

# O Superendividamento do Consumidor e a Responsabilidade Civil das Operadoras de Cartão de Crédito

## *Consumer Over-Indebtedness and Civil Liability of Credit Card Operators*

Aldair de Jesus Costa<sup>\*ab</sup>

<sup>a</sup>Universidade Estadual de Santa Cruz, Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual Transferência de Tecnologia para Inovação. BA, Brasil.

<sup>b</sup>Faculdade Unime-Itabuna, Curso de Direito. BA, Brasil.

\*E-mail: [aldair.lacosta@mail.com](mailto:aldair.lacosta@mail.com)

---

### Resumo

Este estudo aborda o superendividamento e a responsabilidade civil das operadoras de cartão de crédito, explorando como o fácil acesso ao crédito ampliou as possibilidades de consumo, mas também contribuiu para o endividamento excessivo de muitos consumidores. A pesquisa analisou os principais tipos de dívidas enfrentadas por indivíduos superendividados, buscando compreender o problema e identificar instrumentos jurídicos capazes de mitigar seus impactos. Com base em levantamento bibliográfico, a investigação fundamenta-se em teorias que destacam a vulnerabilidade do consumidor diante de práticas abusivas, como a concessão indiscriminada de crédito e a insistente oferta de produtos e serviços. Muitos consumidores, agindo de boa-fé e sem conhecimento técnico, acabam sobrecarregados por dívidas que comprometem sua estabilidade financeira, recorrendo a instituições de crédito em busca de recuperação. A Lei 14.181/21, conhecida como Lei do Superendividamento, emerge como uma resposta jurídica essencial a esse problema. A legislação estabelece mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento, promovendo o equilíbrio entre as relações de consumo e a proteção da dignidade humana. Entre suas contribuições, destacam-se a educação financeira, a restrição de práticas abusivas e a criação de soluções negociadas para reestruturação de dívidas, garantindo que o consumidor possa recuperar sua autonomia econômica. Assim, o estudo reforça a importância de uma abordagem responsável por parte das operadoras de crédito, aliada a políticas públicas que promovam o consumo consciente e respeitem o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana.

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

### Abstract

*This study addresses over-indebtedness and the civil liability of credit card operators, exploring how easy access to credit has expanded consumption possibilities but also contributed to excessive debt among many consumers. The research analyzed the main types of debt faced by over-indebted individuals, seeking to understand the problem and identify legal instruments capable of mitigating its impacts. Based on a bibliographic review, the investigation relies on theories that highlight consumers' vulnerability to abusive practices, such as indiscriminate credit granting and the persistent offering of products and services. Many consumers, acting in good faith and lacking technical knowledge, find themselves burdened by debts that compromise their financial stability, often turning to credit institutions for recovery. Law 14.181/21, known as the Over-Indebtedness Law, emerges as an essential legal response to this issue. The legislation establishes mechanisms for preventing and addressing over-indebtedness, promoting balance in consumer relations and protecting human dignity. Among its contributions are financial education, the restriction of abusive practices, and the creation of negotiated solutions for debt restructuring, ensuring that consumers can regain their economic autonomy. Thus, the study emphasizes the importance of a responsible approach by credit card operators, combined with public policies that encourage conscious consumption and uphold the constitutional principle of human dignity.*

**Keywords:** Consumer Law. Over-Indebtedness. Law of Over-Indebtedness.

---

## 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 grande oferta de bens e serviços, os contratos de adesão e a facilitação do 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.

Segundo dados do Serasa Experian (2023), nos últimos dez anos, o índice de pessoas superendividadas foram crescendo de forma descontrolada, entre os anos de 2018 a 2023, esses números subiram, fatores como a falta de planejamento, orçamento financeiro baixo, são fatores que levam ao comprometimento da saúde financeira. Logo o superendividamento merece uma atenção especial, uma vez que tal situação pode ferir a integridade do consumidor.

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-

fê frente às instituições de créditos?

O objetivo geral deste trabalho consiste em realizar um estudo acerca do superendividamento e os principais tipos de dívidas dos superendividados relativos aos cartões de crédito.

## 2 Desenvolvimento

### 2.1 Metodologia

Com o escopo de preparar o auxílio teórico que fundamentará as ideias propostas, o presente trabalho terá como ponto de partida o levantamento bibliográfico. Superada esta etapa, estabeleceu-se que para cumprir os objetivos traçados, realizou-se a pesquisa bibliográfica, utilizando os seguintes termos: Superendividamento. Índice de endividados. Responsabilidade Civil. Como plataforma de pesquisa utilizou-se o google acadêmico.

### 2.2 Hipossuficiência X Vulnerabilidade

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.

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. 582):

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.

De acordo com Theodoro Júnior (2017), o Direito do Consumidor tornou-se necessário devido à diferença de equilíbrio entre os fornecedores e consumidores. Cujo o consumidor se apresenta como a parte hipossuficiente da relação consumerista e conseqüentemente o elo mais fraco. O mercado não consegue por si só superar esse desequilíbrio sem a intervenção Estatal revestida pelo CDC, sendo a função principal a de reequilibrar as forças dos sujeitos da relação consumerista, diminuindo a vulnerabilidade do consumidor e limitando as práticas abusivas operadas pelo mercado

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.

Segundo Nunes (2022, p. 53):

Da mesma forma é de observar que a Constituição reconhece a vulnerabilidade do consumidor. Isso porque, nas oportunidades em que a Carta Magna manda que o Estado regule as relações de consumo ou quando põe limites e parâmetros para a atividade econômica, não fala simplesmente em consumidor ou relações de consumo.

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.

De acordo com Bolzan (2021), a vulnerabilidade do consumidor se apresenta de várias formas na relação de consumo. De acordo com a 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.

### 2.3 O Superendividamento: uma análise 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 conseqüências alto consumo dos dias atuais.

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.

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 mesmos 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 e Selva (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 dos consumidores, seus rendimentos e a verdadeira e objetivos possibilidade desses adimplir a obrigação contraída em algum momento no futuro.

O Estado estabeleceu medidas com a finalidade de evitar abusos financeiros, criando a Lei nº 14.181/2021 (Lei do superendividamento), que alterou a Lei nº 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 nº 14.181/2021 surgiu para prevenir e tratar o superendividamento, mitigando os seus efeitos e protegendo o consumidor, tal inovação legislativa, garantindo assim proteção sendo um rémédio 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 nº 14.181/2021, trouxe muitos avanços, reforçando a defesa do consumidor garantida pelo CDC, tais modificações relacionam principalmente com o princípio do crédito responsável, basilar para o estabelecimento das vedações de práticas abusivas dos fornecedores (Marques Lima, 2021).

Segundo Marques Lima (2021), a Lei nº 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.

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 crediária; e em 1966 houve a Resolução nº 45 do Banco Central do Brasil, que determinava que as instituições financeiras destinassem 40% dos seus recursos para o crédito direto ao consumidor (Oliveira; Benacchio, 2017).

Dados do Serasa Experian (2023), no ano de 2018 a 2023, 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%. No Serasa (2023), até julho de 2023 os números de endividados equivalem a 71,41% em comparação com mesmo mês no ano anterior e 67,3% das famílias encontra-se em situação de superendividamento, sendo considerado a maior alta dos últimos 10 anos.

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. 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.

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 trimestre 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 o SerasaExperian de dezembro de 2022, indicam que o país atingiu o número de 69,43 milhões de brasileiros com o nome restrito

Em análise aos dados levantados pelo Serasa (2023), indica um aumento do índice de inadimplentes no Brasil dos meses de janeiro a setembro de 2023 com cerca de 71,82 milhões de brasileiros em situação de inadimplência. Os dados ainda revelaram que a faixa etária das pessoas com nomes restritos estão entre a população com 41 a 60 anos, e cerca de 34,9%, entre 26 e 40 anos da população que ocupa 34,5%, as pessoas com mais de 60 anos ocupam cerca de 18,4% da população de endividados.

Dados do Banco Central (2023), apontam que a inadimplência subiu de 4,2% em 2022 para 4,77% em 2023, atingindo cerca de 48,5% das famílias com dívidas bancárias. Sendo o cartão de crédito um dos principais responsáveis pelo

endividamento da população.

Nota-se que o Cartão de crédito é um dos principais tipos de dívida, onde apresentou 84,6 % das 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.

#### 2.4 A Responsabilidade Das Operadoras de Cartão de Crédito e o CDC

Segundo os ensinamentos de Cavalieri Filho (2014), 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 Cavalieri Filho (2014), 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*, respondo 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 possível 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 imbróglgios 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. irrisignação 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 nº 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 nº 14.181/2021.

Portanto, a Lei nº 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.

Desta forma, a Lei nº 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 do 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 nº 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.

### 3 Conclusão

O presente trabalho, debruçou sobre a indubitável relevância da questão do superendividamento, cuja incidência na vida dos brasileiros tem crescido muito nos últimos anos. visto que com a expansão do acesso ao crédito vieram inúmeros benefícios, colocando o consumidor em um contexto de risco e de grande contração de dívidas.

O superendividamento traz sérios riscos e consequência para o consumidor, que sofre danos materiais, muitas vezes indo ao campo psíquico. Acarretando em sérias consequências também para economia, pois a mesma não funciona sem o consumidor.

Neste sentido, o tema mostrou-se extremamente pertinente, bem como sua discussão visto que pretende-se que alcance uma melhor compreensão do problema e acerca dos instrumentos jurídicos que possam, pelo menos, mitigar as consequências do superendividamento.

A análise da Lei nº 14.181/21, permite ressaltar que em muito favoreceu o consumidor ao trazer normas e mecanismos para a prevenção e tratamento do superendividamento. Incluindo mecanismos importantes e efetivando o direito constitucional a uma existência digna e cumprindo com o principal princípio a dignidade da pessoa humana.

### Referências

ALMEIDA, J. B. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003.

AGÊNCIA BRASIL. CNC aponta o fechamento de 75 mil lojas em 2020. Rio de Janeiro, 01 mar. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-03/cnc-aponta-fechamento-de-75-mil-lojas-em-2020?amp>. Acesso em: 8 mar. 2024.

AGÊNCIA BRASIL. CNC: Percentual de famílias com dívidas chega a 72,9%. Rio de Janeiro, 25 ago. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/cnc-percentual-de-familias-com-dividas-chega-729>. Acesso

em: 7 mar. 2024.

AGÊNCIA BRASIL. CNC: Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor Peic 2022. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2023/01/cnc-endividamento.pdf>. Acesso em: 5 mar. 2024.

BOLZAN, F. *Direito do consumidor esquematizado*. São Paulo: Saraiva, 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. *Lei. nº 14.181, de 1º de julho de 2021*. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm). Acesso em: 12 mar. 2024.

CALIXTO, F. C.; SEIXAS, M. C. S. A importância da tutela da situação de superendividamento do consumidor brasileiro. *Direito UNIFACS*, v. 151, p. 1-15, 2013.

CAVALIERI FILHO, S. *Programa de Direito do Consumidor*. São Paulo: Atlas, 2014.

CONJUR. Decreto 11.150/22 define mínimo existencial irrisório para superendividados. 03 ago. 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/garantias-consumo-decreto-define-minimoexistencial-irrisorio-superendividados>. Acesso em: 15 mar. 2024.

DUQUE, M. S. *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 Direito) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Pelotas, 2021. Disponível em: [https://www.ufrgs.br/espedir/downloads/CONSUMIDOR\\_EDITAL.pdf](https://www.ufrgs.br/espedir/downloads/CONSUMIDOR_EDITAL.pdf). Acesso em: 15 mar. 2024.

MARQUES LIMA, C. Breve introdução à Lei 14.181/2021 e a nova noção de superendividamento do consumidor. In: BENJAMIN, A. H. *et al. Comentários à Lei 14.181/2021: Atualização do CDC em matéria de superendividamento*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. p. 27-88.

MEDINA, R. P.; SELVA, M. L. M. Análise de crédito. *RAE*, v. 53, n. 3, 2015.

NUNES, L. A. R. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2022.

OLIVEIRA, J. S.; BENACCHIO, M. Globalização e Estado: considerações sobre a humanização do direito econômico. *Rev. Direito, Econ. Desenv. Sustent.*, v. 3, n. 1, p. 74-89, jan./jun. 2017.

RAMOS, F. D'A. Superendividamento maior é problema do mercado de crédito, não do consumidor. *ConJur*, 16 ago. 2017. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2017-ago-16/garantias-consumo-superendividamento-maior-problema-mercado-credito-nao-consumidor>. Acesso em: 23 abr. 2024.

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](http://www3.tjrj.jus.br). Acesso em: 6 mar. 2024.

RIO DE JANEIRO. *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](http://www3.tjrj.jus.br). Acesso em: 10 fev. 2024.

SERASA EXPERIAN. *Score de Crédito 2023*. Disponível em: [http://www.serasaconsumidor.com.br/score-credito/?g](http://www.serasaconsumidor.com.br/score-credito/?gclid=CMCLmPmx380CFcGBkQodfis)

clid=CMCLmPmx380CFcGBkQodfis. Acesso em: 22 mar. 2024.

SERASA EXPERIAN. *Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil*. 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 22 out. 2024.

THEODORO JÚNIOR, H. *Direitos do consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2017.