

O SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS OPERADORAS DE CARTÃO DE CRÉDITO

Eliene Carmo da Rocha¹

Leila Santos Silva²

Taila Laisa Fernandes de Azevedo³

Geraldo Calasans da Silva Júnior⁴

RESUMO

O presente trabalho científico, trata da lei do superendividamento e a responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito, é evidente que com a facilidade ao crédito foi possibilitado ao consumidor o maior acesso aos bens e serviços. A expansão do crédito levou muitos consumidores ao endividamento, cada vez maior. O objetivo do presente trabalho científico foi realizar um estudo acerca do superendividamento e a responsabilidade das operadoras de cartão de crédito. Com o escopo de preparar o auxílio teórico que fundamentará as ideias propostas, o presente trabalho terá como ponto de partida o levantamento bibliográfico. O tema mostrou-se extremamente pertinente, bem como sua discussão visto que pretende-se alcançar uma melhor compreensão do problema e acerca dos instrumentos jurídicos que possam, pelo menos, mitigar as consequências do superendividamento.

Palavras-Chaves: Direito do Consumidor. Superendividamento. Lei do Superendividamento.

CONSUMER OVER-INDEBTEDNESS AND CIVIL LIABILITY OF CREDIT CARD OPERATORS

ABSTRACT- The present scientific work deals with the law of over-indebtedness and the civil liability of credit card operators, it is evident that with the ease of credit, greater access to goods and services was made possible for the consumer. with the expansion of credit led many consumers to an ever-increasing indebtedness. The objective of this scientific work was to carry out a study about over-indebtedness and the main types of debts of over-indebted people. With the aim of preparing the theoretical support that will support the proposed ideas, the present work will have as its starting point the bibliographic survey. The theme proved to be extremely relevant, as well as its discussion, since it is intended to reach a better understanding of the problem and about the legal instruments that can, at least, mitigate the consequences of over-indebtedness.

Keywords: Consumer Law. Over-indebtedness. Law of Over-indebtedness.

¹Discente do Curso de Direito da Faculdade Uni FTC de Itabuna, e-mail: elienecrocha@gmail.com.

²Discente do Curso de Direito da Faculdade Uni FTC de Itabuna, e-mail: leilamanu@yahoo.com.br.

³Discente do Curso de Direito da Faculdade Uni FTC de Itabuna, e-mail: laisatila27@gmail.com.

⁴Docente do Curso de Direito da Faculdade Uni FTC de Itabuna, e-mail: geraldo.junior@ftc.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

Desde os primórdios das civilizações, que existe o ato de consumir. A sociedade é movida pelo mercado e pelo consumo, pois o indivíduo está sempre em busca de elementos sejam eles necessários, para o cotidiano, ou não, tendo em vista a cultura consumista que o sistema capitalista desenvolveu, inseriu e influenciou a sociedade.

A massificação das relações de consumo, a abordagem intensa através de comunicações diretas e indiretas apresentando vantagens na aquisição do cartão de crédito, são ferramentas que contribuem diretamente para o superendividamento da população, onde estes consumidores, leigo e de boa fé, ficam impossibilitados de pagar suas dívidas atuais e futuras, comprometendo sua renda.

Diante dos fatos acima exposto, o presente artigo científico, justifica-se pela importância de abrir discussões acerca da prática do superendividamento e os impactos para a sociedade. Surgindo assim a problemática cerne deste estudo: Como a legislação pátria visa proteger o consumidor de boa-fé frente às operadoras de cartões de crédito?

O objetivo geral deste trabalho consiste em realizar um estudo acerca do superendividamento e a responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito. Como suporte, os objetivos específicos do presente artigo propõe: Discorrer sobre o superendividamento e suas nuances; apresentar dados da situação atual do Brasil em relação ao superendividamento; e debater o instituto da Responsabilidade Civil e a Lei 14.181/2021.

Com o escopo de preparar o auxílio teórico que fundamentará as ideias propostas, neste trabalho terá como ponto de partida o levantamento bibliográfico, que de acordo com Lakatos (2003), “é o levantamento de toda a bibliografia já publicada em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita”. Superada esta etapa, estabeleceu-se que para cumprir os objetivos traçados, lançar-se-á mão do estudo de casos, pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental, dentre outras formas que se façam necessárias. Ademais, tendo em vista que um dos objetivos aqui pugnados é estabelecer uma possível regra a partir de casos específicos, a percepção que se tem, a princípio, é que será utilizado o método indutivo.

2 PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

É sabido que compreender os princípios consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) é um dos pontos de partida para que haja uma compreensão do sistema protetivo do consumidor. Os princípios são verdades fundamentais de um sistema de conhecimento, como tais admitidas, se por serem evidentes ou por terem sido comprovados.

2.1 Boa fé objetiva

É sabido que para haver confiança recíproca entre as partes do contrato é necessário que também haja a presença da boa-fé objetiva. O Código de Defesa do Consumidor consagrou a boa-fé como princípio no art. 4º, III, ao dispor que a Política Nacional de Relação de Consumo deve atender, entre outros princípios, o da boa-fé.

Segundo o Código do Consumidor (CDC), esse princípio preocupa-se com o plano dos fatos de forma objetiva, analisando as regras e condutas para que o sujeito da relação jurídica não atue de forma fraudulenta. Não devem os contratantes atuar de forma onerosa, ou seja, devem atuar dentro das normas jurídicas.

Conforme Gagliano e Pamplona (2021), a boa-fé pode ser considerada como uma diretriz com fundamentos éticos com espectro jurídico, sendo um princípio de substrato moral, que passou a ter matizes de natureza jurídica cogente.

De modo que para Soares (2023), a boa-fé foi concebida não como mera intenção, mas como imperativo objetivo de conduta, exigência de respeito, lealdade, cuidado com a integridade física, moral e patrimonial. Portanto a boa-fé objetiva, trata-se de uma norma de comportamento, sendo um dever e uma regra que deve ser observada em qualquer relação jurídica, estabelecendo um padrão de conduta.

De acordo com Tartuce e Neves (2021), o princípio da boa-fé objetiva é um regramento importante para o Código de Defesa do Consumidor, ao qual representando o seu coração e considerando a sua presença como um justo equilíbrio que culmina na harmonia entre as partes nas prestações e o fornecimento de produtos e serviços. Neste sentido os deveres anexos são exigidos de ambos os sujeitos, ativo ou passivo da relação jurídica obrigacional, referindo-se a própria

execução da obrigação assumida pela boa-fé contratual, de forma ética e leal. Ao qual a lei 14.181 impõe a boa-fé objetiva e seus deveres anexos de informar, esclarecer, avaliar, cooperar, cuidando de forma especial o consumidor pessoa natural.

2.2 Transparência

Segundo Nunes (2022), o princípio da transparência está estabelecido no caput do art. 4º e surge como norma no art. 46, de modo que, em sendo descumprido tal dever, o consumidor não estará obrigado a cumprir o contrato. Significa que as informações devem ocorrer de forma clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedores e consumidor, mesmo na fase pré-contratual e na fase negocial dos contratos de consumo. Encontrando amparo legal no art. 4º, caput do CDC.

De acordo com Filomeno (2018), o princípio da transparência como fundamental ao sistema consumerista visto que, impõe ao fornecedor o dever de veicular informações sobre seus produtos e serviços, de forma clara, correta, precisa e ostensiva, conforme preconizam os artigos 30 e 31 do CDC.

Nas lições de Souza et al. (2018), o princípio da transparência pode ser considerado como a mola propulsora e da satisfação das necessidades mínimas do consumidor. Ao qual espera-se o cumprimento por parte dos fornecedores do dever de informar e, conseqüentemente, permitir que os consumidores, cientes a respeito dos produtos e serviços ofertados, possam fazer suas escolhas de maneira consciente, contribuindo de maneira indireta para a melhoria do mercado de bens e serviços.

Portanto, o princípio prevê que para que uma das partes possa ser obrigada a cumprir aquilo que foi acordado, o conteúdo do contrato tem que estar exposto de forma clara e acessível, para que o consumidor tenha acesso e compreensão das informações, caso contrato possui cláusulas com linguagem e especificações técnicas de difícil entendimento as mesmas podem ser nulas, por serem uma clara demonstração de desequilíbrio entre as partes.

2.3 Hipossuficiência

A hipossuficiência está ligada de forma direta ao direito processual, a posição desfavorável do consumidor dentro da relação processual advinda de uma ação consumerista. Diferente da vulnerabilidade, a hipossuficiência decorre de uma situação fática e não jurídica. É personalíssima, diz respeito àquele indivíduo em particular e não ao grupo a que pertence. Por isso, a existência de hipossuficiência do consumidor deve ser aferida pelo juiz caso a caso, sendo uma presunção relativa.

Nos ensinamentos de Nunes (2022, p. 308):

Mas hipossuficiência, para fins da possibilidade de inversão do ônus da prova, tem sentido de desconhecimento técnico e informativo do produto e do serviço, de suas propriedades, de seu funcionamento vital e/ou intrínseco, de sua distribuição, dos modos especiais de controle, dos aspectos que podem ter gerado o acidente de consumo e o dano, das características do vício etc.

Portanto, o princípio da hipossuficiência considera o consumidor como incapaz de fazer prova do seu direito quando este estiver demandando contra o fornecedor, pois o consumidor não possui condições técnicas ou econômicas para fazê-lo. Sendo o fornecedor quem detém conhecimento técnico e científico acerca do serviço que presta.

2.4 Vulnerabilidade

O princípio da Vulnerabilidade, encontra-se consubstanciado no art 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor e reconhece o consumidor como sendo a parte vulnerável da relação de consumo, ou seja, a parte mais frágil da relação jurídica de consumo. Tal princípio tem por intuito resguardar os interesses do consumidor, e diminuir os riscos do negócio.

O Código do Consumidor, pressupõe a vulnerabilidade do consumidor partindo do princípio de que nas relações de consumo existe uma relação de desigualdade fática entre o fornecedor e o consumidor, razão pela qual, ao trazer vantagens e direitos ao consumidor, tenta igualar sua posição jurídica na relação contratual.

Para Almeida (2023) apresenta a vulnerabilidade do consumidor como a espinha dorsal da proteção ao mesmo, sobre a qual se assenta toda a linha filosófica do movimento. É indubitoso

que o consumidor é a parte mais fraca das relações de consumo; ele apresenta sinais de fragilidade e impotência diante do poder econômico. Há reconhecimento universal no que tange a essa vulnerabilidade. E para doutrina a vulnerabilidade se divide em: técnica, jurídica/científica, fática/socioeconômica e informacional.

A vulnerabilidade técnica diz respeito à falta de conhecimentos técnicos sobre determinado produto ou serviço adquirido ou contratado no mercado de consumo. A vulnerabilidade Jurídica/científica discorre que falta ao consumidor conhecimento sobre a matéria jurídica ou a respeito de outros campos científicos como da economia ou contabilidade.

No caso da vulnerabilidade fática ou socioeconômica, a fragilidade do consumidor dá-se no quesito econômico. Tal princípio é de espécie ampla, genérica, capaz de albergar diversas situações na qual o consumidor por ser facilmente influenciado pelo vendedor, o qual manipula por meio de propaganda enganosa.

2.5 Equivalência negocial

O Código Direito do Consumidor tem o compromisso de tratar todos os consumidores de forma igualitária, e a igualdade está incorporada no contrato. Como consta no inciso II do art. 6º do CDC, é garantido ao consumidor a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações dos produtos e serviços.

Através das orientações de Nunes (2021), o princípio da equivalência tem aplicação na lei consumerista, mas sempre com vistas à manutenção de um equilíbrio entre prestações e contraprestações em relação não só ao objeto, mas também às partes, na medida em que é o consumidor vulnerável e hipossuficiente. Encontrando previsão legal no art. 4º, III, há que ser deferido no caso concreto, implicando nulidade da cláusula contratual que o violar (art. 51, IV e § 1º, III).

Portanto, a ideia de equivalência contratual, permite alcançar a proteção da dignidade da pessoa humana, sem permitir que o abuso de poder econômico de uma das partes em face da outra.

3 O SUPERENDIVIDAMENTO E O ESTUDO DA LEI 14.181/2021

O superendividamento segundo Calixto e Seixas (2013), cresceu exponencialmente nos últimos anos, sendo necessário a compreensão do instituto em si, e das possíveis soluções, O superendividamento é um fenômeno global, que surgiu nos Estados Unidos da América, sendo apontado como uma das principais consequência alto consumo dos dias atuais.

Nos ensinamentos de Calixto e Seixas (2013), o superendividamento tem origem no período posterior à Revolução Industrial, fator esse que por conta do acelerado crescimento das indústrias, os fabricantes passaram a produzir em grandes quantidades, criando um cenário de procura e demanda no mercado consumidor.

Nos ensinamentos de Ramos (2017), a oferta indiscriminada de crédito, e a necessidade e despreparo dos consumidores, para lidar com este novo produto/ serviço, são fatores que levam os mesmo a lidar com este novo produto, muitas vezes atrelando as situações particulares, a necessidades extraordinárias, como desemprego, doença e entre outros.

De acordo com Medina (2015), nos últimos anos, foi surgindo uma outra questão, em relação ao incremento do crédito ao particular com a finalidade de facilitar o aumento da aquisição de bens e serviços. Desta forma, houve uma extrema facilitação na aquisição de bens e serviços de concessão de crédito para pessoas físicas, sem nem ao menos considerar as circunstâncias que dizem respeito aos consumidores.

No Brasil, a venda de crédito por lojistas aos consumidores tornou-se uma realidade na década de 1950, onde foram criados os bancos de dados e proteção de crédito, por exemplo, Serasa, Serviço de Proteção do Crédito (SPC). Na década de 1960, os consumidores passaram a utilizar cada vez mais crediário como meio de pagamento, o que contribuiu para a publicação da Lei Federal nº 4.595, que versava da política e instituições monetárias, bancárias e crediaria; e em 1966 houve a Resolução n 45 do Banco Central do Brasil, que determinava que as instituições financeiras destinassem 40% dos seus recursos para o crédito direto ao consumidor (OLIVEIRA, 2017).

Segundo Duque (2014), o superendividamento deve ser visto como uma matéria individual, sendo um fenômeno resultante da política de consumo debilitada. O autor salienta que a concessão de crédito de forma irresponsável, sem que exista uma análise real da situação fática do estado financeiro do consumidor, corroborando de forma considerável para a propagação do superendividamento.

Dados do Serasa Experian (2023), no ano de 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022, diversas situações levaram ao superendividamento, desde a falta de planejamento, situação inesperada como a falta de orientação financeira, o que acaba comprometendo a integridade da saúde financeira. Neste sentido o superendividamento merece uma atenção, uma vez que atinge a capacidade de viver de forma digna dos consumidores, tendo em vista que estes não terão condições de arcar com as condições básicas de subsistência.

Segundo a Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC Nacional) e apurada pelo Confederação Nacional do Comércio de Bens , Serviços e Turismo (CNC), cerca de 60,3% das famílias em 2018 estavam endividadas, no ano de 2019 este número cresceu e cerca de 63,6% não conseguiram arcar com as dívidas, no ano de 2020 atingiu os 66,5%, em 2021 70,9% e em 2022 teve a maior alta de 77,9% das famílias encontra-se em situação de superendividamento, sendo considerado a maior alta dos últimos 10 (dez) anos conforme imagem abaixo exposta.

Figura 1-Proporção de endividados x taxa de juros média recursos livres pessoas físicas – evolução histórica

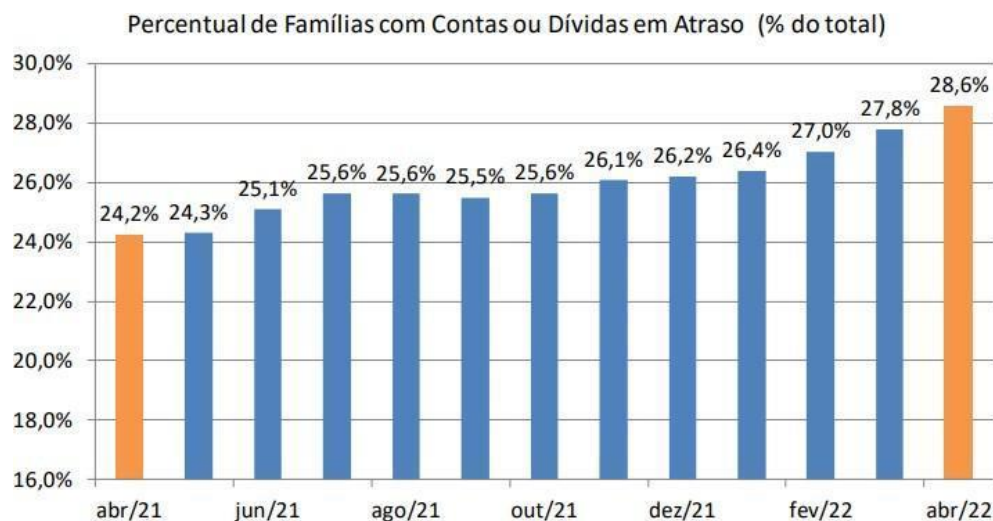


Fonte: Peic/CNC e Bacen (2022).

A pesquisa realizada pelo CNC (2022), apontou que 21, 5% dos endividados gastaram mais da metade de sua renda mensal, a pesquisa também aponta que as famílias com renda baixa são os que mais sofrem com o superendividamento enquanto famílias que ganham até 10 salários mínimos 23% deste grupo tem metade de sua renda comprometida. Nota-se que o Superendividamento está concentrado entre os mais pobres.

Na Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC - 2022), o índice de endividamento das famílias brasileiras, no mês de abril de 2022, apresentou aumentos consecutivos. Abaixo será apresentado uma figura com o índice dos tipos de endividamento dos consumidores.

Figura 2: Percentual de famílias com contas ou dívidas em atraso



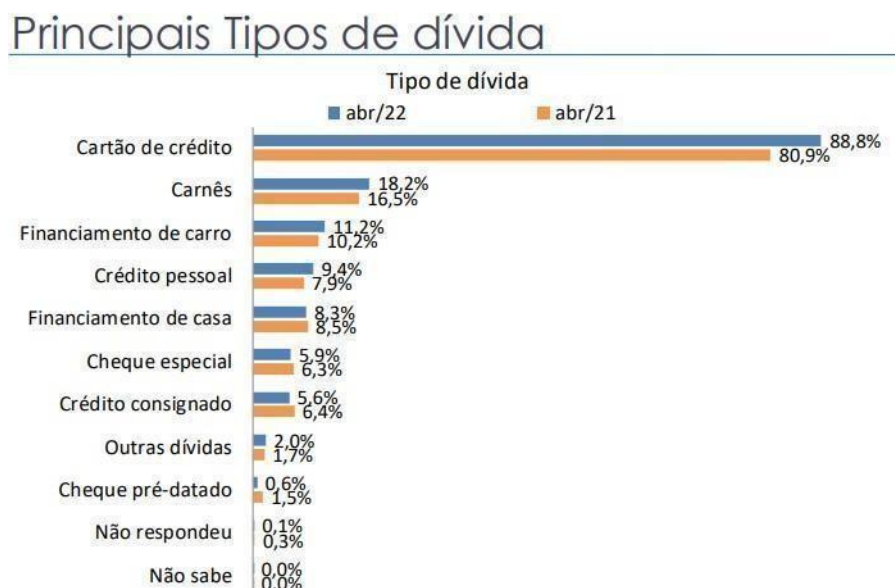
Fonte: FECOMERCIO SP (2022).

De acordo com a PEIC (2022), no ano de 2022, 28,6% das famílias disseram que estão inadimplentes, 17,8 % informaram que não tinham condições para pagar suas dívidas. No ano anterior a 2021, essas parcelas eram de 24,2%. A pesquisa ainda revelou que 74, 8% das famílias comprometem ao menos 10% do orçamento mensal com dívidas. A renda das famílias brasileiras está 30,2% comprometida com o pagamento de débitos. Além disso, 21,5% das famílias endividadas encerraram o quadrimestre de 2022, com mais de 50% da renda comprometida com dívidas, o maior percentual desde janeiro de 2021.

Os dados da PEIC (2022), identificou que a parcela de famílias com dívidas em atraso ficou em 78,9% em novembro/2022 e a parcela das famílias inadimplentes ficou em 30,3%, nesta mesma data. Ainda segundo a Serasa Experian de dezembro de 2022, indicam que o país atingiu o número de 69,43 milhões de brasileiros com o nome restrito

Entre os tipos de dívidas, o cartão de crédito é o endividamento que lidera nas pesquisas tanto em 2021 quanto em 2022, conforme figura abaixo.

Figura 3: Principais tipos de dívidas



Fonte: FECOMERCIO SP (2022)

Nota-se que o Cartão de crédito é um dos principais tipos de dívida, onde apresentou 84,6 % das famílias endividadas. Assim, o que se percebe é o alto índice de endividamento ligado a atividades que envolvem crédito, sendo necessário uma averiguação da responsabilidade das instituições financeiras pela prestação de serviço.

Diante dos fatos acima contribuíram para que ocorressem o superendividamento, deixando o consumidor vulnerável e sem saída. Neste sentido, o Estado estabeleceu medidas com a finalidade de evitar abusos financeiros, criando a Lei 14.181/2021 (Lei do superendividamento), que alterou a Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), com o objetivo de “aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento”, estabelecendo certos paradigmas (BRASIL, 2021).

A Lei 14.181/2021 surgiu com a finalidade de prevenir e tratar o superendividamento, mitigando os seus efeitos e protegendo o consumidor, tal inovação legislativa, garantindo assim proteção sendo um remédio para que o consumidor saia da situação de submersão às dívidas, mas

também como forma de educar o consumidor e mudar a distribuição financeiras das coisas tangíveis.

Ao introduzir normas destinadas à prevenção e tratamento do consumidor superendividado, a Lei 14.181/2021, trouxe muitos avanços, reforçando a defesa do consumidor garantida pelo CDC. Tais modificações se relacionam principalmente com o princípio do crédito responsável, basilar para o estabelecimento das vedações de práticas abusivas dos fornecedores (LIMA, 2021).

Segundo Marques (2021), a Lei 14.181/2021 construiu uma cultura de pagamento, reforçando os deveres de informação, esclarecimento, avaliação e cooperação na concessão do crédito e de combate ao assédio de consumo ou de práticas abusivas. Desta forma os credores devem fazer análise prévia das condições do consumidor e não agindo de forma abusiva.

Outro ponto importante que a lei tratou foi a respeito da prevenção do mínimo existencial, já era constitucionalmente garantido, agora está normatizado, servindo como um guia para a proteção ao consumidor superendividado.

Segundo a Secretaria de Comunicação Social (2023), pode-se dizer que o mínimo existencial é o conjunto básico de direitos fundamentais que assegura a cada pessoa uma vida digna, como saúde, alimentação e educação. Assegurando, aquele que não tenha condições por si só ou por sua família de sustentar-se deverá receber auxílio do Estado e da sociedade atualmente regulado pelo Decreto nº 11.150/2022, esse valor é de R\$ 300, entretanto tem-se uma proposta para criação de um novo decreto para que o mínimo existencial passe a ser de R\$ 600.

A Lei trouxe inovações benéficas aos consumidores superendividados, que agora possuem essa proteção como direito básico, mas que também há espaço para melhorias.

4 A RESPONSABILIDADE DAS OPERADORAS DE CARTÃO DE CRÉDITO E O SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

Segundo os ensinamentos de Filho (2022), o objetivo da ordem jurídica é proteger e reprimir atos ilícitos e tutelar a atividade do homem que se comporta de acordo com o Direito, reprime a conduta daqueles que a contrariam. Nesse sentido, a ordem jurídica estabelece deveres positivos e negativos, os quais devem atingir a todos indistintamente, no caso dos absolutos, ou atingir determinadas, nos casos dos relativos. Portanto a ideia fundamental de responsabilidade no

ordenamento jurídico brasileiro, prevê que o conceito do ato ilícito, ou seja, a prática de um ato que mostra-se contrário ao direito, e além disso, existe elementos da voluntariedade, o que permite um juízo de imputação, ou seja, atribuir a prática de uma ação ou omissão.

Nas lições de Filho (2022), a responsabilidade civil visa assegurar direitos, é um regulamento que os insatisfeitos, os injustiçados, e aqueles que se prejudicam pelos comportamentos de terceiros recorrem, sendo, portanto, uma consequência, que através do dano o ato ilícito assume uma relevância no campo da responsabilidade civil, o que advém da responsabilidade de se viver em sociedade e respeitar os direitos do próximo agindo de acordo com as regras da sociedade. Deveras a responsabilidade vem para restituir a vítima ao seu *Statu Quo Ante*, respondendo a vítima à sua situação anterior à lesão.

À luz do Código de Defesa do Consumidor, às instituições financeiras de crédito, são consideradas fornecedoras, estando passíveis de responsabilização perante os órgãos de defesa do consumidor, visto que se comprometem a prestar serviços, assim, tais instituições assumem uma obrigação, dever jurídico, originário, devendo observar a proteção contratual e a boa-fé nas relações de contratuais, em casos de não cumprimento com suas obrigações, violará o dever jurídico originário, surgindo a responsabilidade, o dever de compor o prejuízo causado pelo não cumprimento das obrigações.

O superendividamento tratado no presente trabalho, este também encontra respaldo na necessidade de o emitente de crédito ser passível de responsabilização, pelos possíveis danos causados ao consumidor, que sendo passivo, leigo e de boa-fé, somado aos métodos abusivos de facilitar restritivamente o crédito, a exorbitante oferta de bens e ou serviços, diante da necessidade do consumidor, que encontra-se endividado, recorrer às instituições financeira com o objetivo de reerguer-se financeiramente.

As instituições de crédito, ao oferecer seus serviços, muitas vezes acabam por violar os direitos do consumidor, e os princípios basilares do direito privado, uma vez que necessita da responsabilizar seus atos, para que estabeleça a proteção dos consumidores. Acerca dos imbróglios da relação de consumo entre consumidor e uma instituição bancária, e em parte da decisão deliberou da seguinte forma:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AUTOR QUE REQUEREU A LIMITAÇÃO DE DESCONTOS REALIZADOS EM SUA CONTA BANCÁRIA AO PATAMAR DE QUARENTA POR CENTO DE SEUS GANHOS. Alegou superendividamento com prejuízo do sustento de sua família. decisão concessiva da tutela provisória de urgência na qual foram limitados os descontos ao patamar requerido, sob pena de multa equivalente ao dobro do valor excedente. irresignação da instituição financeira. reforma que se impõe unicamente para fins de estabelecimento de prazo para cumprimento, eis que não se revela apropriado que seja a obrigação imposta para imediata satisfação, eis que, no caso, necessária a tomada de providências administrativas por parte dos réus, o que demanda certo tempo. inteligência do art 537 do cpc que assim dispõe: a multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença, ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito. valor da penalidade que se revela razoável e proporcional. reforma da decisão que se impõe unicamente para a fixação de dez dias úteis para a adequação dos descontos, sob pena de incidência das astreintes estabelecidas. recurso ao qual se dá parcial provimento. (AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 0007103-53.2023.8.19.0000-RIO DE JANEIRO).

De mais a mais, conforme o caso acima elucidado, deve-se ressaltar que não todos aqueles endividados que poderão gozar das prerrogativas da Lei 14.181/2021, artigo 54-A §3º esclarece que:

O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.

Neste sentido, cabe a verificação dos requisitos, para a aplicação dos benefícios desta Lei, a pedido do consumidor superendividado, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, ou seja, negociá-las obedecendo os preceitos contidos no capítulo V da Lei 14.181/2021.

Portanto, a Lei 14.181 busca tratar e prevenir além do superendividamento de forma massiva, também a volta do indivíduo ao mercado econômico. Amparando aqueles que foram prejudicados pelas manobras ilícitas do mercado financeiro, a fim de garantir a tutela da referida norma, sendo necessário o cumprimento do que é disposto na legislação, para que ele alcance a boa

relação entre as partes e que o indivíduo endividado seja impulsionado a restabelecer-se financeiramente.

Nesse sentido, a Lei 14.181/2021, interviu para mediar a relação e garantir aos que são hipossuficientes em suas diversas esferas antes das grandes instituições financeiras, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor. Assim decidiu:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RELAÇÃO DE CONSUMO. SUPERENDIVIDAMENTO. Decisão que deferiu a antecipação dos efeitos da tutela de urgência, determinando que nos descontos das parcelas dos contratos celebrados com os bancos seja observado o limite de 30% (trinta por cento) dos vencimentos líquidos da parte autora. recurso do quarto réu que merece prosperar. entendimento majoritário deste tribunal no sentido de que nos casos de superendividamento os descontos efetuados no contracheque do devedor devem ser limitados a 30% (trinta por cento) de seus ganhos, a fim de garantir isonomia entre os consumidores, independente do vínculo empregatício e, principalmente, garantir o mínimo existencial ao indivíduo, para que seja respeitado o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana (AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 0001722-64.2023.8.19.0000, PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO).

Nota-se que a responsabilidade civil advém de ambas as partes, visto que além das exigências feitas ao fornecedor, a Lei 14.181/2021, permite a negociação e conciliação entre as partes a requerimento do consumidor, para que este apresente uma forma de pagamento de suas dívidas sem que isto afete seu mínimo existencial.

Esta medida é essencial promovendo a igualdade nas relações consumeristas, visando também a celeridade, fomentando o pagamento dos demais devedores e ainda promover uma cadeia de consumo saudável.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante aos fatos elencados, nota-se que o artigo científico aborda de forma detalhada e significativa a problemática do superendividamento do consumidor e a responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito. Ao longo do trabalho, foram apresentadas análises teóricas,

revisões de literatura e reflexões sobre as consequências desse fenômeno para a sociedade e os possíveis mecanismos de responsabilização das operadoras de cartão de crédito.

Uma das principais conclusões extraídas deste estudo é a necessidade de uma abordagem equilibrada na análise do superendividamento do consumidor. Por um lado, reconhece-se a importância do acesso ao crédito como um facilitador do consumo e do desenvolvimento econômico. Por outro viés, deve-se considerar a responsabilidade das operadoras de cartão de crédito na concessão irresponsável de crédito, levando à situação de endividamento excessivo por parte dos consumidores.

Nesse contexto, ficou evidente a relevância da legislação de proteção ao consumidor como um instrumento fundamental para lidar com o superendividamento. A responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito foi discutida à luz dos princípios do Código de Defesa do Consumidor, destacando-se a necessidade de transparência, informação adequada, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor.

Como princípio básico do CDC, há a figura da hipossuficiência do consumidor, ao passo que nas relações de consumo, principalmente com as grandes empresas, tais como as operadoras de cartão de crédito, existe a necessidade de proteção do consumidor. Nesse sentido, com o advento da Lei do superendividamento (Lei nº 14.181/2021), percebe-se a preocupação do legislador em garantir a saúde financeira e a tutela do consumidor, juntamente com a uniformização da doutrina e jurisprudência buscando a defesa dos hipossuficientes das relações de consumo.

Dessa forma, conclui-se que é importante ressaltar que o tema do superendividamento do consumidor e a responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito são questões complexas e multifacetadas, que exigem uma abordagem multidisciplinar. Através de estudos e discussões aprofundadas como este, espera-se promover uma conscientização maior sobre o assunto, incentivando a busca por soluções que garantam um equilíbrio entre o acesso ao crédito e a proteção dos consumidores.

REFERÊNCIAS

_____. **Agravo de Instrumento nº 0001722-64.2023.8.19.0000**. Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro Quinta Câmara de Direito Privado. Disponível em: www3.tjrj.jus.br. Acesso em: 10 de fev. 2023.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor**: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553626515. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553626515/>. Acesso em: 14 mai. 2023.

AGÊNCIA BRASIL. **CNC aponta fechamento de 75 mil lojas em 2020**. Publicado em 2020 Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-03/cnc-aponta-fechamento-de-75-mil-lojas-em-2020?amp>. Acesso em 08 de març 2023.

BRASIL. **Lei. 14.181 de 2021**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm. Acesso em: 12 de março de 2023.

BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 07 mar. 2023.

_____. **CNC: Percentual de famílias com dívidas chega a 72,9%**. Publicado em 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/cnc-percentual-de-familias-com-dividas-chega-729> Acesso em 07 de març 2023.

_____. **CNC: Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor Peic 2022**. Publicado em 2022. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2023/01/cnc-endividamento.pdf>. Acesso em 05 de mai 2023.

CALIXTO, F. C.; SEIXAS, M. C. S. . **A importância da tutela da situação de superendividamento do consumidor brasileiro**. Direito UNIFACS, v. 151, p. 01-15, 2013.

Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/2443>. Acesso em 12 de março de 2023.

CONJUR. **Decreto 11.150/22 define mínimo existencial irrisório para superendividados.** Publicado em: 03 ago. 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/garantias-consumo-decreto-define-minimoexistencial-irrisorio-superendividados>. Acesso em: 15 março. 2023.

DUQUE, Marcelo Schenk. **Tutela da efetividade no direito do consumidor brasileiro: a tríade prevenção-proteção-tratamento revelada nas relações de crédito e consumo digital.** 2021. Tese (Doutorado em Programa de Pós-Graduação em Direito da UFRGS) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: https://www.ufrgs.br/espeditr/downloads/CONSUMIDOR_EDITAL.pdf. Acesso em 15 março. 2023.

FECOMERCIO SP 2022. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor.** Disponível em: <https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic>. Acesso em Mai. 2023.

FILHO, Sergio C. Programa de Direito do Consumidor. São Paulo: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 27 mai. 2023.

FILOMENO, José Geraldo B. Direitos do Consumidor, 15ª edição. São Paulo: Grupo GEN, 2018. E-book. ISBN 9788597017069. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597017069/>. Acesso em: 27 mai. 2023.

G. Marton, **Les Fondements de la responsabilité civile.** Disponível em: <http://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:1938;000127062>. Acesso: maio de 2020.

GAGLIANO, Pablo Stolze. FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo Curso de Direito Civil**: 2015. p. 45.

GONÇALVES, Carlos Roberto **Direito civil brasileiro**, volume 6: direito de família. **Responsabilidade Civil**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 45 São Paulo: Saraiva, 2012.

GOV. BR, Secretaria de Comunicação Social. **Governo vai ampliar para R\$ 600 o “Mínimo Existencial” para superendividados**. Publicado em Publicado em 20/04/2023 16h51. Disponível: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2023/04/governo-vai-ampliar-para-r-600-o-201cminimo-existencial201d-para-superendividados>. Acesso em 18 de mai. 2023.

JR., Humberto T. **Direitos do Consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2020. *E-book*. ISBN 9788530992941. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992941/>. Acesso em: 27 mai. 2023.

MARQUES, Cláudia Lima. **Breve introdução à Lei 14.181/2021 e a nova noção de superendividamento do consumidor**. In: BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. *Comentários à Lei 14.181/2021: Atualização do CDC em matéria de superendividamento*, São Paulo: Revista dos Tribunais, p. 27-88, 2021. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/242302/001145176.pdf?sequence=1>. Acesso em: 23 de abr. 2023.

MEDINA, Rosa Puertas; SELVA, Maria Luisa Martí. **Análise de Crédito**. *Revista de Administração de Empresas - RAE*, Vol. 53, No. 3, 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/QVqpxMsZDppd6xPFcbnHKcK/abstract/?lang=pt>. Acesso em 10 de mar. 2023.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed., rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor - 14ª Edição: Saraiva Jurídicos. 2022.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**: Editora Saraiva, 2021. *E-book*. ISBN 9786555593525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/>. Acesso em: 14 mai. 2023.

OLIVEIRA, J. S.; BENACCHIO, M. **Globalização e Estado**: considerações sobre a humanização do direito econômico. Revista de Direito, Economia e Desenvolvimento Sustentável, Brasília, v. 3, n. 1, p. 74-89, 2017. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistaddsus/article/view/1802>. Acesso em 23 de abr. 2023.

_____, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de Direito Civil**: Contratos. vol. 4. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

RAMOS, Fabiana D'Andrea. **Superendividamento maior é problema do mercado de crédito, não do consumidor**. conjur, 2017. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2017-ago-16/garantias-consumo-superendividamento-maior-problema-mercado-credito-nao-consumidor>. Acesso em 23 de abr. 2023.

RIO DE JANEIRO. **Agravo de Instrumento nº 0007103-53.2023.8.19.0000**. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro Terceira Câmara de Direito Privado. Disponível em: www3.tjrj.jus.br. Acesso em 06 de març. 2023.

RIO DE JANEIRO. **Agravo de Instrumento nº 0007103-53.2023.8.19.0000**. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro Terceira Câmara de Direito Privado. Disponível em: www3.tjrj.jus.br. Acesso em 06 de mar. 2023.

_____. Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas; 6ª edição, 2022.

SERASA EXPERIAN. **Score de Crédito 2023.** Disponível em: <http://www.serasaconsumidor.com.br/score-credito/?gclid=CMCLmPmx380CFcGBkQodfis>. Acesso em: 22 març. 2023.

SILVA, Américo Luís Martins da. **O dano moral e sua reparação civil**. 2. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

SOARES, Ricardo Maurício F. **Princípios do direito do consumidor brasileiro: doutrina e jurisprudência**. São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553624429. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553624429/>. Acesso em: 27 mai. 2023.

SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, José Guilherme V.; NEVES, Thiago F C. **Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2018. E-book. ISBN 9788530981273. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530981273/>.

TARTUCE, Flavio; ASSUMPÇÃO NEVES, Daniel Amorim. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual**. Rio de Janeiro: Método, 2021.