

**UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO
FACULDADE DE DIREITO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO**

RODRIGO TRITAPEPE

**A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO COMO INSTRUMENTO DE PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR DE CRÉDITO**

SÃO PAULO

2024

RODRIGO TRITAPEPE

**A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO COMO INSTRUMENTO DE PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR DE CRÉDITO**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Direito na área de concentração: Direito Empresarial: Estruturas e Regulação. Pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade Nove de Julho (UNINOVE). Orientadora: Prof.^a Dra. Claudia Lima Marques.

SÃO PAULO

2024

Tritapepe, Rodrigo.

A lei do superendividamento como instrumento de proteção do consumidor de crédito. / Rodrigo Tritapepe. 2024.

88 f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Nove de Julho - UNINOVE, São Paulo, 2024.

Orientador (a): Prof^a. Dr^a. Claudia Lima Marques.

1. Direito do consumidor. 2. Superendividamento. 3. Crédito responsável.

I. Marques, Claudia Lima.

II. Título.

CDU 34

RODRIGO TRITAPEPE

**A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO COMO INSTRUMENTO DE PROTEÇÃO DO
CONSUMIDOR DE CRÉDITO**

Dissertação apresentada ao
Programa Pós-Graduação Stricto
Sensu em Direito da Universidade
Nove de Julho como parte das
exigências para a obtenção do título
de Mestre em Direito.

São Paulo, 27 de março de 2024.

BANCA EXAMINADORA



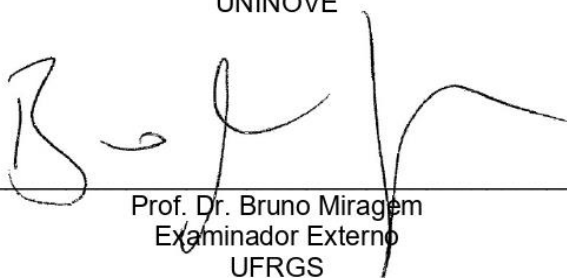
Prof. Dra. Claudia Lima Marques

Orientadora
UNINOVE

MARCELO
BENACCHIO:077290
55848

Assinado de forma digital por
MARCELO
BENACCHIO:07729055848
Dados: 2024.03.28 18:01:13 -03'00'

Prof. Dr. Marcelo Benacchio
Examinador Interno
UNINOVE



Prof. Dr. Bruno Miragem
Examinador Externo
UFRGS

AGRADECIMENTOS

Primeiro dia de aula no curso de Direito em 2003; o professor pediu que todos respondessem o que pretendiam ao cursar Direito. “Ser juiz ou promotor” despontava. Eu fui o último; na minha vez, falei: “Advogado e professor!”. Todos olharam para mim como se um extraterrestre acabasse de pousar na sala de aula, reagindo com deboches e piadas; ali selei um contrato comigo mesmo de que assim seria: advogado e professor.

Em 2005, conheci o Dr. Fernando Capez; como seu aluno, defini o modelo de professor que eu gostaria de ser. Perguntei a ele os segredos, ele contou alguns e terminou: “Para dar aula, precisa de mestrado!”. E mais um desejo brotou no meu coração. Passado o tempo, aqui estou, defendendo minha dissertação de mestrado.

Com a permissão de Deus e apoio da família, em especial minha mãe, que não me deixou desistir, a espiritualidade me presenteou com pessoas especiais, como o Dr. Rodrigo Capez, que me convidou com entusiasmo para apresentar o projeto para o programa de pós-graduação da UNINOVE.

Admitido no programa de mestrado, Diretor de Atendimento e Orientação do maior PROCON do Brasil, recebi outro presente! Ser orientado por uma das mais brilhantes autoridades em Direito do Consumidor do mundo. O que dizer da Professora Claudia Lima Marques? Além do brilhantismo, inteligência, conhecimento, a pessoa humana, que, com todos os seus títulos e prêmios, consegue olhar para um orientando ainda no mestrado e oferecer a chance de participar da coordenação da II Jornada de Pesquisa CDEA: Superendividamento e Proteção do Consumidor, UFRGS-UFRJ-BRASILCON-PUCRS-UNINOVE-PROCON/SP. E como não agradecer também por minha participação como expositor no Curso de Superendividamento transmitido *on-line* pelo canal da UNINOVE no YouTube para todos os alunos dos cursos de graduação, pós-graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu* do curso de Direito? Além de juntos produzirmos artigos científicos publicados na temática do Direito do Consumidor.

Durante a produção da dissertação, dois colegas, amigos especiais: Dra. Kátia Gattás, Dr. Jeferson Sousa Oliveira, a quem por diversas vezes recorri para entender de normas técnicas e que generosamente me auxiliou em todas chamadas, e a Dra.

Maria Cristina Favoretto, uma conselheira que, com sua sabedoria e paciência, me deu o impulso final e decisivo.

Por fim, aos gloriosos servidores da Fundação PROCON de São Paulo, por todo aprendizado e amadurecimento profissional, aos amigos coordenadores, supervisores, especialistas e técnicos da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC), pelos ensinamentos de vida, humildade, empatia e perseverança; com eles, entendi que o Direito do Consumidor é um propósito de vida, como passou a ser na minha desde 17 de fevereiro de 2019, 10h30, dia e hora que comecei a minha passagem pelo PROCON. Obrigado!

RESUMO

Pretende-se, por meio deste estudo, analisar a efetividade das previsões legais dos deveres dos fornecedores em praticar a concessão do chamado crédito responsável nos seus diversos “produtos”. A ideia de crédito responsável é a de exercer a boa-fé em sua máxima potência, colocando o fornecedor no lugar do consumidor e servindo a esse segundo como um tutor, zelador de sua saúde financeira. *A contrario sensu*, o que se percebe é o exercício do assédio exacerbado das instituições financeiras em conceder crédito de maneira irresponsável, enganosa, descartando e ignorando o princípio norteador das relações de consumo, a vulnerabilidade e a hipervulnerabilidade do consumidor. De idosos a jovens na mais tenra idade, vítimas de um sistema de “aprisionamento” onde cada vez deverão mais dinheiro àqueles que se prestam a fornecer créditos instantâneos, como os casos de concessão de empréstimo com um clique de aplicativo. O objetivo do trabalho está focado em analisar a nova legislação e a doutrina para verificar, ao final, se a legislação de agosto de 2021 foi suficiente para coibir as práticas comerciais que já vinham em plena desconformidade com a defesa do consumidor.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Superendividamento. Crédito responsável.

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the effectiveness of legal provisions on suppliers' duties in granting so-called responsible credit in their various "products". The idea of responsible credit is to exercise good faith to its fullest potential, placing the supplier in the consumer's place and serving the latter as a guardian, caretaker of their financial health. On the contrary, what is perceived is the exercise of exacerbated harassment by financial institutions in granting credit in an irresponsible, misleading manner, discarding and ignoring the guiding principle of consumer relations, the vulnerability and hypervulnerability of the consumer. From the elderly to young people at an early age, victims of a system of "imprisonment" where more and more money is owed to those who offer instant credit, such as in cases where loans are granted with the click of an application. The objective of the work is focused on analyzing the new legislation and doctrine to verify in the end whether the August 2021 legislation was sufficient to curb commercial practices that were already in complete non-compliance with consumer protection.

Keywords: Consumer law. Over-indebtedness. Responsible credit.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	1
1. CONSTITUCIONALIZAÇÃO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	3
1.1 A dignidade da pessoa humana e a tutela dos direitos e garantias fundamentais do consumidor	4
1.2 Constituição econômica 1988	7
1.3 Princípios constitucionais tipificadores da ordem econômica na constituição de 1988	10
1.4 A livre iniciativa	11
1.5 A ordem econômica e o princípio de defesa do consumidor	12
1.5.1 Soberania nacional	15
1.5.2 Propriedade privada e a função social da propriedade	15
1.5.3 Livre concorrência	16
2. CREDITO E O SUPERENDIVIDAMENTO	18
2.1 Crédito	18
2.1.1 Sistema bancário	22
2.1.2 Conceito de banco e sua classificação	23
2.1.3 Contratos e operações bancárias	25
2.1.4 Lei nº 10.820/2003 - Empréstimo Consignado	26
2.2 Cartões de crédito	27
2.2.1 Mecanismos	29
2.2.2 Cartão de crédito consignado	32
2.2.3 Consumidor Idoso	35
2.3 Práticas	35
2.3.1. Reclamações de consumidores - evidências	36
2.3.2 Registros de reclamações - evidências quantitativas	39
3. SUPERENDIVIDAMENTO	43
3.3.1 Mínimo existencial	60
3.3.2 Previsão do crédito responsável	62
3.3.3 Sanção do crédito não responsável	68
CONCLUSÃO	71
REFERÊNCIAS	72

INTRODUÇÃO

O presente trabalho visa abordar os aspectos legais da prevenção ao superendividamento, sendo todos os capítulos permeados pela boa-fé do fornecedor na concessão de crédito, especialmente com a oportunização do crédito consciente como ferramenta eficiente de mitigação dos efeitos nefastos do superendividamento.

O endividamento é um fenômeno estritamente relacionado com a economia de mercado e, para muitos, já estava abarcado nas disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC). Ocorre que as disposições consumeristas do arcabouço primário são genéricas, e essa temática demandava uma definição de conceitos mais subjetivos, materiais e finalísticos.

Diante dessa necessidade e pautadas no modelo francês, além de no projeto piloto de renegociação realizado no Rio Grande do Sul, tiveram início as discussões de projetos de lei sobre o tema. Discutida numa Comissão especial de juristas e alicerçada sobre dois eixos fundamentais – a prevenção e o tratamento, por meio da conciliação, do superendividamento –, teve início a ressignificação do tema.

Após quase 10 anos de discussão legislativa, foi aprovada a Lei nº 14.181/21, que alterou as disposições do CDC e do Estatuto do idoso, mesmo com importantes e significativos vetos, como a questão do mínimo existencial que sofreu, inclusive, recentes adequações.

Diferentemente do que ocorre com o inadimplemento de alguma dívida, o fenômeno em debate assemelha-se ao esfacelamento vital, ou seja, a impossibilidade absoluta de adimplemento das operações sem o comprometimento da sobrevivência da pessoa e da sua família.

Diante disso, a lei entende o superendividamento como “[...] impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial [...]” (Lei nº 14.181/21, artigo 54-A, parágrafo 1º).

A própria configuração da lei tem dois sustentáculos, conforme já disposto acima, e é permeada pela aplicação plena da boa-fé aos contratos bancários, financeiros, de crédito e securitários.

A prevenção, alicerce máximo da lei, tem como pressuposto o dever de cooperar, o de cuidado, de aconselhamento e de zelo entre as partes, especialmente com o consumidor vulnerável. A boa-fé impõe que a concessão de crédito seja

responsável, para não conduzir ao comprometimento do mínimo existencial e prezar pela benéfica conclusão que é o pagamento das obrigações.

Vale lembrar, ainda, que essa boa-fé tem que estar em todos os momentos contratuais, na fase da oferta, especialmente, mas também na proteção contratual e no pós-contratual, onde podem ser necessárias repactuações ou até renovações dos contratos. Só que esse conceito não pode ser adstrito aos “programas de *compliance*” dos agentes financeiros, devendo também estar no horizonte das agências reguladoras, especialmente o Banco Central do Brasil (BACEN). Tanto o mercado como seus reguladores, normalmente, são focados nas normais prudenciais voltadas ao segmento, e não ao vulnerável.

Além da evidente importância do órgão, o Estado de São Paulo é uma potência econômica; nele está concentrada mais da metade das instituições financeiras do país, possui enorme relevância no comércio, na indústria, nas relações internacionais, mas, em contrapartida, detém os mais altos índices de famílias endividadas. Por essa razão, é importante o estudo desta pesquisa, como contribuição à efetivação da lei do superendividamento, respeito aos princípios da boa-fé e transparência, e o combate às práticas de concessão de crédito abusivas e à exclusão social no mercado de consumo.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: no primeiro capítulo, o estudo constitucional dos direitos fundamentais do consumidor, os princípios da ordem econômica. Na segunda parte, a discussão do crédito e das formas de concessão de empréstimos consignado, cartão de crédito e cartão de crédito consignado e os efeitos desses contratos, apresentando as reclamações dos consumidores registradas no *site* Consumidor.gov, bem como as formas com que o consumidor é lesado, podendo inclusive se tornar um superendividado. Na última parte, apresentação da legislação consumerista e o implemento da Lei nº 14.181, de agosto de 2021, a lei do superendividamento e sua inovação na defesa dos consumidores que buscam no crédito a sua condição de sobrevivência.

Ao final, pretende-se concluir que as normas estabelecidas pela legislação brasileira, como a Lei nº 14.181, de 2021, foi elemento fundamental para reprimir e prevenir as práticas do mercado capitalista que exploram uma sociedade de endividamento e a cada dia se torna mais refém de um sistema de indissolubilidade econômica financeira.

1. CONSTITUCIONALIZAÇÃO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor é um ramo do Direito, como ensina Claudia Lima Marques: “disciplina transversal entre o direito privado e o direito público” (Benjamin; Marques; Bessa, 2017, p. 41). A partir da Constituição de 1988 (BRASIL, 1988), passou a ser observado não mais como sujeito de direito individual, mas sob uma visão coletiva.

Nesse sentido, o Direito do Consumidor está constituído por um complexo de princípios e normas de ordem pública e interesses sociais, que, para Cláudia Lima Marques, têm a função de tutelar a defesa dos consumidores, assegurar a ordem econômica, conforme os preceitos da justiça social e a garantia de uma vida digna para todos, nos termos do artigo 5º, inciso XXXII, artigo 170, inciso V, artigo 48 do Ato das Disposições Transitórias, todos da Constituição Federal de 1988, e o CDC, Lei nº 8.078, de 1990 (Benjamin; Marques; Bessa, 2017, p. 3).

Ainda amparados na já referida obra da professora, seguiremos pela introdução aos direitos do consumidor através da sua ótica constitucional, observando os princípios e direitos fundamentais que refletem nas relações de consumo, em especial na defesa do consumidor.

Rizzatto Nunes (2002, p. 20), sobre princípios: “normas jurídicas funcionam como regras, e estas estão fundamentadas nos princípios”. O estudo e efetivação dos direitos dos consumidores estão consolidados pelos princípios¹ fundamentais positivados na Constituição e no CDC.

Ainda sobre os princípios, sua importância de ocupar o artigo 1º da Constituição não é sem razão, pois “são normas eleitas pelo constituinte como fundamento ou qualificações essenciais da ordem jurídica que institui” (Barroso, 2003). O autor ainda descreve que a formulação da regra concreta parte da definição do princípio maior que estabelece o tema principal.

Nesse sentido, inicialmente antes do aprofundamento na legislação consumerista, o estudo buscará na Constituição Federal os fundamentos

¹ O modelo da teoria dos princípios é o mais adequado para orientar a interpretação do sistema de direitos fundamentais estatuído na Constituição de 1988. Em nosso ordenamento, observa-se que a positivação dos direitos seguiu um modelo híbrido que compreende princípios e regras, porquanto os dispositivos de direito fundamental ostentam densidades variadas (Pereira, 2017).

constitucionais que embasam e refutam os preceitos previstos nas legislações infraconstitucionais.

Começa o texto da carta de 88 tratando dos princípios fundamentais, e, no seu *caput* do artigo primeiro², a referência taxativa de que o Brasil adotou como forma de governo a República e como forma de Estado a Federação formada por Estados, Municípios e Distrito Federal, definindo a democracia participativa como regime de governo. O povo passou a exercer o poder de maneira direta.

Concentrando os esforços de reunir elementos para a pesquisa ora em discussão, passaremos a tratar os incisos que tratam da dignidade da pessoa humana e da livre-iniciativa, pois deles derivam outros direitos e teses objetivos de apontamentos no estudo.

1.1 A dignidade da pessoa humana e a tutela dos direitos e garantias fundamentais do consumidor

A dignidade humana é uma característica inata às pessoas, “não cabendo a ele, Direito, outro papel que não seja o de declará-la” (Britto, 2016, p. 25). Ela possui especial transcendência na autonomia do indivíduo, como ser único e merecedor de respeito, independentemente de suas condições econômicas e sociais, seus valores e crenças (Comparato, 2010, p. 13)³.

Um aspecto importante para os autores Diogo Leite de Campos e a Ministra do Superior Tribunal de Justiça (STJ) Nancy Andrighi (Andrighi; Campos, 2020) é que

² Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania;

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (Vide Lei nº 13.874, de 2019)

V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

³ Sobre o tema, escreveu o autor: “O que se conta, nestas páginas, é a parte mais bela e importante de toda a História: a revelação de que todos os seres humanos, apesar das inúmeras diferenças biológicas e culturais que os distinguem entre si, merecem igual respeito, como únicos entes no mundo capazes de amar, descobrir a verdade e criar beleza. É o reconhecimento universal de que, em razão dessa radical igualdade, ninguém - nenhum indivíduo, gênero, etnia, classe social, grupo religioso ou nação - pode afirmar-se superior aos demais” (Comparato, 2010, p. 13).

a centralidade da dignidade da pessoa humana está intrínseca aos valores resultantes da empatia com o outro, da justiça, da liberdade e da igualdade⁴, “substância da Paz social e da democracia” (Andrighi; Campos, 2020, p. 6).

Com efeito, é no pensamento de Kant que os doutrinadores nacionais e estrangeiros, segundo Ingo Wolfgang Sarlet (2011, p. 19), identificam os fundamentos sobre a concepção da dignidade da pessoa humana, aos quais relacionam a dignidade ao valor intrínseco da noção de autonomia, moralidade e racionalidade.

Uma das questões identificadas pelos autores Diogo Leite de Campos e a Ministra Nancy Andrighi (2020, p. 176-177) é que, na prática, ocorre a mitigação da dignidade da pessoa humana, pois a inclusão da pessoa na relação jurídica, como no momento da “celebração do contrato”, “é tão 'objetivada' que caminha, ela ou seu comportamento, para meras peças do negócio jurídico, não se fazendo caso da dignidade da pessoa que a torna insuscetível de coisificação”.⁵

Assim, para Pedro Lenza (2020, p. 174-175), diante da colisão de direitos fundamentais, com incidência ao princípio da dignidade da pessoa humana entre eles, é indispensável a ponderação efetiva de interesses, “à luz da razoabilidade e da concordância prática ou harmonização”, na análise do Judiciário, para decidir qual desses interesses deverá prevalecer.

O advento da Constituição Federal de 1988, de acordo com os autores Ricardo Sayeg e Wagner Balera (2019, p. 94-95), consagrou no artigo 1º, *caput*, inciso III, a dignidade da pessoa humana como “vetor fundamental”, mesmo com a repartição de competências do Estado; esse princípio permeia todo o ordenamento brasileiro, “como concretização multidimensional dos Direitos Humanos”⁶.

⁴ Sobre o tema, escreveram os autores: “Entendemos que essa invocada centralidade (que resulta de cuidado/amor, justiça, liberdade e igualdade e a estes conduzem), substância da paz social e da democracia, só adquire realidade quando a vida social, também governada pelo Direito, tem como referência a pessoa, a sua dignidade e os seus direitos: a pessoa como sede de valores: a pessoa em relação de empatia e de simpatia com o outro” (Andrighi; Campos, 2020, p. 6).

⁵ Sobre o tema, escreveram os autores: “Nas concepções tradicionais contemporâneas sobre a relação jurídica, as pessoas parecem fungíveis, meros objetos. Esquecem-se das suas qualidades (pessoais), da sua maneira de ser decisiva no momento da celebração do contrato e da sua crescente importância à medida que o tempo corre. A pessoa é tão 'objetivada' que caminha, ela ou o seu comportamento, para meras peças do negócio jurídico, não se fazendo caso da dignidade de pessoa que a torna insuscetível de coisificação” (Andrighi; Campos, 2020, p. 177).

⁶ Sobre o tema, escreveram os autores: “A Constituição Federal repartiu as competências, mas toda a ordem jurídica brasileira deve estar integralmente dirigida pelo vetor da dignidade da pessoa humana como concretização multidimensional dos Direitos Humanos; e, no âmbito de sua ordem econômica, a garantir a todos de existência digna, além de reconhecer inclusive, como fundamento os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa e a propriedade privada” (Sayeg; Balera, 2019, p. 94-95).

A dignidade também se faz presente no CDC, no artigo 4º, que trata da política nacional das relações de consumo; nas palavras de Héctor Valverde Santana (2019), o sistema jurídico brasileiro (constitucional e infraconstitucional) exige do fornecedor público (eficácia vertical dos direitos fundamentais)⁷ ou privado (eficácia horizontal dos direitos fundamentais) (Benjamin; Marques; Bessa, 2017, p. 3) a proteção da dignidade do consumidor que não se vincula ao aspecto material, mas se refere aos interesses e direitos imateriais, extrapatrimoniais ou morais.

Claudio Bittar (2015, p. 56) ensina que os direitos fundamentais tratam da proteção do indivíduo contra o Estado, no que se refere à vida, integridade física, partes do corpo (essencialidade material); por outro lado, nas relações entre particulares (proteção do homem contra outro homem), trata-se dos direitos da personalidade, como honra, nome, imagem, intimidade aspectos intelectual e moral da pessoa humana.

O CDC prevê a tutela da vida, integridade física, segurança, intimidade, imagem, tendo a reparação de danos morais previsão expressa no artigo 6º, VI e VII, do CDC⁸.

Nesse sentido, dois julgados do STJ corroboram a ideia de garantias de direitos ao consumidor; na primeira decisão, houve condenação da instituição bancária à indenização por dano moral a consumidor que esperou por mais de duas horas na fila para ser atendido pelo banco (STJ - REsp 1.662.808 - 3ª Turma - j. 2/5/2017 - v.u - julgado por Nancy Andrichi - DJe 5/5/2017).⁹

⁷ Assim, de um lado, como direito fundamental é um direito subjetivo (direito do sujeito, direito subjetivo público, geral, do cidadão), que pode e deve ser reclamado e efetivado por este sujeito de direitos constitucionalmente assegurados, o consumidor; seja contra o Estado (é a chamada eficácia vertical dos direitos fundamentais, eficácia entre o Estado e o consumidor dos direitos fundamentais) ou nas relações privadas (é a chamada eficácia horizontal dos direitos fundamentais, entre dois sujeitos do direito privado, por exemplo, efeito dos direitos fundamentais entre um consumidor e um banco, conhecida pela expressão alemã *Drittwirkung*). Em outras palavras, o direito fundamental deve ser respeitado, respeitado de acordo e em conformidade com a lei infraconstitucional (eficácia indireta, pois através de norma infraconstitucional, dos direitos fundamentais, como o CDC) e as exigências da dignidade da pessoa humana (eficácia direta dos direitos fundamentais nas relações privadas) (Benjamin; Marques; Bessa, 2017, p. 3).

⁸ “O Código de Defesa do Consumidor não destina regramento específico aos direitos da personalidade do consumidor, mas a interpretação sistemática conduz à conclusão de que os direitos imateriais da parte vulnerável têm guarida legal. Destaque-se que a lei consumerista prevê a tutela da vida, integridade física, segurança, honra, intimidade, imagem, dentre outros direitos da personalidade do consumidor. A violação a tais direitos enseja a reparação de danos morais, conforme disciplina do art. 6.º, VI e VII, do CDC” (Santana, 2019).

⁹ STJ - REsp 1.662.808 - 3ª Turma - j. 2/5/2017 - v.u - julgado por Nancy Andrichi - DJe 5/5/2017 - Área do Direito: Consumidor DANO MORAL – Indenização por espera em fila de banco – Demora excessiva e acompanhada de outros constrangimentos que enseja ressarcimento, embora a mera invocação de

Na segunda decisão, uma consumidora cadeirante (pessoa com deficiência) foi indenizada por ter sido submetida a tratamento indigno ao embarcar na aeronave, sendo a companhia aérea condenada pela falha na prestação do serviço (STJ - REsp 1.611.915 - 4ª Turma - j. 6/12/2018 - julgado por Marco Aurélio Gastaldi Buzzi - DJe 4/2/2019¹⁰).

De toda forma, André Ramos Tavares (2023, p. 125) compartilha conosco os ensinamentos de Jorge Miranda, que estabelece uma ligação entre os direitos e garantias fundamentais, tanto os coletivos como os individuais, e a responsabilidade ética da dignidade da pessoa humana como referencial à proteção e desenvolvimento de todas as pessoas.

Por fim, para Cláudia Lima Marques, a inclusão da defesa do consumidor, como princípio geral da Constituição Federal de 1988, ultrapassou as imposições das proibições e retrocessos existentes, direcionando o direito privado em seus limites e funções para a valorização aos fundamentos constitucionais e maior proteção na defesa dos consumidores (Benjamin; Marques; Bessa, 2017).

1.2 Constituição econômica 1988

Adversando as constituições liberais clássicas, a Constituição de 1988 veio plena de expectativas otimistas quanto à evolução das condições de saúde, educação, seguridade social, desenvolvimento econômico e social. Tais mudanças refletiam as implementações de melhorias que eram esperadas pela população brasileira (Aguillar, 2019).

A Constituição Cidadã, legítima e democrática, legitimou direitos econômicos à sociedade, impondo ao Estado deveres por meio de princípios e normas programáticas e por regras jurídicas (Aguillar, 2019). O Estado passou a desempenhar com maior ênfase seu papel na implementação de políticas públicas, valorizando suas

normativo local seja insuficiente – Lesão a atributo da pessoa humana configurada – Verba devida. Superior Tribunal de Justiça - Diário da Justiça Eletrônico | Maio / 2017 Revista de Direito do Consumidor | vol. 113 | p. 497.

¹⁰ STJ - REsp 1.611.915 - 4ª Turma - j. 6/12/2018 - julgado por Marco Aurélio Gastaldi Buzzi - DJe 4/2/2019 - Área do Direito: Consumidor RESPONSABILIDADE CIVIL – Indenização – Dano moral – Falha na prestação de serviço de transporte aéreo – Cadeirante submetido a tratamento indigno ao embarcar em aeronave – Fornecedor de serviços que responde, objetivamente, pela reparação dos danos causados ao consumidor – Verba devida. Superior Tribunal de Justiça - Diário da Justiça Eletrônico | Fev / 2019 - Revista de Direito do Consumidor | vol. 123 | p. 381 | maio / 2019.

funções de integração, modernização e legitimação do capitalismo (Grau, 2023, p. 40).

Bercovici (2022, p. 45) afirma que as Constituições elaboradas após a Primeira Guerra Mundial encontram similaridade em questões na afirmação de garantias de direitos sociais na mesma grandeza de importância dos direitos individuais, cabendo ao Estado a sua prestação direta ou indireta para o benefício do povo.

Os principais marcos históricos na mudança das concepções dos textos constitucionais (Martins, 2022, p. 789) foram as Constituições econômicas de Weimar, em 1919, e a do México, de 1917; a Alemã, de 1919, além da referência à vida econômica na seção V, também foi uma das primeiras a garantir direitos sociais.

Ainda sobre a Constituição alemã, Bercovici (2022, p. 45) aborda a divisão do texto em uma primeira parte discutindo a Organização do Estado e a segunda sobre os Direitos e Deveres dos Alemães; nessa segunda parte, tratou dos direitos individuais, sociais, com destaque para educação, cultura e vida econômica.

A brasileira afirmou, no texto de 1988, possíveis classificações (Martins, 2022, p. 120) para a Constituição como econômica, fiscal e social. A primeira se constata pelo capítulo destinado à ordem econômica e financeira, artigos 170 a 192, a fiscal nos artigos 145 a 152, que disciplina e limita as políticas fiscais a serem adotadas pelo Estado. E a social, como dito, a responsável pela garantia a saúde, educação, seguridade social, moradia e outras.

Para Washington Peluso Albino de Souza (2002, p. 22-24), a Constituição econômica caracteriza-se pelo conjunto de regras e princípios aplicados às relações econômicas, que estão sujeitos à normatização estatal, para sua integração às ideologias das previsões constitucionais.

Bercovici (2022, p. 53), abordando essa temática, entende que Constituição econômica é aquela em que o Estado dispõe de regulamentação da ordem econômica, para o desenvolvimento de políticas econômicas e sociais eficientes, que estabeleçam uma harmonização na estruturação da economia de mercado.

Luís Eduardo Schoueri (2023, p. 210), por sua vez, entende que Constituição econômica é o sistema de princípios da ordem econômica e financeira, que possuem limitações impostas pelo Estado, como medidas de proteção aos princípios fundamentais constitucionais, e para que haja equilíbrio nas relações comerciais.

Na visão de Harada Kiyoshi (2021, p. 6), o conceito de Constituição econômica configura a interferência do Estado “no regime de produção capitalista”, e sua intervenção nas atividades da ordem econômica, por meio da execução de leis que possuem a finalidade de combater violações de direitos nas relações consumeristas.

O conceito de Constituição econômica também é apresentado pela doutrina em duas outras divisões: a Constituição econômica formal e material. A formal, programática, define direitos que não garante, dever ser (Grau, 2023, p. 36), pois trata de temas, como os princípios e diretrizes da organização e funcionamento da economia, que devem ser concretizados pelo legislador ordinário ou pelo Executivo. A material são as outras normas organizadoras da econômica não previstas no texto constitucional (Athias, 1997, p. 53).

Afirma Athias (1997, p. 17) que todas as Constituições brasileiras, formalmente, optaram pelo modo capitalista de produção, tendo evoluído do liberalismo, admitindo a intervenção do Estado, observados limites, sobre a livre-iniciativa, da apropriação privada dos meios de produção e da autonomia de vontade.

Destaca Vicente Bagnoli (2013) os aspectos constitucionais econômicos das Constituições brasileiras. Em 1824, a Constituição imperial apresenta a ideologia liberal de influência inglesa. O Estado deveria garantir a liberdade das pessoas, assegurando o direito à propriedade, apesar de manter o trabalho escravo e ficar ausente da economia, que deveria se regular livremente pela oferta e procura.

A Carta de 1891, com a abolição dos escravos, o movimento de imigração, expansão da produção de café, é aspecto marcante do período, mantendo a característica liberal de 1824; a Carta republicana consolida a ideia de Estado ausente do *laissez-faire*, com base na liberdade contratual, mantendo no texto a preservação do direito à propriedade privada, inexistindo o condicionamento da função social (Athias, 1997, p. 62) presente no texto atual.

Em 1934, com influência da Constituição de Weimar, que tratou de direitos socioeconômicos no período pós-guerra mundial, pela primeira vez a Constituição brasileira reúne artigos que resultam na Constituição econômica. No texto de 1937, tendo como inspiração o Golpe de Estado, com aspirações nacionalistas com aparente liberalismo (Bagnoli, 2013, p. 53), cabendo ao Estado a “intervenção no domínio econômico”, a repressão aos crimes contra a economia popular, pelo Decreto-lei nº 869, de 1938, o Brasil teria a primeira previsão legal destinada a reprimir

o antitruste, as práticas contrárias à livre concorrência com a criação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Novamente, o período pós-guerra traz reflexos para a Carta Magna, em 1946, preservando os valores liberais, o texto traz em seus artigos de 145 a 159 a temática econômico-social (Bagnoli, 2013, p. 56) inspirada na legislação antitruste americana. Em 1967, com a ideia de fortalecer o Estado novamente com inspiração dos Estados Unidos, com a Emenda Constitucional nº 1, de 69, admitiu-se a greve no setor privado, reforçando a atuação do Estado na intervenção do domínio econômico (Bagnoli, 2013, p. 53).

No ano de 1985, a Emenda Constitucional nº 26, de 27 de novembro de 1985, efetivou a Assembleia Constituinte, que, em 5 de outubro de 1988, promulgou a “Constituição Cidadã”, e, no Título VII, Da Ordem Econômica e Financeira. Bagnoli (2013, p. 64) ainda afirma que a Constituição econômica deve ser interpretada em conjunto com outros títulos e não só isoladamente, nesse sentido:

Ao bojo da ordem econômica, tal como a considero, além dos que já no seu Título VII se encontram, são transportados, fundamentalmente, os preceitos inscritos nos seus arts. 1º, 3º, 7º a 11, mercê de a afetarem de modo específico, entre os quais, v. g., os do art. 5º, LXXI, do art. 24, I, do art. 37, XIX e XX, do § 2º do art. 103, do art. 149, do art. 225. (Grau, 2023, p. 165, grifos do autor).

1.3 Princípios constitucionais tipificadores da ordem econômica na Constituição de 1988

O texto de 1988 estabeleceu fundamentos e regras essenciais da atividade econômica, estando os agentes econômicos privados subordinados às delimitações constitucionais como as previstas nos artigos 1º, 3º e 170 (Bercovici, 2022, p. 151).

O modelo adotado pelo constituinte de 88 para a “Constituição econômica” não foi o liberal, mas um modelo de Estado regulador intervencionista, garantindo a livre-iniciativa e o livre exercício da atividade econômica, em contrário somente com previsão expressa em lei; a propriedade privada também foi garantida com observância ao mandamento da “função social” (Equipe Forense, 2018).

O artigo 170 é o referencial da ordem econômica, instrumentalizando a aplicação dos princípios gerais em seus incisos; o *caput* indica os valores constitucionais como o trabalho humano, a liberdade de iniciativa e a existência digna

e a justiça social (Machado; Ferraz, 2021), servindo ainda os valores como orientação da ordem infraconstitucional econômica.

1.4 A livre-iniciativa

Ainda na abordagem dos princípios fundamentais previstos no artigo 1º da Constituição Federal, como destacado anteriormente, aqueles que teriam relação direta com o tema do estudo, passamos a analisar o inciso que faz menção à livre-iniciativa.

Além de um princípio fundamental, a livre-iniciativa também tem previsão como um princípio geral da atividade econômica no artigo 170, V, que também será objeto da dissertação.

No entendimento de Ana Paula Barcellos e Luís Roberto Barroso, a Constituição Federal de 1988, no artigo 1º, inciso IV, fundamenta os valores sociais da livre-iniciativa e os valores sociais do trabalho, como direitos fundamentais, que estão atrelados ao “princípio geral de proteção à liberdade”¹¹, abarcando todas as “manifestações de iniciativa e trabalho humanos” (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 136); mesmo os que não sejam unicamente de ordem econômica têm como princípio basilar a dignidade da pessoa humana.

Destaca-se que a Lei da Liberdade Econômica¹² reforça os preceitos constitucionais, referentes às normas de proteção ao exercício da atividade econômica e à livre-iniciativa, sobre a atuação do Estado como agente regulador e normativo, nos termos do artigo 1º, *caput*, inciso IV, artigo 170, parágrafo único, e artigo 174, *caput*, ambos da Constituição Federal de 1988.

¹¹ Sobre o tema, escreveram os autores: “O art. 1º da Constituição enuncia os princípios da República Federativa do Brasil e inclui nesse rol, em seu inciso IV, os valores sociais do trabalho e da livre-iniciativa. Ambos os elementos guardam manifesta relação com o princípio geral de proteção à liberdade - que abarca uma dimensão de liberdade - de profissional e econômica - e também com a realização da dignidade da pessoa humana, tanto pelo fato de esta depender da existência de condições materiais mínimas, como por exigir respeito a todos os projetos de vida que se mostrem lícitos. Como se sabe, a opção pela valorização da liberdade econômica é típica dos Estados que adotam o modo de produção capitalista, mais do que nunca dominante” (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 135).

¹² Disposições Gerais: “Art. 1º. Fica instituída a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica, que estabelece normas de proteção à livre iniciativa e ao exercício da atividade econômica e disposições sobre a atuação do Estado como agente normativo e regulador, nos termos do inciso IV do *caput* do art. 1º, do parágrafo único do art. 170 e do *caput* do art. 174 da Constituição Federal” (Brasil, 2019).

Acerca da matéria, no tocante à livre-iniciativa constitucional, Rizzato Nunes ensina que, “quando se fala em regime capitalista brasileiro” (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1899), a livre-iniciativa do artigo 1º, inciso IV, é limitada, gera responsabilidades sociais, que deverão ser analisadas à luz dos preceitos dos direitos e garantias fundamentais, juntamente aos princípios da atividade econômica, “no título que cuida da ordem econômica”¹³, e artigo 170, inciso V, da Carta Magna, todos regulamentados pelo Estado.

1.5 A ordem econômica e o princípio de defesa do consumidor

A Constituição Federal de 1988¹⁴, no artigo 170, fundamenta os Princípios da Ordem Econômica, entre eles a livre-iniciativa, *caput*, a livre concorrência, inciso IV, a defesa do consumidor, inciso V, que têm por fim assegurar a todos uma existência digna, conforme preceitos da justiça social.

Rizzato Nunes, comentando o inciso V do artigo 170 (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1901), sobre defesa do consumidor, faz apontamentos sobre a adoção do regime capitalista e a livre-iniciativa para aqueles que possuem patrimônio ou condições de adquirir crédito no mercado, permitindo assim ações empreendedoras dentro dos limites legais. O autor frisa que os princípios e normas constitucionais devem ser interpretados de maneira harmônica, sem que um exclua o outro ou mesmo se autoexcluem.

Deixa claro o autor (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1901), ainda no desenvolvimento do tema, que a Constituição garante a livre-iniciativa, a propriedade privada e, dessa forma, sendo proprietário, qualquer um pode explorar o mercado de

¹³ Sobre o tema, escreveu o autor: “Agora, remetamo-nos diretamente aos princípios gerais da atividade econômica, capítulo importante do título que cuida da ordem econômica e financeira. Veremos que o inciso V deve ser examinado em conjunto e à luz dos princípios acima mencionados (e em consonância com eles)” (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1900).

¹⁴ Dos Princípios Gerais da Atividade Econômica: “Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre-iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: I-soberania nacional; II-propriedade privada; IV-defesa do consumidor; VI-defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; VII-redução das desigualdades regionais e sociais; VIII-busca do pleno emprego; IX-tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. Parágrafo único: É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei”.

consumo praticando a iniciativa privada, de maneira ética, com responsabilidade social e respeitando os limites das boas práticas da concorrência.

Nesse sentido, para Fabrício Bolzan (2022, p. 22), a interpretação dos princípios constitucionais da livre concorrência e defesa do consumidor devem respeitar os demais ditames constitucionais, para que o exercício da atividade econômica seja “plenamente livre”, ou seja, devem estabelecer uma relação harmônica, para que não ocorram “violações aos direitos dos consumidores”.

Continua o autor (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1901) sustentando que o mercado de consumo não pertence ao explorador, mas à sociedade, que, para o seu benefício, permite a exploração; o lucro pode ser perseguido não de maneira ilimitada, principalmente nos casos em que oferecer ou causar dano ao mercado e à sociedade. Importante neste momento, tratando da legitimidade do lucro, reforçar a ideia de que o risco da busca pelo lucro é exclusivamente do empreendedor, pois ele escolheu arriscar-se no mercado, não se permitindo que transfira em nenhuma hipótese o insucesso ao consumidor.

O consumidor no livre mercado, em que na outra ponta figura o fornecedor, é o elemento fraco de sua formação; o reconhecimento desse aspecto se apresenta no preceito legal e doutrinário da vulnerabilidade. A discussão deste ponto do trabalho está na ordem econômica, porém não se trata aqui de vulnerabilidade somente econômica, mas técnica, pois o consumidor é um participante menor, passivo desse sistema capitalista de produção unilateral (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1901).

Embora a dimensão da atuação do Estado esteja relacionada a parâmetros de decisões politicamente democráticas, para Gilberto Bercovici (2022, p. 65-66), sua função de organização da atividade econômica, no que diz respeito à limitação da liberdade econômica, deve enfrentar “os interesses dos detentores do poder privado”.

Em sua obra sobre os Direitos do Consumidor, Humberto Theodoro Júnior (2021, p. 3) ressalta que o advento do princípio de defesa do consumidor do artigo 170, inciso V, da Constituição Federal de 1988 foi imprescindível para equilibrar as relações de consumo, “em razão da evidente superioridade do fornecedor frente ao consumidor em suas relações contratuais”.

Portanto, um dos fatores determinantes para a defesa do consumidor ser introduzida nos mandamentos constitucionais, segundo José Geraldo Brito Filomeno (2018), foi a constatação de que tanto o fornecedor como o consumidor são consumidores de produtos e serviços, contudo assevera a complexidade, em matéria da política do mercado de consumo, que versa sobre a ordem econômica.

Por sua vez, para Flávio Martins (2022, p. 795), a defesa do consumidor prevista no artigo 170, inciso V, da Carta Constitucional foi o feito essencial para a proteção da hipossuficiência dos consumidores; por essa razão, sua consubstanciação como princípio da ordem econômica proporcionou uma equação justa e equilibrada às relações de consumo.

Com efeito, para Sérgio Cavallieri Filho (2022, p. 28), a defesa do consumidor, fundamentada na constituição cidadã, artigo 170, inciso V, é um “princípio geral de toda a atividade econômica”, está no mesmo patamar dos princípios fundamentais constitucionais, e os entes federativos da União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal, em suas atribuições de competências, podem legislar concorrentemente sobre as responsabilidades por danos causados aos consumidores.

Para Sylvio Motta (2021, p. 1103), além de a defesa do consumidor ser um princípio da ordem econômica, foi fundamentado na Constituição Federal de 1988, como “direito fundamental individual”, de acordo com o que está descrito no artigo 5º, inciso XXXII, que autoriza a interferência do Estado na atividade econômica, traduzindo o “caráter dinâmico da sociedade moderna” (Motta, 2021, p. 58).

Nessa perspectiva, segundo Flávio Tartuce e Daniel A. A. Neves (2023, p. 45), a defesa do consumidor configura um dos princípios da ordem econômica, nos termos do artigo 170, inciso V, da Carta Constitucional, complementando “o princípio do protecionismo do consumidor”, estabelecendo normas de ordem pública e interesses sociais (Tartuce; Neves, 2023, p. 44).

Como consequência desses preceitos, para a Professora Cláudia Lima Marques (2010, p. 111), a Constituição de 1988 considerou a tutela dos consumidores mais vulneráveis, ao instituir a defesa do consumidor como princípio da ordem econômica, premeditando para o Brasil medidas visionárias econômicas e sociais, no “mercado globalizado”.

Cumprir notar que a Carta de 1988, para Rizzatto Nunes (2015, p. 47), garante a livre-iniciativa, mas o lucro no mercado de consumo não pode ser ilimitado; além

disso, as práticas tendenciosas relacionadas à dominação do mercado estão proibidas; nesse sentido de interpretação, todos os princípios devem estar em harmonia com o princípio de defesa do consumidor, para combater violações de direitos nas relações de consumo.

Por fim, para Paulo Khouri (2022, p. 37-38), a tutela de defesa do consumidor, nos termos do artigo 170, inciso V, da Lei Maior, justifica-se pelos deveres do Estado na proteção dos consumidores, bem como na regulamentação da atividade econômica e na implantação de políticas públicas, para prevenção de abusos e violações de direitos, em todas as relações do mercado de consumo.

1.5.1 Soberania nacional

A ordem econômica constitucional é objeto e resultado da soberania econômica do Estado (Machado; Ferraz, 2021). Bagnoli (2013) define que a independência de um Estado em relação aos demais Estados depende da garantia da sua soberania econômica. O artigo 1º, como direito fundamental da República Federativa do Brasil, trata da soberania de natureza política; o artigo 170 diferentemente trata da soberania econômica, portanto não se trata de uma repetição (Oliveira, 2013, p. 1517).

Dessa forma, a Constituição criou condições jurídicas para a adoção do desenvolvimento aut centrado, nacional e popular, não de ruptura com o sistema capitalista, mas a pretensão de um modelo de capitalismo nacional autônomo, não dependente (Silva, 2017, p. 807).

Afirmar a soberania econômica nacional como instrumento para a realização do fim de assegurar a todos existência digna e como objetivo particular a ser alcançado é definir programa de políticas públicas voltadas – repito – não ao isolamento econômico, mas a viabilizar a participação da sociedade brasileira, em condições de igualdade, no mercado internacional. (Grau, 2023, p. 216).

1.5.2 Propriedade privada e a função social da propriedade

Além da previsão constitucional da garantia do indivíduo, a propriedade privada também é um princípio da ordem econômica, típico das economias capitalistas, por trazer segurança jurídica ao mercado e também ao titular particular

em poder usar (como melhor lhe aprouver), fruir (capacidade de auferir lucro), dispor (livre poder de alienação) e perseguir um bem, em caráter exclusivo e perpétuo (Figueiredo, 2019, p. 50), e na defesa de possíveis violações ou ameaças (Bagnoli, 2013, p. 166).

O direito irrestrito à propriedade, previsto no modelo do Estado Liberal, sofreu alteração com a Constituição do México de 1917, que condicionou o uso da propriedade à sua devida função social, preservando o interesse da sociedade sobre o do indivíduo. O Estado permite e garante a vontade e liberdade de contratar do particular, mas define regras e limites para essa autonomia de vontades, buscando o equilíbrio dos negócios jurídicos, impedindo o uso egoístico dos recursos, com base na boa-fé e na ética (Figueiredo, 2019, p. 51).

1.5.3 Livre concorrência

O poder econômico, por meio da concentração de capital, desde o final do século XIX, era uma preocupação dos agentes do mercado que perceberam a necessidade da imposição de controles diante das falhas apresentadas pelo modelo de concorrência perfeita, pois alguns deles praticavam condutas independentes como a modificação do preço de equilíbrio de produtos e serviços em relação aos concorrentes e consumidores, impondo suas vontades na condução da atividade econômica, inclusive na possibilidade da formação de monopólios, coalizões e trustes (Mello, 2017).

O Brasil, inserido no contexto da globalização econômica, com o texto de 1988, optou pelo regime de economia de mercado, sendo o princípio da livre concorrência inserido na ordem econômica buscando a garantia da oportunidade da competição justa, combatendo as práticas anticoncorrenciais e a utilização abusiva do poder econômico. A presença do Estado na busca do equilíbrio e regramento do mercado é feito por meio das agências reguladoras e do CADE (Bagnoli, 2013, p. 80).

A Lei nº 12.590/2011 é elemento fundamental para o exercício do Estado na busca da execução do preceito constitucional da livre concorrência, pois a lei trata justamente da prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica (Bagnoli, 2013, p. 80).

Ainda podemos citar como fonte legislativa para o estudo do tema da livre concorrência os três acordos bilaterais onde o Brasil é signatário: 1) com os Estados

Unidos da América, para a cooperação entre as Autoridades de Defesa da Concorrência na aplicação de suas leis de concorrência (26 de outubro de 1999); 2) com o Governo da Federação da Rússia, a cooperação na área da política de concorrência (dezembro de 2001); 3) com a República da Argentina, para a cooperação das autoridades de defesa da concorrência na aplicação de suas leis de concorrência (16 de outubro de 2003) (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1895).

As Constituições anteriores à de 88 estabeleceram alguns aspectos da livre-iniciativa ou da repressão ao abuso econômico, sendo que a última, de maneira inovadora, se preocupou em tratar do tema como princípio estruturante da Constituição econômica. Canotilho afirma que só é possível existir livre concorrência onde o Estado garanta a livre-iniciativa, o denominado princípio da defesa do mercado pelo direito comparado (Canotilho; Mendes; Sarlet, 2018, p. 1893).

Nesse sentido, para Leonardo V. Figueiredo (2021), o marco histórico e jurídico da livre concorrência foi o Decreto de Allarde, de 2 de março de 1791, mas a legislação originária ocorreu na América do Norte, no Canadá, com o *Competition Act*, em 1889, e posteriormente os Estados Unidos da América instituíram o *Sherman Act*, em 2 de julho de 1890, ambos com objetivos de proteção do Estado, para garantir as negociações no mercado econômico.

Para Roberto Senise Lisboa, o exercício da livre concorrência depende da delimitação da liberdade econômica pelo Estado, com sistemas regulatórios de fiscalização e regramento eficientes, na prevenção de práticas abusivas, fraudulentas e desleais, para que a livre-iniciativa e os direitos dos consumidores sejam assegurados (Lisboa, 2000, p. 166).

Entretanto, para Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery, o Estado também está sujeito aos ditames da livre concorrência, salvo o artigo 177 da Constituição Federal, que permite a instituição de monopólio econômico pela União, e o artigo 173, também da Carta de 88, que admite sua atuação direta na exploração da atividade econômica, nos casos de proteção da segurança nacional e dos interesses coletivos¹⁵.

Neste contexto, a Lei de Defesa da Concorrência fundamenta, no artigo 1º, *caput*, parágrafo único, que o Estado exerce a função disciplinar e preventiva,

¹⁵ Assim ensinam os autores, Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery, na obra: JUNIOR, Nelson Nery; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Constituição Federal Comentada**. 2022, art. 170, item 15.

orientado pelos preceitos constitucionais da atividade econômica e seus princípios gerais, para proteção do sistema econômico capitalista, e sua principal função é a de garantir os direitos da coletividade e regular a livre concorrência no Brasil¹⁶.

Portanto, na evolução histórica da livre concorrência, verificou-se a formação de monopólios empresariais na economia globalizada, contudo, com o aperfeiçoamento das constituições e de legislações específicas de proteção para a ordem econômica, houve o fortalecimento da economia capitalista, maior competitividade entre os setores produtivos empresariais e equilíbrio no mercado de consumo¹⁷.

2. CRÉDITO E O SUPERENDIVIDAMENTO

2.1 Crédito

O crédito¹⁸ surgiu como meio de propulsão da evolução dos povos, permitindo que certa quantia fosse utilizada em proveito do indivíduo e que em data predefinida deveria retornar a quem ofereceu a importância. O capital também foi sempre necessário para a realização das operações comerciais, suprimindo necessidades atuais da falta de recursos próprios dos envolvidos, permitindo a fluidez e evolução de seus negócios (Martins, 2019).

Desde o final do século XIX, o crédito assumiu nova função como promotor de integração social; com o surgimento da classe assalariada industrial, o orçamento doméstico passou a usufruir da antecipação da receita familiar, contribuindo o crédito ao consumo para a realização de uma busca pessoal por um nível de vida melhorado (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 21).

¹⁶ Art. 1º Esta Lei estrutura o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência – SBDC e dispõe sobre a prevenção e a repressão às infrações contra a ordem econômica, orientada pelos ditames constitucionais de liberdade de iniciativa, livre concorrência, função social da propriedade, defesa dos consumidores e repressão ao abuso do poder econômico. Parágrafo Único. A coletividade é a titular dos bens jurídicos protegidos por esta Lei (Brasil, 2011).

¹⁷ A livre concorrência na obra de: MACHADO, Costa; FERRAZ, Anna Candida da C. **Constituição Federal interpretada**: artigo por artigo, parágrafo por parágrafo. Barueri: Editora Manole, 2022.

¹⁸ Cláudia Lima Marques (1996) conceitua: “a origem latina da expressão 'crédito' encontra-se na idéia da confiança no outro ('crede'), esta confiança protegida era, originalmente, aquela do credor em relação ao pagamento futuro do débito pelo devedor. Hoje, porém, esta relação de confiança é entendida de forma necessariamente bilateral, confiança a exigir um tratamento legal, transparente e não abusivo entre o profissional do crédito e seu consumidor”.

Luiz Emygdio (2019) exemplifica que uma pessoa passa a ter o poder de compra, que ela não possuía ao contratar um financiamento para a compra de um automóvel, que não poderia ser adquirido com o pagamento à vista. O autor ainda aponta que crédito pode ser entendido como a disponibilidade imediata de bens, para proporcionar a transformação de produtos em bens de consumo das mais variadas necessidades.

Em setembro de 2023, o BACEN veiculou notícia quanto às estatísticas monetárias e de crédito, em agosto de 2023 o crédito ampliado às famílias alcançou R\$ 3,6 trilhões (34,5% do PIB), com expansões de 1,3% no mês e de 10,9% em 12 meses. No crédito livre às famílias, a taxa média de juros situou-se em 57,7% a.a., com redução de 0,6 p.p. no mês e incremento de 3,7 p.p. em 12 meses. O endividamento das famílias situou-se em 47,8% em julho, com queda de 0,4 p.p. no mês e de 2,3 p.p. em 12 meses. Nas mesmas bases de comparação, o comprometimento de renda apresentou variações de -0,7 p.p. e +0,3 p.p. respectivamente, atingindo patamar de 27,6% (BACEN, 2023).

O termo crédito provém do latim *creditum*, no aspecto de confiar, ter fé com base nos atributos morais da pessoa, juridicamente a ideia de que o credor tem direito de receber do credor a obrigação acordada. A confiança tem características subjetivas, baseada na crença que o credor empenha nos requisitos morais do devedor de que a obrigação será cumprida na forma e prazo convencionados e características objetivas, como a previsão da capacidade econômica do devedor (BACEN, 2023).

Outro elemento apontado pela doutrina (BACEN, 2023) é o tempo, que se refere ao momento da concessão do crédito e à satisfação futura do pagamento pelo beneficiário. Os dois elementos (confiança e tempo), com a evolução da sociedade e dos negócios, fizeram com que as instituições financeiras passassem a exigir garantias, como forma de resguardo para o credor.

A importância do crédito deriva do surgimento do próprio capitalismo que, ao contrário da moral cristã à época, que condenava os juros, ampliou o conceito de propriedade inclusive da capacidade de cessão de direito, explica ainda Luiz Emygdio, exemplificando com o contrato de mútuo. A economia moderna tem como pilares a velocidade das operações mercantis e a necessidade de circulação das riquezas provenientes do aumento do custo de produção de abastecimento de um mercado mais intenso e exigente (BACEN, 2023).

Ilustra o autor (BACEN, 2023) a ideia de aquisição de crédito, como o agricultor que oferece sua safra futura como garantia de empréstimo, aplicando o valor recebido na produção ou o industrial que, com o capital de crédito, pode adquirir máquinas, produzir bens e restituir o valor. Essa foi a principal mudança no final do século XVI: a economia passou a se basear na concessão de crédito, potencializando a circulação de riquezas.

O desenvolvimento do modelo americano está baseado nessa estrutura, o crédito financiava a compra de sementes que, ao final da colheita, permitiam a devolução da quantia, O não pagamento era uma porcentagem muito baixa, pois pretendia o agricultor preservar a manutenção do empréstimo e sua respeitabilidade social diante do não cometimento de pecado mortal (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 152).

O crédito pode ser classificado (BACEN, 2023): 1) em função da sua garantia, como a) real: quando existe um bem em garantia (hipoteca, por exemplo), b) pessoal: o devedor responde pela integralidade do seu patrimônio; 2) quanto ao fim de sua utilização: a) crédito para o consumo: objetivando subsidiar necessidades individuais, podendo ser para compra de bens, b) crédito de produção: finalidade comercial agrícola, mobiliário, imobiliário; 3) em relação ao tempo: período da transferência dos recursos do credor para o devedor e sua devolução; 4) quanto ao instrumento: formalizado por contrato ou título de crédito; 5) os beneficiários: pessoa jurídica de direito público ou privado; 6) quanto ao local de obtenção: interno (no próprio mercado) ou externo (fora do território nacional).

No final da Idade Média, surgiram os primeiros documentos que representavam os direitos de crédito, permitindo, por exemplo, que o credor conseguisse legitimar o reconhecimento da transferência do seu crédito para outra pessoa, surgindo a chamada cláusula de ordem, permitindo a circulação do crédito (Martins, 2019).

Os romanos não foram de pronto adeptos à ideia de cessão de crédito, pois entendiam que o devedor tinha vínculo pessoal com a obrigação, sendo a sua vida a própria garantia; também tinham a ideia de que o formalismo poderia dificultar o acesso do credor ao devedor pela alegação da ausência da relação causal do novo credor. Somente em 428 a.C. aceitaram a substituição da execução da pessoa por seus bens. Em 1650, surge na França a cláusula de ordem, buscando a facilitação da

circulação dos títulos de crédito, servindo como meio de pagamento das mercadorias compradas a crédito (Jr., 2019).

A evolução do comércio e das economias com a possibilidade de criação e produção de moedas impulsionou as regras de câmbio e da formalização dos títulos de crédito, que, em 1930, passou por uma uniformização influenciada pela legislação alemã, que também direcionou o Direito brasileiro.

O debate sobre o crédito, sua função de integração social poderia, por si, ser o tema da dissertação, mas o que nos move sobre esse ponto específico é identificar como o crédito está associado à dívida. Observando a obra de Gelpi e Labruyère, nítidas se mostram em seu estudo as ideias religiosas da usura como pecado capital e elemento de contradição, desde as punições com a “pedra da vergonha” até a atual exclusão do devedor da sociedade (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000).

Os autores discutem em sua obra a utilização do crédito e sua busca pela melhoria da qualidade de vida, aliando a esse sentido as reflexões sobre a compra por impulso efetivada pelas vendas agressivas, citando o mercado norte-americano, a não verificação das condições do consumidor que busca crédito e a ausência de prudência por parte das instituições.

No desenvolvimento do tema, surge o apontamento quanto ao cartão de crédito, que passou a servir de “alimentação para o fútil”, tendo em vista que a busca até então de crédito serviria principalmente para a família adquirir sua habitação (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 21).

Para as autoras, os profissionais do crédito possuem elementos suficientes para antever os riscos para cada concessão de empréstimo, inclusive cientes de que o consumidor de crédito está em busca de valorização social (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 24). Como solução, o Estado cria suas normas regulatórias como contrapeso externo, sendo a justificativa das instituições para o aumento do custo do próprio crédito.

Os riscos do crédito também acompanham as discussões quanto a sua concessão; nos Estados Unidos há a criação da lei federal para a proteção *Consumer Credit Protection Act* (CCPA), em 1968, que identificou o perigo dos excessos e a necessidade de informação adequada buscando formas de regulação como a designação do Federal Reserve Board, como autoridade legitimada para normatizar o mercado de crédito ao consumo (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 160).

Em 1969, foi elaborado o Regulation Z, estabelecendo diretivas com a finalidade de proteger o consumidor. O modelo americano, o primeiro a legislar sobre o tema do crédito ao consumo, foi criticado no sentido de que a exaltação exagerada às vantagens do crédito agora parecia tentar desfazer esse conceito; sustentam as autoras que na verdade o modelo americano foi o que se prestou a estudar academicamente o crédito levando em consideração seu sistema de democracia e liberdade, diferente da Europa, que não desenvolvia seus estudos para esse assunto (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 161).

Na Europa, o debate entre a utilidade do crédito e a necessidade de proteção do consumidor resultou na lei *The Hire Purchase Act*, de 1938, impedindo a retomada de bens se o devedor já houvesse efetuado o pagamento de um terço do preço (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 194).

Ainda sobre a regulação do mercado de empréstimo para consumidores, importante citar o *Consumer Credit Act*, em 1974, na Grã-Bretanha (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 195), na França, a Lei Scrivener, em 1978, e a Lei Neiertz em 1989 (Gelpi; Julien-Labruyère, 2000, p. 205).

A tentativa do Estado em regular o mercado desperta discussões entre os modelos liberais e intervencionistas, a que não cabe espaço nesta dissertação, mas é sabido que o consumidor é exposto a práticas negligentes e brutas que tornam o consumo de crédito uma necessidade de sobrevivência, como adiante será exposto.

2.1.1 Sistema bancário

Pontua Nelson Abrão (2019) que o comércio bancário registra suas primeiras práticas desde o século VI a.C., na Babilônia, Egito e Fenícia, com o empréstimo de dinheiro, sendo que no mundo greco-romano as práticas se assemelhavam às que hoje são exercidas por esse tipo de fornecedor, como aceitar depósitos em moeda e fazer empréstimos a juros. Em sua obra, o autor registra que a “*Casa di San Giorgio*” fundada em Gênova, em 1408, foi a primeira sociedade anônima com banco do período medieval.

Desde as origens, os banqueiros tinham relação direta com o poder; a partir do século XIX, a criação e operação dos bancos passa ser influenciada pela ideia da livre-iniciativa, situação que só foi alterada pela grande quantidade de entidades

bancárias insolventes que dependiam de aporte do Estado, que passa a controlar os serviços (Abrão, 2019, p. 38).

O comércio bancário no Brasil (Abrão, 2019, p. 39) teve seu início com a fundação do Banco do Brasil, em 1808, sendo liquidado em 1835. Em 1851, o Banco volta a operar com o mesmo nome, fundindo-se em 1853 com o Banco Comercial, dando origem a nova entidade, ainda que com o mesmo nome de Banco do Brasil. Apenas para registro histórico do estudo, em 1892 o Banco passa a ser denominado Banco da República dos Estados Unidos do Brasil, proveniente da aquisição desse pelo anterior e, somente em 1905, o Banco do Brasil torna-se uma sociedade anônima.

2.1.2 Conceito de banco e sua classificação

Define Nelson Abrão que banco é uma organização empresária, que utiliza recursos próprios e de terceiros na atividade creditícia, entidades de grande relevância social; o autor argumenta que existem entendimentos de que a atividade principal do banco seria a de intermediação ou de mobilização de crédito, bem como a percepção da prática de atividades acessórias que buscam viabilizar a principal (Abrão, 2019, p. 44). Configura-se essa ideia, por exemplo, no modelo de negócio das administradoras de cartão de crédito atreladas às instituições financeiras.

A doutrina enfatiza (Oliveira, 2003, p. 76) conceitualmente que o serviço bancário é prestado em massa, pouco personalizado, com alto grau de padronização das operações, tendo o dinheiro ou crédito como seu produto, utilizando o contrato de adesão como meio de firmar a relação de consumo, de maneira uniforme e simples. Bruno Miragem afirma que um dos sujeitos da relação bancária deve ser uma instituição financeira/banco; enfatiza o doutrinador que “todo banco é instituição financeira; porém, nem toda instituição financeira é banco”¹⁹.

¹⁹ Entre outras, são instituições financeiras privadas as sociedades de crédito e de financiamento e investimento, as sociedades distribuidoras, as sociedades corretoras, as sociedades de investimento. E também os bancos, sejam eles comerciais, de investimento ou múltiplos. Nesse sentido, o critério objetivo é relevante, uma vez que, mesmo não sendo bancos em sentido estrito, havendo atividade de intermediação de recursos financeiros mediante operações, ativas e passivas, de interposição de moeda e crédito, há operação bancária¹⁹ (Miragem, 2023).

Para a configuração da atividade privada de instituição financeira²⁰ é exigível o intuito de lucro, sendo essa sua principal característica, além da habitualidade ou profissionalidade no seu desenvolvimento como atividade empresarial (Neto, 2020, p. 42).

Como forma de organização dos bancos, esses, por previsão legal, têm sua atividade regulada pela Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que reserva essa prática às pessoas jurídicas de direito público e privado²¹ nacionais, que necessitam de autorização do BACEN para exercer suas operações, para as estrangeiras há ainda a necessidade de decreto do Poder Executivo²².

A tentativa de classificar os bancos já era uma distinção que vinha desaparecendo em 2019, conforme narra Nelson Abrão (2019) em sua obra sobre direito bancário; já apontava o autor para a ideia do Banco Universal, pela sua pluralidade de operações. Para fins do objeto do estudo²³ importa destacar a classificação dos bancos comerciais ou de depósitos, sendo os mais comuns que têm como atividade principal realizar operações de crédito em curto prazo.

Salomão, sobre o tema bancos comerciais:

São bancos comerciais as instituições que têm por objetivo a captação de recursos para proporcionar o suprimento oportuno e adequado de recursos necessários para financiar, a curto e médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços e as pessoas físicas. (Neto, 2020, p. 83).

Ainda como referência à obra de Nelson Abraão (2019), o autor elenca que os principais produtos oferecidos por esses tipos de instituições são os descontos por antecipação, abertura de crédito, cobrança, transferência de fundos, custódia de títulos e valores, locação de cofres de segurança.

²⁰ O conceito de atividade privativa de instituição financeira discutido no Capítulo anterior funciona como elemento unificador das várias espécies de instituições financeiras existentes, que devem necessariamente desenvolvê-la (Neto, 2020, p. 73).

²¹ Art. 17. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros.

²² Art. 18. As instituições financeiras somente poderão funcionar no País mediante prévia autorização do Banco Central da República do Brasil ou decreto do Poder Executivo, quando forem estrangeiras.

²³ Há quatro tipos de bancos no sistema brasileiro: os bancos comerciais, os bancos de investimento, os bancos de desenvolvimento e os bancos de câmbio (Neto, 2020).

Encerrando a abordagem sobre a conceituação e classificação sobre bancos, oportuno para o estudo tratar das *fintechs*. O autor Marcelo Salomão escreve que o conceito geral é um termo jornalístico, sua característica principal é o uso intenso de tecnologia e nenhuma presença física para atendimento ao consumidor, utilizando aplicativos para telefone celular. Podem ser classificadas com destaque: a) instituições financeiras (comum às outras já abordadas, com a diferença do uso de tecnologia), b) acopladas a instituições financeiras (correspondentes bancários), c) instituições de pagamento (atividade de financiamento antecipando recebíveis do cartão) (Eduardo, 2020, p. 93).

2.1.3 Contratos e operações bancárias

Celso Marcelo de Oliveira (2003, p. 76) afirma que o produto do banco é o dinheiro ou crédito, sendo um bem juridicamente consumível, figurando o banco como fornecedor e o consumidor como creditado.

Na análise do objeto da relação bancária, conclui Bruno Miragem que a sua delimitação é complexa pela multiplicidade de prestações de serviços (obrigações de dar, fazer e não fazer) a fim de cumprir as obrigações contratuais assumidas, o autor propõe a separação entre operações e serviços bancários.

Estabelecendo como objeto das operações bancárias a mobilização de crédito, sendo a principal prestação dar e receber recursos financeiros, ainda, o autor subdivide o assunto em operações ativas, onde a instituição financeira, como credora, presta o capital como empréstimo para um tomador, e operações passivas quando a instituição financeira recebe em depósito quantia de recursos, ficando obrigada à simples restituição e remuneração dos recursos que ficaram em sua custódia por determinado tempo (Miragem, 2023).

Segue o autor abordando que as operações bancárias têm função meramente creditícia, e os serviços bancários entende que são de caráter acessório e têm por finalidade viabilizar as operações bancárias, por exemplo, o uso de talões de cheque, dessa forma também integrando a relação jurídica bancária (Miragem, 2023).

Em sua obra *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, Claudia Lima Marques (2016) ensina que o conceito de contrato passa por mutações desde os romanos que preceituavam as práticas sociais, morais e econômicas de sua época, refletindo a realidade social do momento. O contrato como instrumento jurídico

possibilita o movimento de riquezas de uma sociedade, por exemplo, servindo como regra nos negócios de compra e venda.

A autora explica que, para as partes, o contrato serve para garantir a reciprocidade da relação entre os direitos e deveres de cada uma, buscando o equilíbrio mínimo das prestações e contraprestações, da relação estabelecida (Marques, 2016). Para a teoria jurídica:

É ato jurídico vinculante, que criará ou modificará direitos e obrigações para as partes contraentes, sendo tanto o ato como os seus efeitos permitidos e, em princípio, protegidos pelo direito. (Marques, 2016).

Focado no objetivo do estudo, compete a discussão sobre o contrato bancário, pois o Brasil não apresenta norma específica para sua aplicação²⁴. Na investigação das características dessa espécie de contrato, Salomão Neto (2014, p. 307) estabelece que a presença no polo contratual de um banco ou instituição financeira é condição por si só suficiente para caracterizar um contrato como bancário. Os contratos devem observar: a) a proteção da parte mais fraca, b) as características do contrato, como efeitos do inadimplemento, c) a possibilidade de abreviar a negociação entre as partes.

2.1.4 Lei nº 10.820/2003 – Empréstimo Consignado

O empréstimo consignado é uma modalidade de contratação onde as parcelas são descontadas diretamente na folha de pagamento do beneficiário. Informativo da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2023a) pontua como vantagens: “crédito rápido em até 2 dias, menores taxas em comparação a outras opções de empréstimo”. O material justifica a contratação para: pagar dívidas que tenham taxa maior, adquirir um bem ou fazer uma reforma, questões urgentes como saúde, viagem dos sonhos.

O mesmo material aponta ainda as desvantagens da contratação, e a primeira delas chama atenção para a possibilidade de endividamento ou superendividamento,

²⁴ Para Salomão Neto (2014, p. 185): "A ausência de regulamentação genérica e abrangente sobre os contratos bancários no Brasil obviamente não significa que tais contratos não encontrem tratamento no Direito Positivo nacional. Pelo contrário, em diversos diplomas legais há normas aplicáveis aos contratos bancários".

pois em médio e longo prazos parcela considerável dos rendimentos pode estar comprometida. Segundo, saque em dinheiro; o limite de saque em dinheiro é de 70% do limite do cartão, e novamente a facilidade poderá resultar em endividamento.

Em dezembro de 2003, foi sancionada a Lei nº 10.820 (Brasil, 2023), que dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. O texto original, em seu parágrafo 1º do artigo 1º, foi alterado pela Lei nº 14.431/2022, que taxativamente definiu limites para as operações em 40%, sendo 35% destinados exclusivamente a empréstimos, financiamentos e arrendamentos mercantis, e 5% a despesas com cartão de crédito consignado.

O cartão de crédito consignado é um produto direcionado para funcionário público, aposentado ou pensionista do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)²⁵; trata-se de um cartão de crédito comum, com um limite de crédito que pode ser utilizado para os mais diversos fins. A fatura é descontada diretamente no holerite ou conta bancária onde o beneficiário recebe seus proventos.

No vencimento da fatura, o valor mínimo é descontado automaticamente do benefício, não podendo o valor ultrapassar 5% do limite do consignado, sendo 45% servidor público federal ou beneficiários do INSS²⁶; não sendo pago integralmente no vencimento, pagando o consumidor a parcela mínima, serão cobrados juros de 2,89% ao mês.

2.2 Cartões de crédito

A formação da sociedade do consumo no Brasil tem seu marco de 1930 a 1980; anteriormente a maioria da população vivia no campo. Com a crise do café, em 1929, o processo de industrialização se instala no país, deixando o modelo artesanal para a produção em massa. O exemplo maior é a indústria automobilística, que atraiu grande investimento multinacional, desenvolvendo também as empresas em torno das fabricantes de veículos (Sodré, 2007, p. 48).

²⁵ Também direcionado para funcionários de empresas privadas, que tenham convênio de consignação com instituições financeiras.

²⁶ Exemplo: a) para consumidor com uma renda de R\$ 1.000,00, o limite do cartão não poderá ser superior a R\$ 50,00; b) se o valor das compras foi de R\$ 350,00, R\$ 50,00 já foi descontado na folha de pagamento e o saldo devedor será de R\$ 300,00.

Os padrões de consumo capitalista sofreram forte modificação, pois a migração do campo para as cidades foi intensa, a necessidade de geladeira, fogão, televisão, e outros utensílios tornou-se obrigatória (Sodré, 2007, p. 49); além da publicidade que vendia um novo estilo de vida, a necessidade de crédito se torna latente.

Assim, o fornecedor de crédito, buscando atender a necessidade do mercado e o aumento dos seus lucros, encontrou no cartão de crédito o instrumento para facilitar os seus objetivos, permitindo o pagamento posterior à aquisição do bem ou serviço, garantindo ao fornecedor o recebimento do valor da transação (Martins, 1976, p. 13), além de resolver uma questão que há muito era pretendida: evitar a circulação de dinheiro.

O surgimento da ideia de cartão de crédito teve seu marco inicial em 1914, como “cartões de credenciamento” ou de bom pagador (Martins, 1976, p. 26) emitidos por hotéis para seus clientes, após a Segunda Guerra Mundial. Os cartões como conhecidos passam a exercer sua participação no mercado, surgem as primeiras empresas criadas para esse fim. As emissoras dos cartões eram as financiadoras das vendas feitas a uma rede específica de empresas filiadas (Schonblum, 2015).

O surgimento da ideia de cartão de crédito pode seu marco inicial em 1914, como “cartões de credenciamento” emitidos por hotéis para seus clientes, após a Segunda Guerra Mundial, os cartões como conhecidos passam a exercer sua participação no mercado, surgem as primeiras empresas criadas para esse fim. As emissoras dos cartões era a financiadora das vendas feitas a uma rede específica de empresas filiadas (Schonblum, 2015).

Paulo Maximilian afirma que o registro no Brasil marca o ano de 1950, pela bandeira Diners Club em parceria com a família Klabin, exercendo domínio sobre as operações no mercado brasileiro. Nessa fase, o serviço era considerado de elite; com o passar do tempo, com a saída da família do negócio, a Credicard, associada à Mastercard, assumiu o protagonismo do negócio no país (Schonblum, 2015).

Relatório do BACEN (2023), de 29 de maio de 2023, apresenta estudo com estatísticas do setor de cartão de crédito. O relatório indica que no Brasil são 190,8 milhões de cartões de crédito ativos (o dobro da população economicamente ativa de 107,4 milhões – IBGE 2021), sendo que 84,7 milhões de clientes possuíam saldo devedor em junho de 2022, e 54% tinham saldo devedor em apenas uma instituição, 25%, em duas, 20%, em três ou mais.

Observa Salomão Neto (2014) que os usuários dos cartões de crédito no Brasil podem ser classificados em dois grupos, o primeiro das pessoas físicas, que utilizam em sua maior frequência para a aquisição de bens e serviços de consumo²⁷ e o segundo grupo o das pessoas jurídicas, utilizados pelos gastos corporativos, por exemplo, para pagamento de viagens, compra de material de escritório, que prestam uma função auxiliar aos prepostos da empresa na execução de suas atividades profissionais.

Paulo Maximilian (2015) afirma que o sistema instituído para compras por cartão de crédito é um negócio jurídico de múltiplos contratos. A finalidade do cartão de crédito pode ser estabelecida por duas características: a primeira é a possibilidade da realização de transações financeiras sem que exista a garantia do valor em conta, isto é, o consumidor faz a aquisição de um bem ou serviço mesmo sem dispor do valor dessa contratação em sua conta para satisfação do débito, sendo que as administradoras do cartão fazem a satisfação do crédito ao fornecedor; a principal vantagem para o consumidor é a possibilidade de alongar o pagamento da transação; e a segunda característica é a possibilidade do saque em moeda feito em caixas eletrônicos.

2.2.1 Mecanismos

Cartão de crédito é um retângulo de plástico, que traz em seu corpo o nome da entidade emissora, prazo de vencimento, nome do portador, número de filiação, campo para assinatura (Martins, 1976, p.16).

O procedimento para a obtenção (BACEN, 2010)²⁸ e uso do cartão pelo consumidor parte do seu pedido escrito feito para o emissor, informando seus dados pessoais e patrimoniais, já funcionando como instrumento de ciência ao consumidor das cláusulas contratuais preestabelecidas que passaram a regular o futuro contrato, que é de adesão (Abrão, 2019, p. 194).

²⁷ Nesse sentido: Paulo Maximilian - Cartões de Crédito verdadeiros ou stricto sensu: Estes dão aos titulares a faculdade de adquirir bens ou serviços nos mais diversos estabelecimentos filiados ao sistema, podendo, até mesmo, em alguns destes sistemas, retirar dinheiro de estabelecimento bancários, o que não ocorre com os cartões de credenciamento (Schonblum, 2015).

²⁸ Art. 10. As instituições mencionadas no art. 1º que emitam cartão de crédito ficam obrigadas a ofertar a pessoas naturais cartão de crédito básico, nacional e/ou internacional.

Para Nelson Abrão (2019, p. 200), o banco também pode enviar o cartão ao consumidor sem prévia solicitação, o que esbarra na previsão legal das práticas abusivas que foram fixadas pela Súmula nº 532 do STJ: “Constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”.

Outra prática comum nas regras de utilização do cartão de crédito trata da taxa anual, que, pela prática de mercado, é cobrada em 3 parcelas na fatura do consumidor. A discussão nesse ponto recai sobre o momento da cobrança, que deveria acontecer na emissão do cartão de plástico e no vencimento da fatura. Explica ainda o autor que as informações constantes na fatura devem especificar o local, a data e os valores e o envio, acontecer em data suficiente para o consumidor contestar algum lançamento (Abrão, 2019, p. 197).

Ainda sobre o mecanismo prático de uso do cartão de crédito, Paulo Maximilian (2015) trata da possibilidade do uso do “crédito rotativo”, situação onde o consumidor efetua o pagamento do valor mínimo das despesas efetuadas, restando a diferença na correção até o seu efetivo pagamento integral.

Referente ao tempo de duração do contrato, seu caráter é de tempo determinado, inclusive sendo uma informação contida no próprio cartão, admitindo sua renovação tácita, com o envio de um novo cartão, podendo ser extinto por decisão do portador, não prejudicando o direito dos fornecedores em serem pagos pelo emissor das transações já efetuadas antes do cancelamento (Schonblum, 2015).

A estrutura contratual dos serviços de cartão de crédito apresenta os principais atores das relações: a) bandeiras, detentora e licenciadora de marcas, b) credenciadoras ou adquirentes, responsáveis pelo credenciamento de estabelecimentos e processamento e liquidação das operações, c) emissores, que autorizados pelas bandeiras emitem os cartões aos portadores do cartão, d) estabelecimentos, fornecedores credenciados, e) portadores ou usuários, que são os consumidores (Neto, 2014).

Como se pode observar nas relações que um estabelece com o outro dentro dessa cadeia de prestação de serviços, o consumidor, vulnerável, muitas vezes se depara com um complexo sistema contratual e de dificuldade em identificar, principalmente, o responsável, por exemplo, por eventual dano ou prejuízo em suas operações, como o desacordo comercial ou mesmo quem tem a competência de

negociar débitos e dívidas contraídas, pelos mais diversos motivos e circunstâncias (Neto, 2014).

O contrato do emissor, que pode ou não ser uma instituição financeira com o usuário, prevê as regras (BACEN, 2010)²⁹ de uso do serviço, como o limite de valor máximo e disponível para ser utilizado no pagamento de bens e serviços de consumo, e também o limite temporal, que evidentemente trata dos prazos para pagamento ao emissor relativos ao período anterior (Neto, 2014, p. 310), como previsto no artigo 13 da Resolução Conselho Monetário Nacional nº 3.919, de 25 de novembro de 2010.

O emissor, como instituições financeiras, concede os valores oriundos do seu negócio, do seu caixa. Porém os que não são (afirma Salomão Neto [2014], que são a minoria) dependem de empréstimos obtidos em instituições financeiras para o financiamento, feitos em nome do usuário, pois o emissor funciona legitimado como mandatário³⁰. Dessa forma, os juros cobrados passam a ser creditados para a instituição financeira, e não mais para o emissor do cartão.

Quanto à discussão do valor de juros praticados pelo emissor, o autor apresenta sua manifestação no sentido de que a cobrança feita pelo emissor tem caráter de remuneração do serviço (taxa anual, por exemplo), e não juros cobrados com base na taxa de juros. Afirma que não estarão sujeitas às limitações do Código Civil, mas devem observar as regras impostas pelo CDC (Neto, 2014, p. 313).

Ainda analisando os atores do serviço, os emissores relacionam-se com as credenciadoras, para alcançar os fornecedores por ela captados, sendo que a emissora recolhe os valores e transfere para a credenciadora que remunera o fornecedor. Porém a figura do emissor e a da credenciadora por vezes podem se confundir em uma só, sendo os fornecedores remunerados diretamente pelos recursos pagos pelos usuários (Neto, 2014).

As credenciadoras apresentam relação de proximidade com as instituições financeiras (sendo inclusive suas acionistas). Essa relação justifica-se pela

²⁹ Art. 12. Os contratos de prestação de serviço vinculados a cartão de crédito devem definir as regras de funcionamento do cartão, inclusive as relativas aos casos em que a sua utilização origina operações de crédito, bem como as respectivas sistemáticas de incidência de encargos.

³⁰ Salomão Neto (2014, p. 311) explica que: “O mandato conferido à entidade emissora do cartão não teria em nosso entender onerosidade excessiva porque resulta afinal em benefício do próprio consumidor, permitindo o alongamento do prazo de sua dívida. Nisso difere das cláusulas permitindo a emissão ou aceite de títulos de crédito em nome do consumidor, atos que só agravam as responsabilidades do consumidor sem beneficiá-lo”, pois diverge da ideia de que, com a regra do artigo 51, inciso VIII, do CDC, seriam nulas as cláusulas contratuais que “imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor”.

necessidade de a credenciadora ter capacidade de concessão de financiamentos aos usuários. Por fim, vale acrescentar que as emissoras e credenciadoras estabelecem relação direta com a “bandeira”, a marca que reunirá as operadoras em uma só rede (Neto, 2014).

2.2.2 Cartão de crédito consignado

É de Ruy Barbosa a exposição de motivos do Decreto nº 771, de 1890, que estabeleceu a criação do Banco dos Funcionários Públicos. No texto, o jurista discorre que a numerosa classe de servidores públicos, que por muitas vezes eram acometidos por necessidades imprevistas e inevitáveis, recorria à busca de empréstimos, porém havia uma cobrança de juros onerosos; o texto legal da criação do banco estipulava os valores máximos de juros a serem cobrados (Brasil, 1890).

A evolução legislativa referente à concessão de crédito tem seu marco em 1950, como a Lei nº 1.046, sobre a concessão do crédito consignado em folha de pagamento, sendo reformada pela Lei nº 2.853, de 1956. A legislação de 1950, novamente, estabeleceu condições, partes e valores de taxas pela concessão do empréstimo (Brasil, 1950).

A década de 1990 marca o cenário econômico nacional com as metas de ajuste fiscal impostas pelo governo federal, que se solidificam com a Emenda Constitucional nº 45, de 2016, gerando impactos para as políticas sociais de educação, saúde, previdência, assistência social (Cartaxo; Cabral, 2022).

Para atrair o investimento do capital estrangeiro, o governo aceitou a imposição de regras para aposentadoria, como da previdência para o mercado de capitais, além do compromisso do superávit primário e pagamento da dívida externa (Cartaxo; Cabral, 2022).

Em 2019, a Emenda Constitucional nº 6 buscou tornar a previdência pública mais restrita; a diminuição de valores, estabelecimento de teto, aumento da idade e tempo de contribuição foram elementos de limitação, provocando a expansão do modelo de previdência privada para os altos salários, os fundos de pensão para o trabalhador com baixo rendimento e a oferta do crédito consignado (Cartaxo; Cabral, 2022).

Aprovado pela Lei nº 10.820, de 2003, o crédito consignado com o desconto automático em folha de pagamento consolida as reformas iniciadas no governo

Fernando Henrique, também sendo pauta do governo Lula, que apresenta a modalidade como política pública, um novo direito – a cidadania bancária (Cartaxo; Cabral, 2022).

Em 2005, o BACEN, em seu relatório de economia bancária e crédito, apontou que o crédito consignado era a modalidade com maior crescimento, ultrapassando inclusive o crédito pessoal. Essa modalidade rapidamente assumiu a preferência do mercado, com a certeza de pagamento, pois o desconto é feito diretamente na folha, não sendo possível o seu inadimplemento (Cartaxo; Cabral, 2022).

Em 10 anos, já haviam sido movimentados mais de R\$ 200 bilhões em crédito, com a aplicação de juros, os valores de projeção chegaram a meio trilhão de reais em empréstimos. No mesmo estudo, o BACEN já apontava o endividamento prolongado, concentrado nos aposentados com renda entre 1 e 3 salários mínimos (Cartaxo; Cabral, 2022).

Em pesquisa realizada em Mossoró em 2018, 50 idosos foram entrevistados, e pode-se apurar que os empréstimos eram para valores baixos, gastos com imóvel e saúde, além do repasse para familiares, suprimindo necessidades básicas. As dívidas resultaram em um pagamento de três vezes o valor contraído como empréstimo (Cartaxo; Cabral, 2022).

Em notícia veiculada no *site* da FEBRABAN (2023b) com o título: “Esclarecimentos sobre Crédito Consignado”, de março de 2023, a entidade apresenta o volume dos valores em circulação nas modalidades de empréstimo e cartão consignado. O saldo é de R\$ 215 bilhões, para 14,5 milhões de tomadores, que financiam em média R\$ 1.576,19, sendo 42% pessoas negativadas, que somente encontram no consignado uma forma de ter acesso a valores.

O mecanismo de concessão a ser observado pelas instituições é o limite de desconto em folha de pagamento de 40% para funcionários de empresas privadas (Febraban Educação, 2024) e 45% da renda, sendo 35% para empréstimo, 5% para cartão de crédito e 5% para cartão benefício (criado em 2022). As taxas de juros ficam limitadas a 1,84%, para o cartão de crédito, os juros mensais são de 2,73% ao mês, para um total de até 84 parcelas (Brasil, 2023).

O consumidor na busca por crédito, para suprir suas necessidades inclusive emergenciais, enxerga nas instituições financeiras o meio para ter acesso a dinheiro; o crédito consignado mostrou-se um produto de salvação, pois suas taxas e prazos

surgem como ofertas tentadoras, porém o produto tem sua margem de juros limitada por lei, precisando extrapolar essa linha surge um novo elemento: o cartão de crédito.

O CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO é uma modalidade de cartão de crédito (Inter, 2023) comum (Febraban Educação, 2024), sendo 5% do pagamento da fatura descontados diretamente nos proventos do tomador (Inter, 2023). O limite do cartão de crédito é disponibilizado para compras à vista ou parceladas e também saques em caixas eletrônicos, observado o limite de reserva de margem consignável e, sendo o valor maior, deverá ser feito o pagamento da diferença (Inter, 2023).

As ofertas para a aquisição do cartão de crédito passam por anuidade zero, taxa de juros até 4 vezes menor que a dos cartões de crédito convencionais, comodidade para o desconto em folha, possibilidade de saque de até 70% do limite (Caixa Econômica Federal [CEF], 2024).

O cartão de crédito consignado pode ser utilizado por servidores públicos civis e militares, beneficiários do INSS e funcionários de empresas privadas, conveniadas com instituição financeira que ofereça o produto (Febraban Educação, 2024). A previsão legal para a disponibilização do produto pelas instituições financeiras é da Lei nº 14.131, de 2022, que alterou o inciso VI do artigo 115 da Lei nº 8.213, de 1991.

RMC

Sendo assim, o consumidor que autorizar a consignação em seu benefício para pagar cartão de crédito terá, mensalmente, o desconto em folha de um o valor que equivalha ao que for possível dentro de sua margem consignável. Por exemplo: se a fatura do cartão de crédito do aposentado “X” neste mês foi de R\$ 350,00, e sua margem consignável lhe permite que o desconto seja de apenas R\$ 200,00, restarão, para o mês seguinte os outros R\$ 150,00, sobre os quais incidem os nada módicos juros de cartão de crédito. (Nerilo, 2023).

A reserva de margem consignável é um recurso financeiro disponível para aposentados, pensionistas e servidores públicos que contrataram empréstimos consignados. Essa reserva representa a parte da renda do beneficiário destinada ao pagamento desses empréstimos e é determinada com base em normas legais. Ao possuir uma reserva de margem consignável, o indivíduo tem a flexibilidade de contratar novos empréstimos ou utilizar o crédito consignado de modo mais ágil, sem a necessidade de uma nova análise de crédito. Esse mecanismo proporciona conveniência e facilidade no acesso ao crédito, promovendo uma gestão mais eficiente das finanças pessoais, embora seja essencial utilizar essa facilidade com responsabilidade para evitar endividamento excessivo.

2.2.3 Consumidor Idoso

Percebemos que o público-alvo destinatário preferencial das instituições de crédito é aquele que tenha maior possibilidade de estabilidade em seu recebimento de benefícios em folha de pagamento; justamente nesse perfil concentra-se o consumidor idoso. Johannes Doll e Rosangela Cavallazzi (2016) afirmam que a principal fonte de renda do idoso é a aposentadoria, mas não a única, pois muitos ainda precisam permanecer ativos financeiramente, muitas vezes trilhando pelo trabalho informal, e em 2020 62,4% dos idosos eram os principais responsáveis da família.

Em pesquisa realizada pelo PROCON São Paulo, em São Paulo e Porto Alegre, entre 2006 e 2007, de 215 entrevistados (em média 69 anos), 81 (37,7%) declararam possuir ao menos um contrato de consignado, 23,3%, renda entre 2 e 4 salários mínimos e 24% dos idosos utilizaram o crédito para familiares. Os autores descrevem ainda que a publicidade dirigida para esse consumidor sempre foi agressiva, com a imagem de pessoas famosas oferecendo o “crédito amigo” e por vezes explorando o medo da solidão e os problemas da saúde. Foram contratados, em 7 meses do lançamento do produto, R\$ 11,5 bilhões e 6,8 milhões de contratos; em média foram emprestados R\$ 1.500,00 para serem pagos em 33 prestações.

A vulnerabilidade do idoso, reconhecida como hipervulnerabilidade, é intencionalmente explorada pelas instituições de crédito, desde o assédio na oferta, na exploração da sua debilidade em, por exemplo, ler letras miúdas e compreender juridicamente e economicamente o contrato de adesão a ele imposto, bem como a sua fragilidade emocional; são motivos que fazem desse consumidor merecedor de atenção e regulação dos produtos e serviços a serem expostos ao consumo.

2.3 Práticas

A Política Nacional de Defesa do Consumidor preceitua, entre outras garantias previstas no exercício regular das práticas comerciais, a transparência, boa-fé e a repressão aos abusos, estabelecendo a harmonização das relações de consumo que acontecem principalmente pela necessidade do tratamento desigual a

ser dado ao consumidor, que é a parte vulnerável dessa relação (Norat; Marinho; Carvalho, 2019, p. 47).

A função social das práticas comerciais, para Sayeg (1993, p. 37-58), parte da ideia de que o fornecedor tem o direito relativo de realizar livremente suas práticas comerciais para obtenção de lucro, colocando bens e serviços à disposição do consumidor, que possui diversas necessidades econômicas, inclusive vitais, e deve ser protegido de abusos desse fornecedor por ser a parte frágil da relação.

Bruno Miragem confirma que o fornecedor tem sua liberdade garantida constitucionalmente para o exercício de sua atividade econômica, a busca por lucro é legítima, porém, ao exercê-la, impõe ao consumidor vulnerável condições desequilibradas e desfavoráveis (Sayeg, 1993, p. 37-58), violando a boa-fé e os costumes comerciais (Miragem, 2019, p. 383), sendo necessários instrumentos legais e principiológicos para a defesa desse que é a parte frágil do negócio.

Sayeg, em seu artigo sobre prática abusivas, enfatiza que a ilicitude da prática comercial pode ocorrer pelo abuso, onde o fornecedor age com dolo ou de maneira inconsiderada, deixando de satisfazer as necessidades do consumidor, podendo também se caracterizar pela infração à lei, apesar de o CDC ter elencado no artigo 39 o conteúdo exemplificativo do abuso; ensina o professor que a prevenção e repressão às práticas abusivas estão espalhadas por todo o Código e legislações diversas de proteção do consumidor (Sayeg, 1993, p. 37-58).

Nas relações jurídicas estabelecidas pela prática comercial desenvolvida, é necessário observar a exposição³¹ aos abusos sofridos pelo consumidor vulnerável exercida pelas instituições de crédito, podendo ocorrer em três fases distintas: a) antes da contratação, com as técnicas publicitárias que tornam a oferta atrativa, b) durante a contratação, com a imputação de regras e termos nos contratos de adesão, c) após a contratação, em caso de inadimplência nos mecanismos de cobrança (Casado, 2006, p. 42).

2.3.1 Reclamações de consumidores – evidências

³¹ Para Marcio Melo Casado, estar exposto é o mesmo que estar à mostra, estar submetido ao exame de alguém, analogia ao consumidor que adere ao contrato de adesão e suas cláusulas ajustadas sem poder alterar o que está exposto (Casado, 2006, p. 43).

Dessa modalidade de contratação e por sua complexidade de operacionalização, no Judiciário tramitam ações que buscam a responsabilização das empresas administradoras pelos prejuízos experimentados pelos consumidores. Paulo Maximilian elenca os principais (Schonblum, 2015), que passamos a abordar.

I) **Cartão de crédito enviado sem prévia solicitação:** Tendo acesso ao banco de dados de modo ilegal, como afirma Paulo Maximilian, a base de clientes cadastrados na carteira dos bancos é utilizada pelas administradoras para o envio de cartões sem solicitação. O autor apresenta dados de uma reportagem (Garattoni; Desfini, 2010) que traz dados de que, no ano de 2005, foram enviados pelo correio 10,2 bilhões de cartões não solicitados, fazendo uma equivalência de 1,5 cartão para cada pessoa viva no planeta Terra.

Como já indicado anteriormente, o STJ editou a Súmula nº 532, definindo como prática abusiva o envio de cartão sem solicitação; o que acontece com o consumidor é que muitas vezes só descobre que em seu nome foram emitidos cartões quando se depara com prejuízos oriundos, por exemplo, do desvio de correspondência por terceiro; indiscutível o cabimento de ação de reparação de danos em face da emissora, que assume o risco ao enviar um produto não solicitado, conforme explica Paulo Maximilian (2015).

II) **Uso indevido do cartão de crédito após furto ou roubo:** O autor ilustra o problema com uma situação hipotética onde uma compra é realizada em um estabelecimento, com o uso de um cartão furtado ou roubado. A indagação do autor é quanto à responsabilidade da administradora do pagamento, uma vez que determinada mercadoria foi entregue pelo fornecedor, ou se a loja que vendeu produto arcará com o prejuízo, e até mesmo se o titular, que nenhuma relação estabeleceu legitimamente, deverá ter imputado o pagamento. O autor responde ao questionamento indicando a responsabilidade solidária pelo risco do empreendimento entre o estabelecimento comercial e a emissora do cartão³².

Neste ponto faz-se oportuna a indicação dos casos em que o consumidor notifica o emissor do cartão da ocorrência de furto, extravio ou roubo, requerendo de

³² "[...] cabe à administradora de cartões, em parceria com a rede credenciada, a verificação da idoneidade das compras realizadas, utilizando-se de meios que dificultem ou impossibilitem fraudes e transações realizadas por estranhos em nome de seus clientes, e isso independentemente de qualquer ato do consumidor, tenha ou não ocorrido furto (STJ, 4a Turma, REsp 970.322-RJ, Rel. Luis Felipe Salomão, j. 19.03.2010)" (Schonblum, 2015, grifos nossos).

imediatamente a suspensão das operações, o que não ocorre, gerando a cobrança de valores que deveriam ter sido impedidos pelo sistema de gestão das operações³³.

III) Vícios nos produtos ou serviços e desacordo comercial: O autor (Schonblum, 2015) questiona se, ao consumidor adquirir um produto ou serviço com vício, teria a administradora que acatar o pedido de cancelamento da operação. A negativa da administradora baseia-se na justificativa de que não poderia, por uma declaração unilateral do consumidor, cancelar a operação sem antes consultar o fornecedor. Para isso, o consumidor deveria apresentar um documento, “carta de cancelamento”, onde o fornecedor declara a autorização do estorno da compra. Não tendo êxito na obtenção do documento junto ao fornecedor, poderá redigir carta de contestação para que a administradora busque uma solução junto a ele. Para esse tipo de problema, buscando expressamente declarar a responsabilidade solidária da empresa de cartão e do fornecedor de produto ou serviço, a Lei nº 14.181/2021 trouxe em seu texto artigos que consolidam o entendimento nesse sentido. Mais à frente vamos abordar os avanços trazidos pela lei na proteção do consumidor nas relações de concessão de crédito.

Não obstante, o autor apresenta a controvérsia sobre o “desacordo comercial”, onde o consumidor, ao ver frustrada a sua relação de aquisição de um bem ou serviço, como a não entrega de um equipamento eletrônico, pretende junto à administradora suspender as cobranças de sua titularidade; para isso, a exigência da administradora para realizar tal procedimento é o mesmo que trata dos casos de alegação de vício.

IV) Juros abusivos: A Constituição de 1988, em seu artigo 192, parágrafo 3º, limitava a cobrança de juros na concessão de crédito a no máximo 12%, considerando crime a cobrança além desse percentual. A Emenda Constitucional nº 40, de 2003, revogou esse dispositivo, e em 2004 o STJ editou a Súmula nº 283, colocando fim à controvérsia no sentido de que a prática de juros acima de 12% pelas administradoras de cartão não configuraria o crime de usura. Com isso, os juros praticados pelo cartão de crédito são os chamados juros de mercado, conforme ensina Paulo Maximilian (2015).

³³ “[...] são nulas as cláusulas contratuais que impõem ao consumidor a responsabilidade absoluta por compras realizadas com cartão de crédito furtado até o momento (data e hora) da comunicação do furto (STJ, 3ª Turma, REsp 348.343-SP, Rel. Humberto Gomes de Barros, j. 26.06.2006)” (Schonblum, 2015, grifos nossos).

Colaborando com o assunto, apresentamos o artigo de Alessandra Lanza (2005), onde comenta a aplicação de julgados sobre administradoras de cartão de crédito e o sistema financeiro nacional, da aplicabilidade do inciso VI, parágrafo 1º, da LC nº 105, de 10 de janeiro de 2001, que expressamente definiu que as administradoras de cartão são instituições financeiras, afastando a possibilidade da aplicação da lei de usura referente a prática de juros.

V) **Seguro de cartão de crédito:** Nelson Abrão (2019) explica que ao consumidor são ofertados seguros para transações com o cartão no qual é titular. Afirma o autor que os bancos, em concorrência com as administradoras, oferecem esse serviço como um atrativo competitivo; o advento da tecnologia, o uso quase que exclusivo da modalidade de pagamento por cartão e o volume de crimes cibernéticos, e também aqueles conhecidos como “sequestro-relâmpago”, colocam o consumidor em nítida exploração de sua vulnerabilidade, sendo esse seguro o meio que permite a ele a segurança de portar o plástico e realizar operações *on-line*. Sobre esse aspecto, o autor relata que algumas administradoras realizam cobranças em fatura de valores irrisórios, sem anuência do consumidor.

O autor destaca que tal prática automatizada sem consentimento representa grave violação ao direito do consumidor, garantindo ao consumidor rever o valor pela conduta da prática abusiva da administradora (Neto, 2019).

2.3.2 Registros de reclamações – evidências quantitativas

Cumpramos analisar, para as finalidades deste trabalho, os dados dos serviços bancários, financeiras e administradoras de cartão de crédito, ainda usando o Consumidor.gov como referência de estatísticas que demonstram a realidade dos problemas nas relações de consumo. Em 2020, foram 320.880 reclamações, em 2021, o total foi de 416.520, em 2022, 340.935, e, até o mês de outubro de 2023, o segmento registrava 282.387 protocolos.

Se usarmos os registros do ano de 2022 (340.935)³⁴, como o primeiro ano subsequente à entrada em vigor da Lei nº 14.181, de 2021, a lei do

³⁴ O perfil do consumidor que utilizou a plataforma para registrar suas reclamações para bancos, financeiras, administradoras de cartão de crédito foi de: 54,47% mulheres, 45,48% homens, faixa etária de mais de 70 anos, 5,60%, entre 61 e 70, 13,42%, entre 51 e 60, 12,99%, entre 41 e 50, 17,75%, entre 31 e 40 anos, 29,12%, entre 21 e 30 anos, 20,21%, até 20 anos, 0,91%. O índice de respostas às reclamações foi de 99,05% e o de solução, 78,66%.

superendividamento, os registros foram concentrados nos seguintes assuntos: a) cartão de crédito/débito/cartão de loja, com 126.006 (36,96%), b) crédito consignado/cartão de crédito consignado/RMC, com 57.445 (16,85%), c) crédito pessoal e demais empréstimos, com 36.436 (10,69%).

O sistema permite ainda que possam ser elencados os problemas mais reclamados no *site* da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON): a) cobrança por serviço ou produto não contratado ou não reconhecido ou não solicitado: 36.514 (10,71%), b) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço: 28.176 (8,26%), c) renegociação ou parcelamento de dívida: 24.901 (7,30%), d) cobrança indevida ou abusiva para alterar ou cancelar o contrato: 24.475 (7,18%), e) cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos ou não informados: 21.337 (6,26%).

Pesquisando por assunto mais reclamado: cartão de crédito, débito ou de loja (o total de reclamações são 141.615 registros), constata-se que o segmento de bancos, financeiras e administradoras de cartão, como já dito, concentra a maior parte da demanda das reclamações (126.006).

O que chama atenção ao verificar esses dados expostos na plataforma Consumidor.gov é a concentração do problema: a) renegociação de dívidas com: 14.675 (10,36%), b) cálculos de juros, saldo devedor: 9.885 (6,98%), c) cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos ou não informados: 9.280 (6,55%).

Clarissa Costa de Lima (2012), em seu artigo sobre o cartão de crédito e o risco³⁵ do superendividamento, já à época chamava atenção para o risco de endividamento excessivo dos consumidores e alertava sobre a necessidade da aprovação da atualização do CDC, com a aprovação do Projeto de Lei nº 3.515/2015, a lei do superendividamento.

A autora relata que, nos Estados Unidos, estudos tratavam da relação do uso do cartão de crédito com o superendividamento ou da falência daqueles consumidores, pois os gastos com o cartão incompatíveis com a renda dos consumidores levavam a essa situação. Clarissa Costa utiliza em seu artigo dados de uma pesquisa onde 83% dos americanos de Ohio que pediram falência tinham algum tipo de cartão de crédito e, na Flórida, 95% dos consumidores (Lima, 2012). Como solução, uma nova legislação sobre cartão de crédito passou a vigorar, buscando

³⁵ “Há várias razões que podem explicar a expansão no uso do cartão de crédito e a presença deste tipo de débito na falência pessoal dos consumidores. Uma delas está relacionada ao acesso fácil e desburocratizado ao crédito sem exigência de garantias ao contrário de outras formas de crédito.”

principalmente afastar as práticas abusivas, garantindo também mais informação e transparência durante a contratação.

Consultando o portal do Consumidor.gov (Brasil, 2023a), selecionando o assunto cartão de crédito consignado, apura-se o total de reclamações em 2023 de 36.077, sendo distribuídos pelos seguintes segmentos de mercado: a) bancos, financeiras e administradoras de cartão de crédito: 35.673, b) seguros, capitalização e previdência: 259, c) empresas de recuperação de crédito: 115, d) entidades sem fins lucrativos: 29, e) comércio eletrônico: 1.

Os problemas registrados pelo consumidor para cartão de crédito consignado (Brasil, 2023a) foram:

1) cobrança por serviço não solicitado/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado: 8.312 (23,04%). Nessa situação temos duas ocorrências principais: a) quando o consumidor não solicitou nenhum tipo de concessão de crédito, mas se depara com valores inseridos na sua conta indevidamente ou, posteriormente, desconto indevidos no seu benefício, e b) quando não escolheu essa modalidade de crédito, ou seja, o consumidor solicita um consignado tradicional, mas recebe um cartão consignado sem conhecer as suas características de serviço e fruição.

Na primeira hipótese, não houve qualquer solicitação de concessão, mas o consumidor se depara com débitos decorrentes de uma contratação inexistente. Além disso, em que pese não tenha nenhuma solicitação, o consumidor tem que arcar com o ônus do cancelamento e da devolução dos valores.

Na segunda situação, existe uma solicitação de empréstimo, mas em outra modalidade. Ocorre que essas modalidades não têm muitas semelhanças sem ser o público-alvo, pois uma refere-se a crédito e outra, a forma de pagamento, além da existência na diferença das parcelas, juros, faturas etc.

2) não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço: 8.281 (23,95%). Em todo tipo de contratação, todas as informações devem ser dadas aos consumidores, verbal e fisicamente, por meio do contrato. Nesse documento devem constar todas as informações da negociação, taxas aplicadas, formas de pagamentos etc.

Nesse tipo de contratação que envolve concessão de crédito, as informações sobre características e fruição devem estar em destaque, nos termos das disposições do CDC. Ocorre que, na realidade, os consumidores não recebem a sua via do

contrato com as disposições da negociação ou até recepcionam, porém não com o devido preenchimento.

3) cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar o contrato: 3.478 (9,64%). Conforme mencionado anteriormente, o consumidor que não solicita a concessão do crédito ou não nessa modalidade fica com o ônus para “troca” de modalidade ou para cancelamento dessa negociação.

Esses valores não podem ser imputados ao consumidor, em nenhum título, mas corriqueiramente são objeto de reclamações.

4) cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos/não informados: 1.775 (4,92%), e cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas): 1.374 (3,81%). É muito comum que as instituições financeiras apliquem cobrança de taxas para que os consumidores utilizem seus serviços.

No cartão consignado, as taxas mais comuns são de abertura de conta, emissão do cartão, manutenção, transferências, saques ou emissões de extratos além do limite da conta.

Vale observar que muitos desses valores são inerentes da própria operação e deveriam ser suportados pela instituição financeira. Além disso, na maioria das vezes, esses valores sequer são informados ao consumidor.

5) cartão não solicitado – envio ou cobrança: 1.348 (3,74%), renegociação/parcelamento de dívidas: 1.045 (2,90%). Essa hipótese está intrinsecamente relacionada com o item 1, tendo características semelhantes.

6) renegociação/parcelamento de dívidas: diante da dificuldade do consumidor de compreender os termos da contratação, por todos os motivos elencados acima, surge uma impossibilidade de pagamento das despesas. Diante desse cenário, o consumidor procura a instituição financeira para renegociar ou parcelar os seus débitos, mas simplesmente recebe a negativa.

Ocorre que, normalmente, as instituições financeiras não se debruçam sobre o ofensor que gerou o inadimplemento ou o atraso no pagamento, simplesmente se prendem ao fato da inexistência do dever legal de renegociar ou parcelar.

Referente aos dados estatísticos apresentados, pode-se ainda apurar o perfil do consumidor que registra reclamações sobre crédito consignado: 56,7% são mulheres, 43,17%, homens; faixa etária: mais de 70 anos (17,10%), entre 61 e 70 anos: (38,90%), entre 51 e 60 anos (20,95%), de 41 a 50 anos (10,46%), entre 31 e 40 anos (8,17%), entre 21 e 30 (4,19%), até 20 anos (0,15%).

Os registros desse tipo de reclamação no portal iniciam em 2020. Traremos os dados de maneira concentrada para podermos analisar a evolução das reclamações no tempo (entre 2020 e 2023).

a) Em 2020, o assunto cartão consignado recebeu 71.565 reclamações, lideradas pelo segmento de bancos, financeiras e administradoras de cartão: 71.451; a faixa etária com maior concentração foi entre 61 e 70 anos (43,54%) (Brasil, 2023a);

b) em 2021, foram 110.211 registros, para bancos, financeiras e administradoras de cartão: 109.712, e a concentração etária foi entre 61 e 70 anos (45,41%) (Brasil, 2023a);

c) em 2022, totalizaram 57.874 reclamações, para bancos, financeiras e administradoras de cartão: 57.445, registradas pelo consumidor entre 61 e 70 anos (42,65%) (Brasil, 2023a).

3 SUPERENDIVIDAMENTO

O marco legal da defesa do consumidor é consolidado em 1988, com a promulgação da Constituição, prevendo em seu texto dignidade da pessoa humana, direitos fundamentais³⁶ e princípios da ordem econômica, explicitados nos artigos 1º, III, 5º, XXXII, 170, V, esses em destaque, porém a própria Constituição apresenta princípios que são utilizados e fundamentais na defesa do consumidor como novo sujeito de direitos individuais e coletivo com previsão constitucional (Benjamin; Marques; Bessa, 2017).

Ainda sobre os fundamentos constitucionais, Claudia Lima Marques ensina:

A Constituição Federal de 1988 é, pois, a origem da codificação tutelar dos consumidores no Brasil, e o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, que ganha sua denominação justamente do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, recebe assim uma garantia constitucional (hierarquia superior e de ordem pública), construindo um direito privado brasileiro que inclui a defesa do consumidor como um de seus valores, e não só a livre iniciativa (ou autonomia privada, ou autonomia da vontade das partes e liberdade de contratar). (Benjamin; Marques; Bessa, 2017).

³⁶ O direito fundamental é norma a ser respeitada pelo Estado (eficácia vertical), mas também impõe valores a serem respeitados nas relações entre dois iguais, dois privados (eficácia horizontal) (Benjamin; Marques; Bessa, 2017).

A professora apresenta entendimento (Benjamin; Marques; Bessa, 2017) de que o Direito Civil, o Direito Empresarial e o Direito do Consumidor formam o novo direito privado brasileiro desde 2002, apesar de o CDC prever matérias de Direito Penal, Administrativo, Processual, nitidamente de natureza pública, que considera o consumidor e pessoa privada vulnerável perante o fornecedor.

Essa vulnerabilidade é um estado absoluto do consumidor, que é a parte mais fraca da relação de consumo e por isso necessita de proteção especial prevista na lei. Ainda consultando a Professora Claudia, aprendemos que são 4 as classificações da vulnerabilidade no sistema de proteção ao consumidor.

Ao adquirir ou utilizar produtos e serviços, o fornecedor deve observar os princípios estabelecidos em lei, e o consumidor deve ter acesso total à proteção de seus direitos, como não deter conhecimento técnico específico (vulnerabilidade técnica), tampouco dominar leis e normas contratuais, detalhes contábeis e econômicos e seus efeitos sobre a contratação (vulnerabilidade jurídica). A proteção ainda recai sobre aspectos econômicos, físicos, psicológicos do consumidor diante do fornecedor que, em evidente desigualdade, demanda da lei, em especial seus princípios basilares, para sua efetiva proteção (vulnerabilidade jurídica) (Benjamin; Marques; Bessa, 2017).

Consolidadas essas garantias, o desenvolvimento do mercado apontou mais uma necessidade de se preservar o consumidor na relação com o fornecedor, a informação. A vulnerabilidade informacional aborda principalmente o momento de tomada de decisão do consumidor na aquisição de um produto ou serviço, onde os dados possam influenciar suas escolhas, que devem ser claros, precisos, adequados (Benjamin; Marques; Bessa, 2017), evitando um *déficit* de informações.

Valendo-se dos ensinamentos de Flávio Tartuce (Neves; Tartuce, 2023), o princípio da vulnerabilidade, artigo 4º, inciso I, do CDC protege os consumidores de desigualdades nas relações de consumo, pois estes encontram-se em desvantagem em relação aos fornecedores, não possuem conhecimento técnico e informacional sobre os produtos e serviços comercializados.

A vulnerabilidade do consumidor é absoluta³⁷, está na essência da pessoa consumidora (Miragem, 2023, p. 198), e deve ser auferido em intensidade (grau), não

³⁷ Nesse sentido, Sylvio Capanema de Souza: "Enquanto o Código Civil, viga mestra do direito privado, parte do pressuposto da igualdade entre as pessoas, ainda que apenas formal, e a todas trata

existência (Rocha, 2021, p. 40). A sua observância garante quais e como devem ser aplicadas as normas do Direito, identifica a fraqueza ou debilidade do consumidor na relação de consumo.

Ensina Bruno Miragem (2023, p. 198) que a hipossuficiência, diferente da vulnerabilidade, se refere a questão processual³⁸ da avaliação judicial da decisão da possibilidade ou não da inversão do ônus da prova. Porém nem todo consumidor será considerado hipossuficiente, dependendo da discricionariedade do juiz.

A vulnerabilidade mais conhecida e compreendida é a fática e econômica. Amélia Soares da Rocha (2021, p. 42) ensina que é a desigualdade entre um rico e um pobre, entre o forte e o fraco; a autora ainda usa o termo “ímã”, pois essa vulnerabilidade exerceria atração sobre outras, uma vez que o consumidor pobre possivelmente tem uma deficiência de acesso à educação formal, de maneira reflexa a vulnerabilidade técnica ou científica estaria presente.

Essa deficiência econômica pode refletir, por exemplo, na contratação de crédito onde o consumidor, esse grupo suscetível a risco por sua condição econômica social, sofre como presa fácil das estratégias de *marketing* e publicidade agressivas³⁹, realiza compras em longo prazo, concluindo a autora que, dessa forma, ele, comprometido, não pode vincular-se a outro fornecedor (Marques, 2022),

Ainda no estudo das espécies de vulnerabilidade, cumpre abordar a vulnerabilidade técnica, sua intenção é a proteção do consumidor que não detém conhecimento específico sobre o processo produtivo, bem como especificações dos produtos ou serviços oferecidos e ou contratados (Filho, 2022).

O detentor desse conhecimento e informação é o fornecedor. Sergio Cavaliere diz que ele possui o “monopólio do conhecimento e controle dos mecanismos utilizados na cadeia produtiva”. Conclui o autor que ao consumidor resta somente a

igualmente, o Código de Defesa do Consumidor se coloca em posição oposta, reconhecendo que as partes são desiguais” (Souza; Werner; Neves, 2018).

³⁸ Nesse sentido: Filho (2022).

³⁹ *Direito civil e processual civil – Contratos do sistema financeiro da habitação*. “[...] 3. [...] c) há de ser considerada a vulnerabilidade do mutuário, não só decorrente da sua fragilidade financeira, mas, também, pela ânsia e necessidade de adquirir a casa própria e se submeter ao império da parte financiadora, econômica e financeiramente muitas vezes mais forte (STJ – REsp 157.841/SP – rel. Min. José Delgado – j. 12.03.1998 – DJ 27.04.1998)” (Marques, 2022).

confiança na lealdade⁴⁰ da outra parte da relação, nessa condição sua exposição é incontestável (Filho, 2022).

Juridicamente o consumidor também tem sua vulnerabilidade protegida. Também reconhecida como científica, trata de conceito trazido pela Suprema Corte alemã, justamente para a aplicação nos contratos de empréstimos bancários de financiamento; nesses casos, o consumidor não possui experiência ou condições de recorrer a um especialista, como um contador ou economista. Os reflexos dessa vulnerabilidade irradiam para os deveres de informação do fornecedor, sobre o conteúdo dos contratos complexos e conexos, além da obrigação da redação clara do conteúdo proposto ao consumidor (Marques, 2021).

A mais atual, e talvez um dos alicerces constatados desde os primeiros estudos, análise de casos sobre superendividamento é a questão da informação. Nesse sentido, a vulnerabilidade informacional tratada por João Pedro Leite Barros decorre da assimetria de informação; como resultado, o consumidor sofre de uma carência de informações, como já dito, em poder do fornecedor. Ensina ainda o autor que os esforços do fornecedor em prestar informações ao consumidor devem ser proporcionais à sua necessidade, capacidade de compreensão e assimilação (Barros, 2022, p. 54).

Tratando da assimetria informacional, Khouri pontua em sua obra que no Direito Civil antigo a máxima seria a do “comprador que tomasse cuidado”, porém nas relações de consumo o que valeria é “o vendedor que se cuide”. A assimetria de informação tem seu reflexo inclusive nas relações concorrenciais, pois seria ela uma forma de vantagem competitiva nas relações “*business to business*”, sendo obrigado a prestar informações o fornecedor, assim o consumidor estaria seguro e não exposto à chance de uma contratação irracional (Khouri, 2022, p. 26).

O art. 52, de maneira expressa, trata da obrigatoriedade do fornecedor em prestar informações prévias e adequadas sobre o conteúdo do contrato de crédito, porém o que se observa são ações ajuizadas pelos consumidores justamente para se ter acesso ao contrato e tomar ciência de suas cláusulas (Marques, 2013, p. 29).

⁴⁰ Interessante exemplo de Amélia Soares da Rocha (2021): “um idoso que não tem conhecimento de informática e vai a uma loja para adquirir uma máquina com o único objetivo de conectar-se e jogar cartas online, mas o vendedor, ao se aproveitar dos desconhecimento da pessoa consumidora idos, vende-lhe uma máquina com uma potência – e preço – bem superior ao que a ele é necessário, justamente em face da sua vulnerabilidade técnica”.

Consultando o *site* Consumidor.gov, pesquisando pelo segmento de mercado bancos, financeiras e administradoras de cartão de crédito, que, em 2023, já contabilizava 320.451 reclamações, 21.402 são referentes a “não entrega de contrato ou documentação relacionada ao serviço” (Marques, 2021). As autoras indicam ainda em sua obra que, no Observatório do Crédito e do Superendividamento, o índice de 52% dos consumidores da pesquisa não havia recebido cópia do instrumento contratual.

A lei do superendividamento, em observância ao modelo europeu de prevenção, tem como papel principal compensar o desequilíbrio informativo, diminuindo a assimetria informacional, possibilitando ao consumidor uma tomada de decisão racional, correta, exata, baseada em informações de qualidade, não em quantidade, permitindo a celebração de um contrato que observe os deveres de informação, esclarecimento e conselho para o crédito responsável (Marques, 2013. p. 31).

As regras preponderantes aplicáveis nas relações de consumo, conteúdo apresentado no livro sobre responsabilidade civil de autoria de Arnaldo Rizzardo (2019), tratam de artigos do CDC aplicáveis não só, mas principalmente, nas relações do consumidor com as instituições bancárias.

Os direitos básicos do consumidor previstos no artigo 6º, sem sombra de dúvida, são componente essencial para a compreensão e busca da defesa do vulnerável diante do fornecedor. O autor apresenta o inciso V, “modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente desproporcionais”. Segue o autor elencando outros artigos, 39, 46, 51, 52, 54, que abordaremos a seguir.

Antes de percorrermos a discussão do inciso V, como sugere o autor, cumpre tratar de dois princípios que são basilares do CDC, o primeiro do da boa-fé e o segundo não menos importante o princípio da transparência.

O princípio da boa-fé no CDC, para Sérgio Cavallieri Filho (2022, p. 66-67), está fundamentado no artigo 4º, inciso III, e estabelece a importância do equilíbrio nas relações de consumo; já no artigo 51, inciso IV, ele ressurge na especificação das cláusulas abusivas, referentes às relações contratuais.

Para Flávio Tartuce (Neves; Tartuce, 2023, p. 50-53), a boa-fé prevista no artigo 4º, inciso III, é um dos princípios mais importantes do CDC, constitui a

harmonização e o equilíbrio nas relações de consumo, enseja uma conduta ética entre fornecedores e consumidores, em todas as fases contratuais.

Desse modo, para Rizzatto Nunes (2021, p. 61), o princípio da boa-fé, artigo 4º, inciso III, do código consumerista viabiliza os fundamentos da ordem econômica, garantindo harmonização das normas constitucionais e do CDC, nas relações de consumo.

De modo geral, para Sérgio Cavallieri Filho (2022, p. 72), o princípio da transparência está regulamentado no artigo 4º, *caput*, do CDC, possui derivação do princípio da boa-fé, sendo sua principal finalidade a do dever do fornecedor de informar ao consumidor sobre a qualidade ou a quantidade dos produtos ou serviços, em todas as fases contratuais das relações de consumo.

Conforme o ensinamento de Rizzatto Nunes (2021, p. 236), o princípio da transparência está elencado no artigo 4º, *caput*, e no artigo 46, ambos do CDC, estão intrínsecos ao dever de informação do fornecedor ao consumidor, tanto na fase pré-contratual como nas fases contratuais de aquisição de produtos ou serviços.

Do ponto de vista de Flávio Tartuce (Neves; Tartuce, 2023, p. 60), o princípio da transparência do consumidor está fundamentado no artigo 4º, *caput*, e no artigo 6º, inciso III, do CDC, que dispõem sobre o dever de informar do fornecedor com transparência ao consumidor, possibilitando maior harmonização nas relações de consumo e a prevenção de violações de direitos dos consumidores.

Para a Professora Cláudia Lima Marques (Benjamin; Marques; Bessa, 2017, p. 30), o princípio da transparência aparece no artigo 6º, inciso IV, do CDC, da proibição do abuso de direito, quando faz referência à transparência e à boa-fé, nos dispositivos sobre a publicidade e suas cláusulas contratuais, mas ele também é uma subespécie da boa-fé, visto que o artigo 4º, *caput*, trata das relações contratuais e pré-contratuais, de elaboração e realização dos contratos.

A proteção contratual, para Cláudia Lima Marques (Benjamin; Marques; Bessa, 2017, p. 39), é um direito básico do consumidor, está disposto no artigo 6º, inciso V, do CDC e trata da revisão contratual por onerosidade excessiva, protege os consumidores de cláusulas abusivas, permitindo a revisão contratual pactuada, inclusive por fatos supervenientes que prejudiquem os consumidores no cumprimento das obrigações.

O direito de revisão, para Rizzatto Nunes (2021, p. 65), foi instituído no artigo 6º, inciso V, do CDC, para garantir a análise de cláusulas contratuais por motivos

supervenientes que ocasionem onerosidade excessiva, e está atrelado aos princípios da boa-fé, equilíbrio e vulnerabilidade dos consumidores.

Em seus comentários ao CDC, a Professora Cláudia Lima Marques (Marques; Benjamin; Miragem, 2022) afirma que, na prática do mercado brasileiro, as expectativas do consumidor eram da possibilidade de revisões contratuais a seu favor, como no caso da diminuição da incidência de juros, mas na verdade a conduta perversa dos fornecedores resultou na exigência da assinatura de uma confissão de dívidas. Resultado: o consumidor acabava assumindo nova dívidas, imensas e impagáveis.

Seguindo a proposta de Arnaldo Rizzardo, passamos a discutir as questões relacionadas a práticas abusivas do artigo 39 do CDC.

O CDC, para Bruno Miragem (2013, p. 21-22), foi imprescindível à efetivação do abuso do direito, sua finalidade é a de equilibrar as relações de consumo e proteger os consumidores, portanto legitimou a responsabilidade objetiva a favor do consumidor, que dispensa as comprovações culposas ou dolosas, mesmo antes da veracidade de abusividades.

Assim, para o autor, a proteção ao abuso do direito está presente no artigo 39, das práticas abusivas, no artigo 51, das cláusulas abusivas, no artigo 37, parágrafo 2º, da publicidade abusiva, e no artigo 28, como requisito da desconsideração da personalidade jurídica.

Nesse sentido, Leonardo Bessa (2021) explica, em sua obra da proximidade⁴¹ da aplicabilidade do inciso V do artigo 39 com o inciso IV do artigo 51, que declaram inexigíveis as cláusulas que colocam o consumidor em desvantagem, sendo a principal diferença a de que, no artigo 39, não há exigência da celebração do contrato.

Ainda na busca da abordagem do conteúdo legal previsto no CDC, em matéria de contratos de crédito, importante tratar do artigo 46⁴². José Filomeno (Grinover *et al.*, 2022) trata do artigo como a projeção, do ponto de vista prático, do direito básico do consumidor à informação adequada sobre produtos e serviços. A cautela esperada do fornecedor em informar o consumidor previamente, antes de concluir o contrato,

⁴¹ Para José Geraldo Brito Filomeno (Grinover *et al.*, 2022): “Mas o que vem a ser a vantagem excessiva? O critério para o seu julgamento é o mesmo da vantagem exagerada (art. 51, § 1º). Aliás, os dois termos não são apenas próximos. São sinônimos”.

⁴² Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

com todas as implicações (direitos e deveres) daquela contratação. Oportunidade de conhecimento não significa esperar que o consumidor leia as cláusulas do contrato, mas sim que tome conhecimento efetivo do conteúdo do contrato e das restrições de direitos, pois na maioria dos casos o consumidor só toma o devido conhecimento ao tentar usufruir de algum direito que espera ter no contrato.

Na ausência do cumprimento do dever da oportunidade de o consumidor tomar conhecimento do contrato, o fornecedor sofrerá sanção no sentido de ver desconsiderada a manifestação de vontade do consumidor, mesmo que o contrato já tenha sido assinado (Grinover *et al.*, 2022).

Outro ponto abordado pelo autor é com o cuidado com a redação das cláusulas, que devem obedecer a uma linguagem direta⁴³, cuja lógica facilita sua compreensão, evitando termos linguísticos elevados, expressões técnicas e em outro idioma (Grinover *et al.*, 2022).

Claudia Lima Marques reforça o entendimento de que o dever de clareza previsto nos artigos 46 e 54, parágrafos 3º e 4º, impõe ao fornecedor a obrigação de destacar as cláusulas limitativas de direitos (Marques; Benjamin; Miragem, 2019), não admitidas inclusive as letras miúdas, muitas vezes ilegíveis por pessoa com razoável nível de visão, portanto os caracteres do contrato devem ser ostensivos e legíveis (Grinover *et al.*, 2022), em padrão de fonte corpo 12 como tamanho mínimo (Bessa, 2021).

As normas de proteção contratual recebem um artigo dedicado à concessão de crédito. O artigo 52 busca diretamente tratar dos contratos como mútuo, abertura de crédito rotativo (cheque especial), cartão de crédito, alienação fiduciária, empréstimos e outros (Grinover *et al.*, 2022).

Atenção nesse artigo aos deveres de informações especial e obrigatórios (art. 6º, I e II, c/c/ art. 52), ensinados por Claudia Lima Marques (Marques; Benjamin; Miragem, 2019), que aborda em sua doutrina que o primeiro dos deveres do fornecedor perante o consumidor é oportunizar a cópia do contrato (art. 52 c/c 46). Para a professora, a aplicação do artigo 52 deve estar em consonância com os artigos 6º, III, 20, 31, 46 do CDC, considerando que a não entrega do documento é um

⁴³ Leonardo Bessa (2021) complementa: “não se admitem contratos com letras miúdas, palavras e expressões complexas, fórmulas matemáticas para cálculo de juros, termos técnicos ou de difícil compreensão para o leigo, como Tabela Price, método hamburguês, reajuste pro rata die etc.”.

inadimplemento parcial pelo vício da informação (art. 20), pela não entrega da cópia⁴⁴ ao consumidor.

Também sobre o tema, Leonardo Bessa (2021) diz que a ideia central do artigo é proporcionar ao consumidor, previamente à assinatura do contrato, a completa noção do custo do contrato (juros, taxas e tributos). Lembra o autor que, antes mesmo da edição da Lei nº 14.181 (lei do superendividamento), a doutrina já alertava do dever de aconselhar o consumidor sobre os riscos da contratação, inclusive da impossibilidade de pagamento.

Novamente há o dever de o fornecedor prestar informação prévia e adequada, como as que garantem ao consumidor o entendimento do contrato do crédito, empréstimo do pagamento à vista. A adequabilidade da informação depende do nível econômico, social, intelectual do consumidor, como ensina José Geraldo Brito Filomeno (Grinover *et al.*, 2022).

Identificar o custo não se trata apenas dos remuneratórios, mas todos os valores a serem pagos, inclusive os impostos. A garantia que essa informação aborda não é somente para o consumidor, mas também para o equilíbrio concorrencial entre as instituições.

Interessantes os apontamentos no sentido de que, antes da edição da Lei nº 14.181/2021 (lei do superendividamento), o Conselho Monetário Nacional (CMN) editou, em 6 de dezembro de 2007, a Resolução nº 3.517, para tratar da informação do custo efetivo total das operações de crédito, no texto há indicação da fórmula para que o CET seja devidamente aplicado (Bessa, 2021).

A informação é a garantia da liberdade de escolha do consumidor. O artigo 52 prevê o modo como a informação deve ser prestada e a obrigatoriedade de fornecimento de cópia do contrato, o que na jurisprudência infelizmente não é considerado vício de informação, e conseqüentemente um inadimplemento parcial.

Estudando os reflexos do artigo 52 nas questões ligadas a superendividamento, Cláudia Lima Marques afirma que, depois de 2004, com a entrada em vigor do crédito consignado (desconto em folha), apesar da não observância dos preceitos da informação e entrega de cópia do contrato, o consumidor teve o reconhecimento da jurisprudência em preservar o mínimo

⁴⁴ Claudia Lima Marques (Marques; Benjamin; Miragem, 2019) apresenta “dados de pesquisas empíricas de 2004, onde foi constatado que apenas 36% dos consumidores tinham cópia dos contratos que envolviam crédito”.

existencial em 30%, limitando nesse índice os descontos salariais (Marques; Benjamin; Miragem, 2019).

O parágrafo 2º do artigo 52 assegura amortização e a liquidação antecipada do débito com a garantia de redução proporcional⁴⁵ dos juros e acréscimos, sem a cobrança de nenhum tipo de tarifa (ainda que prevista em contrato)⁴⁶. Novamente citamos a nova lei do superendividamento para apontar que, no inciso V do artigo 54-B, ficou estabelecido o direito de o consumidor, no momento da oferta do crédito, ser informado da liquidação antecipada não onerosa. Por fim, o CDC prevê como ilegal a restrição a amortização, como Leonardo Bessa (2021) explica: exigir do consumidor para a antecipação parcial o equivalente de 10% do saldo devedor, se houver cláusula nesse sentido é nula de pleno direito (art. 51, XV).

Bruno Miragem (2019, p. 539), no capítulo de sua obra dedicado ao estudo da proteção contratual do consumidor, afirma a preocupação dos juristas com relação ao superendividamento e a complexidade do tratamento dos casos, tanto no aspecto da estratégia negocial como reescalonamento do tempo e abatimentos de valores, preservando e garantindo a manutenção de recursos financeiros suficientes para proteger o mínimo existencial ao devedor. A proteção ao consumidor de crédito deixa de ser meramente negocial para assumir caráter existencial, projetando o princípio da dignidade da pessoa humana.

Em sua publicação pós-sanção da lei em 2021, Claudia Lima Marques (Benjamin *et al.*, 2021) apresenta 10 paradigmas para compreensão das mudanças trazidas para o CDC: 1) preservação do mínimo existencial, 2) crédito responsável, 3) sanção pelo descumprimento dos deveres de informação e boa-fé, 4) combate ao assédio de consumo, 5) justiça e correção dos erros, 6) conexão dos contratos de consumo e de crédito, 7) tratamento extrajudicial e judicial, 8) proteção especial do consumidor pessoa natural, 9) boa-fé e da cooperação na repactuação de dívidas, 10) novação, educação e (re)educação financeira.

⁴⁵ José Filomeno explica: “Cláusula contratual que preveja renúncia do consumidor à restituição ou diminuição proporcional dos juros e encargos previstos neste dispositivo é abusiva, sendo considerada nula, não obrigando o consumidor (art. 51, nos I, II, IV e XV, CDC)” (Grinover *et al.*, 2022).

⁴⁶ Nesse sentido, a Resolução nº 3516 trata no “Art. 1º Fica vedada às instituições financeiras e sociedades de arrendamento mercantil a cobrança de tarifa em decorrência de liquidação antecipada nos contratos de concessão de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, firmados a partir da data da entrada em vigor desta resolução com pessoas físicas e com microempresas e empresas de pequeno porte de que trata a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006”.

As soluções trazidas pela lei foram: informação, controle da publicidade (art. 54 B e art. 54C), oferta responsável de crédito e sem assédio de consumo (art. 54-C e art. 54-D), conexão do contrato de consumo com o contrato de crédito (art. 52 e art. 54-F), de cuidados na cobrança de dívidas (art. 54-G), que pretendem a prevenção ao superendividamento (Miragem, 2019, p. 28).

Para o tratamento os artigos que tratam da conciliação em bloco dos consumidores com todos os seus credores (art. 104-A e art. 104-C) e judicial (art. 104-B), para viabilizar o direito de revisão e repactuação da dívida (art. 6, XI do CDC), a professora reforça o fenômeno social do superendividamento tendo em vista que todas as soluções trazidas pela lei são:

Fruto dos deveres de informação, cuidado e, principalmente, de cooperação e lealdade oriundas da boa-fé para evitar a ruína do parceiro (exceção da ruína), que seria esta sua “morte civil”, exclusão do mercado de consumo ou sua falência civil com o superendividamento. (Miragem, 2019, p. 29).

Com o veto ao artigo 54-E, grande perda sofreu o projeto de lei ao ter retirado do texto o direito ao arrependimento, por força do veto presencial à questão do regime de crédito consignado. A oportunidade perdida foi a da transformação da cultura da dívida de créditos irresponsáveis para a cultura do pagamento que podem e devem ser pagos (Miragem, 2019, p. 232).

O artigo 54-D trouxe a oportunidade de o consumidor ter à sua disposição um reforço na sua proteção contratual de crédito, isso se concretiza pelo conteúdo trazido no texto legal (Benjamin *et al.*, 2021).

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O artigo trata do crédito responsável, do dever de informação e avaliação criteriosa e zelosa das condições do consumidor em adquirir o crédito. Também exerce influência para que o fornecedor cumpra o já previsto no artigo 52, previsão legal específica para produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento, e artigo 54-C, referente à fase da oferta de crédito (pré-contratual); em ambos a informação é sua principal característica (Benjamin *et al.*, 2021, p. 273).

Quanto à informação, não basta prestá-la de maneira neutra e objetiva, a complexidade da natureza e modalidade de crédito e a vulnerabilidade do consumidor precisam ser tratadas, por exemplo, um idoso analfabeto; o aconselhamento para esse caso precisa ser didático, responsável e suficiente para compreensão desse hipervulnerável. Portanto a solução da informação não pode ser massificada, padronizada, transmitida da mesma forma.

Outro aspecto trazido pelo artigo 54-D é a obrigatoriedade da avaliação das condições de crédito do consumidor, analisando inclusive os bancos de dados de proteção ao crédito, verificando a real capacidade de reembolso dos valores a serem pagos no futuro.

Na Europa, a Diretiva nº 2008/48/CE, mais do que o cumprimento do empréstimo responsável, o legislador, preocupado com a possível exclusão econômica do consumidor ocasionada pelo superendividamento, voltou sua atenção a exigir prudência na concessão, o elemento fundamental de preservação do consumidor.

As práticas irregulares também ganharam reforço ao artigo 46, com o artigo 54-D, as sanções nele previstas garantem o poder de revisão pelos juízes, como

redução e dilação de prazo de pagamento, cabendo ainda a possibilidade de aplicação de perdas e danos ao consumidor.

Em agosto de 2021, foi sancionada a Lei nº 14.181, para atualização do CDC em matéria de superendividamento. A efetivação dos direitos previstos na norma foi conduzida por um processo que teve início em 2012, com a propositura do projeto no Senado. Porém, antes de se chegar ao conteúdo do projeto da lei a ser proposto, um longo caminho de estudos, práticas e observações das soluções encontradas ao redor do mundo fez parte desse processo, que passamos a registrar.

É interessante o artigo de autoria de Clarissa Costa Lima e Rosangela Lunardelli Cavallazzi (2013, p. 20), que apresentam, dentro de importante e vasto conteúdo, uma retrospectiva da evolução do tema no Brasil.

Em 2003, o primeiro diagnóstico do superendividamento, com a pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul (Marques, 2005), concluiu que a falta de informação e aconselhamento ao consumidor, principalmente os que apresentaram renda de até três salários mínimos, cuja média de escolaridade é de três anos, no momento da oferta do crédito, era fator que contribuía para o superendividamento, inclusive pela ausência de legislação específica para tratar desse tipo de ocorrência (Marques *et al.*, 2013, p. 20).

Em 2007, superada a discussão da incidência do CDC nos contratos bancários, financeiros e de crédito, pela AADI nº 2.591/DF, mantendo o entendimento do STJ (Súmula nº 297), o TJRS lança o projeto piloto de tratamento do superendividamento (Marques *et al.*, 2013, p. 20-21).

O projeto realizou audiências de conciliação entre devedores e em bloco de credores, renegociando as dívidas, observando as condições pessoais do consumidor e preservando seu mínimo existencial. O modelo foi seguido por outros tribunais como TJPR, TJPE, TJSP e TJDF. Como resultado, além das negociações exitosas, ocorreu a consolidação, no projeto da lei, da conciliação em audiências globais, com o desenvolvimento de um plano de pagamentos, preservando o mínimo existencial, reinserindo o consumidor ao mercado com crédito (Marques *et al.*, 2013, p. 22).

2010 talvez tenha sido o ano mais importante da convergência dos estudos e debates em efetiva propositura de uma solução legislativa, que conseguisse atender a tudo o que havia sido observado desde a concepção dos produtos e serviços de créditos, o enfrentamento a falta de informação, inibição do assédio publicitário e de *marketing*, a exploração da vulnerabilidade do consumidor de crédito, com

instrumentos como a educação, prevenção e tratamento desse tipo específico de relação de consumo.

Nesse ano de 2010, a SENACON (DPDC/MJ) lança seu primeiro caderno de investigações científicas dedicado ao superendividamento. De maneira síncrona, O Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON. 2024) divulga o anteprojeto de lei acadêmico⁴⁷ dispondo sobre prevenção e tratamento dos consumidores pessoa física superendividados de boa-fé (Marques, 2005).

No mesmo ano, no Observatório do Crédito e do Superendividamento do Consumidor (2024a), criado pela UFRGS com apoio do DPDC/MJ, com o objetivo (Observatório do Crédito e do Superendividamento do Consumidor, 2024b) de diagnosticar os principais problemas na concessão de crédito e estimular o debate com foco na prevenção e tratamento do superendividado, como contribuição ao projeto de lei, foi criado do maior banco de dados, com mais de 5 mil casos e 3 mil audiências de conciliação, resultado publicado na *Revista de Direito do Consumidor* (Marques, 2005).

Ainda como registro do ano de 2010, em dezembro, o presidente do Senado Federal, José Sarney, institui a comissão de juristas para apresentar proposta de atualização do CDC, que em 2012 apresenta o anteprojeto (Senado Federal, 2012) numerado como PL nº 283/2012, que somente em 2021 foi aprovado pelas duas casas legislativas federais na lei do superendividamento.

A concessão de crédito sem a verificação da capacidade de reembolso dos consumidores em uma sociedade que vive o imediatismo e a responsabilidade quando do consumo de bens e serviços, instigados por campanhas de *marketing* e publicidade, tem como resultado a falência do consumidor. Resultado da ausência de legislação específica para prevenir e tratar dessas relações de consumo (Neto, 2009).

Em seu artigo, publicado em 2005, Claudia Lima Marques (2005), por meio de pesquisa empírica, apresentou o perfil do consumidor superendividado, e para isso analisou 100 casos de consumidores do Rio Grande do Sul.

A pesquisa informa que os consumidores não eram em sua maioria “endividados ativos”, os consumistas que gastam compulsivamente, abusam do crédito e consomem desmedidamente acima das possibilidades de seu orçamento. Marcela Oliboni (2005) complementa que, muitas vezes, o consumidor detecta o

⁴⁷ Autoria do projeto: Claudia Lima Marques, Clarissa Costa de Lima, Karen Bertoncello.

endividamento antes mesmo de contratar o crédito, mas busca meios de manter um padrão de dignidade por ele mesmo criado, frequentemente influenciado pela mídia. Para Karen Bertoncelo (2015), se trataria do consumidor ativo consciente. Porém 70% tratava-se dos “endividados passivos”, os que não contribuem ativamente para o aparecimento dessa crise de solvabilidade e capacidade de pagamento, incluídos nessa condição em face de um “acidente da vida”, desemprego (36,2%), doença e acidente (19,5%), divórcio (7,9%), morte (5,1%), nascimento de filho (9,4%) (Marques; Lima, 2013). Trata-se de um consumidor que percebe uma redução brutal de seus recursos que em nada concorreu com o resultado (Oliboni, 2005).

Sobre a quantidade de credores, dívidas com um credor são 36% e de dois a três, 38%. Um quarto dos endividados começou com uma dívida de até R\$ 300,00, e no momento da conclusão da pesquisa a soma já era de mais de R\$ 1.000,00, o que evidenciou o problema dos juros.

Em 2013, o Banco Mundial realizou pesquisa preliminar com 25 países de alta renda e 34 países de baixa renda, com a finalidade de colher informações sobre a existência de legislação específica para o tratamento do consumidor superendividado. A conclusão foi que não havia legislações específicas em mais da metade dos países de economia de baixa e média rendas (Marques; Lima, 2013).

A definição de consumidor superendividado já havia sido feita por Claudia Lima Marques:

O superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e de alimentos). (Marques, 2005).

O superendividamento é considerado um problema social (Benjamin *et al.*, 2021, p. 30), pois o endividado não possui crédito, dessa forma está excluído da sociedade, refletindo essa condição na sua família e na sociedade, pois a sua exclusão do acesso ao crédito e o nome negativado “sujo” não permitem mais que adquira nenhum bem ou serviço, para si ou para os que dele dependem, fazendo com que a economia fique “travada”.

O superendividamento ainda é um problema econômico e jurídico. O primeiro trata a condição do comprometimento do mínimo existencial ou de subsistência pessoal e de sua família. Claudia Lima Marques relata dados das pesquisas que

apontam que o consumo das famílias representava 65% do PIB Nacional em 2019, a tendência pós-pandemia é a redução para patamares próximos a 4,9%.

No final do primeiro semestre de 2021, 69,7% das famílias brasileiras estavam endividadas com contas em atraso, sendo mais da metade superendividada. Completam a informação dados sobre o desemprego, que, em junho de 2021, atingiu a média histórica com o índice de 14,8 milhões de pessoas (Benjamin *et al.*, 2021, p. 30-31).

Como problema jurídico, há desde a concessão do crédito e outros perigos como o assédio e o *marketing* agressivo, as práticas desleais de cobrança e uso de dados, eixos que serviram para a propositura da Lei nº 14.181, sancionada em 2021. A doutrina aponta ainda para a carência da educação financeira e os acidentes da vida.

Observando esses aspectos como referência para os debates no momento da elaboração da lei, o artigo 4º, inciso X, foi reconhecido como o princípio da prevenção e tratamento para evitar a exclusão social, buscando combater a discriminação e segregação do consumidor excluído do mercado de consumo no Brasil. A prevenção implica a regulação do crédito responsável como um novo paradigma (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

O reflexo do combate à exclusão é a permissão do consumidor ao acesso a produtos e serviços isento de discriminação, recuperando inclusive a condição do nome “limpo” e afastando aspectos psicológicos como a vergonha por não ter acesso a bens básicos, muitas vezes para toda uma família (Benjamin *et al.*, 2021, p. 190).

O direito de recomeçar é apresentado pelo estudo com base no direito comparado de Clarissa Costa de Lima, que identificou dois modelos de tratamento ao superendividado: o primeiro é o dos países da *commow law* denominado *fresh start*, “começo imediato”, o perdão das dívidas; o segundo modelo é adotado pelos adeptos da *civil law*, que apresenta o plano de pagamento e reeducação do devedor (Lima, 2014, p. 176).

O modelo adotado pela lei brasileira não fez previsão do perdão das dívidas, buscou a reestruturação das dívidas com base na viabilidade financeira do consumidor, adotando medidas de prevenção, tratamento e conciliação, permitindo a reorganização das finanças do devedor e o estabelecimento de um plano de pagamento acessível, com a preservação de um mínimo existencial.

A prevenção é a base da mudança da cultura da dívida para a cultura do pagamento (Marques; Lima; Vial, 2021). Com a lei, o consumidor não recebe o perdão das dívidas, mas pretende promover uma ruptura, propondo ao consumidor assumir sua responsabilidade financeira, adotando como padrão o pagamento integral de suas obrigações e possibilitando seu retorno ao mercado, dessa forma o ciclo endividamento e exclusão estaria eliminado.

Sendo necessário o pagamento das dívidas para a reinserção do consumidor no mercado, a lei buscou mecanismos para a efetivação desse direito, como a inserção do inciso VI, no artigo 5º, com a previsão do tratamento extrajudicial e judicial do endividado, sendo adotado um sistema binário, em um primeiro momento de modo extrajudicial, com a realização de uma audiência global de conciliação na busca de um acordo de pagamento conforme previsão do artigo 104-c, parágrafo 1º, e em um segundo momento observando o artigo 104-B, em uma fase judicial, para revisão, integração de contratos e repactuação de dívidas que não foram resolvidas na fase extrajudicial.

Os direitos básicos previstos no artigo 6º do CDC receberão a inserção de novos incisos que passaram a tratar da garantia ao crédito responsável, educação financeira, preservação do mínimo existencial e a repactuação das dívidas.

A Lei nº 14.181 tem como objetivos principais a concessão e contratação responsável de crédito, novos deveres de informação na oferta de crédito foram introduzidos pela lei como complemento ao artigo 52 do CDC. A definição do crédito responsável observa o padrão internacional estabelecido pela Diretiva Europeia nº 2019/17/EU (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

A informação reforçada, esclarecimento, avaliação da capacidade de reembolso, condições pessoais, lealdade e aconselhamento, são princípios do crédito responsável. Importante destacar o vínculo do crédito responsável com a educação financeira, buscando a conscientização do consumidor sobre a contratação e a gestão das suas dívidas (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

O legislador europeu estabeleceu a obrigação de uma oferta prévia por parte do fornecedor, assegurando ao consumidor acesso a todas as informações essenciais para avaliar a necessidade e adequação do crédito antes da contratação. Essa medida visa também possibilitar ao devedor a comparação das condições oferecidas por diferentes estabelecimentos de crédito (Lima, 2014).

A instituição financeira busca o lucro, mas não pode se isentar de responsabilidades (Neto, 2015), tendo o dever de ser cuidadosa na concessão do crédito ao consumidor, devendo ter essa postura desde o desenvolvimento do contrato, principalmente nos casos que envolvam cartão de crédito (Sanches; Santos, 2018).

O crédito torna-se desafiador de ser gerenciado sem cair em excessos, especialmente no contexto brasileiro, com altas taxas de juros e *spread*. A sociedade de consumo, influenciada por publicidade, *marketing* e práticas comerciais, gera desejos e tentações, criando demandas sociais e até necessidades para obter lucro. Ninguém, independentemente da classe social, está imune a essas pressões, o que pode resultar em dificuldades de pagamento das dívidas em um prazo razoável (Marques, 2010).

O conceito legal para o enquadramento do consumidor superendividado, previsto no artigo 54-A, parágrafo 1º, é: “Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação”.

A pessoa natural ou pessoa física é requisito subjetivo, pois não se aplica a lei a pessoa jurídica (Benjamin *et al.*, 2021, p. 242). O consumidor de boa-fé deve ser analisado no contexto global das suas dívidas, não mais de maneira isolada, mas sendo levada em conta a totalidade dos seus compromissos em que figure como inadimplente. Sua boa-fé é presumida, podendo ser questionada se comprovado que os compromissos assumidos previam o não cumprimento ou mesmo que a aquisição recaia sobre bem de luxo de alto valor (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

O enquadramento do consumidor na condição de superendividado passa pelo balanço das finanças comparando o ativo com o passivo; sendo o resultado negativo, isso é saldo insuficiente para quitar os vencidos e os vincendos (Benjamin *et al.*, 2021, p. 245).

3.1 Mínimo existencial

Claudia Lima Marques ensina:

A proteção do mínimo existencial e a proteção das condições mínimas de sobrevivência do consumidor pessoa natural respeita o princípio da “dignidade da pessoa humana” (art. 1º, III da CF/1988), da proteção especial e ativa do consumidor (art. 5º, XXXII, da CF/1988) e concretiza o objetivo fundamental da República de “erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais” (art. 3º, III, da CF/1988), assim como realiza a finalidade da ordem constitucional econômica de “assegurar a todos existência digna” (art. 170 da CF/1988). (Marques; Benjamin; Miragem, 2019).

A solução para a proteção do consumidor superendividado teve como influência modelos de países da Europa, com destaque para a França, e dos Estados Unidos. Os modelos adotados em linhas gerais observam procedimento de liquidação com o perdão de dívidas e sem penhora de rendimento futuro, podendo o devedor reiniciar a sua vida com o passado perdoado, ou em um segundo modelo realizar um plano de pagamento prolongado que alcance os débitos futuros (integral ou parcial), sem o perdão dos débitos do passado (Carpena, 2007).

Todas as legislações propostas pelo mundo enfrentam a dificuldade de estabelecer a questão do mínimo existencial⁴⁸, por se tratar de parâmetro para a definição do superendividamento. Verificando ainda os dois países, a solução para a proteção do mínimo existencial, o modelo americano, permite que o devedor determine a estimativa do valor de suas despesas mínimas de sobrevivência, sendo o excedente para o pagamento de duas dívidas; no modelo francês, o valor é determinado pelo juiz (Carpena, 2007).

O desafio da legislação brasileira foi delimitar o mínimo existencial para a caracterização do superendividamento. Heloisa Capena aponta que “significaria definir juridicamente os limites da pobreza, que no Brasil seria uma questão dramática” (Carpena, 2007). Nacionalmente já se adotava de maneira majoritária o *rest à vivre* (piso vital, mínimo vital – menor parcela da renda do devedor que não seja comprometida com o plano de recuperação), com influência francesa da preocupação com o “restabelecimento pessoal” (Carvalho, 2018).

Karen Bertoncetto (2015), em sua obra sobre o mínimo existencial, indica como meios de proteção ao mínimo existencial, em juízo, em oportunidades: a) quanto

⁴⁸ Conceitua Kirchner (2007): “Positivamente, a garantia do mínimo existencial está vinculada (I) à cláusula do Estado Social de Direito, que consagra a dignidade da pessoa humana (art. 1.º, III, CF/1988 (LGL\1988\3)); (II) aos objetivos fundamentais da República, que dentre outros são a construção de uma sociedade livre, justa e solidária e a erradicação da pobreza e da marginalização (art. 3.º, I e III, CF/1988 (LGL\1988\3)); bem como (III) ao respeito aos demais direitos fundamentais consagrados constitucionalmente”.

ao momento, na fase conciliatória ou de julgamento, alcançado o entendimento entre devedor e credor, b) quanto à forma, *ex officio*, irrenunciável, c) quanto ao conteúdo, na apreciação do caso concreto, preservando parte do orçamento do devedor, para garantir sua sobrevivência e quitação dos acordos.

Sancionada a lei em agosto de 2021, tendo como base a boa-fé, no cumprimento do crédito responsável e no combate à exclusão social, bem como a incorporação da “cultura do pagamento”, a redação do artigo 6º, XI e XII, do CDC expressamente tratou do mínimo existencial, assim como o parágrafo 1º do artigo 54-A, que trouxe o conceito de superendividamento e a preservação do mínimo existencial, e do artigo 104-A e parágrafo 1º do 104-C (Lima, 2021).

Em 26 de julho de 2022, a Presidência da República editou o Decreto nº 11.150⁴⁹, estabelecendo o mínimo existencial em 25% do salário mínimo⁵⁰, R\$ 303,00, dessa forma esse valor deveria ser preservado nas negociações das dívidas com os credores. Em artigo publicado na *Revista de Direito do Consumidor*, Marcelo Schenk Duque (2022) apresenta parecer pela inconstitucionalidade do decreto.

Sobre três aspectos, o autor se manifesta pela irregularidade do ato presidencial: I) a fixação do valor em 25% do salário mínimo não estaria adequada à realidade econômica da família brasileira, II) o ato restringiu a atuação da lei, excluindo situações de inadimplemento que não servirão para o cálculo dos 25% preservado, III) o consumidor teve restringido o seu direito de nova renegociação, ao contrário da lei, que faz previsão de 2 anos. O autor conclui que se tratou de um decreto autônomo, inconstitucional por consequência.

Em 19 de junho de 2023, novo Decreto, de nº 11.567 (Brasil, 2023b), foi editado, alterando o anterior, dando nova redação ao artigo 3º e elevando o mínimo existencial para o valor de R\$ 600,00, estipulando ainda que a SENACON organizará periodicamente mutirões para repactuação de dívidas.

3.2 Previsão do crédito responsável

⁴⁹ Regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Brasil, 1990).

⁵⁰ À época da publicação, o valor do salário mínimo era de R\$ 1.212,00 (Contábeis, 2024).

O artigo 54-D, introduzido pela lei do superendividamento, complementa as disposições anteriores previstas no código e consolida o conceito de crédito responsável. O artigo estabelece a obrigatoriedade de informações, esclarecimentos, avaliações criteriosas e contextualização na concessão de crédito (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

Sua finalidade é promover a adesão dos fornecedores aos princípios dos artigos 52 e 54-C, seguindo padrões de crédito responsável alinhados às melhores práticas globais, conforme recomendado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD) em seu relatório de 2019, pelo Relatório do Banco Mundial, e em cumprimento ao compromisso assumido pelo Brasil no âmbito do G20 (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

Na oferta do empréstimo consignado, os consumidores, em sua maioria idosos, aposentados e pensionistas, ficam expostos às práticas mais diversas alcançadas pelos fornecedores na busca pelo lucro. A incompreensão, fomentada pelo assédio e exploração da vulnerabilidade do consumidor, é fator que resulta possivelmente em seu endividamento.

A oferta, enquanto elemento normativo, não possui autonomia e existência própria, sendo moldada pelo direito de acordo com suas disposições. Seus limites, requisitos, conteúdo e consequências são estabelecidos pelas normas do ordenamento jurídico (Benjamin; Marques; Bessa, 2017).

Todas as informações prestadas devem ser claras, precisas, ostensivas, garantindo a não omissão de dados essenciais dos produtos e serviços, documentos complementares, como anexos, regulamentos, contratos de adesão, oferecidos ao consumidor de maneira contraditória ou posterior à contratação, e não afastam os deveres de cumprir o que foi estabelecido ou ofertado na fase pré-contratual (Benjamin; Marques; Bessa, 2017).

O sistema legal de proteção do consumidor pretende garantir a análise efetiva da sua manifestação de vontade, o exercício da sua liberdade, autonomia, agindo com racionalidade, garantindo a qualidade de sua aceitação, com a compreensão efetiva e integral das consequências e efeitos da oferta dos contratos (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

O CDC não prescrevia norma específica para a publicidade de crédito ao consumo, observam-se as regras estabelecidas pela publicidade enganosa e abusiva; essa lacuna era preenchida por práticas agressivas e facilitadoras de acesso ao

crédito, resultando no endividamento do consumidor, especialmente do idoso, analfabeto ou com educação formal reduzida (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

Nesse sentido, a prática comum dos fornecedores com a publicidade de que o crédito pode ser concedido sem a consulta aos serviços de proteção de crédito faz com que o endividado e já negativado acredite que é oportunizada a ele uma vantagem especial, uma maior facilidade para a contratação, elevando assim os riscos que seriam evitáveis de inadimplemento, fomentando o modelo da cultura das dívidas *a contrario sensu* com a vocação da lei na mudança para a cultura de pagamento (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

A expressão "assédio de consumo" foi adotada no contexto da atualização do CDC, inspirada pela Diretiva europeia nº 2005/29/CE, sobre práticas comerciais abusivas, utilizando o conceito mais amplo de "prática agressiva", abrangendo categorias como assédio, coerção, uso de força física e influência indevida. O legislador brasileiro optou por considerar o "assédio de consumo" como gênero englobando todas as práticas comerciais agressivas, as quais restringem a liberdade de escolha do consumidor (Marques; Lima; Vial, 2021).

Nesse sentido, o tema do assédio recebeu proposta como Enunciados das Jornadas de pesquisa CDEA.

Autor: Prof. Me. Vitor Hugo do Amaral Ferreira. *Enunciado 14.* O assédio de consumo, como gênero, está em todas as práticas comerciais agressivas que limitam a liberdade de escolha do consumidor e, ao se considerar as práticas de coerção diversas, a vulnerabilidade potencializada e o tratamento de dados para oferta dirigida e programada de consumo, identificam-se as espécies de: assédio de consumo por persuasão indevida; assédio de consumo por personificação de dados; assédio de consumo qualificado, ao se tratar de consumidor com vulnerabilidade agravada e assédio de consumo agravado por prêmio. (Marques; Rangel, 2022).

O "assédio de consumo" não era expressão utilizada anteriormente pelo código; com o artigo 39, IV, a jurisprudência reconhece em especial o idoso como o mais afetado pela prática.

A hipervulnerabilidade da pessoa idosa, segundo o Estatuto da Pessoa Idosa (Lei nº 10.741/2003), decorre de fatores biológicos e ligados à idade, considerando-se indivíduos com 60 anos ou mais. Nessa fase, ocorre uma degeneração nas funções

físicas, cognitivas e psicológicas, afetando o desempenho em atividades diárias, além da capacidade de discernimento e compreensão (Rosa; Castro, 2023).

Em muitas circunstâncias, os idosos, frequentemente provedores familiares, enfrentam a necessidade de cobrir todas as despesas com seus benefícios, tornando-os mais suscetíveis a aderir a termos de operações de crédito desvantajosas. Esse cenário, agravado por práticas agressivas de publicidade e constante assédio ao consumidor idoso, como as ações de telemarketing pode resultar em inadimplência e superendividamento (Rosa; Castro, 2023).

A questão reside no fato de que as ofertas não se restringem a situações em que o consumidor as solicita ou para atender às suas necessidades habituais. O desafio está na presença constante do assédio por parte da comunicação mercadológica, que utiliza diversos meios de sedução e persuasão (Rosa; Castro, 2023).

No contexto do telemarketing ativo, o assédio de consumo se evidencia por meio do elevado número de ligações diárias, muitas vezes conduzidas com dados obtidos ilegalmente, sem a devida autorização do consumidor (Rosa; Castro, 2023).

Na ADI nº 6.727, o Supremo Tribunal Federal examinou a constitucionalidade da Lei paranaense nº 20.276/2020, que proibia instituições financeiras de utilizar telemarketing ativo para persuadir aposentados e pensionistas a contratar empréstimos. Segundo a lei, tais contratos só poderiam ser firmados mediante solicitação expressa do interessado, com assinatura presencial em contrato e documento de identidade idôneo, não aceitando autorização por telefone ou gravação de voz como prova de ocorrência (Rosa; Castro, 2023).

O idoso também está sujeito a outras práticas já identificadas pelo sistema nacional de defesa do consumidor, como nos casos de empréstimo consignado, sendo vítimas de fraudes e da falta de informação, influenciando a decisão da adesão ao contrato, sem a compreensão real do mecanismo de desconto e de pagamento.

A Lei nº 10.820/2003 autoriza o INSS a regular as formalidades para habilitação de instituições financeiras e os procedimentos antes da implementação de consignações. Apesar de essa parceria transmitir segurança à população idosa, os problemas enfrentados pelos usuários revelam a falta de segurança jurídica na prática, já que o INSS não realiza controle efetivo da legitimidade dos empréstimos consignados (Nerilo, 2017).

O correspondente bancário, o “pastinha”, tem sido apontado como o maior causador desse tipo de dano ao idoso. O Instituto de Defesa de Consumidores (IDEC), percebendo esse movimento, apresentou ofício ao BACEN sobre a necessidade de regulamentação específica de proteção ao consumidor para o crédito consignado.

A atividade de correspondente no país é caracterizada como a prestação de serviços por profissionais ou empresas, sejam elas parte ou não do Sistema Financeiro Nacional. Desempenham funções secundárias e não exclusivas de correspondentes, oferecendo serviços acessórios às atividades exclusivas de instituições financeiras. Essas atividades incluem a recepção e encaminhamento de propostas para a abertura de contas de depósito à vista, a prazo e poupança, assim como a realização de recebimentos, pagamentos e outras ações decorrentes de convênios de prestação de serviços em conformidade com a legislação vigente (Fonseca, 2008).

Outra dificuldade enfrentada pelos consumidores de crédito recai sobre o “correspondente bancário”, o “pastinha”. As instituições financeiras que disponibilizam crédito no mercado de consumo, para viabilizar sua atividade e aumentar seus lucros, outorgam às empresas terceirizadas (correspondentes bancários) permissão para captar clientes, atuar em seu nome e sob sua bandeira, incutem no consumidor a impressão de estar contratando com o próprio banco. Logo, não podem se eximir de responder pelos danos e riscos decorrentes da atividade, pois trata-se de responsabilidade objetiva e solidária, nos termos do CDC.

A Resolução BACEN nº 3.954/2011 (BACEN, 2011), que disciplina as relações de instituições integrantes do sistema financeiro com correspondentes bancários e cambiários, estabelece: 1) responsabilidade da contratante (instituição financeira) pelos atendimentos prestados pela contratada (correspondente bancário), porque essa última atua por conta e sob as diretrizes da contratante (art. 2º), 2) permanente dever de fiscalização dos atos da contratada (arts. 4º e 14), 3) autorização da contratada para realização de operações de câmbio (art. 8º, V).

Dessa forma, a resolução do BACEN prevê a responsabilidade da instituição financeira pelos atendimentos prestados pelo correspondente bancário. Ademais, todos os que participam da cadeia de consumo têm responsabilidade por eventuais danos decorrentes da relação jurídica em tela, em razão do princípio da solidariedade e do próprio sistema de proteção, fundado no risco-proveito do negócio, consagrado no artigo 7º, parágrafo único, do CDC.

O correspondente bancário exerce atividade sob fiscalização e responsabilidade do correspondido, no caso a instituição financeira. Dessa forma, ainda que o correspondente bancário tenha realizado operações de empréstimo em desacordo com a regulamentação da autoridade reguladora, é obrigação da contratante, no caso, a instituição financeira, honrar os contratos celebrados por seu correspondente, porque não restou evidenciada qualquer contribuição do consumidor na fraude.

Ou seja, era dever da instituição financeira fiscalizar os negócios de empréstimo de seu correspondente, respondendo solidariamente, nesse caso, por violação do dever de vigilância, quando seu parceiro comercial pratica negócios em desacordo com sua orientação ou normativos do setor.

Por sua vez, é direito básico do consumidor obter informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (art. 6º, III, do CDC). Da mesma forma, tem-se como nula a cláusula contratual que se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso (art. 51, § 1º, III, do CDC).

Diante das inovações trazidas pela lei, a intensificação dos deveres de informação pretende, por meio do artigo 54-D, reforçar o dever de informação pré-contratual, que deverá ser feita com cautela e não deverá ser prestada da mesma forma para todos os consumidores, observando os cuidados específicos ao hipervulnerável, por exemplo, o esclarecimento adequado tendo em vista sua idade, a natureza da modalidade do crédito, os custos e as consequências do inadimplemento, possibilitando que a decisão do consumidor seja consciente (Benjamin et al., 2021).

As consequências do inadimplemento devem ser compreendidas no sentido da restrição a créditos futuros, inscrição em bancos de dados de inadimplentes e do risco do superendividamento. (Marques; Benjamin; Miragem, 2022)

Também é dever do fornecedor a avaliação das condições de crédito do consumidor, assim existe a obrigação de avaliar a capacidade de reembolso, prevenindo o consumidor de dívida que possa não ser paga. O incentivo à cautela é tendência mundial, o dever de aconselhamento de maneira personalizada permite a

identificação da necessidade individual de cada consumidor (Benjamin et al., 2021, p. 283).

3.3 Sanção do crédito não responsável

Os deveres de informação obrigatórios também foram objeto de imposição de sanção para o não cumprimento do regramento. Essa valorização dos deveres de boa-fé, que já eram presentes no artigo 52, agora refutados pelos artigos 54-C e 54-D, são legítimos poderes de revisão dos juízes (art. 54-D, parágrafo único, e art. 104-B) (Benjamin et al., 2021, p. 292).

O art. 46 do CDC já sancionava o fornecedor pela falta de seu dever de informação nos contratos, prevendo a desconsideração do vínculo contratual, pela falta de conhecimento (cópia) ou incompreensão do conteúdo, ferindo a transparência obrigatória nesse tipo de situação. A redação do parágrafo único do art. 54-D prevê a redução de juros, a dilação de prazo de pagamento e a possibilidade de indenizações por perdas e danos, conforme a gravidade da conduta, que são elementos que pretendem permitir a efetividade do cumprimento da lei coibindo as oferta de crédito e contratações sem transparência (Benjamin et al., 2021, p. 293).

A jurisprudência brasileira passou a reconhecer o direito a indenizações por dano material e/ou moral e por abuso de direito na concessão do crédito mediante o fato de a renda do consumidor ser inferior ao valor concedido nos casos que envolvam consumidores hipervulneráveis⁵¹ (Benjamin et al., 2021, p. 297).

Outra hipótese para a reparação de danos são os casos onde o consumidor já estava com o nome negativado nos serviços de proteção ao crédito; sustenta a doutrina que, mesmo com o teor da Súmula nº 385 do STJ, deverá ser reconhecida a negligência da boa-fé objetiva, sendo o valor da indenização arbitrado observando a gravidade da conduta e critérios como possibilidade financeira do consumidor, condição social, nível de escolaridade, idade, vulnerabilidade e o grau de comprometimento do mínimo existencial (Benjamin *et al.*, 2021, p. 299).

Além dos deveres de informação e entrega da cópia do contrato, surgem outros novos deveres ao fornecedor, como discutido na I jornada CEDA-UFRGS-

⁵¹ Nesse sentido, a Apelação nº 5409656.79.2019.8.09.0051 do Tribunal de Justiça de Goiás – consumidor que utilizou o cartão de crédito consignado sem compreender como se daria o desconto do benefício.

UFRJ, e aprovado o Enunciado nº 12 de autoria da Prof.^a Dra. Ana Carolina Zancher: “A consulta prévia sobre a existência de margem consignável pelo credor é condição para a formalização do contrato de crédito consignado (art. 54-G, §1º)”; trata-se do novo dever de pesquisa da margem consignada e de informação obrigatória.

O capítulo da defesa do consumidor em juízo recebeu grande inovação para o tratamento judicial e extrajudicial do superendividado, a previsão das audiências em bloco e a composição de um plano de pagamento com a preservação do mínimo existencial são instrumentos que permitem ao consumidor encontrar uma solução para a sua reinserção na sociedade de consumo.

Os modelos adotados pelos artigos 104-A, 104-B e 104-C, com inspiração da legislação francesa, buscam a reeducação e o comprometimento da renda disponível para pagamento conforme o plano de pagamento a ser estabelecido (Benjamin *et al.*, 2021, p. 317). A conciliação é a fase inicial e obrigatória do procedimento de repactuação de dívidas, impondo ao credor um dever de renegociar de boa-fé e ao consumidor a opção de requerer pela via judicial (art. 104-A) ou extrajudicial (art. 104-C).

No artigo 5º, VII, foi inserido um novo instrumento para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a instituição dos núcleos de conciliação e mediação, estrutura especializada⁵² para o atendimento qualificado do consumidor superendividado (Benjamin *et al.*, 2021, p. 319).

Os planos de pagamento incluíram as dívidas exigíveis e vincendas, provenientes de relação de consumo, excluindo as dívidas da contratação de produtos ou serviços de luxo de alto valor, podendo ainda abranger com a anuência dos credores débitos com garantia real.

Elaborado o plano, os fornecedores serão notificados da audiência onde todos deverão comparecer, sendo a ausência motivo para aplicação da sanção do parágrafo 2º do artigo 104-A. A conciliação em bloco proporciona a todos os credores a mesma oportunidade de serem reembolsados, preservando o mínimo existencial do consumidor (Benjamin *et al.*, 2021, p. 323).

⁵² Os modelos prováveis de atendimento são o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), esses últimos focados na área empresarial e saúde (Benjamin *et al.*, 2021, p. 319)

Para os ausentes, em casos que o consumidor souber exatamente os valores devidos, há a punição de serem incluídos na lista de pagamento somente após o final do plano, quem tem o prazo máximo de 5 anos (Benjamin *et al.*, 2021, p. 323).

Nos casos em que contra o consumidor corra ação judicial, o juiz deverá suspender as execuções até a conclusão do acordo (art. 104-B) ou da sentença, quando necessário o plano compulsório (art. 104-B). O nome do consumidor deverá ser excluído dos cadastros de proteção ao crédito, e a ele (consumidor) caberá observar as condutas impostas para não agravar o endividamento (§ 4º, IV, do art. 104-A), como não contrair novo empréstimo que o coloque em nova situação de inadimplência, somente podendo ser socorrido pelo procedimento após 2 anos da liquidação das obrigações assumidas pelo plano de pagamento (Benjamin *et al.*, 2021, p. 327).

Prevê o código que, não havendo êxito na conciliação, restará ao consumidor recorrer ao Judiciário, podendo requerer a assistência judiciária gratuita, para a propositura do plano compulsório (art. 104-B), em relação aos credores que não integraram a construção do plano de pagamento consensual.

Outra questão relevante é que, no tocante aos elementos e às provas para a elaboração do plano judicial compulsório, o juiz pode se valer das regras de experiência comum, não somente aquelas induzidas a partir da experiência que permitam um raciocínio dedutivo, mas tudo o mais que seja capaz de dar como suficiente para que se entenda como verdade (art. 375 do CPC (LGL\2015\1656)). (Paula, 2022, p. 8).

O processo será instruído com o balanço dos ativos e passivos do devedor, podendo o juiz declarar nulidades de cláusulas abusivas nos contratos, bem como aplicar as sanções previstas no artigo 54-D; em última etapa, a apresentação do plano de pagamento, com estabelecimento da ordem de pagamento, valores observando a capacidade de pagamento do consumidor, que poderá pagar a primeira parcela em 180 dias (Benjamin *et al.*, 2021, p. 335).

Caso esse ato judicial de revisão do contrato de mútuo (*rebus sic stantibus*) apure eventual satisfação integral das obrigações pactuadas, restará caracterizado o enriquecimento sem causa, sujeitando nos mesmos autos do processo original o credor que recebeu a maior indenizar por perdas e danos, patrimoniais e morais, o consumidor (parágrafo único do art. 54-D do CDC (LGL\1990\40) c/c parágrafo único do art. 42 do mesmo CDC (LGL\1990\40) c/c art. 940 do Código Civil (LGL\2002\400) e, ainda, c/c art. 776 do CPC

(LGL\2015\1656)). (Paula, 2022, p. 8).

Concorrentemente, os órgãos que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), com previsão no artigo 104-C, poderão realizar audiências de conciliação e mediação, inclusive com a realização de convênios com universidades para atuarem na prevenção e na conciliação (Marques; Benjamin; Miragem, 2022).

Importante reconhecimento foi dado ao órgão de proteção do consumidor, na I Jornada de Pesquisa do CDEA, para o superendividamento; o Enunciado nº 18 tratou dos poderes de conciliação. O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação perante os órgãos do SNDC acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora. Autores: Prof. Dr. Fernando Martins e Prof.^a Dra. Keila Pacheco Ferreira (CONSULTOR JURÍDICO [CONJUR], 2021), assim como o Enunciado nº 20: “As sanções previstas no artigo 54-D, § único se aplicam ao processo administrativo no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”. Autora: Prof.^a Dra. Flávia do Canto (CONJUR, 2021)

A instauração de procedimentos administrativos de superendividamento observarão o Decreto Federal nº 2.181/97 e a Lei nº 13.140/2015, podendo, em caso de conciliação sem êxito, aplicar as sanções previstas no artigo 56 do CDC (Benjamin et al., 2021).

CONCLUSÃO

A Lei nº 14.181, de 2021, trouxe grande avanço na defesa do consumidor. As condutas reiteradas e prejudiciais históricas dos bancos, financeiras e administradoras de cartão de crédito fazem parte da rotina dos órgãos de proteção ao consumidor (SENACON, PROCONs) e do Judiciário em todas as suas instâncias.

Os elementos trazidos pela nova legislação que foi construída baseada em modelos europeus partiu de estudos, melhorias e adaptações no decorrer de um processo legislativo longo que durou de 2012 a 2021. Porém os avanços foram imediatos, servindo a lei para que a defesa do consumidor seja mais assertiva e efetiva.

Nesse sentido, sim, pode-se concluir que a lei trouxe benefícios e maior segurança para a relação de consumo de crédito, reforçando e inovando direitos e garantias do consumidor e dever ao fornecedor.

REFERÊNCIAS

ABRÃO, Nelson. **Direito bancário**. São Paulo: Editora Saraiva, 2019.

AGUILLAR, Fernando H. **Direito Econômico**. São Paulo: Grupo GEN, 2019.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

ANDRIGHI, Fátima Nancy; CAMPOS, Diogo Leite de. **A pessoa, os seus direitos e sua criação do Direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

ATHIAS, Jorge Alex. **A ordem econômica na constituição de 1988**. Belém: Cejup, 1997.

BAGNOLI, Vicente. **Direito Econômico**. 6. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2013.

BANCO CENTRAL (BACEN). **BC divulga estudo com estatísticas do setor de cartão de crédito**. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/687/noticia>. Acesso em: 31 out. 2023.

BANCO CENTRAL (BACEN). **Resolução nº 3.919**. Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências. 2010. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v4_P.pdf. Acesso em: 31 out. 2023.

BARROS, João Pedro Leite. **Direito à informação: repercussões no direito do consumidor**. Indaiatuba: Editora FOCO, 2022.

BARROSO, Luís Roberto. **Interpretação e Aplicação da Constituição**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

BENJAMIN, Antônio Herman de; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 3. ed. rev., atual, e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. rev., atual, e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

BERCOVICI, Gilberto. **Constituição Econômica e Desenvolvimento**. 2. ed. São Paulo: Almedina, 2022.

BERTONCELLO, Karén Rick Danilevicz. **Superendividamento do consumidor: mínimo existencial casos concretos**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015.

BESSA, Leonardo R. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. 2. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2021.

BITTAR, Carlos A. **Os Direitos da Personalidade**. 8. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 7 jul. 2023.

BRASIL. Consumidor.gov. **Total reclamações finalizadas**. 2023a. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZTFiMjM0ZmUtNDM1Yy00ZWU4LTg1YzgtYTJhOTFIMGMMyNGFiliwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9&disablecdnExpiration=1711025056>. Acesso em: 31 out. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 771, de 20 de setembro de 1890**. 1890. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1824-1899/decreto-771-20-setembro-1890-508891-publicacaooriginal-1-pe.html#:~:text=Concede%20a%20Antonio%20Jos%C3%A9%20de,%20Banco%20dos%20Funcionarios%20Publicos>. Acesso em: 17 mar. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023**. Altera o Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e dispõe sobre os mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo. 2023b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Decreto/D11567.htm#art1. Acesso em: 17 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 1.046, de 2 de janeiro de 1950**. Disposição sobre a consignação em folha de pagamento. 1950. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1950-1969/l1046.htm. Acesso em: 17 mar. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 1990. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 jan. 2024.

BRASIL. **Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. 2003.

BRASIL. **Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011**. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12529.htm. Acesso em: 5 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019**. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13874.htm. Acesso em: 7 jul. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.531, de 10 de janeiro de 2023**. Altera as Leis nºs 13.675, de 11 de junho de 2018, que cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS), e 13.819, de 26 de abril de 2019, que institui a Política Nacional de Prevenção da Automutilação e do Suicídio, para dispor sobre a implementação de ações de assistência social, a promoção da saúde mental e a prevenção do suicídio entre profissionais de segurança pública e defesa social e para instituir as diretrizes nacionais de promoção e defesa dos direitos humanos dos profissionais de segurança pública e defesa social; e dá outras providências. 2023c. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/L14531.htm. Acesso em: 31 out. 2023.

BRITTO, Carlos Ayres. **O humanismo como categoria constitucional**. 3. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CEF). **Cartão caixa simples**. 2024. Disponível em: https://www.caixa.gov.br/voce/cartoes/credito/caixa-simples/Paginas/default.aspx?utm_source=site_caixa&utm_medium=home_cartoes&utm_campaign=caixa_simples&utm_content=botao_homecartoes. Acesso em: 10 jan. 2024.

CANOTILHO, José Joaquim G. *et al.* **Comentários à Constituição do Brasil**. São Paulo: Editora Saraiva, 2018. (Série IDP).

CARPENA, Heloisa. Uma lei para os consumidores superendividados. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 61/2007, p. 76-89, jan./mar. 2007.

CARTAXO, Ana Maria B.; CABRAL, Maria do Socorro R. **Segurança social, previdência e serviço social: desafios do tempo presente**. São Paulo: Cortez, 2022.

CARVALHO, Diógenes Faria de. Superendividamento e mínimo existencial: teoria do Reste à vivre overindebtedness and existencial minimum: reste à vivre's theory. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 118/2018, p. 363-386, jul./ago. 2018.

CASADO, Marcio Melo. **Proteção do consumidor bancário e financeiro**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

CAVALLIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos Direitos Humanos**. São Paulo: Saraiva, 2010.

CONSULTOR JURÍDICO (CONJUR). **Crédito responsável**. Jornada da UFRGS e UFRJ aprova enunciados sobre a Lei do Superendividamento. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-26/jornada-aprova-enunciados-lei-superendividamento/>. Acesso em: 10 jan. 2024.

CONTÁBEIS. **Tabelas salário mínimo de 1994 a 2024**. 2024. Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/tabelas/salario-minimo/>. Acesso em: 17 fev. 2024.

DOLL, Johannes; CAVALLAZZI, Rosangela Lunardelli. Crédito consignado e o superendividamento dos idosos. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 107, p. 309-341, set./out. 2016.

DUQUE, Marcelo Schenk. Parecer sobre a inconstitucionalidade do decreto 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta o mínimo existencial referido na lei 14.181, de 01 de julho de 2021. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 143, p. 407-416, set./out. 2022.

EQUIPE FORENSE. **Constituição Federal Comentada**. São Paulo: Grupo GEN, 2018.

FEBRABAN. **Cartilha - Contratação de empréstimo consignado**. 2023a. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3142/52/pt-br/publicacoes-cartilha-consignado>. Acesso em: 5 nov. 2023.

FEBRABAN. **Esclarecimentos sobre Crédito Consignado**. 2023b. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3905/pt-br/>. Acesso em: 5 nov. 2023.

FEBRABAN EDUCAÇÃO. **Saiba como fazer um bom uso do cartão de crédito consignado**. Meu bolso em dia. 2024. Disponível em: <https://meubolsoemdia.com.br/Materias/cartao-de-credito-consignado>. Acesso em: 10 jan. 2024.

FIGUEIREDO, Leonardo V. **Direito Econômico**. São Paulo: Grupo GEN, 2021.

FIGUEIREDO, Leonardo Vizeu. **Direito econômico constitucional**. 10. ed. São Paulo: Editora Forense, 2019.

FILHO, Sérgio C. **Programa de direito do consumidor**. 6. ed. Barueri: Atlas, 2022.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

FONSECA, Leandro Amorim Coutinho. Correspondente bancário e não bancário: características básicas, diferenças e a importância da utilização da correta terminologia. **Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais**, v. 39, p. 79-90, jan./mar. 2008.

GARATTONI, Bruno; DESFINI, Mariana. Seu cartão sabe tudo. **Superinteressante**, 2010. Disponível em: <https://super.abril.com.br/comportamento/seu-cartao-sabe-tudo/>. Acesso em: 31 out. 2023.

GELPI, Rosa-Maria; JULIEN-LABRUYÈRE, François. **História do Crédito ao Consumo: Doutrinas e Práticas**. Tradução Carlos Peres Sebastião e Silva. Parede: Principia, 2000.

GRAU, Eros Roberto. **A ordem econômica na Constituição de 1988**. 20. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2023.

GRINOVER, Ada P. *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE POLÍTICA E DIREITO DO CONSUMIDOR (BRASILCON). **Home**. 2024. Disponível em: <https://www.brasilcon.org/>. Acesso em: 10 jan. 2024.

INTER. **Cartilha Cartão de Crédito Consignado**. 2023. Disponível em: https://static.bancointer.com.br/cartilha-cartao-consignado.pdf?_gl=1*coyixd*_gcl_au*MTUyODg0MTMwOC4xNzExMDI3ODkz. Acesso em: 30 out. 2023.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do consumidor na sociedade da informação**. São Paulo: Almedina, 2022.

KIRCHNER, Felipe. Os novos poderes oriundos do contrato: readaptação e ruptura do vínculo contratual em razão da impossibilidade material. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 62, p. 40-85, abr./jun. 2007.

KIYOSHI, Harada. **Direito financeiro e tributário**. 30. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LANZA, Alessandra. Administradoras de cartões de crédito e o sistema financeiro nacional. **Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais**, v. 28, p. 240-251, abr./jun. 2005.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado**. 24. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

LIMA, Clarissa Costa de. O cartão de crédito e o risco de superendividamento uma análise da recente regulamentação da indústria de cartão de crédito no Brasil e nos Estados Unidos. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 81, p. 239-261, jan./mar. 2012.

LIMA, Clarissa Costa de. **O tratamento do superendividamento e do direito de recomeçar dos consumidores**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

LISBOA, Roberto Senise. A livre-iniciativa e os direitos do consumidor. **Direito Empresarial Contemporâneo**. 2. ed. São Paulo: Juarez de Oliveira, 2000.

MACHADO, Costa; FERRAZ, Anna Candida da Cunha. **Constituição Federal interpretada: artigo por artigo, parágrafo por parágrafo**. Barueri: Editora Manole, 2021.

MARQUES, Claudia Lima. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 75, p. 9-42, jul./set. 2010.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima. Notas sobre a Lei 14.181/2021: a noção de mínimo existencial e sua aplicação imediata. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 137, p. 387-405, set./out. 2021.

MARQUES, Claudia Lima. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

MARQUES, Claudia Lima *et al.* **Conteúdo Extra Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

MARQUES, Claudia Lima *et al.* **Direitos do consumidor endividado II: vulnerabilidade e inclusão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa. Nota sobre as conclusões do Banco Mundial em matéria de superendividamento dos consumidores pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 89, p. 453-457, set./out. 2013.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia. Nota à atualização do Código de Defesa do Consumidor para “aperfeiçoar a disciplina do crédito”, “para a prevenção e o tratamento do superendividamento” e “proteção do consumidor pessoa natural”. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 136, p. 517-538, jul./ago. 2021.

MARQUES, Claudia Lima; RANGEL, Andréia Fernandes de Almeida. Enunciados das I e II Jornadas de Pesquisa CDEA: superendividamento e proteção do consumidor, UFRGS-UFRJ-BRASILCON-PUCRS-UNINOVE-PROCON/SP. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 139, p. 397-408, jan./fev. 2022.

MARTINS, Flávio. **Curso de Direito Constitucional**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

MELLO, Ana Frazão Vieira de. **Direito da concorrência**. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

MIRAGEM, Bruno. **Abuso de direito**: ilicitude objetiva e limite ao exercício de prerrogativas jurídicas no direito privado. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MIRAGEM, Bruno. **Direito Bancário**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

MOTTA, Sylvio. **Direito constitucional**: teoria jurisprudência e questões. 29. ed. Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021.

NERILO, Lucíola Fabrete Lopes. As fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 109, p. 397-421, jan./fev. 2017.

NETO, André Perin Schimdt. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 71, p. 9-33, jul./set. 2009.

NETO, Eduardo Salomão. **Direito Bancário**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

NETO, Orlando Celso da Silva. Aspectos jurídicos pré-contratuais da concessão de crédito ao consumidor: existência de deveres acessórios complementares às obrigações genéricas previstas no código de defesa do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 98, p. 15-35, mar./abr. 2015.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**. 12. ed. Rio de Janeiro; Método, 2023.

NORAT, Markus; MARINHO, Rosilene; CARVALHO, Leandro. **Combate ao superendividamento do consumidor através do controle do crédito pelo banco central**. João Pessoa: Markus Samuel Leite Norat, 2019.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2015.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana**: doutrina e jurisprudência. São Paulo: Saraiva, 2002.

OBSERVATÓRIO DO CRÉDITO E SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR (OCSC). **Apresentação**. 2024a. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/ocsc/apresentacao/>. Acesso em: 10 fev. 2024.

OBSERVATÓRIO DO CRÉDITO E SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR (OCSC). **Descrição dos objetivos**. 2024b. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/ocsc/descricao-dos-objetivos/>. Acesso em: 10 fev. 2024.

OLIBONI, Marcella Lopes de Carvalho Pessanha. O superendividamento do consumidor brasileiro e o papel da defensoria pública: criação da comissão de defesa do consumidor superendividado. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 55, p. 168-176, jul./set. 2005.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Contratos bancários e a normatização de defesa do consumidor**. Campinas: LZN Editora, 2003a.

OLIVEIRA, Celso Marcelo de. **Contratos e serviços bancários e CDC**. Campinas: LZN Editora, 2003b.

OLIVEIRA, James E. **Constituição Federal Anotada e Comentada**. São Paulo: Grupo GEN, 2013.

PAULA, Adriano Perácio de. Superendividamento e processo: aspectos da Lei 14.181/2021 e sua aplicação em juízo. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 141, p. 17-40, maio/jun. 2022.

PEREIRA, Jane Reis G. **Interpretação constitucional e direitos fundamentais**. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade Civil**. 8. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2019.

ROCHA, Amélia Soares da. **Contratos de Consumo**. São Paulo: Editora FOCO, 2021.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; CASTRO, Renata. Assédio de consumo e dano existencial: a violação dos direitos da pessoa idosa por meio do telemarketing abusivo. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 147, p. 225-243, maio/jun. 2023.

SANCHES, Samyra Haydêe Dal Farra Napolini; SANTOS, Clésia Domingos Brandão dos. A obrigação da instituição financeira na proteção do consumidor de crédito bancário no contexto da globalização. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 119, p. 203-226, set./out. 2018.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade da Pessoa Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 9. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2011.

SAYEG, Ricardo. Práticas Comerciais Abusivas. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 7, 1993.

SAYEG, Ricardo; BALERA, Wagner. **Fator CapH capitalismo humanista a dimensão econômica dos direitos humanos**. São Paulo: Max Limonad, 2019.

SCHONBLUM, Paulo Maximilian W. M. **Contratos Bancários**. 4. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2015.

SCHOUERI, Luís Eduardo. **Direito Tributário**. 12. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

SENADO FEDERAL. **Comissão de juristas apresenta relatório sobre atualização do CDC**. 2012. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2012/03/14/comissao-de-juristas-encerra-primeira-etapa-do-cdc>. Acesso em: 17 jan. 2024.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 40. ed. São Paulo: Editora Malheiros, 2017.

SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, José Guilherme V.; NEVES, Thiago F. C. **Direito do Consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2018.

SOUZA, Washington Peluso Albino de. **Teoria da Constituição Econômica**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2002.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor**. 12. ed. Rio de Janeiro: Método, 2023.

TAVARES, André Ramos. **Curso de Direito Constitucional**. 21. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.