

A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E OPERADORAS DE CARTÕES DE CRÉDITO PELO SUPERINDIVIDAMENTO

Stephany Marvila Claudiano

Graduando em Direito- FDCI

Stephany22marvila@hotmail.com

Adílio Domingos dos Santos Neto

Professor Orientador, Especialista em Direito Penal e Processual Penal

Adilio.advocacia@hotmail.com

RESUMO

A alteração da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 foi um grande avanço para a sociedade consumerista do país, visto que, com a globalização foi criada novas perspectivas de consumo, onde muitos são influenciados pelas publicações de marketing envolvendo produtos, serviços e até mesmo empréstimos em financeiras. Diante dessa situação, muitos consumidores se encontram superendividados e sem condições de arcar com o pagamento do que foi adquirido, em muitos casos por irresponsabilidade das instituições financeiras que não detalham para os consumidores sobre taxas de juros e encargos por atraso. Diante desse contexto, com a presente pesquisa, tem-se a finalidade de explorar as responsabilidades civis das instituições financeiras sobre a concessão de crédito, sendo ela, uma ferramenta muito importante para a prevenção do superendividamento e contenção desse problema. Apresenta também algumas soluções para facilitar financeiramente a vida dos consumidores que se encontram nessa situação. A Lei 14.181/2021, visa aumentar a proteção de consumidores com excesso de dívidas e explanar tratamento de prevenção sobre o tema. Além de ressaltar a irresponsabilidade de algumas instituições ao oferecer ao consumidor, créditos sem verificar se o mesmo tem condições de arcar com o referido pagamento. Contudo, a metodologia aplicada se baseia no método de revisão bibliográfica, utilizando-se livros e legislações sobre o tema. A pesquisa é qualitativa e descritiva, por meio de levantamento de dados com base em bibliografia sobre o tema.

Palavras-Chave: Superendividamento. Responsabilidade Civil. Instituições Financeiras. Operadoras de Cartões de Crédito. Consumidor.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, no Brasil, o número de pessoas superindividas vem crescendo consideravelmente, tendo em visto que o crédito passou a ser facilitado a todos, fazendo com que os consumidores comprem descontroladamente, gerando assim o superendividamento.

O referido fenômeno surgiu como forma de garantir aos indivíduos seus direitos fundamentais de proteção nas relações de consumo, bem como preservar o princípio da boa-fé, afim, de garantir a equidade na esfera jurídica.

Ocorre que tal fenômeno atinge, principalmente, as classes menos favorecidas economicamente, associando-se como hipótese a falta de atuação efetiva dos órgãos públicos e entidades instituídas para os direitos dos consumidores, assim

como a ausência normativa específica que possibilite a prevenção do referido fenômeno.

A revolução Industrial ocasionou profundas mudanças no contexto econômico de todo o mundo, consolidando uma sociedade pautada pela produção em massa. Contudo, aqueles que não possuíam poder aquisitivo para ingressar nessas mudanças, infelizmente, foram deixados a margem. Portanto, foi necessário proporcionar a esses indivíduos oportunidades, para que se enquadrassem nesse novo modelo de consumo.

Foi então que surgiu a concessão de crédito pelas instituições financeiras, com intuito de proporcionar acesso a serviços e produtos ofertados, gerando assim, oportunidades de se inserir no mercado de consumo.

Após o referido surgimento, os indivíduos que aderiram a essa oportunidade, acabaram contraindo dívidas e, conseqüentemente, se superendividando, devido à facilidade para a obtenção do crédito.

Nesse contexto, a proposta que se apresenta é realizar uma pesquisa com intuito de averiguar os índices de endividamento do consumidor no Brasil, afim de analisar a possibilidade da responsabilidade das instituições financeiras e operadoras de cartão de crédito, como forma de prevenir e aliviar o superendividamento do consumidor.

Para tanto, utiliza-se a metodologia consistente em revisão bibliográfica, com pesquisa qualitativa e descritiva dos dados coletados, buscando respaldo do direito na legislação consumerista e a doutrina pátria.

2 CONTEXTO HISTÓRICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Com o passar do tempo, o ser humano identificou que necessitava se inserir em um grupo específico, afim, de atribuir direitos e deveres para o exercício de atividades. Deste modo, as cidades foram sendo criadas e seus habitantes foram alcançados com a posição de cidadão.

Logo após, iniciaram o pagamento de tributos, assim os tornando contribuintes.

Nesse viés, Almeida menciona que “a população começou, ao longo do tempo, a manifestar interesse pelo consumo de novos produtos e serviços capazes de satisfazer suas necessidades materiais” (ALMEIDA, 2019, p.18).

Assim sendo, após a Revolução Industrial, que se iniciou na Inglaterra entre os séculos XVIII e XIX, surge então a criação de produtos de massa e em série e, com ela, o consumidor.

Segundo Almeida (2019):

Os fabricantes e produtores, além dos prestadores de serviços, começaram a se preocupar com o atendimento da demanda, que houvera aumentado em seu aspecto quantitativo, mas deixaram para um segundo plano o caráter qualitativo (ALMEIDA, 2019, p.33).

Com isso, começaram a surgir os problemas com relação a qualidade, visto que com a ausência da mesma, os consumidores passaram a se deparar com produtos portadores de vícios e defeitos, o que dificultou o Direito existente na época, o qual não estava preparado para solucionar esses tipos de conflitos.

Seguidamente, os Estados Unidos da América, emergindo como potência industrial, se tornou o palco inicial das discussões sobre a proteção ao consumidor. Partindo de pequenas leis e logo dando início a criação de instituições com fim de controlar o comércio de certos produtos, no início do século XX.

No ano de 1962, John F. Kennedy, presidente dos Estados Unidos da América, apresentou em discurso os quatro direitos básicos do consumidor: o direito à segurança, o direito de ser informado, o direito de escolha e o direito de ser ouvido, estruturando assim, o que ficou conhecido como: “A Carta de Direitos do Consumidor”.

Segundo dispõe Marques (2019):

Foi um discurso no ano de 1962, em que este presidente norte-americano enumerou os direitos do consumidor e os considerou como novo desafio necessário para o mercado, o início da reflexão jurídica mais profunda sobre este tema. O novo aqui foi considerar que ‘todos somos consumidores’, em algum momento de nossas vidas temos este status, este papel social econômico, estes direitos ou interesses (coletivo) ou não (difuso), que ocupa aquela posição de consumidor. A ONU (Organização das Nações Unidas), em 1985, estabeleceu diretrizes para esta legislação e consolidou a ideia de que se trata de um direito humano de nova geração (ou dimensão), um direito social e econômico, um direito de igualdade material do mais fraco, do leigo, do cidadão civil nas suas relações privadas frente aos profissionais, os empresários, as empresas, os fornecedores de produtos e serviços, que nesta posição são *experts*, parceiros considerados ‘fortes’ ou sem posição de poder (*Machtposition*) (MARQUES, 2019, p.36).

Foi então que o Brasil passou a reconhecer a proteção ao consumidor na Lei Delegada nº 4/1962, que dispõe sobre a intervenção no domínio econômico para assegurar a livre distribuição de produtos necessários ao consumo do povo.

No entanto, há aproximadamente todo século XX, foi aplicado no Brasil, equivocadamente, às relações de consumo com base na lei civil, afim, [de resolver os problemas que surgiram, porém gerou maiores conflitos para a própria sociedade, pois as relações jurídicas de consumo e os contratos, passaram a ser interpretados com base na lei civil.

Ao comentar sobre as relações de consumo e os contratos, Nunes (2017), dispõe:

Nas relações contratuais no direito civil, no direito privado, há um pressuposto de que aqueles que querem contratar sentam-se à mesa em igualdade de condições e transmitem o elemento subjetivo volitivo de dentro para fora, transformado em dado objetivo num pedaço de papel.

São proposições que, organizadas em forma de cláusulas impressas num pedaço de papel, fazem surgir o contrato escrito. É a tentativa de delineamento objetivo de uma vontade, portanto elemento subjetivo. Então, quando nos referimos às relações contratuais privatistas, o que se faz é uma interpretação objetiva de um pedaço de papel com palavras organizadas em proposições inteligíveis e que devem representar a vontade subjetiva das partes que estavam lá, na época do ato da contratação, transmitindo o elemento subjetivo para aquele mesmo pedaço de papel. E uma vez que tal foi feito, *pacta sunt servanda*, isto é, os pactos devem ser respeitados. Acontece que isto não serve para as relações de consumo. Esse esquema legal privatista para interpretar contratos de consumo é completamente equivocado, porque o consumidor não senta à mesa para negociar cláusulas contratuais (NUNES, 2017, p.43).

No entanto, o papel do consumidor é receber produtos e serviços ofertados, e como visto, no direito privado, o consumidor recebia um convite à oferta. Desta forma, essa época acabou afetando o entendimento da lei, pois era interpretada de uma outra forma.

Posteriormente, na década de 70, foram criadas algumas instituições de defesa do consumidor, entre elas a Associação de Proteção ao Consumidor, constituída em 13

de maio de 1975, em Porto Alegre. Desta forma, foi criada a primeira entidade civil de defesa do consumidor, com a finalidade de defender a necessidade da educação para o consumo, formando assim, uma geração de defensores do consumo.

2.1 Constituição Federal

Com o fim da ditadura militar na década de 80, a defesa do consumidor foi reconhecida como um direito fundamental na Constituição Federal de 1988.

Nas palavras de Lopes (2011):

A Constituição Federal traz a prerrogativa do direito de informar. Esse direito de informação na Constituição Federal é dito de três formas: o direito de informar, o direito de se informar e o direito de ser informado. O direito à informação visa assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que o consumidor fique satisfeito com a escolha do produto ou contratação do serviço que ele porventura venha adquirir (LOPES, 2011).

Contudo, foi trazido duas formalidades em seu dispositivo (arts. 5º, XXXII, e 170, V) e também uma formalidade no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (art. 48).

CF/88: Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) XXXII — o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

CF/88: 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: (...) V — defesa do consumidor.

ADCT: Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor (BRASIL, 1990).

Considerando que na relação jurídica de consumo encontramos de um lado consumidores, totalmente vulneráveis, e do outro, os fornecedores, visando suas vendas nos meios de produção, nota-se uma grande desigualdade entre as referidas posições. Contudo, visando à igualdade de ambas as partes, o Direito do consumidor foi erguido ao patamar de Direito Fundamental.

Neste viés, exaltando a importância na proteção do consumidor, ressalta Marques (2019):

Certos estão aqueles que consideram a Constituição Federal de 1988 como o centro irradiador e o marco de reconstrução de um direito privado brasileiro mais social e preocupado com os vulneráveis de nossa sociedade, um direito privado solidário. Em outras palavras, a Constituição seria a garantia (de existência e de proibição de retrocesso) e o limite (limite-guia e limite-função) de um direito privado construído sob seu sistema de valores e incluindo a defesa do consumidor como princípio geral (MARQUES, 2019, p.42).

Logo, o amparo constitucional que possui o Direito do Consumidor, em seu inciso XXXII, do art. 5º traz a afirmação de ser do Estado, a responsabilidade de promover a defesa do consumidor vulnerável da relação jurídica de consumo.

Contudo, no caput do art. 170 da Constituição Federal, a defesa do consumidor é descrita como um princípio da ordem econômica para concretização da existência digna, conforme os ditames da justiça social.

Neste sentido Sarlet (2002) define o conceito de dignidade como:

[...] qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existentes mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos (SARLET, 2002, p. 22).

Diante o exposto, nos incisos IV e V, é plenamente livre explorar a atividade econômica em nosso país, visto que seja de forma lícita, bem como, para ganhar da concorrência, não deve prestar um serviço ou expor algum produto no mercado, violando os direitos dos consumidores.

Sobre o tema, Marques (2019) ensina que a:

Opção da Constituição Federal de 1988 de tutela especial aos consumidores, considerados agentes econômicos mais vulneráveis no mercado globalizado, foi uma demonstração de como a ordem econômica de direção devia preparar o Brasil para a economia e a sociedade do século XXI (MARQUES, 2019, p.43).

A respeito de o princípio da defesa do consumidor estender-se a todo o capítulo constitucional da atividade econômica, decidiu o Supremo Tribunal Federal:

EMENTA: RECURSO EXTRAORDINÁRIO. DANOS MORAIS DECORRENTES DE ATRASO OCORRIDO EM VOO INTERNACIONAL. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MATÉRIA INFRACONSTITUCIONAL. NÃO CONHECIMENTO. 1. O princípio da defesa do consumidor se aplica a todo o capítulo constitucional da atividade econômica. 2. Afastam-se as normas especiais do Código Brasileiro da Aeronáutica e da Convenção de Varsóvia quando implicarem retrocesso social ou vilipêndio aos direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor. 3. Não cabe discutir, na instância extraordinária, sobre a correta aplicação do Código de Defesa do Consumidor ou sobre a incidência, no caso concreto, de específicas normas de consumo veiculadas em legislação especial sobre o transporte aéreo internacional. Ofensa indireta à Constituição de República. 4. Recurso não conhecido. (BRASIL. RE 351.750/RJ, Rel. p/ Acórdão Ministro Carlos Britto, 1ª T., DJe 25-9-2009.)

Por fim, no caput do art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, há a determinação de um prazo de cento e vinte dias da promulgação da Constituição Federal, para o Congresso Nacional elaborar o Código de Defesa do Consumidor, porém, na prática, demorou um tempo maior.

Mormente, o legislador optou pela não edição de leis específicas, e sim pela elaboração codificada do Direito do Consumidor. Desta forma, apesar de outras leis dentro da proteção do consumidor, no momento da elaboração do Diploma de defesa do consumidor, a opção pela codificação foi a mais acertada.

3 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O código de defesa do consumidor, surgiu por meio da Lei nº 8.078/1990 possuindo como finalidade o estabelecimento do princípio da boa-fé, bem como assegurar a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo. Tendo em vista que esta relação poderia ser desigual, logo, o CDC buscou apresentar instrumentos jurídicos para solucionar essa desigualdade.

Com o surgimento do princípio da vulnerabilidade, visando o equilíbrio entre consumidor e fornecedor, Miranda (2019) ensina que:

Os direitos são os mesmos para todos; mas, como nem todos se acham em igualdade de condições para os exercer, é preciso que estas condições sejam criadas ou recriadas através da transformação da vida e das estruturas dentro das quais as pessoas se movem mesmo quando a igualdade social se traduz na concessão de certos direitos ou até certas vantagens especificamente e determinadas pessoas – as que se encontram em situações de inferioridade, de carência, de menor proteção – a diferenciação ou a discriminação (positiva) tem em vista alcançar a igualdade e tais direitos ou vantagens configuram-se como instrumentais no rumo para esses fins (MIRANDA, 2019, p. 48).

Posto isso, no artigo 6º, VIII, encontramos a consequência desse reconhecimento, onde expõe que “é direito básico do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências” (BRASIL, 1990).

O código do consumidor é considerado como lei principiológica, visto que é composta por uma série de princípios que visam constituir direitos aos consumidores vulneráveis. Logo, são divididos em Princípios Gerais (previstos em seu artigo 4º), Direitos Básicos do Consumidor (descritos no art. 6º), Princípios Específicos (publicidade e contratos) e Princípios Complementares (são estes os princípios constitucionais). Todos esses, visando buscar um melhor reequilíbrio para uma relação de consumo igualitária.

Nesse viés Marques (2010) ensina que:

O favor debilis é, pois a superação da ideia-comum no direito civil do século XIX— de que basta a igualdade formal para que todos sejam iguais na sociedade, é o reconhecimento (presunção de vulnerabilidade — veja art. 4º, I, do CDC) de que alguns são mais fortes ou detêm posição jurídica mais forte (em alemão, *Machtposition*), detêm mais informações, são *experts* ou profissionais, transferem mais facilmente seus riscos e custos profissionais para os outros, reconhecimento de que os ‘outros’ geralmente são leigos, não detêm informações sobre os produtos e serviços oferecidos no mercado, não conhecem as técnicas da contratação de massa ou os materiais que compõem os produtos ou a maneira de usar os serviços, são pois mais vulneráveis e vítimas fáceis de abusos. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2010, p. 38).

Deste modo, o Supremo Tribunal de Justiça, pacificou posicionamento no sentido de reprimir as práticas abusivas praticadas pelo fornecedor no mercado de consumo quando violar os princípios do CDC, conforme seguinte julgado:

EMENTA: RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE SEGURO DE VIDA, RENOVADO ININTERRUPTAMENTE POR DIVERSOS ANOS. CONSTATAÇÃO DE PREJUÍZOS PELA SEGURADORA, MEDIANTE A ELABORAÇÃO DE NOVO CÁLCULO ATUARIAL. NOTIFICAÇÃO, DIRIGIDA AO CONSUMIDOR, DA INTENÇÃO

DA SEGURADORA DE NÃO RENOVAR O CONTRATO, OFERECENDO-SE A ELE DIVERSAS OPÇÕES DE NOVOS SEGUROS, TODAS MAIS ONEROSAS. CONTRATOS RELACIONAIS. DIREITOS E DEVERES ANEXOS. LEALDADE, COOPERAÇÃO, PROTEÇÃO DA SEGURANÇA E BOA FÉ OBJETIVA. MANUTENÇÃO DO CONTRATO DE SEGURO NOS TERMOS ORIGINALMENTE PREVISTOS. RESSALVA DA POSSIBILIDADE DE MODIFICAÇÃO DO CONTRATO, PELA SEGURADORA, MEDIANTE A APRESENTAÇÃO PRÉVIA DE EXTENSO CRONOGRAMA, NO QUAL OS AUMENTOS SÃO APRESENTADOS DE MANEIRA SUAVE E ESCALONADA. **(BRASIL. REsp 1.073.595/MG, Rel. Ministra Nancy Andrighi, DJe 29-4-2011).**

Como visto, além de principiológica, também é considerada microsistema multidisciplinar, “pois alberga em seu conteúdo as mais diversas disciplinas jurídicas com o objetivo de tutelar o consumidor, sendo a parte mais vulnerável da relação de consumo” (BOLZAN, 2019, p. 49).

Isso posto, encontramos no CDC, normas do Direito Constitucional, exposta no Art. 4º (na forma do princípio da dignidade da pessoa humana), Direito Civil, no Art. 12 (visando a responsabilidade do fornecedor), Processo Civil, estabelecida no Art. 6º (como ônus da prova), Processo Civil Coletivo, em seu Art. 81 (visando a tutela coletiva do consumidor), o Direito Administrativo, previsto no Art. 56 (dispondo-se a proteção administrativa do consumidor) e por fim, o Direito Penal, previsto Art. 61 (presente nas infrações e sanções pela violação do CDC).

Sobre o tema, Almeida (2019) explica que:

A opção adotada pelo legislador pátrio foi no sentido de não definir relação jurídica de consumo no Código de Defesa do Consumidor, mas de conceituar os elementos dessa relação, ou seja, trouxe apenas as definições de consumidor e de fornecedor (sujeitos na relação), assim como de produto e de serviço (objetos da relação). (ALMEIDA, 2019, p. 63).

Sendo assim, o CDC conceitua em seu artigo 2º que “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. (BRASIL, 1990).

Assim sendo, entende-se que o papel do consumidor se torna muito essencial para a relação de consumo, pois se não existe o consumidor, também não existiria o fornecedor. Visto que, para produzir e comercializar produtos e serviço é indispensável a figura do consumidor.

Ainda nessas palavras, Bulos (2010, p. 1493) define o consumidor como usuário ou adquirente de produtos, serviços e bens, fornecidos por comerciantes ou qualquer pessoa física ou jurídica, para o sustento de sua família e daqueles que se lhe subordinam por uma ligação doméstica ou protetiva.

Nesse sentido, Nery Júnior (2000):

Classifica o consumidor em três elementos: o primeiro deles é o *subjetivo* (pessoa física ou jurídica), o segundo é o *objetivo* (aquisição de produtos ou serviços) e o terceiro e último é o *teleológico* (a finalidade pretendida com a aquisição de produto ou serviço) caracterizado pela expressão *destinatário final*. (NERY JÚNIOR, 2000, p. 430).

Como posto pelo autor citado, o consumidor é o destinatário final e o seu bem-estar é o objetivo. “Esse bem-estar é formado não somente no sentido de eficiência econômica, mas no sentido de liberdade de escolha, capaz de assegurar a

repartição dos ganhos de uma maior eficiência econômica entre produtores e consumidores”. (MARTINEZ, 2004).

Sobre o tema, Figueiredo (2011) entende que:

A doutrina e jurisprudência majoritárias adotam, para o alcance da ‘expressão destinatário final’, a teoria finalista, mas admitem certa mitigação (abrandamento) dessa teoria, para atender a situações em que a vulnerabilidade se encontra demonstrada no caso concreto. Desta forma, destinatário final e, portanto, consumidor é aquele que se encontra vulnerável, o que somente poderá ser verificado no caso concreto. (FIGUEIREDO, 2011, p. 27).

Conclui-se que o Supremo Tribunal Federal, consagra a referida teoria finalista para a definição de consumidor, reconhecendo assim, a vulnerabilidade do mesmo. Em contrapartida, também é mencionado o segundo elemento subjetivo da relação de consumo, considerada fornecedor, que de acordo com o artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, é “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços” (BRASIL, 1990).

Desta forma, por se tratar de um rol exemplificativo, fornecedor não é apenas aquele que por último entregou determinado produto ou serviço para o consumidor, e sim qualquer pessoa que participou da relação de consumo, desde o momento da produção do produto até a entrega do mesmo para o consumidor. Contudo, ao ser fabricado determinado produto, o mesmo vem passando por diversas “pessoas”, até chegar ao consumidor, e todas essas “pessoas”, desde o fabricante até o vendedor são consideradas fornecedor, principalmente se aferiu lucros.

4 O SUPERENDIVIDAMENTO

A Lei do superendividamento surgiu em momento oportuno no ordenamento Jurídico pátrio, visto que a sociedade Brasileira passa por um momento atípico no contexto social, econômico e político em decorrência da pandemia.

Essa legislação conduz o Código de Defesa do Consumidor do início ao fim. Inicia-se dispendo quanto a política de relação de consumo, relata sobre os direitos básicos até as cláusulas contratuais e, por fim, dispõe em relação a questão do superendividamento, com a finalidade de explicar como o consumidor deve se prevenir, assim como informando quanto ao acesso as informações e mostrando a solução do problema quando de fato há o superendividamento.

Essa situação presente na vida dos consumidores é considerado, um conceito Jurídico dado por esta lei, integrado com o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, que buscam garantir ao consumidor endividado, a quitação de suas dívidas sem que seja levado a humilhação.

Quanto ao conceito de superendividamento, pode-se extrair do artigo 54- A, §1º da Lei 14.181/2021, sendo a impossibilidade manifesta do próprio consumidor pessoa natural, o qual possui boa-fé e não consegue pagar a totalidade de sua dívida sem comprometer o seu mínimo existencial. (BRASIL, 2021).

Segundo Bertocello e Lima (2010):

No Brasil, a penetração do crédito ao consumo ocorreu somente após 1994 com a edição do Plano Real e, mais acentuadamente, nos últimos 5 anos devido a estabilidade econômica e à descoberta de uma parcela da população que estava excluída do sistema formal de crédito. Com efeito, é inegável que o crédito permite resolver o problema do acesso de muitas famílias a bens que são indicadores de qualidade de vida e até mesmo indispensáveis ao bem-estar mínimo das famílias. Não há economista no mundo que duvide da importância do crédito para gerar crescimento, pois ao propiciar o aumento do consumo, obriga as empresas a produzir em maior escala e a empregar mais, aumentando o poder de compra da população, com melhora no seu nível de vida. (BERTOCELLO; LIMA, 2010, p. 53):

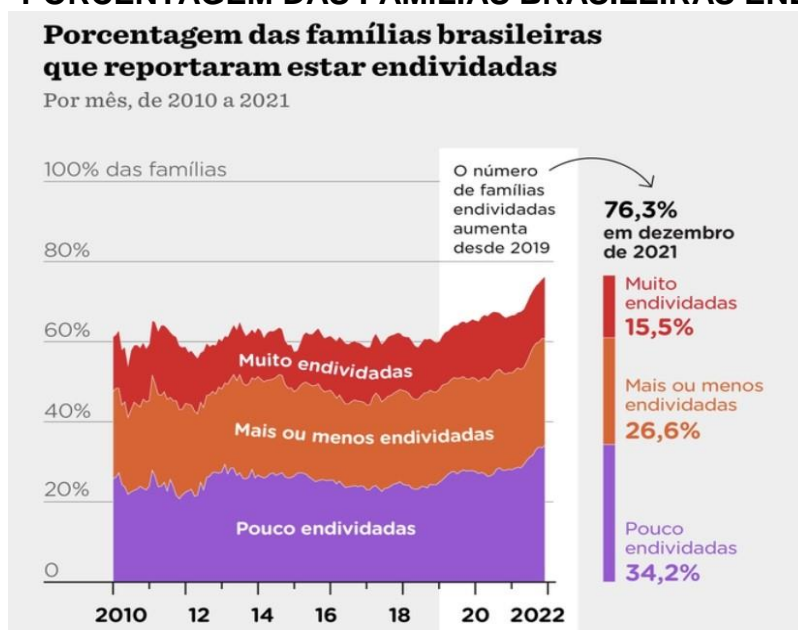
Contudo, com o crescimento excessivo de ofertas no mercado de consumo, houve também o aumento de ofertas de crédito consignado, cartão de crédito e o cheque especial, por parte das instituições financeiras. Esse aumento visava beneficiar em especial as famílias de renda baixa e média, que não usufruíam de recursos financeiros para adquirir determinados bens e necessitavam de crédito de financiamento para adquiri-los.

Diante desse cenário, várias famílias não conseguiam pagar as dívidas contraídas, foi então que surgiu o superendividamento. Nas palavras de Marques (2006):

O superendividamento do consumidor é, na atualidade, um dos temas mais instigantes e socialmente relevantes, no que respeita à proteção do consumidor. Trata-se de um fenômeno social que assola, por fatores diversos, muitas das sociedades ocidentais, que se caracterizam como sociedades de consumo massificado. (MARQUES, 2006, p. 211).

De acordo com uma pesquisa divulgada pela CNC (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo), o percentual de famílias endividadas atingiu 76,3% em dezembro de 2022, batendo recorde desde 2010, quando foi inaugurado a PEIC (pesquisa de endividados e inadimplência dos consumidores).

FIGURA 1- PORCENTAGEM DAS FAMÍLIAS BRASILEIRAS ENDIVIDADAS



Fonte: Peic (Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor), da CNC (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviço e Turismo).

Segundo a CNC, o índice de famílias endividadas vem aumentando desde antes da pandemia, quando atingiu um índice de 60% de famílias endividadas. Porém com a piora no quadro econômico, esse índice aumentou, chegando a registrar 76,3% entre famílias endividadas. (2022)

Segundo Marques (2005), o superendividamento é:

Um fenômeno muito comum no Brasil e que necessitava algum tipo de saída ou solução pelo Direito do Consumidor, a exemplo do que aconteceu com a falência e concordata no Direito da Empresa, seja o parcelamento, os prazos de graça, a redução dos montantes, dos juros, das taxas, e todas as demais soluções possíveis para que possa pagar ou adimplir todas ou quase todas as suas dívidas, frente a todos os credores, fortes e fracos, com garantias ou não. Estas soluções, que vão desde a informação e controle da publicidade, direito de arrependimento, para prevenir o superendividamento, assim como para tratá-lo, 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. (MARQUES, 2005, p.12)

Como visto, o referido fenômeno está diretamente relacionado com o mínimo existencial do indivíduo. Nesse contexto, explicam Stolze e Oliveira (2021):

O superendividamento contém traços de uma morte civil social. O indivíduo com o “nome sujo” e sem margem de crédito tende ao ostracismo. Não consegue montar novos negócios. Enfrenta estigmas ao buscar emprego. Sujeita-se a viver “de favor”. Enfim, o superendividamento pode levar o indivíduo a um estado de desesperança e, nas palavras de Raul Seixas, na música Ouro de Tolo, ficar sentado ‘no trono de um apartamento, com a boca escancarada cheia de dentes, esperando a morte chegar’. O motivo é que o superendividamento fulmina o mínimo existencial do indivíduo. (GABLIANO; OLIVEIRA, 2021)

Sendo assim, muitos consumidores se encontram sem condições de quitar suas dívidas por terem assumido obrigações além de suas possibilidades, comprometendo assim o mínimo necessário para a sua sobrevivência e de sua família.

De acordo com o Relatório de Inclusão Financeira (RIF) do Banco Central, 47,1% da população de classe baixa atrasaram os pagamentos com cartão de crédito. Neste caso, quando o consumo de crédito gera muita dívida, leva à exclusão dos devedores da sociedade de consumo. Conforme explica Lima, Marques e Bortoncello (2010):

São duas faces de uma mesma moeda: para consumir muitas vezes necessita-se de crédito, se há crédito ao consumo, a produção aumenta e a economia ativa-se, há mais emprego e aumenta o “mercado” de consumo brasileiro. Uma moeda da sorte.mas também do azar... Podemos usar a figura de linguagem da moeda para afirmar que esta moeda de duas faces “consumo/crédito” sorri somente quando está na vertical, girando e mostrando suas duas caras ao mesmo tempo: é bom para todo mundo, para a sociedade em geral, pois a economia “sorri”. É bom para o consumidor, que também é incluído no mundo do consumo. Mas o equilíbrio deste movimento é difícil, e na sociedade de consumo de massas, sempre uma moeda ou outra vai desequilibrar-se e cair: o consumidor não paga o crédito, não consome mais, cai no inadimplemento individual (ou insolvência

civil), seu nome vai para o SPC, SERASA...aqui a dívida vira um problema dele e de sua família, sua “culpa” ou fracasso...mas quando muitas moedas caem ao mesmo tempo, uma crise na sociedade é criada, as taxas de inadimplimento sobem, sobem os juros, os preços, a insolvência, cai a confiança, o consumo, desacelera-se a economia...uma reação em cadeia. (LIMA; MARQUES; BORTOCELLO, 2010, p. 18 e 19).

Deste modo, muitos consumidores se encontram nessa situação, sem condição de pagar o crédito adquirido e infelizmente sem possibilidades de consumir, pois se encontra com nome restrito no SPC/SERASA. Porém, de acordo com a análise de inadimplentes realizada pelo SPC em fevereiro de 2020, foi notado um desaceleramento no crescimento anual do número de inadimplentes.

GRÁFICO 1- ANÁLISE DE INADIMPLENTES



Fonte: SPC Brasil (2020).

De acordo com o Presidente do SPC, Pellizzaro Junior (2020):

Após encerrar 2019 com um recuo de 0,18% na comparação anual, o número de devedores negativados iniciou 2020 em alta. No entanto, a expectativa para 2020 permanece positiva. A série mostra uma desaceleração da alta anual de 1,38% no mês de janeiro para 1,23% em fevereiro no número de devedores. Na mesma direção e com dados ainda mais positivos, o número de dívidas mostrou queda anual pelo nono mês consecutivo e ficou em -0,30% em fevereiro na comparação com o mesmo mês de 2019. Na comparação mensal, o que se vê são variações negativas de -0,11% no número de dívidas e de -0,22% no número de devedores (2020).

Diante dessa situação, a Lei de superendividamento tende a evitar que os consumidores fiquem impossibilitados de honrar suas dívidas em razão de desemprego ou doenças. E alerta os mesmos sobre o direito ao crédito responsável, a educação financeira, a prevenção e tratamento de situações de superendividamento, e ainda obriga os bancos, financeiras e empresas que vendem a prazo, a informar quais são o total dos custos efetivos de taxas de juros e encargos por atrasos.

Nas palavras de Batello (2006):

Na maioria dos casos, o superendividamento não se deve a uma única causa, já que o devedor deve fazer frente a um conjunto de obrigações derivadas de aquisição de bens e serviços de primeira necessidade,

créditos hipotecários, carros, móveis e etc. e, inclusive, decorrentes do abusivo e incorreto uso do cartão de crédito. Soma-se ainda, causas não econômicas, tais como falta de informação e educação dos consumidores, rupturas familiares, acidentes ou enfermidades crônicas etc. (BATELLO, 2006, p.226, 227)

Logo, nota-se a irresponsabilidade das instituições financeiras, ao conceder o crédito sem analisar se o consumidor tem condições de honrar com o pagamento do determinado serviço ou produto. “Em virtude disso, o crédito ofertado, gera crescimento das dívidas, ao ser concedido a consumidores que não tem condições de arcar com o pagamento”. (BERTOCELLO; LIMA, 2010, p. 53).

Porém, nem toda pessoa em situação de inadimplência extrema, se encaixa no conceito de superendividamento e está apto a receber o tratamento pretendido com a atualização do Código de Defesa do Consumidor. Pois, há algumas espécies de superendividamento e alguns outros requisitos para que o consumidor nessa situação seja protegido pela lei.

4.1 Espécies de Superendividamento

De acordo com o conceito de superendividamento estabelecido por Cláudia Lima Marques há uma delimitação de consumidor para saber a classificação que se enquadra o consumidor. Neste viés, dispõem Carpena e Cavallazzi (2006):

O superendividado é sempre um consumidor, adotando-se para este fim um conceito ainda mais restrito do que o estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, visto que não se concede a tutela à pessoa jurídica. Trata-se, portanto, da pessoa física que contrata a concessão de crédito, destinado à aquisição de produtos ou serviço que, por sua vez, visam atender a uma necessidade pessoal, nunca profissional do adquirente. A mais importante característica refere-se à condição pessoal do consumidor, que deve agir de boa-fé. (CARPENA; CAVALLAZZI, 2006, p. 329)

Desta forma, para que a inadimplência do consumidor seja classificado superendividamento, não adianta apenas se encontrar em situação de endividamento, é necessário que o consumidor respeite o requisito da boa-fé, que compreende o “estado de ânimo do sujeito, mas como comportamento leal, cooperativo, correto” (CARPENA; CAVALLAZZI, 2006, p. 329).

Nas palavras de Marques (2010) a boa-fé é:

Em regra, quando contrata-se o crédito ou adquire-se o produto ou o serviço em prestações o consumidor tem condições de honrar sua dívida. Trata-se de uma boa-fé contratual que é sempre presumida. Em todos os países que possuem leis sobre a prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores, aquele que é protegido é sempre o consumidor pessoa física de boa-fé contratual. A boa-fé é a base do combate ao superendividamento dos consumidores. (MARQUES, 2010, p. 23).

Seguindo esse viés, de acordo com a doutrina, o superendividamento pode ser dividido em dois grupos: passivo e ativo.

O superendividamento passivo, é aquele em que o devedor é vítima de um fato superveniente, e por essas condições não consegue cumprir com o adimplemento das dívidas adquiridas. Sendo assim, vale ressaltar que não foi paga por motivos externos e imprevistos, não necessariamente pela incapacidade de gerir o patrimônio, muito menos por má-fé. Por ser mais vulnerável, na maioria das vezes

opta pelo crescente uso de crédito por necessidade, figurando como alvo fácil para os abusos dos agentes econômicos. (SCHMIDT NETO, 2012, p. 257).

Ainda sobre o superendividamento passivo, Marques afirma que:

No caso do superendividamento passivo, a causa não é o abuso ou má administração do orçamento familiar, mas um “acidente da vida como desemprego, redução de salários, divórcio, doenças, nascimentos, acidentes, mortes”. Como os mecanismos de prevenção surtem poucos efeitos nessa modalidade de superendividamento, pela imprevisibilidade dos fatos gerados da tomada de crédito, é esse grupo de devedores que são os principais destinatários da tutela estatal sobre o tratamento. (MARQUES, 2006, p. 259).

Neste caso, no momento em que o consumidor contraiu a dívida, podia pagar. Porém, em decorrência a algum fato superveniente, foi impossibilitando de arcar com as referidas dívidas.

Em contrapartida, o superendividamento ativo, se classifica ao consumidor que gasta mais do que ganha e gera um grande acúmulo de dívidas. Porém, por saber-se que nem todos os consumidores agiriam de má-fé nessa situação, foi criada duas classificações para o superendividamento ativo, podendo ser consciente e inconsciente.

O superendividamento ativo consciente se enquadra ao consumidor que participou ativamente ao se colocar na situação de impossibilidade. É aquele que se endividou voluntariamente, decorrente a má gestão financeira, assumindo despesas maiores do que a sua capacidade de adimplemento. (SCHMIDT NETO, 2012, p. 251.). Nessa classificação, o consumidor age de má fé, pois no firmamento do contrato de crédito, ele já tinha a intenção de enganar o credor, pois, possui sabe que não existem meios para efetuar o pagamento do mesmo.

Já o superendividamento ativo inconsciente, é o consumidor que agiu impulsivamente, mas não possuía pretensão de inadimplir. Nesse caso, o consumidor não age com má fé, infelizmente se encontra inadimplente por ausência de fiscalização de seus próprios gastos. Isto é “o devedor superestima o seu rendimento por incapacidade de administrar seu orçamento ou por ceder as tentações do consumo e da publicidade, na busca por um padrão de vida mais elevado, que ele próprio (psicológica e socialmente) se impõe” (KIRCHNER, 2008, p. 74).

5 RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E OPERADORAS DE CARTÃO DE CRÉDITO

A responsabilidade civil é um instituto jurídico que visa o equilíbrio das relações lesadas por um ato ilícito, sendo assim, consiste na obrigação de reparar um dano causado por outrem. De acordo com o art. 927 do Código Civil de 2002, dispõe que “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Nas palavras de Diniz (2015, p. 34), a responsabilidade civil é a:

Aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou de animal sob sua guarda, ou ainda, de simples imposição legal. (DINIZ, 2015, p. 34).

Essa responsabilidade, traduz a obrigação da pessoa física ou jurídica ofensora de reparar o dano causado por conduta que viola um dever jurídico preexistente de não lesionar (*neminem laedere*) implícito ou expresso na lei. (STOCO, 2007, p. 116).

Desta forma, com o crescimento das ofertas de crédito, nos dias de hoje, por parte das instituições financeiras, contribui fortemente para o desenvolvimento da sociedade. Porém, para algumas pessoas, essa oferta tem sido um passo para uma dependência financeira.

De acordo com Ferraço (2014):

As piores armadilhas para o consumidor são as ofertas de dinheiro fácil e as promoções tentadoras de bens e produtos, com prestações que cabem em qualquer bolso. Propagandas muitas vezes enganosas, cláusulas contratuais mal explicadas e abordagens até mesmo agressivas para a tomada de crédito popular acabam confundindo os mais desavisados e levando ao superendividamento. (FERRAÇO, 2014, p. 27)

No superendividamento, a responsabilidade civil se dá na relação entre as instituições financeiras e os consumidores, ao conceder crédito aos mesmos. Tendo início com a promulgação da Constituição Federal de 1988, e logo após, recebeu apoio do Código de Defesa do Consumidor quando instituiu a responsabilidade civil objetiva como regra geral. Em seguida, com a criação do Código Civil de 2002, foi estabelecido a responsabilidade subjetiva e objetiva, fazendo com que algumas hipóteses de responsabilidade civis, fossem tratadas sem demonstração de culpa.

A responsabilidade civil subjetiva, é construída por dano, ato ilícito,nexo causal e a culpa. Sendo a culpa o principal fator determinante para a indenização. “Esta teoria, também chamada de teoria da culpa, pressupõe a culpa como fundamento da responsabilidade civil. Em não havendo culpa, não há responsabilidade”. (GONÇALVES, 2012, p. 48).

Já a responsabilidade civil objetiva, conhecida também como teoria do risco, não é necessária a análise de culpa para gerar a responsabilidade. É obrigação da mesma a indenização independente de culpa.

Conforme explica o doutrinador Gonçalves (2012):

Toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a ideia de risco, ora encarada como “risco-proveito”, que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável. Ora mais genericamente como “risco criado”, a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo. (GONÇALVES, 2012, p. 48)

De acordo com a ideia do doutrinador, a responsabilidade civil das instituições financeiras baseava-se inicialmente na culpabilidade prescrita pela codificação Civil de 1916, mas a conjectura da responsabilidade subjetiva não atendia às necessidades que surgiam, e muitas vezes se revelava inadequada para a solução dos conflitos que surgiam na relação entre fornecedores e consumidores, especialmente devido à posição vulnerável do consumidor e às dificuldades criadas pelo ônus da prova. Desta forma, pelo nosso ordenamento jurídico, a responsabilidade civil nas relações de consumo, se encontra prevista no art. 3º e 14º do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que

desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

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

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Conforme o artigo supracitado, em casos de danos causados decorrente de contratos advindo das instituições financeiras serão indenizáveis independentemente da existência de culpa, diante o risco proveito inerente à atividade, vigorando assim a teoria objetiva. Conforme, o referido caso abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE NULIDADE DE DÉBITO CUMULADA COM PEDIDO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. QUANTUM. SUPERENDIVIDAMENTO. HIPOSSUFICIÊNCIA. CONCESSÃO DE CRÉDITO IRRESPONSÁVEL. DEVER DO CREDOR DE MITIGAR OS PRÓPRIOS PREJUÍZOS. - SENTENÇA ULTRA PETITA - [...]Nulidade de contratações sucessivas para cobrir saldo devedor, realizadas sob o manto da coação moral. Instituição bancária que concede crédito sem averiguação da capacidade econômica do consumidor, contrata sob a égide da temeridade ou alto risco, devendo arcar com os prejuízos daí resultantes. Culpa in iligendo e in vigilando que de forma flagrante e incontroversa qualifica a relação contratual das partes litigantes. Concessão de crédito a quem não tem condições de realizar sua prestação obrigacional, importa em contratação viciada principalmente em razão de simular e induzir em erro o cliente fazendo parecer que terá ele condições de pagamento. Situação de lesão irreversível ao consumidor. **(BRASIL. RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível, Nº 70060010568, Vigésima Terceira Câmara Cível. Relator: Ana Paula Dalbosco, 25/11/2014).**

No caso in tela o Tribunal de Justiça, do estado do Rio Grande do Sul entendeu que é papel da instituição financeira verificar as condições financeiras do consumidor, para que ambos não enfrentem nenhum risco, caso contrário, deverá assumir sozinho todo o risco da transação.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO COM PEDIDO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE ACOLHE O PLEITO DE REVISÃO, MAS REFUTA O COMPENSATÓRIO. REBELDIA DO AUTOR. MÚLTIPLOS EMPRÉSTIMOS. DESCONTO DIRETO EM CORRENTE-CORRENTE. RETENÇÃO DA INTEGRALIDADE DO SALÁRIO DO AUTOR PARA PAGAMENTO DAS PARCELAS CONSIGNADAS NA CONTA-CORRENTE. INOBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DO CHAMADO MÍNIMO EXISTENCIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. ABUSO DO DIREITO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO. LIMITAÇÃO A 30% DOS VENCIMENTOS BRUTOS MENSIS, APÓS DEDUZIDOS OS DESCONTOS OBRIGATÓRIOS. Analogia DA LEI N. 10.820/2003. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Por razões ignoradas, a instituição financeira liberou quantia de crédito desproporcional às forças de solvabilidade do recorrente, a tal ponto que este não está conseguindo dispor nem sequer de um centavo dos seus vencimentos para a própria subsistência; circunstância que atenta contra o bom-senso, a dignidade da pessoa humana, a proteção constitucional ao salário e, também, ao postulado do mínimo existencial. **(BRASIL. SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça, Apelação Cível n. 2013.083938-4, de São Bento do Sul, rel. Des. Altamiro de Oliveira, Quarta Câmara de Direito Comercial, 22-07-2014).**

Nesse outro julgado, foi entendido pelo Tribunal de Justiça do estado de Santa Catarina o não cumprimento da Lei nº 10.820, onde estabelece que a liberação da quantia desproporcional ao perfil do consumidor, é responsabilidade da instituição, não sendo aceito o cidadão ser prejudicado em sua boa-fé, pondo em risco a sua dignidade. Visto que, para receber o crédito é necessário que o consumidor apresente documentos e comprovantes, portanto, a instituição financeira sabe qual a possibilidade de pagamento do consumidor, sendo assim, ao fornecer crédito a mais do que o mesmo pode se comprometer a pagar, está agindo dolosamente.

Neste sentido, as instituições devem agir com toda prudência antes de conceder o crédito ao consumidor, pois de certa forma os consumidores veem confiança nessas instituições. Deste modo, devem levar em consideração que, os bancos possuem deveres específicos que são passíveis de gerarem a responsabilidade perante o devedor e terceiros, sendo eles; 1) o dever de discricção; 2) o dever de prudência; 3) e o dever de segredo profissional (LANGE-RIVES, 1995, p. 207).

É importante ressaltar, no entanto, que os consumidores estão superendividados devido à acontecimentos imprevisíveis, ou melhor, a boa vontade do consumidor deve ser assumida para a culpa pode ser atribuída às instituições bancárias pela concessão de crédito é realizado inadvertidamente. Caso contrário, tal alternativa não é viável, por que viola o conceito de equidade e justiça no mundo jurídico.

CONCLUSÃO

Com a facilidade de obtenção de crédito o qual os consumidores foram expostos no decorrer dos tempos e o cenário incomum é possível perceber o grande aumento no número de consumidores superendividados no país.

Além da facilitação de acesso ao crédito, outros fatores, como: falta de informação, ausência de atuação efetiva de órgãos públicos fiscalizadores e entidades instituídas para os direitos dos consumidores etc. contribuem para esse aumento exorbitante.

É notável que a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, a Lei 8.078/1990, foi um grande passo para o reconhecimento dos direitos do consumidor, assim como o reconhecimento de sua vulnerabilidade, porém muitos desses direitos

são ignorados por instituições financeiras e operadores de cartões de crédito, as quais demonstram total indiferença quando a esses direitos dos menos favorecidos e mais vulneráveis nas relações consumeristas.

Ademais, a concessão de crédito e a sua facilitação são fenômenos que contribuem para a evolução e desenvolvimento da sociedade, entretanto, como demonstrado durante a pesquisa, uma parte da população se torna totalmente dependente financeiramente desses créditos concedidos de forma fácil, o que, conseqüentemente, torna tais pessoas superendividadas.

Além disso, o surgimento da Lei do Superendividamento trouxe uma maior proteção aos menos favorecidos na relação consumeristas, considerando que o seu principal objetivo é evitar assédios praticados por instituições financeiras, facilitando a negociação de dívidas, pois grande parte dos consumidores encontram-se em situação de inadimplência e sem condições de arcar com suas dívidas sem comprometer o seu mínimo existencial.

Diante disso, é necessário que haja uma maior fiscalização e atuação de órgãos públicos e entidades defensoras dos direitos dos consumidores, bem como se faz necessário que as instituições financeiras busquem, de forma mais efetiva, conhecer a situação econômica do consumidor antes da concessão de crédito.

Ressalta-se que conhecer a situação econômica do consumidor antes da concessão de crédito se baseia no objetivo de diminuir os casos de superendividamentos e, conseqüentemente evitando possíveis responsabilizações civis a elas aplicadas, tendo em vista que o crédito fácil é um grande atrativo àqueles que vivem em um grupo econômico menos favorecido.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan. **Direito do consumidor esquematizado**. 7. Ed. São Paulo: Saraiva Educacional, 2019, p.18- 63.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira**. Set. 2016.

BATELLO, Sílvio Javier. A (in)justiça dos endividados brasileiros: uma análise evolutiva. In: CAVALLAZZI, Rosângela Lurnadelli. MARQUES, Cláudia Lima (Org.). **Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito**. São Paulo. RT, 2006. Cap. 8, p. 226-227.

BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 3. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p.30- 38.

BERTOCELLO, Karen. LIMA, Clarissa Costa. Tratamento do crédito ao consumo na América Latina e superendividamento. In: In: CAVALLAZZI, Rosângela Lurnadelli. MARQUES, Cláudia Lima (Org.). **Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito**. São Paulo. RT, 2006. Cap. 7. p. 191-211.

BERTOCELLO, Karen. LIMA, Clarissa Costa. Explicando o superendividamento em questões: perguntas e respostas. In: BERTOCELLO, Karen. LIMA, Clarissa Costa. MARQUES, Cláudia Lima (Org.). **Prevenção e tratamento do superendividamento**. Ed. ENDC. 2010. Cap. 2, p. 23-53.

BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. Lei 9.078 de 11 de setembro de 1990. Brasília, Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 de jun. 2022.

BRASIL. **Código de defesa do consumidor**. Lei 14.181 de 1º de junho de 2021. Brasília, Diário Oficial da União, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: 1º de jul. 2022.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 02 fev. 2020.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 5 de outubro de 1988. 4. Ed. São Paulo: Saraiva, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 30 de jun. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Especial nº 1.073.595/MG** – Minas Gerais. Relator: Ministra Nancy Andrighi. Acórdão, 23 de março de 2011. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%221073595%22%29+ou+%28RESP+adj+%221073595%22%29.suce>. Acesso em: 01 jul. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário nº 351.750/RJ**- Rio de Janeiro. Relator: Ministro Carlos Britto. Acórdão, 17 de março de 2009. Disponível em: <https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/14715120/recurso-extraordinario-re-351750-rj>. Acesso em: 30 jun. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 70060010568/RS** – Rio Grande do Sul Relator: Ana Paula Dalbosco. Acórdão, 24 de novembro de 2014. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%221073595%22%29+ou+%28RESP+adj+%221073595%22%29.suce>. Acesso em: 01 jul. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça. **Recurso Extraordinário nº 351.750/RJ**- Rio de Janeiro. Relator: Ministro Carlos Britto. Acórdão, 17 de março de 2009. Disponível em: <https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/14715120/recurso-extraordinario-re-351750-rj>. Acesso em: 30 jun. 2022.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Direito constitucional ao alcance de todos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 1493.

CARPENA, Heloísa. CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação. In: CAVALLAZZI, Rosângela Lurnadelli. MARQUES, Cláudia Lima (Org.). **Direitos do consumidor**

endividado: superendividamento e crédito. São Paulo. RT, 2006. Cap. 11. p. 310-344.

CNN. **Endividamento e Inadimplência do Consumidor.** 2022. Disponível em: <https://www.portaldocomercio.org.br/pesquisa-de-endividamento-e-inadimplencia-do-consumidor-peic-abril-de-2022/423798>. Acesso em: 04 set. 2022.

COSTA, Geraldo de Faria Martins da. Superendividamento: solidariedade e boa-fé. In: CAVALLAZZI, Rosângela Lurnadelli. MARQUES, Cláudia Lima (Org.). **Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito.** São Paulo. RT, 2006. Cap. 9. p. 230-259.

DINIZ, Maria Helena, **Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil**, v.7, 2015. p. 34.

KIRCHNER, Felipe. **Os novos fatores teóricos de imputação e concretização do tratamento do superendividamento de pessoas físicas.** Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: RT, v. 17, n. 65, p. 63-113, jan. mar. 2008.

LANGE-RIVES. **Droit Bancaire.** 6. ed. Paris: Ed. Dalloz, 1995, p. 207.

LOPES, Hálisson Rodrigo. **O direito de informação do consumidor.** In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIV, n. 92, set 2011.

FERRAÇO, Ricardo. **Superendividamento a bola da vez.** Revista Jurídica Consulex, ANO XVIII – Nº 417. 2014. p. 27.

FIGUEIREDO, Fábio Vieira. ALEXANDRIDIS, Georgios. FIGUEIREDO, Simone Diogo Carvalho. **Minicódigo de defesa do consumidor anotado.** São Paulo. Saraiva, 2011, P. 27.

GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias de. **Comentários à Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021) e o princípio do crédito responsável. Uma primeira análise.** Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 26, n. 6575, 2 jul. 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/91675>. Acesso em: 2 jun. 2022.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro, volume 4: **responsabilidade civil.** 7. ed. São Paulo. Saraiva, 2012, p. 48- 49.

MARQUES, Claudia Lima, LIMA, Clarissa Costa; BORTONCELLO, Káren. **Prevenção e Tratamento do Superendividamento:** caderno de investigações científicas. Vol. 1. Escola Nacional de Defesa do Consumidor. Brasília: DPDC/SDE. 2010. p. 18 e 19.

MARQUES, Cláudia Lima (Org.). **Prevenção e tratamento do superendividamento.** Ed. ENDC. 2010. Cap. 2, p. 39-53.

MARQUES, Cláudia Lima. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de consumo: proposições com

base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**. 55/11-52, p. 12, São Paulo, RT, jul-set. 2005.

MARTINEZ, Ana Paula. **A defesa dos interesses dos consumidores pelo direito da concorrência**. Revista do Ibrac. Vol. 11. N. 1p. 67-99. São Paulo: Ibrac, 2004.

MIRANDA, Jorge. **Manual de direito constitucional**. 3. Ed. Coimbra: Coimbra Editora, t. IV, p. 225 apud CAVALIERI FILHO Sergio. *Programa de direito do consumidor*, 2019, p. 48.

NERY JÚNIOR, Nelson. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000, p.430.

NEXO JORNAL. Endividamento no Brasil. 2021. Disponível em: <https://www.nexojornal.com.br/grafico/2022/02/01/Endividamento-no-Brasil-cresceu-em-2021-e-bateu-recorde>. Acesso em: 05 set. 2022.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 13. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p, 43.

PELLIZZARO, Roque Junior; COSTA, José César. **Inadimplência de Pessoas Físicas CNDL / SPC Brasil**. 2020.

SARLET, Wolfgang Ingo. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição da República de 1988**. Porto Alegre: Livraria dos Advogados, 2002.

SCHMIDT NETO, André Perin. **Revisão dos contratos com base no superendividamento: do Código de Defesa do Consumidor ao Código Civil**. Curitiba: Juruá, 2012.

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7. ed. revista, atualizada e ampliada. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007, p. 116.