

A PROBLEMÁTICA DO CONSUMO DE CRÉDITO NO BRASIL

Áurea Lisboa

RESUMO

A Lei nº 14.181 busca equilibrar as relações de consumo, especialmente no âmbito da concessão de crédito, obrigando que as instituições financeiras informem de maneira clara os custos envolvidos nas operações de crédito, prevenindo o endividamento inconsciente. Além disso, proíbe a oferta de crédito sem a devida avaliação da capacidade de pagamento do consumidor. A renegociação prevista no CDC não pode ser acolhida como uma faculdade para o fornecedor, mas como uma obrigação. A aludida lei também introduz mecanismos judiciais e extrajudiciais de repactuação de dívidas para consumidores superendividados, permitindo a renegociação de seus débitos sem comprometer sua subsistência, por meio do conceito de "mínimo existencial". Neste particular, não seria razoável se exigir nenhum outro requisito que não fosse o comprometimento do mínimo existencial. Cumpre aduzir ainda que, a educação financeira é destacada como um pilar fundamental para a prevenção do superendividamento, sendo inafastável a sua inclusão de programas educacionais sobre o tema. A eficácia da lei dependerá da sua implementação prática e da conscientização dos consumidores e credores que deverão compartilhar suas responsabilidades na relação de consumo.

Palavras-chave: superendividamento; problemática; consumo; concessão de crédito; avaliação de risco; defeito prestação serviço; renegociação; mínimo existencial; consumo consciente; educação financeira.

INTRODUÇÃO

A Lei nº 14.181, sancionada em 1º de julho de 2021, no Brasil, representa um marco vultuoso no fortalecimento da proteção ao consumidor no que diz respeito à prevenção e ao tratamento do superendividamento. Essa legislação, também conhecida como a "Lei do Superendividamento", modifica o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Estatuto do Idoso, trazendo inovações relevantes que visam garantir maior equilíbrio nas relações de consumo, especialmente no contexto da concessão de crédito. O superendividamento, entendido como a incapacidade de o consumidor honrar suas dívidas sem comprometer o mínimo necessário para a sua subsistência e a de sua família, tornou-se um problema crescente no Brasil, agravado pela facilidade de acesso ao crédito e pelo aumento do consumo desenfreado, frequentemente incentivado por práticas agressivas de marketing.

Necessário aclarar que a economia brasileira passou por um momento de euforia após a implantação do Plano Real, pois os salários ganharam mais poder de compra e a inflação

estava baixíssima. Diante de tal quadro, os consumidores podiam comprar os bens dos seus sonhos e fazer viagens pelo mundo recorrendo aos financiamentos. Logo, as dívidas passaram a ser um problema social que afetou todas as classes sociais no Brasil, desde a classe A até E. Muitos consumidores alegavam que embora já tivessem o suficiente para o dia a dia, sentiam-se bombardeados por ofertas excessivas de crédito lançadas pelas instituições de crédito.

De início, cumpre fazer um parêntese, pois alguns bens têm como propósito a conservação de um standard de vida do homem médio, por isso, fala-se na indispensabilidade de certos itens, direitos ou quantias que resguardam aquele na vida cotidiana. Entretanto, diante da sedução do crédito fácil, não há como não ceder ante a necessidade de possuir bens supérfluos.

E por falar na Lei 14.181/21, ainda que a estrutura fundamental do CDC, antes da aludida lei buscasse guarida numa arquitetura principiológica arrimada nos princípios da vulnerabilidade, transparência, equidade contratual, confiança, boa-fé e educação, aquela era indispensável para tratar as especificidades e disciplinar milimetricamente o tratamento das situações de superendividamento.

É incontestável que as altas taxas de juros, deficiência de informações, gastos sem planificação, precária educação financeira e as excelentes ferramentas de marketing dos provedores de crédito levaram os consumidores ao endividamento excessivo.

De fato, não se pode negar que o crédito possibilita a realização imediata dos sonhos, deixando o pagamento para o futuro, por isso muitos extrapolam sua capacidade de consumo.

Por seu turno, o Estado tem o papel de ajudar a tratar a questão do superendividamento, já que o devedor muitas vezes não teve acesso à educação financeira, tampouco condições de manter o mínimo existencial.

A propósito, a Lei nº 14.181/2021 utiliza o conceito "mínimo existencial", que consiste na garantia de que o consumidor superendividado tenha preservada uma parte de sua renda destinada ao custeio de suas necessidades básicas, como alimentação, moradia, saúde e educação, antes de ser obrigado a destinar seus recursos ao pagamento de dívidas. A determinação do valor correspondente ao mínimo existencial deve ser feita com base em critérios objetivos, considerando o contexto socioeconômico do consumidor. Tal mecanismo visa impedir que o pagamento das dívidas comprometa a dignidade do consumidor, o que representa um dos principais problemas associados ao superendividamento. Ao reconhecer o direito ao mínimo existencial, a legislação estabelece um equilíbrio entre o direito dos credores

de receber seus créditos e a necessidade de proteger o consumidor em situações de vulnerabilidade financeira.

Aliás, quando se fala em pagamento o art. 54-A, 1, da Lei 14181/2021 faz referência ao comprometimento do mínimo existencial, o que é um erro, porque é um conceito muito variável de pessoa para pessoa. Em que pese, o valor já ter sido definido por normativa.

Entende-se como mínimo existencial, o conjunto mínimo de garantias que devem ser resguardadas, sem as quais as pessoas não conseguem sobreviver, de forma digna, logo aquele está arrimado na dignidade da pessoa humana.

Cumprir aduzir que o Direito não é uma ciência exata, por conseguinte atrelar a renegociação de uma dívida a um conceito variável é extremamente perigoso. Ora, os consumidores apesar de contarem com proteção normativa apresentam vulnerabilidade econômica, técnica e informacional.

O artigo 25 da Declaração da ONU de 1948, atribui a todas as pessoas o direito a um nível de vida suficiente para assegurar sua saúde, bem-estar e de sua família, intimamente relacionados ao chamado mínimo existencial, associado a dignidade da pessoa humana. Art. 25:

Todo ser humano tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e à sua família saúde, bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis e direito à segurança em caso de desemprego, doença invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle.

Após a segunda guerra mundial, a dignidade da pessoa humana passou a ser tida como direito fundamental, na aludida declaração se assegurou um mínimo suficiente para a saúde e o bem-estar.

Na mesma lógica, a doutrina dos direitos fundamentais reconheceu um mínimo digno que são as condições necessárias para que o consumidor possua efetiva autonomia.

Indiretamente o termo mínimo existencial não tem dicção constitucional, porém apareceu na Constituição de 1946(artigo 15, §1º), de 1967(artigo 176, §3º, II), por último, na Carta Magna de 1988, ao longo do artigo 5º. Destarte o mínimo existencial exsurge como a parte que não se pode apartar da dignidade da pessoa humana.

Cumprir dizer que ele não é um princípio constitucional, porém encontra legitimidade nos princípios fundamentais do artigo 1º da Constituição Brasileira de 1988.

Segundo o autor Ricardo Lobo Torres:

Existe um direito a condições mínimas de existência humana digna que não pode ser objeto de intervenção estatal e que ainda requer benefícios estatais positivos. E o destacado mínimo existencial não tem dicção constitucional própria. Há que buscá-lo na ideia de liberdade, nos princípios constitucionais de igualdade, devido processo legal y livre empresa, na Declaração dos Direitos Humanos e nas imunidades e privilégios do cidadão (TORRES, 2009).

Afinal, sem o mínimo existencial não há condições de sobrevivência, aquele é uma espécie do núcleo da dignidade da pessoa humana. Aquele necessita ser efetivado pelo Estado, e em caso de omissão deste, o poder judicial deverá atuar.

Naquela mesma lógica, quando a Constituição menciona existência digna, não se refere apenas à liberdade, mas também ao mínimo sociocultural, oriunda dos indispensáveis recursos materiais.

Adicionalmente, ao ampliar o conceito de mínimo existencial para inclusão dos bens primários, estava se pensando nos seres humanos como cidadãos.

Ademais, o centro da preocupação com o mínimo existencial leva em conta que o consumidor tenha satisfeitas as condições de vida plenamente dignas.

Assim, além da satisfação das necessidades básicas materiais, deve-se garantir o desenvolvimento da pessoa como cidadã, incluindo o direito à educação, saúde, que deverá ser garantida pelo Estado. Logo, muitos doutrinadores ampliam o núcleo do mínimo existencial, para além das condições materiais básicas, incluindo o aspecto político que resguarda a cidadania.

Na verdade, a Carta Magna de 1988 não usa a expressão mínimo existencial, embora assegure a proteção da vida, direitos fundamentais, sociais e a dignidade da pessoa humana.

De acordo com o insigne Paulo Gilberto Cogo Leivas, a mais completa definição de mínimo existencial foi formulada por Corrina Treisch:

El mínimo existencial es la parte del consumo corriente de cada ser humano, sea niño o adulto, que es necesario para la conservación de una vida humana digna, lo que comprende la existencia de vida física, como la alimentación, vestuario, vivienda, asistencia de salud, etc (CLÈVE, 2006).

De forma resumida, pode-se dizer que o mínimo existencial é um valor fundamental constitucional, inclusive, quando foi elaborado o PL 284 (depois transformado em PL 315, e posteriormente Lei 14181/21) que tratava do superendividamento havia cinco menções a expressão mínimo existencial.

Visto o anterior, no projeto inicial foi definido o que seria mínimo existencial, não obstante em virtude do alto grau de proteção estendido ao consumidor, a proposta foi retirada, porque poderia dificultar a aprovação.

Noutro prisma, a nova lei estabelece mecanismos mais rigorosos para assegurar que o consumidor tenha acesso a informações claras e precisas no momento da contratação de crédito, bem como para protegê-lo de ofertas abusivas e inadequadas às suas condições financeiras. Uma das principais inovações trazidas pela Lei nº 14.181/2021 é a obrigatoriedade de que as instituições financeiras e fornecedores informem, de forma clara e ostensiva, todos os custos envolvidos em um contrato de crédito, incluindo taxas de juros, encargos e as consequências de eventuais atrasos no pagamento. Essa medida tem como objetivo prevenir o endividamento inconsciente, garantindo que o consumidor tenha plena ciência das suas obrigações antes de assumir qualquer compromisso financeiro. Além disso, a lei proíbe práticas que incentivem o superendividamento, como a oferta de crédito sem avaliação prévia da capacidade de pagamento do consumidor, um fator que antes contribuía para que muitas famílias se endividassem além de suas possibilidades.

Outro aspecto relevante no debate sobre a concessão de crédito e a responsabilidade das instituições financeiras é a questão da renegociação de dívidas. Quando o consumidor, por qualquer motivo, se encontra em uma situação de inadimplência, as instituições financeiras têm o dever de oferecer alternativas para a renegociação, permitindo que o devedor reorganize suas finanças e possa continuar honrando seus compromissos de maneira sustentável. A falta de opções de renegociação ou a imposição de condições extremamente desfavoráveis ao consumidor podem agravar o ciclo de endividamento, levando-o a uma situação de insolvência irreversível. A obra de Carlos Simões, “Inadimplência e Soluções para Renegociação de Dívidas” (2018), enfatiza que a renegociação deve ser pautada em condições justas e equilibradas, de forma a proteger o consumidor de práticas abusivas, como a imposição de taxas de juros exorbitantes ou cláusulas contratuais que dificultem a quitação do débito. Nesse sentido, a política de renegociação de dívidas deve ser vista como uma extensão do dever de responsabilidade das instituições financeiras, que devem atuar de forma ética e diligente para garantir que o consumidor possa superar a fase de inadimplência sem comprometer sua dignidade e qualidade de vida.

É indiscutível que o superendividamento leva a quebra, já que o consumidor não conseguirá ter uma reserva sequer para garantir o mínimo existencial. No Brasil, inúmeros órgãos de defesa do consumidor lançaram mão do processo extrajudicial nos Municípios,

Estados e Defensoria Pública empregando o tratamento amigável extrajudicial de renegociação de dívidas, na tentativa de solucionar as demandas de forma mais célere.

Dentre outros problemas, pode-se trazer a luz, a existência de pouca informação sobre a taxa de juros de várias modalidades de empréstimos, a possibilidade de pagar apenas o mínimo da fatura do cartão de crédito e zero alerta sobre os riscos de superendividamento.

De forma geral, todos os fatores elencados a seguir arrastam os consumidores ao superendividamento:

- a) Excesso de linhas de crédito
- b) Falta de informações claras
- c) Concessão de limites acima das possibilidades do consumidor
- d) Altas taxas de juros e inflexibilidade das instituições financeira

Enfim, a concessão de crédito e o superendividamento são estreitamente ligados. O superendividamento tem incontáveis aspectos entre eles, os jurídicos, económicos, políticos e sociais, quanto a este último, com proteção especial a dignidade da pessoa humana e proteção ao mínimo existencial.

Em virtude disso, o Estado deve atuar de forma positiva, gerando condições para que o cidadão disfrute dos direitos fundamentais descritos no artigo 6º da Carta Magna, especialmente o direito à educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância. A origem deste conceito provém da Constituição e alcança o direito do consumidor.

Outro ponto central da Lei 14181 de 2021 é a criação de um procedimento judicial e extrajudicial de repactuação das dívidas, voltado para os consumidores superendividados. Esse procedimento permite que o consumidor, ao se ver incapaz de pagar suas dívidas, possa buscar o auxílio do Judiciário para renegociar seus débitos de maneira mais equilibrada, considerando sua capacidade de pagamento e preservando sua dignidade e subsistência. Trata-se de um processo semelhante à recuperação judicial das empresas, mas direcionado às pessoas físicas.

Em linhas gerais, a Lei 14.181/21 impôs maior rigor na publicidade da oferta de crédito e o dever ativo de informação, esclarecimento e avaliação do conhecimento da condição social e da capacidade de discernimento do consumidor (coparticipação de responsabilidades entre provedor e consumidor), assim como previu a figura de conciliação judicial.

A propósito, o juiz pode determinar a suspensão temporária de cobranças, execuções e outras medidas que possam comprometer o consumidor enquanto se busca uma solução negociada que contemple todos os credores. A ideia é permitir que o consumidor supere

a situação de superendividamento sem perder o acesso ao mercado de crédito, mas de forma mais sustentável e responsável. Imperioso, fazer um parêntese, para mencionar a decisão do IRDR, tema 9, pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais, segundo a qual, não haverá a possibilidade de se arguir a obrigatoriedade de negociação em juízo sem antes submeter o consumidor a um procedimento de conciliação extrajudicial.

Esse ponto reforça o caráter humanitário da Lei 14.181/2021, ao reconhecer que o superendividamento não é apenas um problema econômico, mas também social, com repercussões profundas na vida familiar e no bem-estar do indivíduo.

Ninguém ignora que a satisfação das necessidades básicas é uma questão de justiça, pois todos os indivíduos desejam a satisfação de alguns requisitos prévios, necessários ao exercício da dignidade da pessoa humana.

Aliás, aquele deve ter em conta não somente a conduta do consumidor, pessoa física, quanto à análise da boa-fé, mas também o comportamento das instituições financeiras na concessão do crédito, de maneira a efetivá-la de forma responsável.

Para isso, conjuga-se o dever de informação, o princípio da boa-fé e o instituto do abuso de direito, que resulta na análise acerca das ações dos provedores de crédito, sobretudo o dever de avaliar a capacidade de reembolso do tomador através de consultas a lista de clientes de crédito etc. Amorim, Ione; Ayoub, Neide (2008). Estudo Sobre Crédito e Superendividamento dos Consumidores na América Latina. São Paulo: IDEC.

Não se pode negar que a instituição financeira ao conceder o crédito a quem não pode cumprir com as obrigações advindas, quando é latente e previsível o descumprimento contratual, ultrapassa os fins sociais da sua atividade econômica, mesmo que o contrato esteja aparentemente dentro dos limites e formas legais, o que caracteriza ato ilícito, conforme preceitua o artigo 187, do CC.

Resta claro que as instituições financeiras de crédito têm o dever de analisar a capacidade econômica do consumidor, a fim de não emprestar para quem se apresenta como insolvente, ou ainda ir além da capacidade financeira do devedor.

Dessa forma, as altas taxas de juros, insuficiência de informação, assédio dos provedores de crédito, através da oferta excessiva de crédito estão em rota de colisão com os deveres das instituições.

Portanto, as instituições financeiras devem pautar sua conduta no mercado financeiro, sob a égide do princípio da boa-fé e dever de informação, sob pena de sua conduta se chocar com o mundo social, jurídico e social.

Em suma, a negociação de dívidas é uma obrigação tanto para o devedor quanto para o credor. Para o devedor, é uma responsabilidade buscar soluções para pagar suas dívidas e resolver os problemas financeiros. Já para o credor, a negociação representa uma forma de recuperar os valores emprestados. Neste particular, este não deveria vê-la como uma faculdade, mas como uma obrigação.

Dessa maneira, se ocorre um defeito na avaliação de riscos, houve má prestação de serviços pela instituição financeira, o que envolve várias dimensões.

Ora, um defeito na prestação de serviços pelo banco pode causar perdas financeiras para o consumidor e levá-lo a assumir uma dívida que não tem condições de pagar, levando aquele a uma teia que poderá resultar no seu superendividamento.

É cediço que as instituições financeiras devem cumprir uma série de regulamentos e leis que visam proteger os interesses dos consumidores. Um defeito na prestação de serviços pelo banco pode resultar em violações regulatórias, o que pode carrear multas e outras penalidades.

É pacífico que, se um defeito na prestação de serviços é detectado, que cause prejuízos significativos ao consumidor, ele pode buscar reparação através de ações judiciais. Consequentemente resultará em custos legais para o provedor de crédito, além do risco de ser condenado a pagar indenizações aos devedores afetados.

Em vista disso, as instituições financeiras alegam que o defeito na prestação de serviços pode ser resultado de problemas internos em seus processos operacionais. Isso inclui desde falhas, nos sistemas de tecnologia da informação utilizados pelo banco, até a falta de treinamento adequado de seus funcionários. No entanto, tal falha poderá até provocar o superendividamento do consumidor.

Por conseguinte, na análise de risco da concessão de crédito, deve-se considerar o impacto financeiro para o devedor, a conformidade regulatória, ameaças de processos judiciais e o risco operacional. É importante que a instituição financeira adote medidas para mitigar esses pontos críticos, como a implementação de controles internos eficazes, a capacitação adequada dos funcionários, bem como considerar a negociação como uma obrigação, não uma faculdade.

Não se pode negar que uma quantidade expressiva de superendividados emergem do defeito na prestação de serviços do provedor de crédito. Logo, a nascente do problema reside na avaliação de risco antes da concessão do empréstimo.

Independentemente disso, é importante destacar que a negociação de dívidas não é um caminho fácil, pois envolve aspectos financeiros, jurídicos e sociais. O ideal é buscar auxílio de profissionais especializados nessa área, como advogados, contadores e consultores

financeiros, para facilitar o processo e garantir uma negociação justa e equilibrada para ambas as partes.

Desse modo, a concessão de crédito para habitação, assim como qualquer outro tipo de crédito, envolve uma avaliação de risco por parte da instituição financeira. Nessa análise, diversos aspectos são levados em consideração, como a capacidade de pagamento do devedor, histórico de crédito, garantias oferecidas, entre outros.

Diante de tal quadro, é importante ressaltar que a avaliação de risco não é infalível e pode apresentar falhas em determinados casos. Um defeito na prestação de serviço da instituição financeira pode ocorrer quando a análise de risco não é feita de maneira adequada, levando a concessão de crédito a indivíduos que não possuem capacidade de pagamento adequada.

Em vista disso, esse defeito na prestação de serviço pode acarretar consequências negativas tanto para o devedor quanto para a instituição financeira. Numa análise superficial, para o consumidor pode gerar endividamento excessivo e dificuldade para honrar com os pagamentos, podendo levar a inadimplência e restrição de crédito no futuro. Já para a instituição financeira, pode resultar em perdas financeiras e aumento na taxa de inadimplência. Nesse sentido, para evitar esse tipo de situação, é imprescindível que a instituição financeira aprimore seus controles internos quanto à análise de risco e esteja atenta às recomendações e regulamentações de seu próprio perfil financeiro, bem como capacidade de pagamento antes de contratar um crédito. Além disso, é importante que o devedor também faça uma análise criteriosa.

Conforme mencionado alhures, a avaliação de risco que antecede a concessão de crédito é essencial para garantia da segurança do serviço prestado. Na hipótese de ocorrência de falha nesta, todas as etapas posteriores ficam corrompidas. Destarte, ante tal falha na prestação do serviço, pode-se emergir o superendividamento do consumidor.

Ante a análise de tudo que foi trazido à baila, a concessão de empréstimo pode ser comparada a uma engrenagem intrincada, dada a complexidade de consequências que podem advir se não for observado um procedimento rigoroso. Nesse particular, não é aceitável o provedor de crédito, conclamado a negociar, recusar um acordo, pois o inadimplemento é sinal de imersão do consumidor num abismo financeiro. Sendo assim, a negociação exsurge como um perfeito canal de benefícios mútuos.

Em virtude disso, os provedores de crédito devem controlar seu procedimento no mercado financeiro, guiados pelo princípio da boa-fé e dever de informação, assim como o dever de avaliar a capacidade de reembolso do consumidor.

Acresce-se que um grande número de consumidores não possui a capacidade de mensurar seu poder de compra e pagamento. Portanto assumem obrigações financeiras já numa situação de superendividamento.

Imperioso salientar que uma instituição financeira ao emprestar dinheiro para quem não tem condições de pagar, excede o fim social da atividade económica, embora sua atividade seja lícita, segundo o disposto no artigo 187, do CC. Ora, o credor deve ser responsabilizado pela repercussão da sua atividade imprudente e inconsequente no mercado.

Diante de tal cenário, uma avaliação errada quanto a capacidade de pagamento do consumidor tem consequências fatais levando aquele, inclusive, ao superendividamento.

A negociação não pode ser vista como uma faculdade, até porque é a última chance do consumidor de acertar sua vida financeira. Inclusive, quando ele chega nesta fase, já atrasou e descumpriu o parcelamento originário. A garantia de negociação assegurada pela Lei 14.181/2021 emergiu como providencial.

No entanto, apesar dos avanços proporcionados pela Lei nº 14.181/2021, sua efetividade dependerá em grande medida da implementação prática de suas disposições e da conscientização tanto dos consumidores quanto das instituições financeiras sobre suas novas responsabilidades. A fiscalização do cumprimento das obrigações previstas na lei, especialmente no que se refere à transparência na oferta de crédito e à prevenção de práticas abusivas, será um ponto chave para assegurar que as mudanças propostas realmente resultem em uma redução dos casos de superendividamento. Da mesma forma, o sucesso do procedimento de repactuação de dívidas dependerá da colaboração dos credores, que precisarão estar dispostos a negociar.

A concessão de crédito, embora vital para a dinamização da economia moderna, apresenta uma série de desafios que envolvem tanto o devedor quanto o credor. No centro desse processo, a avaliação de risco emerge como um elemento fundamental para garantir a sustentabilidade das operações financeiras e a proteção dos direitos dos consumidores. A análise de risco, realizada pelas instituições financeiras antes da concessão de empréstimos, tem como objetivo principal assegurar que o crédito será concedido a indivíduos que possuam capacidade de reembolso, evitando o que se denomina superendividamento. Contudo, o rigor e a eficiência na condução da análise têm sido objetos de discussões tanto no campo jurídico quanto econômico, especialmente quando falhas nesse processo resultam em prejuízos significativos para o consumidor. A responsabilidade das instituições financeiras não se esgota

no simples ato de conceder crédito; pelo contrário, envolve uma análise criteriosa que considera a capacidade financeira do tomador, seu histórico de crédito, o comportamento do mercado, entre outros fatores.

A literatura jurídica tem destacado a importância da avaliação de risco como uma obrigação inerente ao princípio da boa-fé objetiva, que rege as relações contratuais, especialmente no contexto da concessão de crédito. Segundo Fábio Ulhoa Coelho, em sua obra “Curso de Direito Comercial” (2019), o princípio da boa-fé impõe às partes contratantes o dever de agir com transparência e lealdade, evitando causar prejuízos desnecessários à contraparte.

Nesse sentido, a instituição financeira tem o dever de informar adequadamente o consumidor sobre os riscos envolvidos na operação de crédito, bem como de conduzir uma avaliação de risco robusta que impeça a concessão de empréstimos a quem não possui condições de honrar a dívida. Tal análise, ao contrário do que pode parecer em um primeiro momento, não deve ser realizada apenas com base em parâmetros quantitativos, como a renda do consumidor ou seu histórico de inadimplência. A análise qualitativa, que leva em consideração fatores como o comportamento econômico do indivíduo e as condições macroeconômicas do país, também é essencial para evitar a formação de dívidas impagáveis.

Além do princípio da boa-fé, o dever de informação, como já mencionado alhures, permeia a relação entre credor e devedor. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) impõe às instituições financeiras a obrigação de fornecer todas as informações necessárias ao consumidor de forma clara e precisa, especialmente no que tange às condições do crédito oferecido, as taxas de juros aplicáveis e as consequências do não pagamento da dívida. A obra de Cláudia Lima Marques, “Contratos no Código de Defesa do Consumidor” (2017), destaca que a violação desse dever de informação pode caracterizar um defeito na prestação de serviços, ensejando a responsabilização da instituição financeira pelos danos sofridos pelo consumidor.

Percebe-se claramente nos modelos contratuais adotados no Brasil, informações deficitárias, muito aquém das necessárias. A informação a que tem direito o consumidor é aquela baseada na boa-fé e que possibilita a outra parte o conhecimento preciso das características essenciais do produto ou serviço.

O art. 6º, arrola os direitos básicos do consumidor. O inciso II, fala sobre a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços. Aquela se constitui em um pressuposto de interpretação para a aplicação do direito. O inciso III, traz o direito à informação, pressupondo que todos os esclarecimentos sobre o produto ou serviço foram repassados ao consumidor. Este inciso é a base do dever de informar.

É comum se identificar nos contratos, um defeito ou ofensa ao princípio da

transparência, a professora Claudia Lima Marques elucida o disposto no art. 4º, caput, do CDC. Ela define o mesmo como informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado. Trata-se de lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor.

Como reflexos do princípio da transparência, temos o disposto no art. 3º, sobre dever de informar o consumidor, através de oferta, clara e correta (publicidade ou qualquer outra informação suficiente). Por sua vez, o art. 31, do CDC, assegura informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa no tocante aos produtos, sob pena de o fornecedor responder por falha da informação (art. 20) ou ser forçado a cumprir a oferta nos termos em que foi feita (art. 35).

O fornecedor sempre detém conhecimento especializado acerca de dados do processo de produção e fornecimento dos produtos e serviços no mercado de consumo, logo ele tem o dever de repassá-los ao consumidor.

Nesse contexto, uma avaliação de risco falha ou negligente, que resulte na concessão de crédito a indivíduos superendividados, configura uma má prestação de serviços, passível de reparação nos termos do CDC.

A relevância da avaliação de risco na concessão de crédito também se conecta diretamente com o princípio da função social do contrato, previsto no artigo 421 do Código Civil. O contrato de crédito, ao estabelecer uma relação de longo prazo entre credor e devedor, deve respeitar não apenas os interesses econômicos das partes envolvidas, mas também as repercussões sociais de suas cláusulas. Nesse sentido, a concessão de crédito irresponsável, que não leva em consideração a capacidade de pagamento do consumidor, pode acarretar graves consequências sociais, como o superendividamento, que, por sua vez, afeta não apenas o indivíduo, mas também a economia como um todo. O superendividamento compromete a capacidade de consumo das famílias, reduz a demanda por bens e serviços, e pode gerar um ciclo vicioso de inadimplência que afeta o sistema financeiro de forma mais ampla. Portanto, a avaliação de risco adequada não é apenas uma medida de proteção ao consumidor, mas também uma forma de garantir a estabilidade do próprio sistema econômico.

Segundo ensinamento de Neide Ayoub em sua obra “Crédito e Superendividamento: Perspectivas de Proteção ao Consumidor” (2008), o superendividamento deve ser entendido como um fenômeno multidimensional, com causas econômicas, jurídicas e sociais. Nesse contexto, a avaliação de risco emerge como uma ferramenta imprescindível para mitigar os riscos associados à concessão de crédito e evitar que consumidores sejam empurrados para uma situação de insolvência. A falha nesse processo, seja por falta de informações claras ou por uma

análise insuficiente das condições financeiras do tomador, revela não apenas um problema técnico, mas uma violação dos princípios éticos e jurídicos que orientam a atividade econômica. A concessão de crédito irresponsável, além de prejudicar o consumidor, fere o princípio da dignidade da pessoa humana, ao comprometer a capacidade do indivíduo de manter uma vida digna, livre de pressões financeiras desproporcionais.

Nesse sentido, a avaliação de risco, como parte integrante do processo de concessão de crédito, deve ser vista não apenas como um procedimento técnico, mas como uma obrigação legal e ética das instituições financeiras. A responsabilidade dessas instituições vai além da simples análise dos números; envolve a necessidade de proteger o consumidor de uma dívida insustentável e garantir que o crédito seja concedido de forma responsável, transparente e justa.

Dessa forma, a análise de risco é não apenas uma etapa preliminar ao crédito, mas um verdadeiro pilar de sustentação para a relação contratual entre credor e devedor, garantindo o equilíbrio e a segurança jurídica das transações financeiras.

No entanto, a negociação de dívidas também envolve habilidades e conhecimentos específicos que podem ser adquiridos através de educação financeira ou de experiência prática. Na verdade, um crédito só é concedido após passar por avaliação e aprovação, logo se pode inferir que há erros nesta etapa.

A responsabilidade das instituições financeiras na concessão de crédito não se limita apenas à avaliação de risco e ao fornecimento de informações adequadas ao consumidor. Ela também abrange o dever de atuar com cautela, adotando políticas e práticas que previnam o superendividamento e protejam o consumidor contra possíveis abusos e desinformações. Nesse contexto, surge o conceito de crédito responsável, que impõe uma série de obrigações tanto ao credor quanto ao sistema regulatório que supervisiona essas operações. O crédito responsável visa equilibrar o acesso ao crédito, que é uma ferramenta essencial para a vida econômica moderna, com a necessidade de proteção ao consumidor contra práticas predatórias ou inadequadas que possam levá-lo à ruína financeira. A crescente complexidade dos produtos financeiros e a facilidade com que o crédito é disponibilizado fazem com que o dever de cuidado por parte das instituições financeiras se torne cada vez mais rigoroso.

O crédito responsável está intimamente ligado à prevenção do superendividamento. Quando as instituições financeiras concedem crédito de forma indiscriminada, sem levar em consideração a real capacidade de pagamento do consumidor, elas contribuem diretamente para o crescimento desse fenômeno. Segundo Marcelo Barbosa, em “Superendividamento: aspectos jurídicos e econômicos” (2016), o superendividamento não pode ser visto apenas como um problema individual do consumidor, mas como uma questão de saúde financeira coletiva. As

práticas de concessão de crédito que ignoram as condições socioeconômicas dos tomadores, bem como a falta de mecanismos de renegociação eficientes, agravam a situação de milhares de pessoas, muitas das quais se veem incapazes de cumprir suas obrigações financeiras sem abrir mão de itens essenciais à sua subsistência.

Entretanto, é importante ressaltar que a responsabilidade pelo crédito responsável não recai exclusivamente sobre o consumidor. As instituições financeiras, ao concederem crédito, devem adotar uma postura proativa na promoção de práticas que minimizem o risco de inadimplência e superendividamento. Isso inclui, entre outras medidas, a oferta de produtos financeiros adequados ao perfil de cada consumidor, a disponibilização de canais de atendimento eficazes para a renegociação de dívidas e a transparência absoluta quanto às condições contratuais. Além disso, a crescente digitalização dos serviços financeiros impõe novos desafios para a concessão de crédito responsável. Com o surgimento de fintechs e plataformas digitais de crédito, o acesso ao crédito se tornou ainda mais rápido e facilitado, muitas vezes sem a devida intermediação humana que, tradicionalmente, desempenhava um papel importante na avaliação da capacidade de pagamento do tomador. As plataformas digitais, embora eficientes, devem também estar sujeitas aos mesmos padrões de responsabilidade exigidos das instituições financeiras tradicionais, assegurando que as avaliações de risco sejam realizadas de forma minuciosa e que o consumidor seja plenamente informado sobre as consequências de seu endividamento.

É nesse contexto que o papel das autoridades reguladoras se torna crucial. A atuação de órgãos como o Banco Central e o Conselho Monetário Nacional visa estabelecer normas que garantam a transparência, a segurança e a equidade no mercado de crédito. Tais regulamentos são essenciais para impedir a propagação de práticas abusivas, como a cobrança de taxas de juros excessivas ou a omissão de informações sobre os custos totais do crédito. A Resolução nº 4.539 do Conselho Monetário Nacional, por exemplo, estabelece diretrizes para a gestão do risco de crédito, exigindo das instituições financeiras uma avaliação criteriosa antes da concessão de qualquer empréstimo, de modo a evitar que o consumidor seja colocado em uma posição de vulnerabilidade financeira. Além disso, essa norma reforça a importância da educação financeira, incentivando as instituições a promoverem o conhecimento sobre os riscos e benefícios do crédito, de modo que o consumidor possa tomar decisões mais informadas.

Ao se tratar da problemática do consumo de crédito não se pode deixar de mencionar o papel da educação financeira, ponto central na promoção de práticas de crédito responsável. Quando o consumidor possui um entendimento claro sobre o funcionamento dos produtos financeiros, as taxas de juros, as penalidades por inadimplência e os direitos e deveres

envolvidos em um contrato de crédito, ele está em uma posição mais forte para tomar decisões que sejam compatíveis com sua realidade econômica. Segundo Fabiana Del Padre Tomé, em sua obra “Educação Financeira e Crédito Responsável” (2020), a educação financeira deve ser vista não apenas como um mecanismo de proteção do consumidor, mas como uma ferramenta indispensável para o desenvolvimento sustentável do mercado de crédito. Ao empoderar o consumidor com informações e habilidades para gerenciar suas finanças de forma eficaz, a educação financeira contribui para a redução dos índices de inadimplência e superendividamento, gerando um ciclo virtuoso que beneficia tanto o tomador quanto o credor.

A vista do exposto, a concessão de crédito responsável é um imperativo tanto para as instituições financeiras quanto para o sistema regulatório. A adoção de práticas que assegurem a proteção do consumidor, como a avaliação adequada do risco de crédito, a promoção da educação financeira e a oferta de condições justas de renegociação, são fundamentais para a saúde financeira dos indivíduos e para o funcionamento equilibrado do sistema econômico como um todo. O crédito, embora essencial para o desenvolvimento econômico, deve ser concedido com cautela e responsabilidade, garantindo que o acesso a essa ferramenta não se torne uma armadilha financeira para os consumidores.

Além da responsabilidade das instituições financeiras e do sistema regulatório, é necessário discutir o papel do consumidor na dinâmica do crédito responsável. Embora as instituições e as normas sejam primordiais para estabelecer um ambiente de crédito seguro e equilibrado, o consumidor também possui deveres e responsabilidades na gestão de suas finanças e na tomada de decisões relacionadas ao crédito. Em um contexto no qual o acesso ao crédito é amplamente facilitado por inovações tecnológicas e digitais, o consumidor precisa estar munido de conhecimentos financeiros e de uma postura proativa para garantir que suas escolhas estejam de acordo com sua capacidade financeira e com seus objetivos de vida. Assim, surge a noção de "consumo consciente de crédito", que, embora estreitamente ligado ao conceito de crédito responsável, coloca o foco na atitude e comportamento do consumidor em relação ao uso de recursos financeiros externos.

O consumo consciente de crédito refere-se ao uso ponderado e planejado de crédito, levando em consideração não apenas as necessidades imediatas do consumidor, mas também suas capacidades futuras de pagamento e suas obrigações financeiras já assumidas. O consumo consciente é um componente essencial da dinâmica de crédito responsável, que envolve tanto o comportamento do consumidor quanto as práticas das instituições financeiras. Logo, para que o consumidor possa agir de maneira consciente e responsável, é crucial que ele compreenda profundamente os mecanismos que envolvem o crédito, incluindo os conceitos de juros,

amortização, prazo de pagamento e encargos adicionais. Nesse sentido, a educação financeira mais uma vez se destaca como um pilar fundamental. De acordo com a autora Barbara Friedman, em sua obra “Financial Literacy: Educating Consumers for Better Financial Decisions” (2019), a educação financeira não deve ser vista como um conjunto de conhecimentos estáticos, mas como uma habilidade dinâmica que capacita o indivíduo a tomar decisões financeiras sólidas em um mercado que está em constante evolução. O consumidor consciente é aquele que se preocupa em adquirir e aprimorar essas habilidades ao longo do tempo, de modo a tomar decisões que minimizem o risco de superendividamento e protejam sua saúde financeira.

No entanto, o comportamento do consumidor também é influenciado por fatores externos, como o marketing agressivo de produtos financeiros, as pressões sociais para o consumo e a própria cultura de crédito disseminada pela sociedade contemporânea. A facilidade de obtenção de crédito, seja por meio de cartões de crédito, empréstimos pessoais, ou até mesmo opções como "compre agora, pague depois", muitas vezes leva o consumidor a assumir compromissos financeiros sem uma análise criteriosa das implicações de longo prazo. Dessa forma, o consumo inconsciente pode facilmente resultar em um ciclo de endividamento, no qual o consumidor recorre a novos créditos para quitar dívidas anteriores, gerando uma espiral de obrigações financeiras que se tornam, eventualmente, insustentáveis. Segundo Stuart McLachlan, em “Consumer Debt and Financial Wellbeing” (2021), o comportamento financeiro do consumidor é moldado não apenas por sua capacidade de gerir seus recursos, mas também pelo contexto no qual ele está inserido. A pressão para adquirir bens de consumo, associada à facilidade de acesso ao crédito, cria um ambiente propício ao superendividamento, o que ressalta a necessidade de uma abordagem mais holística na promoção do crédito responsável, que inclua tanto a regulação rigorosa das práticas de concessão quanto o empoderamento do consumidor através da educação e da conscientização.

A conscientização do consumidor, entretanto, não é uma tarefa simples. O mercado de crédito, pela sua própria natureza, é complexo e envolve uma série de terminologias, cálculos e contratos que muitas vezes não são facilmente compreendidos pelo consumidor médio. Apesar dos avanços na promoção de transparência nas operações de crédito, ainda existe uma lacuna significativa entre o nível de conhecimento exigido para uma gestão eficaz do crédito e o nível de entendimento que muitos consumidores possuem sobre os produtos financeiros que utilizam. Segundo dados do Relatório Anual de Educação Financeira do Banco Central (2022), a maioria dos consumidores brasileiros ainda apresenta dificuldades em interpretar corretamente os termos de contratos de crédito, especialmente no que se refere a taxas de juros,

prazos de pagamento e encargos financeiros. Essa falta de compreensão pode resultar em decisões financeiras mal informadas, que levam o consumidor a assumir mais dívidas do que ele pode arcar, ou a optar por produtos financeiros que não são adequados à sua situação econômica.

Outro aspecto relevante no debate sobre o consumo consciente de crédito é o impacto psicológico do endividamento sobre o consumidor. Quando um indivíduo se encontra em uma situação de endividamento prolongado ou de inadimplência, ele não experimenta apenas as consequências financeiras dessa condição, mas também enfrenta efeitos emocionais e psicológicos que podem agravar ainda mais sua situação. A ansiedade, o estresse e a depressão são frequentemente associados a situações de endividamento, especialmente quando o consumidor sente que perdeu o controle sobre suas finanças. A obra “The Psychology of Debt” de Jonathan Ellis (2020) explora como o endividamento pode se tornar uma fonte de angústia emocional e de deterioração da qualidade de vida do consumidor, comprometendo não apenas sua saúde mental, mas também sua capacidade de tomar decisões racionais e ponderadas sobre o futuro financeiro. A partir desse entendimento, fica claro que a responsabilidade pelo consumo consciente de crédito não deve ser colocada apenas nos ombros do consumidor, mas sim compartilhada entre as instituições financeiras, as autoridades reguladoras e o próprio indivíduo, de forma que todas as partes colaborem para criar um ambiente mais seguro e equilibrado.

Um exemplo prático de como o consumo consciente de crédito pode ser promovido de maneira eficaz é a implementação de programas de aconselhamento financeiro, oferecidos por instituições bancárias, órgãos governamentais ou organizações sem fins lucrativos. Esses programas têm como objetivo ajudar o consumidor a compreender sua situação financeira, a planejar suas despesas de forma mais eficiente e a renegociar suas dívidas quando necessário. O aconselhamento financeiro não apenas auxilia o consumidor a organizar suas finanças de maneira mais estratégica, mas também promove a educação continuada, fornecendo informações práticas sobre como evitar o endividamento excessivo no futuro. Iniciativas como o Programa Nacional de Educação Financeira (PNEF), criado pelo governo brasileiro, têm buscado incentivar a adoção de práticas financeiras mais conscientes entre os consumidores, com foco especial nas camadas mais vulneráveis da população, que são as mais suscetíveis a cair em armadilhas de crédito predatório.

De forma conclusiva, a educação financeira é um elemento essencial na prevenção do superendividamento, tanto no Brasil quanto em outros países. A falta de compreensão adequada sobre o funcionamento das finanças pessoais e das implicações de contratos financeiros, como

empréstimos e financiamentos, contribui significativamente para a alta taxa de endividamento entre consumidores. Muitos indivíduos, ao contrair dívidas, não possuem informações claras sobre a taxa de juros, encargos adicionais e as consequências de pagar apenas o mínimo de faturas de crédito. Esse cenário é agravado pela oferta excessiva de crédito, que, sem o devido conhecimento financeiro, torna-se um verdadeiro risco para o equilíbrio econômico das famílias. A educação financeira, portanto, vai além de meramente saber fazer cálculos matemáticos ou compreender planilhas; ela envolve o desenvolvimento de uma consciência crítica acerca das decisões financeiras, permitindo que o indivíduo tome decisões mais informadas e equilibradas sobre sua capacidade de endividamento. Nesse sentido, ao compreender melhor os conceitos financeiros, os consumidores podem evitar a armadilha do crédito fácil, uma das principais causas do superendividamento.

No Brasil, a implementação de políticas públicas que incentivem a educação financeira tem ganhado espaço, especialmente após a crise econômica e a popularização do acesso ao crédito. Contudo, essas iniciativas são insuficientes e, muitas vezes, não alcançam todas as camadas da população, especialmente as de menor renda, que são as mais vulneráveis ao superendividamento. A questão é que o superendividamento não se restringe apenas a um fenômeno econômico, mas envolve também aspectos sociais e psicológicos. Pessoas endividadas frequentemente enfrentam problemas emocionais, como ansiedade e depressão, o que pode agravar ainda mais a sua situação financeira. Dessa forma, a educação financeira deve ser encarada como uma ferramenta de empoderamento social, capaz de evitar não apenas o comprometimento excessivo da renda, mas também de garantir a dignidade e o bem-estar da pessoa humana.

Além disso, o próprio Código de Defesa do Consumidor (CDC), no Brasil, prevê o direito à informação clara e precisa como um dos pilares das relações de consumo. Esse direito está intrinsecamente ligado à educação financeira, pois a transparência das informações fornecidas pelas instituições financeiras permite que o consumidor avalie de forma consciente suas decisões de consumo e endividamento. Contudo, a prática muitas vezes mostra que as instituições de crédito falham em cumprir esse dever, seja por omissão, seja por apresentar informações de maneira confusa ou pouco acessível. Esse cenário revela a necessidade de um maior controle e regulação por parte dos órgãos competentes, para que o crédito seja concedido de forma responsável e que o consumidor tenha todas as ferramentas necessárias para entender as implicações de suas decisões financeiras.

Diante disso, permite-se concluir que a falta de educação financeira também abre margem para o abuso de direito por parte das instituições financeiras. Quando o consumidor

não tem pleno conhecimento das condições de um contrato, ele se torna vulnerável a práticas abusivas, como a imposição de juros excessivos ou a venda casada de serviços. Nesse contexto, a educação financeira se apresenta como uma forma de proteger o consumidor dessas práticas, equipando-o com o conhecimento necessário para reconhecer e evitar abusos. De acordo com o princípio da boa-fé objetiva, tanto o consumidor quanto a instituição financeira devem atuar de maneira leal e transparente nas suas relações. A falha em promover a educação financeira pode, portanto, ser vista como uma violação desse princípio, uma vez que impede o consumidor de tomar decisões baseadas em informações completas e claras.

Por fim, é importante destacar que a educação financeira não deve ser vista apenas como uma responsabilidade individual, mas também como uma obrigação do Estado e das próprias instituições financeiras. A criação de programas de educação financeira, que incluam tanto a população adulta quanto os jovens, é fundamental para a formação de uma sociedade mais consciente e preparada para lidar com as complexidades do mercado de crédito. Isso porque, em um mundo onde o crédito é cada vez mais acessível e amplamente utilizado, é imperativo que os consumidores sejam capacitados para fazer escolhas financeiras que preservem sua saúde econômica e evitem o superendividamento. A integração da educação financeira nos currículos escolares, bem como a oferta de cursos e palestras para o público em geral, são algumas das estratégias que podem ser adotadas para que o conhecimento financeiro atinja todos os estratos da sociedade.

Em síntese, a problemática do consumo de crédito no Brasil apresenta várias nuances, antes examinadas. Para que o crédito seja utilizado de maneira saudável e sustentável, é fundamental que o consumidor esteja equipado com os conhecimentos necessários para fazer escolhas informadas e responsáveis. Ao mesmo tempo, é dever das instituições financeiras fornecer informações claras e precisas sobre seus produtos, bem como criar mecanismos que facilitem a renegociação de dívidas e a recuperação financeira. O equilíbrio entre o crédito acessível e a proteção ao consumidor só será alcançado quando todas as partes envolvidas trabalharem em conjunto para promover um ambiente de crédito mais justo e consciente.

REFERÊNCIAS

NEGRÃO, Ricardo; GOMES, Orlando. Manual de Direito do Consumidor. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

CLÈVE, Clémerson Merlin (2006). A eficácia dos direitos fundamentais sociais. *Revista de Direito Constitucional e Internacional*, São Paulo, 54/28, p. 239-252, jan./mar.

COELHO, Fábio Ulhoa. Manual de Direito Comercial. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima, Benjamin, Antônio Herman (2006). Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 2 ed. São Paulo, Revista dos Tribunais.

MARTINS, Sérgio Pinto. Direito do Consumidor e os Contratos Bancários. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

VIEIRA, Rafael. O Superendividamento e a Boa-fé Objetiva no Código de Defesa do Consumidor. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.