. A posição hegemônica obtida por este último sistema de pagamento em comparação com os mais antigos como o papel moeda ou os cheques explica em grande parte o interesse que têm os delinquentes e os fraudadores. À medida que uma proporção crescente das transações migra em direção aos cartões de pagamento, assistimos a uma transferência de oportunidades criminosas que exploram as numerosas falhas técnicas e procedimentos inerentes à desmaterialização dos fluxos financeiros. No Canadá, a associação *Interac* que gere o sistema de pagamento por débito direto estima que 76% das transações comerciais efetuadas em 2008 foram reguladas com auxílio de cartões de débito ou de crédito, as espécies aproximadamente 22% das compras. Por contraste, dez anos antes (1997), as compras em espécie representavam perto da metade dos negócios (*Interac*, 2009). O Banco do Canadá chega por cálculos diferentes aos mesmos resultados, e conclui que os meios de pagamento eletrônicos estão em via de substituir de maneira permanente os bilhetes nos pagamentos parcelados (Taylor, 2006: 30). O volume de cheques é negligenciado, mas ele permanece um valor⁸ significativo, especialmente em razão de sua utilização quase sistemática para pagar algumas despesas importantes da vida cotidiana, como o aluguel ou o acesso a alguns serviços básicos (eletricidade, telefone, serviços públicos, etc.). Seria surpreendente os delinquentes não tirarem vantagens desta evolução dos hábitos de consumo e não terem se adaptado a este novo ambiente.

A questão que os criminólogos devem se colocar neste contexto não é a de saber o número de “roubos de identidade” que tem um crescimento fulgurante, o que em si não nos ensina grande coisa, mas de confrontar a amplitude das fraudes constatadas com o volume de transações financeiras realizadas por meio dos cartões de pagamento. Assim, o montante das fraudes de cartão de crédito registradas pela Associação dos Bancos Canadenses para ao ano de 2009 poderia parecer considerável com as perdas de

⁸ Ver especificamente as estatísticas sobre o volume e o valor dos efeitos do papel e do eletrônico tratados pelos membros da Associação canadense de pagamentos de 1990 no site internet do seguinte endereço: http://www.cdnpay.ca/publications/ACS_percent_fr.asp (consultado em 22 de junho de 2010).

mais de 350 milhões dólares, mas limitada às estatísticas globais de utilização desse meio de pagamento, ela só representava 0,13% dos 264 milhões de dólares das transações efetuadas⁹. Por comparação, as taxas de perda não atribuídas às contas suspensas (falta de pagamento das faturas para além de um período de 90 dias) se elevava, no mesmo período, a 5,38% das vendas em curso. De fato, o risco de fraude parece muito mais controlado que o risco inerente à distribuição do crédito para consumo. No que diz respeito aos cartões de débito, a taxa das perdas com a fraude é sensivelmente idêntica com um pico em 2009 de 0,08% do montante das transações realizadas¹⁰. Vê-se assim que o “roubo de identidade” está ainda longe de colocar em questão a viabilidade do setor bancário, mesmo que os ganhos produzidos pelos fraudadores estejam longe de ser negligenciados.

Por outro lado, esta migração criminosa natural em direção aos meios de pagamento dominantes tem por efeito externalidades¹¹ positivas que são raramente levadas em conta nas análises sobre o impacto do “roubo de identidade”. De fato, o declínio da moeda em espécie e do cheque se traduziu pelo recuo concomitante das formas de delinquência associadas à circulação desses meios de pagamento. A utilização fraudulenta de cheques foi também dividida por seis, entre meados dos anos de 1980, onde se observava um pouco mais de 300 processos por 100.000 habitantes (Centro Canadense de Estatística Jurídica, 2005: 9). Quanto aos roubos qualificados nos estabelecimentos comerciais (incluindo os bancos e o comércio), que se caracterizam pelo recurso (ou a ameaça do recurso) à violência desmedida a fim de obter rapidamente uma quantidade importante de dinheiro, conheceram uma diminuição de 34% no curso dos últimos dez anos, enquanto que no comércio nos lugares públicos (+8,3%) e nas residências (+24,7%) aumentaram durante o mesmo período (Dauvergne, 2010: 19). Tal diferença reflete certamente uma menor disponibilidade de dinheiro líquido nos estabelecimentos comerciais, causada pelos recursos mais frequentes dos meios de pagamento eletrônico.

Se o “roubo de identidade” parece, portanto, também favorecer as ocasiões criminosas gerais pela aparição e adoção generalizada dos cartões de crédito e de débito, a nova ecologia dos meios de pagamento provocou a extinção programada das

⁹ Ver as estatísticas sobre a fraude por cartão de crédito (2009) e as estatísticas sobre os cartões de crédito (2009) disponíveis no site da Associação dos Bancos Canadenses no seguinte endereço: <http://www.cba.ca/fr/component/publication/69-statistics> (consultado em 22 de junho de 2010).

¹⁰ Segundo os índices da associação *Interac* no seguinte endereço: <http://www.interac.ca/media/stats.php> (consultado em 22 de junho de 2010).

¹¹ N. do Trad. Conceito e vocabulário corrente em economia.

oportunidades criminosas clássicas como as fraudes por cheque e os roubos qualificados nos estabelecimentos comerciais.

Conclusão

Através de alguns elementos históricos e estatísticos, eu desejei demonstrar em que medida se mostra contra produtivo considerar o “roubo de identidade” como uma forma de delinquência nova e fora de controle. Seria mais pertinente ver a consequência natural de uma evolução econômica, tecnológica e institucional introduzida há quarenta anos pelo setor bancário. Como mostrou Tremblay (1986: 244) em um quadro mais restrito, a concepção e o lançamento de novos produtos financeiros criam novas vulnerabilidades que são rapidamente detectadas e exploradas pelos delinquentes, o que em retorno, conduz a ajustamentos mais ou menos rápidos dos procedimentos de segurança. Da mesma maneira que é impossível aos biólogos compreender a evolução de algumas espécies animais sem se interessar às plantas que lhes fornecem a alimentação (Ehrlich e Raven, 1964), ou aos climatólogos de modelizar o aquecimento do planeta sem integrar nos seus cálculos a natureza e amplitude das atividades humanas, mal se imagina que os criminólogos cheguem a compreender a estrutura dos crimes de compra sem admitir o amplo campo que estuda os circuitos econômicos e financeiros e dos hábitos de consumo que tornam possíveis as transferências de riqueza. Esta perspectiva coevolucionista, que se interessa pelos processos que implicam as trocas e as adaptações recíprocas de dois grupos distintos de atores (ou de espaços) em interação constante, que se refere a competidores ou a parceiros (Vermeij, 1994: 224), permanece, portanto, subdesenvolvida na criminologia. E quando ela é levada em conta, é freqüente em uma perspectiva utilitarista situacional (Newman e Clarke, 2003) conseguir se livrar raramente do problema imediato que ela se ocupa. Para retomar o “roubo de identidade”, a análise que eu proponho aqui lança à luz ao papel central representado por alguns grandes atores do sistema de pagamento por cartão, que são as instituições de gestão (*Visa, Mastercard, American Express*, ou ainda *Interac*) e emissoras (os bancos e outros estabelecimentos financeiros). Nisso resulta que o Estado e suas agências de aplicação da lei não podem pretender representar um papel significativo na luta contra o “roubo de identidade” e sua prevenção através do funcionamento dos mecanismos de colaboração ou de regulação dirigidos na direção desses atores, mantendo o princípio que estes oferecem antes de tudo a seus clientes um serviço do qual a utilidade principal é a facilidade de uso. A abordagem coevolucionista permite, assim, colocar luz na existência dessa tensão entre segurança e utilidade, que

subentende o desenvolvimento dos crimes ligados à identidade, e de oferecer uma alternativa mais verdadeira à descrição a-histórica e a-teórica que atualmente é feita.

Tradução: Marcos Barbai

Referências Bibliográficas

Allison, S., Schuck, A., & Lersch, K. M. Exploring the crime of identity theft: Prevalence, clearance rates, and victim/offender characteristics. *Journal of Criminal Justice*, 2005. p.33(1), 19-29.

Arango, C., & Taylor, V. Coûts des divers modes de paiement : L'argent comptant est-il le moyen le moins onéreux pour les commerçants? *Revue de la Banque du Canada*, Hiver, 2008. p.17-27.

Banque du Canada. *Si l'argent m'était compté*. Ottawa: Banque du Canada. 2008.

Baum, K. *Identity theft 2004: First estimates from the National crime victimization survey*. Washington DC: Bureau of Justice Statistics. 2006.

Berinato, S. Who's stealing your passwords? Global hackers create a new online crime economy. *CIO.com*: 17 septembre. Accessible en ligne à: www.cio.com/article/135500. 2007.

Biegelman, M. *Identity theft handbook*. Hoboken: John Wiley & Sons. 2009.

Cavoukian, A. *Vol d'identité: Qui se sert de votre nom?* Toronto: Commissaire à l'Information et à la Protection de la Vie Privée. 1997.

Centre Canadien de la Statistique Juridique. *Une étude de faisabilité d'améliorer la mesure de la fraude au Canada*. Ottawa : Statistique Canada. 2005.

Chabrier, P. *Les cartes de credit*. Paris: Librairies Techniques. 1968.

Chutkow, P. *Visa: The power of an idea*. Chicago: Harcourt. 2001.

Cohen, S. *Folk devils and moral panics: The creation of the Mods and Rockers*. St Albans: Paladin. 1972.

Copes, H., & Vieraitis, L. *Identity theft: Assessing offenders' strategies and perceptions of risk*. Birmingham: University of Alabama. 2007.

Drury, T., & Ferrier, C. *Credit cards*. Londres: Butterworths. 1984.

Dupont, B. *Résultats du premier sondage sur le vol d'identité et la cybercriminalité au Québec*. Québec : Ministère de la Sécurité Publique. 2008.

Ehrlich, P., & Raven, P. Butterflies and plants: A study in coevolution. *Evolution*, 1964. p.18(4), 586-608.

Evans, D., & Schmalensee, R. *Paying with plastic: The digital revolution in buying and borrowing*. Cambridge: MIT Press. 2005.

Ferguson, N. *The ascent of money: A financial history of the world*. Londres: Penguin Books. 2008.

Finklea, K. *Identity theft: Trends and issues*. Washington DC: Congressional Research Service. 2009.

Gordon, G., Rebovitch, D., Choo, K. S., & Gordon, J. *Identity fraud trends and patterns: building a data-based foundation for proactive enforcement*. Utica College: Center for Identity Management and Information Protection. 2007.

Grossman, P. *American Express: The unofficial history of the people who built the great financial empire*. New York: Crown Publishers. 1987.

Interac. *Interac celebrates 25 years of connecting Canadians to their money*. Toronto: Interac. Accessible en ligne à : http://www.interac.ca/media/press_25.php. 2009.

Jones, G., & Levi, M. *The value of identity and the need for authenticity*. Londres: DTI Office of Science and Technology. 2000.

Koops, B.-J., Leenes, R., Meints, M., van der Meulen, N., & Jaquet-Chiffelle, D.-O. A typology of identity-related crime. *Information, Communication and Society*, 2009. p.12(1), 1-24.

Marron, D. ‘Alter reality’ Governing the risk of identity theft. *British Journal of Criminology*, 2008. p.48(1), 20-38.

Monahan, T. Identity theft vulnerability: Neoliberal governance through crime construction. *Theoretical criminology*, 2009. p.13(2), 155-176.

Morriss, A., & Korosec, J. Private dispute resolution in the card context: Structure, reputation and incentives. *Journal of Law, Economics and Policy*, 2005. 1: p.393-472.

Newman, G., & Clarke, R. *Superhighway robbery: Preventing e-commerce crime*. Cullompton: Willan. 2003.

Newman, G., & McNally, M. *Identity theft literature review*. Washington DC: US Department of Justice. 2005.

Ohm, P. The myth of the superuser: Fear, risk and harm online. *UC Davis Law Review*, 2008, 41(4), 1327-1402.

Pontell, H., Brown, G., & Tosouni, A. Stolen identities: A victimsurvey. In M. McNally et G. Newman (Eds.), *Perspectives on identity theft* (57-85). Monsey: Criminal Justice Press. 2008.

- Pontell, H. Identity theft: bounded rationality, research and policy. *Criminology & Public Policy*, 8(2), p.263-270. 2009.
- Saunders, K. , & Zucker, B. Counteracting identity fraud in the information age: The Identity theft and assumption deterrence act. *International Review of Law, Computers and Technology*, 13(2), p.183-192. 1999.
- Sproule, S., & Archer, N. *Measuring identity theft in Canada: 2008 consumer survey*, MeRC working paper no. 23. Hamilton: McMaster University. 2008.
- Stone, B. Global trail of an online crime ring. *The New York Times*, 11 août, A1. 2008.
- Sutherland, E. White-collar criminality. *American Sociological Review*, 5(1), 1940. p.1-12.
- Symantec. *Symantec report on the underground economy*. July 07 – June 08. Cupertino: Symantec. 2008.
- Taylor, V. Tendances en matière de paiement de détail et resultants d'un sondage mené auprès du public. *Revue de la Banque du Canada*, Printemps, 2006. p.27-40.
- Thibodeau, P. Creditcardthievesran a polite, professional help desk. *Computerworld*: 6 août. Accessible en ligne à: <http://www.networkworld.com/news/2008/080708-credit-card-thieves-ran-a.html>. 2008.
- Tremblay, P. Designing crime: The short life expectancy and the workings of a recent wave of credit card bank fraud. *British Journal of Criminology*, 26(3). 1986. p.234-253.
- Vermeij, G. The evolutionary interaction among species: Selection, escalation, and coevolution. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 25, 1994. p.219-236.

Data de Recebimento: 01/03/11
Data de Aprovação: 08/06/11

Para citar essa obra:

DUPONT, Benoit. A coevolução do “roubo de identidade” e dos sistemas de pagamento. RUA [online]. 2011, no. 17. Volume 2 - ISSN 1413-2109
Consultada no Portal Labeurb – Revista do Laboratório de Estudos Urbanos do Núcleo de Desenvolvimento da Criatividade
<http://www.labeurb.unicamp.br/rua/>

Laboratório de Estudos Urbanos – LABEURB
Núcleo de Desenvolvimento da Criatividade – NUDECRI
Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP

<http://www.labeurb.unicamp.br/>

Endereço:

Rua Caio Graco Prado, 70
Cidade Universitária “Zeferino Vaz” – Barão Geraldo
13083-892 – Campinas-SP – Brasil

Telefone/Fax: (+55 19) 3521-7900

Contato: <http://www.labeurb.unicamp.br/contato>