

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

5959

Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais / coordenado por Claudia Lima Marques ... [et al.] - Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2024.

720 p. : 17 cm x 24 cm.

Inclui bibliografia e índice.

ISBN 978-65-5515-939-4

1. Direito. 2. Direito do consumidor. 3. Superendividamento dos consumidores. I. Marques, Claudia Lima. II. Andrade, Juliana Foss de. III. Buzzi, Marco Aurélio Gastaldi. IV. Cabral, Trícia Navarro Xavier. V. Título.

2024.2766

CDD 342.5 CDU 347.451.031

Elaborado por Vagner Rodolfo da Silva - CRB-8/9410

Índices para Catálogo Sistemático:

1. Direito do consumidor 342.5
2. Direito do consumidor 347.451.031

Marco Aurélio  
Gastaldi Buzzi

Claudia Lima  
Marques

Trícia Navarro  
Xavier Cabral

Juliana Loss  
De Andrade

COORDENADORES

# SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES

## ASPECTOS MATERIAIS E PROCESSUAIS

Marco Aurélio Gastaldi Buzzi • Adalberto Pasqualotto • Adriana Hernandez Perez • Aline Avila Ferreira dos Santos • Anderson Schreiber • André Perlin Schmidt Neto • Andrea Maia • Andréia Ramos Pereira • Andréia Fernandes de Almelda Rangel • Anselmo Moreira Gonzalez • Antonio Ali Brito • Antonio Herman Benjamin • Benedito Gonçalves • Camila da Silva Barreiro • Camile Sabino • Carlos Eduardo Marques Silva • Carolina Gabriele Spinardi Pinto • Catarina de Macedo Rodrigues Buzzi • Cintia Muniz de Souza Konder • Claudia Lima Marques • Cristina Gaulia • Daniel Bucar • Diógenes Faria de Carvalho • Eric Brasil • Fabiane Sena Freitas • Fabíola Sampaio • Fernanda Bragança • Fernando Rodrigues Martins • Flávia do Canto • Francisco Emílio de Carvalho Posada • Gabriel Fraga Hamester • Gilmar Ferreira Mendes • Glauber S. Tatagiba do Carmo • Guilherme Mucelin • Hiasmine Santiago • Humberto Martins • Igor Costa Vieira • Isabela Tavares • João Otávio de Noronha • João Paulo Peixoto Stival • João Pedro de Souza Mello • Jordana Maria Ferreira de Lima • Juliana Loss • Káren Rick Danilevicz Bertoncele • Larissa Cerqueira de Oliveira • Leonardo Garcia • Lisandre Borges Fortes da Costa Figueira • Lúcia Souza d'Aquino • Luis Vicente de Chiara • Marcelo Navarro Ribeiro Dantas • Marcos Ferrari • Marcos Vinícius Jardim Rodrigues • Maria Eliza Mac Culloch • Maria Paula Bertran • Paulo Dias de Moura Ribeiro • Paulo Skaf • Pedro Augusto Gregorini • Rafaela Santos Martins da Rosa • Renata Braga • Reynaldo Soares da Fonseca • Richard Pae Kim • Rissiane dos Santos Goulart • Rodrigo Garcia Duarte Rodrigues Buzzi • Salise Monteiro Sanhotene • Sandra Lengruher da Silva • Tatiana Cardoso Squeff • Thais Caroline Brecht Esteves Gouveia • Trícia Navarro Xavier Cabral • Vitor Hugo do Amaral Ferreira • Wadih Damous

de atuação diversos, a saber: jurídico, pedagógico (educação financeira), psicológico e econômico-social<sup>13</sup>.

Efetivamente, o tema é de grande importância e repercussão práticas, assim, agradecemos em nome de todo o Grupo de Trabalho a todos os autores pelos magníficos textos que compõe esta obra e que muito colaborarão para a aplicação e interpretação, conforme o princípio do combate à exclusão social, destas novas regras do CDC. Agradecemos também o excelente trabalho do CNJ em organizar e em propiciar esta importante publicação, que esperamos trará luz ao tema do superendividamento dos consumidores e aos esforços de trazer maior eficácia às normas regras do CDC no tema. A todos, boa leitura!

*Claudia Lima Marques*

Doutora em Direito pela Universidade de Heidelberg, Mestre em Direito Civil e Internacional Privado pela Universidade de Tübingen. Especialista pela Universidade do Sarre, Alemanha. Presidente da IACL – International Association of Consumer Law (Bélgica) e do Comitê de Proteção Internacional dos Consumidor, ILA (Londres). Membro do GT do CNJ em Superendividamento. Professora Titular e Diretora da Faculdade de Direito da UFRGS (2020-2024) e do Centro de estudos Europeus e Alemães-CDEA. Professora Permanente do PPGD UFRGS e UNINOVE, Ex-Presidente da ASADIP e do Brasilcon. Líder do Grupo de Pesquisa CNPq 'Mercosul, Direito do Consumidor e Globalização', Pesquisadora 1 A do CNPq. E-mail: dirinter@ufrgs.br.

## SUMÁRIO

PREFÁCIO	
Marco Aurélio Gastaldi Buzzi.....	V
APRESENTAÇÃO	
Claudia Lima Marques.....	IX
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>SUPERENDIVIDAMENTO: ASPECTOS GERAIS</b>	
O SUPERENDIVIDAMENTO E A CULTURA DE CONSUMO	
Marco Aurélio Gastaldi Buzzi.....	3
BREVE NOTA SOBRE A ATUALIZAÇÃO DO CDC PELA LEI 14.181/2021: A DIMENSÃO CONSTITUCIONAL-PROTETIVA DO MICROSSISTEMA DO CDC	
Antonio Herman Benjamin.....	15
A AMPLIAÇÃO DOS DIREITOS SUBJETIVOS DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO: REFLEXÕES SOBRE A LEI 14.181/2021	
Gilmar Ferreira Mendes.....	29
O CONSUMIDOR NO CENÁRIO DO SUPERENDIVIDAMENTO: A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS REGRAS TRAZIDAS PELA LEI 14.181/2021 COMO MODERNIZAÇÃO E REFORÇO DAS JÁ EXISTENTES	
Humberto Martins.....	43
SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR À LUZ DA LEI 14.181, DE 1º DE JULHO DE 2021	
Benedito Gonçalves e Camile Sabino.....	55
O SUPERENDIVIDAMENTO E A NECESSIDADE DE UM FATOR DE DISCRÍMEN FEMININO	
Marcelo Navarro Ribeiro Dantas e Thais Caroline Brecht Esteves Gouveia.....	75
SUPERENDIVIDAMENTO DE APOSENTADOS E PENSIONISTAS	
Paulo Dias de Moura Ribeiro.....	97

13. FUX, Luiz. Prefácio. CNJ, *Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor*. Brasília: CNJ, 2022, p. 7. Disponível em: cartilha-superendividamento.pdf (cnj.jus.br).

O TRATAMENTO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO À LUZ DO PRINCÍPIO DA FRATERNIDADE Reynaldo Soares da Fonseca e Antonio Ali Brito.....	115
A COMPETÊNCIA JURISDICIONAL NO PROCESSO DE SUPERENDIVIDAMENTO À LUZ DA LEI 14.181/2021 João Otávio de Noronha e Lisandre Borges Fortes da Costa Figueira.....	133
DEVER DE COOPERAÇÃO NO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES: EVITAR A RUÍNA ATRAVÉS DA CONCILIAÇÃO OU REVISÃO-SANÇÃO DOS CONTRATOS Claudia Lima Marques.....	145
AUTOCOMPOSIÇÃO EM SUPERENDIVIDAMENTO: A FUNÇÃO ORIENTADORA DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA Jordana Maria Ferreira de Lima e Marcos Vinícius Jardim Rodrigues.....	173
SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19 E O TRATAMENTO JURÍDICO EM FAVOR DO CIDADÃO-USUÁRIO VULNERÁVEL Richard Pae Kim e Camila da Silva Barreiro.....	183
DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL À EDUCAÇÃO CLIMÁTICA DOS CONSUMIDORES: CAMINHOS À PREVENÇÃO EFETIVA DO SUPERENDIVIDAMENTO Salise Monteiro Sanhotene e Rafaela Santos Martins da Rosa.....	199
DEVER DE PROTEÇÃO EFETIVA DO ESTADO E O MICROSSISTEMA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO AO SUPERENDIVIDAMENTO Wadih Damous e Vitor Hugo do Amaral Ferreira.....	231
<b>CAPÍTULO II SUPERENDIVIDAMENTO NAS INSTITUIÇÕES</b>	
BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE O PAPEL DO PODER JUDICIÁRIO NA APLICAÇÃO DA LEI 14.481/2021 (LEI DO "SUPERENDIVIDAMENTO") Trícia Navarro Xavier Cabral, Hiasmine Santiago e Fabiane Sena Freitas.....	261

A LEI 14.181/2021 E A OPORTUNIDADE DO PODER JUDICIÁRIO DE ASSUMIR UM PROTAGONISMO NA CONDUÇÃO DE UMA POLÍTICA PÚBLICA DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA E DE PREVENÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO Carolina Gabriele Spinardi Pinto.....	289
PROJETO GESTÃO DE SUPERENDIVIDAMENTO NO TJRS: ORGANIZAÇÃO JUDICIÁRIA E ENDOPROCESSUAL NA FASE JUDICIAL DE REPACTUAÇÃO DAS DÍVIDAS Káren Rick Danilevicz Bertoncello.....	303
O COMBATE AO SUPERENDIVIDAMENTO POR MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS: O IMPORTANTE PAPEL DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA Tatiana Cardoso Squeeff, Lúcia Souza D'Aquino e Igor Costa Vieira.....	321
O QUE DIZEM AS (POUCAS) SENTENÇAS? AS DECISÕES ENVOLVENDO OS TERMOS "SUPERENDIVIDAMENTO" E "LEI 14.181/2021" NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO Maria Paula Bertran, Larissa Cerqueira de Oliveira e Pedro Augusto Gregorini.....	341
DIÁLOGO E COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL: UM CAMINHO POSSÍVEL À EFETIVAÇÃO DA LEI 14.181/2021 A PARTIR DA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO GRUPO DE TRABALHO INSTITUÍDO PELA PORTARIA 55/2022 DA PRESIDÊNCIA DO CNJ Aline Avila Ferreira dos Santos e Andréia Ramos Pereira.....	363
O MINISTÉRIO PÚBLICO E A NOVA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO Sandra Lengruber da Silva.....	379
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO SUPERENDIVIDAMENTO: A ATUAÇÃO ESTRATÉGICA DA ADVOCACIA SOB O MARCO REGULATÓRIO Andrea Maia, Fabíola Sampaio e Rissiane dos Santos Goulart.....	399
CONSIDERAÇÕES SOBRE O SUPERENDIVIDAMENTO E O TRATAMENTO CONFERIDO PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS Luis Vicente de Chiara e Anselmo Moreira Gonzalez.....	415
A INADIMPLÊNCIA, O SUPERENDIVIDAMENTO E O FATURAMENTO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS Glauber S. Tatagiba do Carmo.....	429

O JUÍZO UNIVERSAL NAS AÇÕES DE SUPERENDIVIDAMENTO Andréia Fernandes de Almeida Rangel .....	439
--	-----

### CAPÍTULO III PROTEÇÃO E TRATAMENTO ADEQUADO DO SUPERENDIVIDADO

O DIÁLOGO DE FONTES E A EFETIVIDADE DA LEI 14.181/2021 – ELEMENTOS HERMENÊUTICOS PARA A EFICIENTE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO Cristina Gaulia .....	459
A LEI 14.181/2021 E A NECESSIDADE DE SUPERAÇÃO DA ABORDAGEM ESTIGMATIZANTE DOS SUPERENDIVIDADOS Anderson Schreiber .....	479
O CRÉDITO RESPONSÁVEL COMO DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR À LUZ DA LEI 14.181/2021 Adalberto Pasqualotto, Flávia do Canto e Gabriel Fraga Hamester .....	491
TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO E UNIDADE DO PATRIMÔNIO Daniel Bucar .....	507
A JORNADA DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO: DA FRAGILIDADE DO CONSUMIDOR À PRÁTICA DA PROTEÇÃO LEGAL PELA LEI 14.181/2021 Diógenes Faria de Carvalho e João Paulo Peixoto Stival .....	519
NOVA LEI DE PROTEÇÃO DOS SUPERENDIVIDADOS: DAS ORIGENS NA PESQUISA JURÍDICA AOS DESAFIOS NA BUSCA PELA EFETIVIDADE André Perin Schmidt Neto e Guilherme Mucelin .....	535
A NOVA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO: FUNDAMENTOS ECONÔMICOS E O MERCADO DE CRÉDITO NACIONAL Eric Brasil, Adriana Hernandez Perez e Isabela Tavares .....	553
ASPECTOS PRÁTICOS DA REACTUAÇÃO DE DÍVIDAS DO CONSUMIDOR PESSOA NATURAL Francisco Emílio de Carvalho Posada .....	581

A INFORMAÇÃO INADEQUADA NO CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO: DIFICULDADES DE QUALIFICAÇÃO Cíntia Muniz de Souza Konder .....	601
LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A IMPOSSIBILIDADE DE SE DEFINIR O VALOR MÍNIMO EXISTENCIAL UNIVERSAL Paulo Skaf .....	617
O PROCEDIMENTO ESPECIAL DE REACTUAÇÃO DE DÍVIDAS NA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR Catarina de Macedo Rodrigues Buzzi, Rodrigo Garcia Duarte Rodrigues Buzzi e João Pedro de Souza Mello .....	625
<b>CAPÍTULO IV SUPERENDIVIDAMENTO E TECNOLOGIA</b>	
TECNOLOGIA E RELAÇÕES DE CONSUMO: AS DUAS FACES DE UMA MESMA MOEDA NO SUPERENDIVIDAMENTO Fernanda Bragança, Juliana Loss e Renata Braga .....	641
O PROCESSO DE REACTUAÇÃO DA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A INTERNET DAS PESSOAS: POR UM MODELO DIGITAL PROTETIVO, INCLUSIVO E DE EFETIVIDADE NA SOLUÇÃO DE CASOS DE RUÍNA PESSOAL Fernando Rodrigues Martins .....	653
DA NECESSIDADE DE IMPLANTARMOS UMA PLATAFORMA PARA O TRATAMENTO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO Leonardo Garcia .....	669
A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE DIGITAL E A QUESTÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO: A ATUAÇÃO DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES NO DESENVOLVIMENTO DE BOAS-PRÁTICAS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR VIRTUAL Marcos Ferrari, Maria Eliza Mac Culloch e Carlos Eduardo Marques Silva .....	679

das, sob pena de comprometer-se o sistema engendrado. O caráter obrigatório da fase conciliatória pré-processual, que tem lugar perante um CEJUSC, é um pilar do procedimento e sua previsão vai ao encontro da expansão da política de consensualidade que, com vagar, mas na direção certa, alcança com densidade cada vez mais áreas do Direito.

A atuação do juiz coordenador do CEJUSC, com a efetiva imposição das consequências jurídicas legal e tipicamente previstas pela legislação, quando presentes suas hipóteses de incidência, será de fundamental importância para a manutenção da higidez do rito legal, que, por intermédio de tais medidas indiretas (suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora; sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida; recebimento em momento posterior) estimula a consensualidade e a autocomposição.

Superada a fase conciliatória pré-processual, a fase judicial tem clara restrição cognitiva e a fiel observância ao seu estrito escopo – integração e revisão de contratos remanescentes da fase anterior e aprovação de plano de pagamento compulsório – é outro pilar do procedimento. A cognição quanto à integração e revisão dos contratos remanescentes deve ficar adstrita às sanções tipicamente previstas no parágrafo único, primeira parte, do art. 54-D do CDC. Qualquer ampliação cognitiva tende a desnaturar o procedimento, que não contará com uma sentença condenatória.

A nosso sentir, são, portanto, três os pilares do procedimento especial bifásico de repactuação de repactuação das dívidas do consumidor superendividado pessoa natural implementado previsto nos art. 104-A e 104-B do CDC: (i) o caráter obrigatório da fase pré-processual do art. 104-A do CDC; (ii) a atuação do juiz coordenador do CEJUSC com a efetiva aplicação das medidas indiretas típicas e legalmente indutoras da consensualidade; e (iii) a restrição cognitiva da fase judicial, de modo a não se desnaturar e se desvirtuar o objetivo do procedimento especial.

O desafio para uma efetiva implementação da legislação é enorme, mas nos parece que, com observância aos três pilares do rito especial, o caminho será mais facilmente percorrido.

## A INFORMAÇÃO INADEQUADA NO CONTRATO DE CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO: DIFICULDADES DE QUALIFICAÇÃO

*Cíntia Muniz de Souza Konder*

Doutora em Direito Civil pela UERJ. Mestre em Direito e Sociologia pela UFF. Professora do Departamento de Direito Civil da Faculdade de Direito da UFRJ. Professora do curso de Pós-graduação *lato sensu* em Direito Civil Constitucional da UERJ.

Não pode pagar sua dívida? Em primeiro lugar, nem precisa tentar: a ausência de débitos não é o estado ideal. Em segundo lugar, não se preocupe: ao contrário dos emprestadores insensíveis de antigamente, ansiosos para reaver seu dinheiro em prazos prefixados e não renováveis, nós, modernos e benevolentes credores, não queremos nosso dinheiro de volta. Longe disso, oferecemos *mais créditos* para pagar a velha dívida e ainda ficar com algum dinheiro extra (ou seja, alguma dívida extra) a fim de pagar novas alegrias. Somos os bancos que gostam de dizer 'sim'. Seus bancos amigos. Bancos que 'sorriem', como diziam uma de suas mais criativas campanhas publicitárias.<sup>1</sup>

**Sumário:** 1. Introdução – 2. Cartão de crédito consignado – 3. Um olhar sobre algumas decisões do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – 4. Necessidade de sistematização das soluções pela doutrina – 5. Conclusão – Referências.

### 1. INTRODUÇÃO

Zygmunt Bauman, ao analisar a crise do crédito no ano de 2010, se perguntava se essa crise se devia ao “fracasso dos bancos ou ao seu extraordinário sucesso”.<sup>2</sup> Durante a sua reflexão, ressalta que a ideia dos mutuantes contemporâneos é que os mutuários não quitem as suas dívidas, eis que a principal fonte dos lucros das financeiras são justamente os juros decorrentes das dívidas não pagas. Conclui o sociólogo polonês que os bancos alcançaram “sucesso ao transformar uma enorme maioria de homens, mulheres, velhos e jovens numa raça de devedores. Alcançaram seu objetivo: uma raça de devedores eternos e a autopropetuação do ‘estar endividado’”.<sup>3</sup>

A realidade apresentada por Bauman não é diferente no Brasil. As instituições financeiras, outrora seletivas, excludentes e burocráticas, concedentes de crédito apenas para uma parcela privilegiada da sociedade, após a expansão do crédito tornaram-se justamente o contrário: com a entrada em vigor da Lei 10.820/2003 – Lei do crédito

1. BAUMAN, Zygmunt. *Vida a crédito: conversas com Citali Rovirosa-Madrado*. Rio de Janeiro: Zahar, 2010, p. 30.
2. BAUMAN, Zygmunt. *Vida a crédito: conversas com Citali Rovirosa-Madrado*. Rio de Janeiro: Zahar, 2010, p. 25.
3. BAUMAN, Zygmunt. *Vida a crédito: conversas com Citali Rovirosa-Madrado*. Rio de Janeiro: Zahar, 2010, p. 31.

consignado, passaram a vincular massivas propagandas sobre “crédito sem burocracia”, “dinheiro fácil”, utilizando-se de figuras públicas, como atores e atrizes conhecidas do público, principalmente de idosos, a gerar uma imagem de credibilidade e segurança para os serviços e produtos que anunciavam.

A publicidade passou a ser direcionada para aposentados, servidores públicos e algumas classes de trabalhadores que permitiam o desconto do empréstimo consignado a juros na folha de pagamento. As lojas das financeiras passaram a ter outro *design*, mais atrativo, com balões coloridos nas portas, atendentes jovens e sorridentes, bem diferente do clima austero, cinza e excludente encontrado nos bancos em outros tempos. Permitiu-se a contratação por telefone, no caixa eletrônico, por e-mail, *online*, enfim, por todas as formas possíveis. Tudo isso, somado à necessidade de metas que precisavam ser alcançadas pelos funcionários dos bancos, produziria resultados preocupantes. O endividamento relatado por Bauman nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha tomou contornos nefastos no Brasil:<sup>4</sup> o superendividamento de boa parcela dos consumidores chegou a níveis alarmantes, sem que existisse uma lei específica para esse problema, que é, ao mesmo tempo, social, econômico e jurídico. A relevância do tema levou à aprovação da Lei 14.181/2021, que alterou diversos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e possui um capítulo especial para a prevenção e o tratamento do superendividamento, demonstrando a necessidade do crédito responsável.

O superendividamento do consumidor é definido pela Lei 14.181/2021 como a “a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação”. O mínimo existencial de que trata a nova lei foi regulamentado pelo Decreto 11.150 de 26 de julho de 2022. Embora a lei do superendividamento seja uma ótima novidade, o Decreto pecou em definir, no art. 3º, a título de mínimo existencial, a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a vinte e cinco por cento do salário-mínimo vigente na data da sua publicação. Ademais, deixou claro que não haverá atualização do valor em caso de reajuste do salário-mínimo, deixando o tema a cargo do Conselho Monetário Nacional. Esse percentual foi conside-

4. “A particularidade brasileira desse crescente endividamento ocorre principalmente pelos seguintes produtos e serviços financeiros: cartão de crédito, de acesso restrito às camadas de renda mais alta na década de 1980, hoje amplamente ofertado e que corresponde à maior parcela de endividados; crédito consignado, regulamentado no governo Lula já em seu primeiro ano de mandato, que facilitou a cessão de créditos para funcionários públicos, aposentados e pensionistas; crédito imobiliário, priorizando as camadas de rendimentos mais baixas nos anos 2000, principalmente com os recursos disponíveis para o programa Minha Casa, Minha Vida após 2009; e o crédito para compra de automóveis, facilitados com a expansão da produção do setor automotivo. Outros serviços financeiros, como cheque pré-datado, cheque especial e carnês do comércio, também representam parcelas importantes do endividamento. Contudo, com a facilitação das outras modalidades, estes apresentam um decréscimo constante de seu uso”. (RIBEIRO, Rodrigo Fernandes; LARA, Ricardo. O endividamento da classe trabalhadora no Brasil e o capitalismo manipulatório. *Revista Serviço Social e Sociedade*, n. 126, p. 340-359, maio/ago 2016, p. 345). Cf. BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Superendividamento e Direito do Consumo: relatório brasileiro. In: Michel Fromont, Marie-Anne Frison-Roche, Thales Morais da Costa, Gustavo Cerqueira, Bibiana Graeff, Tanísia Martini Vilarino. (Org.). *Direito francês e direito brasileiro: perspectivas nacionais e comparadas*. São Paulo: Saraiva, 2017, v., p. 1031-1067; MORA, Mônica. *A evolução do crédito no Brasil*. Rio de Janeiro, IPEA, 2014.

rado irrisório pelos juristas especializados,<sup>5</sup> o que gerou, até agora, a proposição de duas Arguições de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPF) perante o Supremo Tribunal Federal para contestar a inconstitucionalidade do Decreto, por entendê-lo violador da dignidade da pessoa humana, dentre outros dispositivos constitucionais.<sup>6</sup>

Muitas são as razões pelas quais uma pessoa pode estar superendividada. Uma dessas razões é o contrato de cartão de crédito consignado, também designado contrato de reserva de margem de crédito consignável (RMC) via cartão de crédito consignado, por vezes entendido pelo consumidor como empréstimo consignado, confusão que, como se verá, tem consequências nefastas.

Tomando-se como premissa que o cartão de crédito consignado pode ser uma das causas do superendividamento, busca-se, nesse artigo, cumprir quatro objetivos: (i) demonstrar como o cartão de crédito consignado, na forma como vem sendo contratado, pode enganar o consumidor; (ii) apresentar os principais problemas decorrentes desse tipo de contratação verificados no âmbito de algumas Câmaras de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro; (iii) analisar as soluções que as Câmaras do Tribunal em referência têm apresentado para tais problemáticas e, ao final, (iv) demonstrar a necessidade de sistematização, pela doutrina, de tais remédios.

## 2. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

No Brasil, o crédito consignado modernamente compreendido é viabilizado por meio de alguns tipos contratuais cuja oferta depende do perfil do consumidor. Para o consumidor em geral, são oferecidos o *empréstimo consignado* e o *cartão de crédito consignado*. Para os beneficiários e pensionistas do INSS, além das mencionadas categorias de concessão de crédito, adiciona-se mais uma, denominada *cartão consignado de benefício*.

O contrato de *empréstimo consignado* em folha de pagamento, atualmente previsto na Lei 10.820 de 17 de dezembro de 2003, é uma modalidade de concessão de crédito em que o valor contratado é disponibilizado na conta bancária do tomador. É um tipo de empréstimo no qual o prazo, os juros e o valor das prestações são fixos e previamente definidos. O tomador do crédito sabe de antemão o que será descontado dos seus vencimentos, podendo efetuar o seu planejamento financeiro com mais tranquilidade. As prestações são descontadas na própria folha de pagamento, e por isso a possibilidade de inadimplemento é bem menor em relação às demais formas de concessão de crédito, contribuindo para que os juros sejam mais baixos nessa modalidade de concessão.

5. MARQUES, Claudia Lima. Decreto 11.150/22: a inconstitucional tentativa de esvaziar a Lei 14.181/21 e retroceder o dever do Estado de proteção do consumidor. *Migalhas*. Disponível em: <https://shorturl.at/eHNV9>. Acesso em: 16 abr. 2023; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Decreto 11.150/2022 e a miserabilidade no mínimo existencial. *Consultor Jurídico*. Disponível em: <https://shorturl.at/gFTUZ>. Acesso em: 16 abr. 2023; MARTINS, Fernando Rodrigues. Basicon – Nota Técnica: O Decreto 11.150/22 que regulamenta o mínimo existencial. *Consultor Jurídico*. Disponível em: <https://shorturl.at/emnDW>. Acesso em: 16 abr. 2023.

6. Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental 1005, proposta pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público e Arguição de Descumprimento de Preceito Fundamental 1006 proposta pela Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos.

Em 2015, com a edição da Medida Provisória 681, posteriormente convertida na Lei 13.172 de 21 de outubro de 2015, surgiu o *cartão de crédito consignado*. É um tipo de cartão de crédito, com a diferença de se poder consignar apenas um pequeno percentual na folha de pagamento do contratante: somente 5% do valor total devido. Ou seja, é preciso que o consumidor entenda que ele precisa pagar por boleto o restante da dívida, sob pena de, descontando-se apenas o valor mínimo da dívida, o restante permanecer devido e acumulado, com a incidência de juros do cartão de crédito rotativo.

Sobre essa intrincada espécie de contratação, Clarissa Costa de Lima e Rosângela Lunardelli Cavallazzi ressaltam:

O desconto mensal é, invariavelmente, da parcela mínima. O consumidor vai sucessivamente ampliando sua dívida, à medida que o aparente crédito com baixos juros torna-se impagável. Não tem o direito de escolha do pagamento integral e o desconto ocorre no pagamento do valor mínimo da fatura do cartão, sendo o saldo adicionado à fatura do próximo mês e, neste caso, com o acréscimo dos juros do crédito rotativo.<sup>7</sup>

O desconto mensal da parcela mínima leva, conseqüentemente, à adição dos mais altos juros do crédito rotativo. Como exemplo, no final do ano de 2002, a taxa de juros do rotativo chegou a 409,3%.<sup>8</sup> Na conclusão das autoras, “a modalidade cartão de crédito consignado resulta em uma prisão para o consumidor”,<sup>9</sup> pois é “uma dívida que nunca se paga”.<sup>10</sup>

No didático exemplo de Luciola Fabrete Lopes Nerilo:

O consumidor que autorizar a consignação em seu benefício para pagar cartão de crédito terá, mensalmente, o desconto em folha de um valor que equivalha ao que for possível dentro de sua margem consignável. Por exemplo: se a fatura do cartão de crédito do aposentado “X” neste mês foi de R\$ 350,00, e sua margem consignável lhe permite que o desconto seja de apenas R\$ 200,00, restarão, para o mês seguinte os outros R\$ 150,00, sobre os quais incidem os nada módicos juros de cartão de crédito!<sup>11</sup>

7. LIMA, Clarissa Costa de; CAVALLAZZI, Rosângela Lu Nardelli. O retrocesso desmedido da Medida Provisória 1.106, de 17 de março de 2022, e a precarização da proteção do consumidor idoso. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 141. ano 31. p. 437-442. São Paulo: Ed. RT, p. 2, maio/jun. 2022.
8. CARLA, Joyce. *Crédito rotativo*: entenda como funciona e quais os riscos. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/ecred/blog/credito-rotativo-como-funciona/>. Acesso em: 09 mar. 2023.
9. LIMA, Clarissa Costa de; CAVALLAZZI, Rosângela Lu Nardelli. O retrocesso desmedido da Medida Provisória 1.106, de 17 de março de 2022, e a precarização da proteção do consumidor idoso. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, v. 141. ano 31. p. 2, maio/jun. 2022.
10. LIMA, Clarissa Costa de; CAVALLAZZI, Rosângela Lu Nardelli. O retrocesso desmedido da Medida Provisória 1.106, de 17 de março de 2022, e a precarização da proteção do consumidor idoso. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, v. 141. ano 31. p. 2, maio/jun. 2022.
11. NERILO, Luciola Fabrete Lopes. As fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, v. 109. ano 31. p. 2, jan./fev. 2017. Outro didático exemplo: “Nesse contexto, exemplificativamente, se o consumidor, no final do mês, encontra-se sem dinheiro, e precisa urgentemente de determinado medicamento, dirigir-se-á à farmácia e, lá, comprará à crédito o produto. Utilizado o cartão, no mês seguinte ser-lhe-á remetida fatura constando a discriminação dos débitos: (a) se quitada integralmente a fatura, quita-se a dívida para com o banco; (b) se não quitada ou quitada parcialmente, o saldo residual passará ao rotativo, com a incidência de pesada taxa de juros; e (c) se pago apenas o valor mínimo (ou seja, somente os juros da

Há, ainda, para os beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o denominado *cartão consignado de benefício*, previsto no parágrafo 5º do art. 6º da Lei 10.820/2003 e no inciso III do art. 3º da Instrução Normativa 138 de 10 de novembro de 2022. Trata-se, na verdade, de uma margem extra de consignação – mais 5% além do percentual para o cartão consignado e para o empréstimo consignado –, com a diferença da obrigação de oferecer auxílio funeral, seguro de vida com valor mínimo estipulado e descontos em farmácias conveniadas.

A principal problemática envolvendo a diferença entre as contratações ocorre quando o consumidor entende que “cartão de crédito consignado” e “crédito consignado” representam o mesmo tipo contratual, acreditando – ou sendo convencido de – que está diante de um tipo de empréstimo consignado, quando na verdade contratou esse complexo contrato envolvendo cartão de crédito. A situação jurídica e econômica se agrava ainda mais quando o consumidor entende que o desconto do que ele entendia como empréstimo consignado já está sendo realizado na conta e não verifica saldo devedor a pagar mediante boleto. Milton Rodrigo Gonçalves explica essa complexa situação:

Sinteticamente, a partir da adesão e da conseguinte instituição de RMC, a casa bancária deve remeter à residência do consumidor a tarjeta, que se encontrará dotada de limite de crédito. De posse do cartão, o consumidor poderá, se quiser, desbloqueá-lo, e, a partir de então, poderá, se assim entender, utilizá-lo regularmente.

[...]

O ponto central a ser, aqui, destacado é o seguinte: em grande parte dos casos concretos, o ‘saque’ via cartão de crédito consignado não é efetivado da forma como se descreveu – ou seja, não há a recepção da tarjeta, o seu conseguinte desbloqueio e, enfim, o saque em espécie, no caixa ou no terminal de autoatendimento. A operação é, no maior das vezes, operacionalizada mediante a subscrição de termo, no qual consta não só a adesão ao produto, mas, inclusive, o saque do limite do cartão, que é transferido via TED, de imediato, à conta corrente do consumidor. Em outras palavras, a adesão e o saque ocorrem concomitantemente; este, aliás, ocorre antes mesmo de o cartão de crédito consignado existir fisicamente.<sup>12</sup>

### 3. UM OLHAR SOBRE ALGUMAS DECISÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Um exame inicial de como o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro vem tratando os casos de cartão de crédito consignado evidenciam a importância do problema.

1. operação), enfim, mantém-se o valor principal, financiando-o para o próximo mês – adianta-se, aqui, que, de modo geral, nos contratos de cartão de crédito consignado, o desconto efetivado no benefício do consumidor serve, única e exclusivamente, ao pagamento do valor mínimo das faturas, ou seja serve, tão somente, a quitar os juros” (GONÇALVES, Milton Rodrigo. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivado por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei 13.172/2015. *Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania*, Londrina, v. 4, n. 1, p. 64, 2019).
2. GONÇALVES, Milton Rodrigo. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivado por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei 13.172/2015. *Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania*, Londrina, v. 4, n. 1, p. 64, 2019.

No Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, somente nos três primeiros meses do ano, a segunda instância julgou 375 recursos envolvendo cartão de crédito consignado. O exame de alguns acórdãos das Câmaras de Direito Privado apontou algumas soluções interessantes e com fundamentos e efeitos diferentes entre si, conforme será demonstrado a seguir.

No primeiro caso, a autora afirma que contratou empréstimo consignado com o desconto do percentual mensal diretamente na sua folha de pagamento. No entanto, verificou nos seus contracheques que havia um desconto referente a “empréstimo sobre RMC”. Na primeira instância, entendeu-se que a instituição financeira não comprovou ter informado a autora das condições do negócio que contratava, violando o direito à informação. Observou-se, também, que a autora não realizou compras no cartão de crédito, e por isso não havia nenhuma fatura a ser quitada. Com base na falha da prestação de serviço e nos descontos considerados ilegítimos, houve a revisão da cláusula para aplicar a taxa de juros do contrato de empréstimo consignado, e a condenação à repetição do indébito dos valores pagos a maior e à indenização por dano moral.<sup>13</sup> Na segunda instância, entendeu-se que “a ré apresentou contrato sem qualquer relação com o objeto da presente demanda, não há como se entender pela ciência inequívoca da consumidora a respeito da natureza jurídica da avença celebrada entre as partes”, reformando-se apenas a parte do dano moral, por concluir-se que não houve violação a qualquer direito da personalidade.<sup>14</sup>

No segundo caso, a autora alega que solicitou à instituição financeira a celebração de contrato de empréstimo consignado, mas que, ao contrário do que desejava, fora celebrado contrato de cartão de crédito consignado. A julgadora de primeira instância entendeu que o contrato intitulado “Contrato de Cédula de Crédito Bancário” possuía termos e condições bastante claros e que a autora utilizava o cartão de crédito regularmente por meio de saque em dinheiro.<sup>15</sup> Entendeu, assim, que ela contratou cartão de crédito consignado.<sup>16</sup> No segundo grau de jurisdição, a 19ª Câmara de Direito Privado entendeu que os documentos dos autos demonstram que “as partes celebraram Contrato de Crédito Bancário, mas na modalidade crédito consignado, não havendo nele uma só referência a cartão de crédito e, tampouco, que haveria desconto de valor mínimo da fatura em contracheque”.<sup>17</sup> O relator enfatiza que o desconto será em folha, no valor e

13. TJRJ. 3ª Vara Cível da Comarca de Nova Iguaçu. Processo 0007792-51.2021.8.19.0038. Juíza Adriana Costa dos Santos, j. 10.06.2022.

14. TJRJ. 10ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0007792-51.2021.8.19.0038. Rel. Des. Antônio Carlos Arrabida Paes, julg. 23.03.2023.

15. TJRJ. 2ª Vara Cível da Comarca Regional de Campo Grande. Processo 0017157-16.2021.8.19.0205. Juíza Paula Regina Adorno Costa, julg. 18.11.2022.

16. “[...] A autora indiscutivelmente realizou um contrato de Cartão de Crédito, no qual reconhece a emissão de plástico (cartão) e o desconto em folha apenas do pagamento mínimo do cartão, cuja contratação foi reputada válida na forma da jurisprudência deste E. Tribunal, levantando o numerário pretendido a título de saque a crédito [...]”. TJRJ. 2ª Vara Cível da Comarca Regional de Campo Grande. Processo 0017157-16.2021.8.19.0205. Juíza Paula Regina Adorno Costa, julg. 18.11.2022.

17. TJRJ. 19ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0017157-16.2021.8.19.0205. Des. Rel. Werson Rêgo, julg. 16.03.2023 (grifou-se).

com os juros indicados na cláusula, o que, na sua visão, não permite a tutela do direito da autora, justamente porque o contrato celebrado pela autora foi justamente aquele que ela alegou ter celebrado.<sup>18</sup>

No caso seguinte, a autora alega que manifestou a vontade de contratar empréstimo consignado, mas foi surpreendida com a celebração de contrato de cartão de crédito consignado. O instrumento contratual assinado pela autora é denominado “Termo de Adesão/Autorização para Desconto em Folha Empréstimo Consignado e Cartão de Crédito”. Na primeira instância, entendeu-se que a autora concordou com a forma de pagamento escolhida pelo réu e que não houve irregularidade praticada pela instituição financeira.<sup>19</sup> No julgamento da Apelação Cível, houve a reforma da decisão de primeiro grau, por vários fundamentos: diante das opções a serem marcadas no instrumento contratual apresentado pelo réu, não se assinalou nem empréstimo, nem cartão de crédito. Consta a natureza da operação como empréstimo consignado, mas os juros e encargos são preenchidos na parte de cartão de crédito, o que, na visão do Relator, configura intenção de venda casada, com o objetivo de confundir a consumidora. Ressaltou-se que a requerente não efetuou compras, apenas saques. Assim, concluiu-se, por unanimidade, que a autora não teve a informação prévia e clara sobre o negócio jurídico que celebraria, nem tampouco as cláusulas contratuais apresentam a clareza necessária para o entendimento do cartão de crédito consignado. No entender da Câmara, configurou-se prática abusiva, por abusividade e lesividade ao consumidor. Concluiu-se, também, que se a autora soubesse que a obrigação seria praticamente insolúvel, jamais teria celebrado o negócio jurídico, configurando-se erro substancial. Anulou-se o negócio jurídico de cartão de crédito consignado, mantendo-se o dever de quitação dos valores emprestados e o recebimento de dano moral.<sup>20</sup>

No próximo julgado, o autor argumentou ter sido induzido a acreditar que contratava empréstimo consignado, mas foi surpreendido ao perceber que contratara cartão de crédito consignado atrelado ao empréstimo. Esse fato levou ao desconto do valor mínimo do crédito consignado mensalmente, fazendo com que o restante sofresse os juros do crédito rotativo. O juízo de primeira instância entendeu que no momento da contratação não foram observados os deveres correlatos à boa-fé de lealdade, transparência e informação por parte do réu, e por não existir ciência do autor sobre a cobrança do cartão que a ele foi imposto, considerou abusiva a cláusula que autoriza os descontos no pagamento mínimo do cartão de crédito consignado. Assim, entendeu-se que embora presente vício do consentimento, a melhor solução é a revisão das cláusulas contratuais. Embora conste da sentença que houve conversão para contrato de crédito consignado, entende-se que houve erro material, pois toda a fundamentação tende à conversão

18. TJRJ. 19ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0017157-16.2021.8.19.0205. Des. Rel. Werson Rêgo, julg. 16.03.2023 (grifou-se).

19. TJRJ. 5ª Vara Cível da Comarca de Campos dos Goytacazes. Processo 0028831-21.2017.8.19.0014. Juíza Lindalva Soares Silva, julg. 13.09.2022.

20. TJRJ. 7ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0028831-21.2017.8.19.0014. Des. Rel. Alcides da Fonseca Neto, julg. 16.03.2023.



para empréstimo consignado, tanto é que se determinou a aplicação dos juros médios publicados pelo BACEN para essa modalidade contratual.<sup>21</sup>

Em sede de apelação, entendeu-se que a instituição financeira violou o direito à informação e o próprio sistema de empréstimo consignado, por violar o limite da consignação. Por fornecer produto sem solicitação do consumidor, por prevalecer-se de sua fraqueza e ignorância, tendo em vista a sua idade, por exigir vantagem manifestamente excessiva, configura-se prática abusiva, reformando-se a sentença de primeira instância apenas para majorar o valor do dano moral.<sup>22</sup>

O contrário também acontece, e no caso que passa a ser examinado a contratação se deu por telefone. Em maio de 2018, por contato telefônico, a autora recebeu proposta de cartão de crédito típico, para eventual uso, aceitando-a. O problema é que o cartão de crédito nunca chegou ao seu domicílio, e em junho do mesmo ano, ao examinar o seu extrato bancário, percebeu que o réu depositou o valor de R\$3.166,00 na conta em que recebe a sua aposentadoria, ocorrendo descontos na sua folha de pagamento, como se a requerente houvesse contratado empréstimo consignado. Descobriu, também, a contratação de um seguro de vida que jamais havia requerido. O cartão de crédito jamais fora utilizado, tendo a autora depositado em juízo o valor que o réu transferiu para a sua conta.

Entendeu-se, assim, na primeira instância, pela falha na prestação de serviço, em razão de a autora não ter sido informada sobre todas as cláusulas do cartão que lhe foi oferecido, decretando-se a rescisão do contrato, a devolução simples dos valores descontados e dano moral.<sup>23</sup> Na segunda instância, a relatora entendeu que ainda que o réu tenha apresentado um “Termo de Adesão – Cartão de Crédito Consignado”, contratado na forma eletrônica, não logrou êxito em comprovar a regularidade da contratação, incidindo em falha na prestação de serviço, ressaltando-se que a autora jamais utilizou-se do valor transferido por TED e que, no momento em que tomou ciência da transferência, solicitou ao banco que realizasse o estorno, mas a financeira se negou a fazê-lo. Assim, reformou-se a sentença somente para condenar a devolução em dobro dos valores descontados.<sup>24</sup>

#### 4. NECESSIDADE DE SISTEMATIZAÇÃO DAS SOLUÇÕES PELA DOUTRINA

O Poder Judiciário fluminense vem enfrentando esse tormentoso problema com variados instrumentos disponíveis no ordenamento jurídico. Cabe à doutrina, portanto, sistematizar as soluções, de forma a garantir isonomia, coerência e uniformidade

21. TJRJ. 1ª Vara Cível da Comarca de São João de Meriti. Processo 0014424-79.2020.8.19.0054. Juíza Raquel Gouveia da Cunha, julg. 14.05.2021.

22. TJRJ. 27ª Câmara Cível. Apelação Cível 0014424-79.2020.8.19.0054. Rel. Des. Marcos Alcino de Azevedo Torres, julg. 06.10.2022.

23. TJRJ. 5ª Vara Cível da Comarca de Campos dos Goytacazes. Processo 0024448-92.2020.8.19.0014. Juiz Marco Antônio Novaes de Abreu, julg. 04.05.2022.

24. TJRJ. 18ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0024448-92.2020.8.19.0014. Des. Rel. Leila Santos Lopes, julg. 28.03.2023.

às sanções, para viabilizar o diálogo entre as normas de Direito do Consumidor e as normas de Direito Civil, tais como os defeitos do negócio jurídico, a distinção entre inexistência, anulabilidade e nulidade do negócio jurídico e os seus efeitos, as cláusulas e práticas abusivas, o dever de informar e o direito a ser informado, bem como a falha na prestação de serviços e a violação à prevenção do superendividamento.

A contratação de produtos e serviços envolvendo o consumidor perpassa por um elemento essencial: a informação. Em todos os julgados analisados, o papel da informação está destacado de várias formas: o consumidor não foi devidamente informado sobre o tipo contratual e os respectivos encargos que contratou, o instrumento contratual era dúbio, intrincado, impreciso, houve abuso da fraqueza e ignorância ou então o consumidor entendeu que contratava uma modalidade e na verdade contratava outra. A depender do caso, é possível configurar violação dos princípios e direitos básicos do consumidor, falha na prestação de serviços, publicidade enganosa, prática abusiva, violação dos dispositivos de prevenção ao superendividamento e defeitos do negócio jurídico. Para cada hipótese, há sanção específica.

A informação adequada e clara sobre bens ou serviços é um dos direitos considerados básicos do consumidor. Insere-se entre os princípios da Política Nacional de Relações de Consumo a “educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo”.<sup>25</sup> Faz parte, portanto, do que destaca Claudia Lima Marques, ao afirmar que “o consumidor foi identificado constitucionalmente (art. 48 do ADCT) como agente a ser necessariamente protegido de forma especial”.<sup>26</sup> O inciso III do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor prevê que é direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”, informações que devem estar acessíveis, também, para as pessoas com deficiência. Basta um minuto de pesquisa na *internet* para verificar que inúmeras financeiras oferecem “dinheiro fácil para negativados”, “empréstimo sem burocracia”, “dinheiro sem burocracia e na sua conta no mesmo dia”, “empréstimo *online* e rápido”, “dinheiro na hora e sem burocracia”, “empréstimo *online* e seguro”. Decerto, à medida que os meses passarem após a celebração do contrato, o consumidor verá que foi enganado: o dinheiro não é fácil, tampouco o contrato é seguro.

O direito fundamental à informação, que corresponde a um dever de informar, não é absoluto, sendo imprescindível a determinação de critérios ou parâmetros para o seu exercício, sem os quais a atividade no mercado de consumo tornar-se-ia inviável.<sup>27</sup>

25. Art. 4º, IV, da Lei 8.078/90.

26. MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Ed. RT, 2006, p. 175.

27. Nesse sentido, afirmam Gustavo Tepedino e Anderson Schreiber: “Estes deveres anexos, todavia, não incidem de forma ilimitada. Seria absurdo supor que a boa-fé objetiva criasse, por exemplo, um dever de informação apto a exigir de cada contratante esclarecimentos acerca de todos os aspectos da sua atividade econômica ou de sua vida privada. Assim, se é certo que o vendedor de um automóvel tem o dever – imposto pela boa-fé objetiva

Esses critérios devem servir de guia para o intérprete, diante da realidade em exame, flexíveis o suficiente para permitir a sensibilidade às circunstâncias relevantes do caso concreto, mas oferecendo segurança jurídica para garantir isonomia e previsibilidade das decisões. A análise desses parâmetros está inextricavelmente fundada na ligação entre a informação adequada e o princípio da boa-fé. Sob a ótica da boa-fé objetiva, o dever de informar é indicado como dever anexo ou lateral do contrato, pois é inviável o estabelecimento de confiança sem a adequada informação. O fornecimento da informação, na formação do contrato, é requisito para a lealdade na relação, pois viabiliza a formação da vontade, na medida em que oferece os elementos básicos para a decisão racional.<sup>28</sup>

Os deveres de informação adstringem as partes, segundo Antônio Manuel da Rocha e Menezes Cordeiro “à prestação de todos os esclarecimentos necessários à conclusão honesta do contrato. [...] Podem ser violados por ação, portanto com indicações inexactas, como por omissão, pelo silêncio face a elementos que a contraparte tinha interesse objetivo em conhecer”.<sup>29</sup> Tomada a informação como elemento que assegura uma decisão racional de contratar e, por conseguinte, garante o livre exercício da liberdade de contratar, a instituição financeira tem o dever de informação, que se intensifica e se modifica conforme a situação concreta em que se encontra o consumidor. Tratando-se de consumidor, em especial em casos de grande vulnerabilidade, o dever de esclarecimento se qualifica e não pode ser suprido apenas pela quantidade de informação, que, em excesso, pode mesmo prejudicar o processo decisório.

A falha na prestação de serviço pode ser caracterizada nos contratos de concessão de crédito justamente por falta de informação clara e adequada, com base no art. 14 da Lei 8.078/90. Afirma-se que “o dispositivo responsabiliza os prestadores de serviços pelos *defeitos extrínsecos* quando os respectivos contratos de prestação de serviços ou os meios publicitários não prestam informações claras e precisas a respeito da fruição”.<sup>30</sup>

A ausência ou a forma de transmissão da informação pode caracterizar, dependendo do contexto, publicidade enganosa por ação ou por omissão. Claudia Lima Marques define publicidade, no âmbito de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, como “toda informação ou comunicação difundida com o fim direto ou indireto de promo-

– de informar o comprador acerca dos defeitos do veículo não tem, por certo, o dever de prestar ao comprador esclarecimentos sobre sua preferência partidária, sua vida familiar ou seus hábitos cotidianos. Um dever de informação assim concebido mostrar-se-ia não apenas exagerado, mas também irreal, porque seu cumprimento seria, na prática, impossível tendo em vista a amplitude do campo de informações. Faz-se necessário, portanto, identificar o critério que determina os limites do dever de informação e dos demais deveres anexos, sob pena de inviabilizar a própria aplicação da cláusula geral de boa-fé”. (TEPEDINO, Gustavo; e SCHREIBER, Anderson. Os efeitos da Constituição em relação à cláusula da boa-fé no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 23, p. 146, 2003).

28. Sobre o tema, seja consentido remeter a KONDER, Cíntia Muniz de Souza. A adequação da informação na concessão de crédito. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 136, p. 91-117, 2021.

29. CORDEIRO, Antônio Manuel da Rocha e Menezes. *Da boa fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001, p. 583.

30. DENARI, Zelmo. Capítulo IV. Da qualidade de produtos e serviços, da prevenção dos danos e da reparação dos danos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*. comentado pelos autores do anteprojeto. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2011, p. 174.

ver, junto aos consumidores, a aquisição de um produto ou a utilização de um serviço, qualquer que seja o local ou o meio de comunicação utilizado”.<sup>31</sup> A publicidade se torna enganosa, nos termos do art. 37 da Lei 8.078 /90, sempre que qualquer modalidade de informação ou comunicação for falsa ou parcialmente falsa, ou por qualquer outro modo, podendo ocorrer por ação – ao se afirmar, por exemplo, que o consumidor fará empréstimo consignado, quando na verdade se embutirá na contratação do empréstimo cartão de crédito consignado, ou mesmo se contratará cartão de crédito consignado em vez da modalidade de empréstimo consignado – ou por omissão, quando se deixa de informar dado essencial do produto ou serviço, hábil a induzir em erro o consumidor a respeito de quaisquer dados acerca destes.

Sob a perspectiva do Código Civil, se há engano na contratação, a solução envolve os defeitos ou vícios da vontade, também denominado vícios do consentimento, que ocorrem no exato instante da celebração do negócio jurídico, notadamente o erro e o dolo. Assim, a questão que se coloca, naturalmente, é: quando o contrato foi celebrado, o consumidor estava ciente de que o que celebrava era, de fato, um contrato de cartão de crédito consignado, com taxas de juros e condições bastante diferentes do contrato de empréstimo consignado? Em caso negativo, o negócio jurídico é defeituoso, viciado. Duas possibilidades se apresentam: ou ele se enganou espontaneamente ou foi enganado.

Se é o próprio consumidor que se engana sobre o tipo de contrato que celebra, pode ser caracterizado erro. Conforme Caio Mario da Silva Pereira “Quando o agente, por desconhecimento ou falso conhecimento das circunstâncias fáticas, age de um modo que não seria a sua vontade, se conhecesse a verdadeira situação, diz-se que procede com erro”.<sup>32</sup> Dessa forma, se em razão das circunstâncias o consumidor entende de modo errado o tipo de contrato que celebra, presentes os requisitos do erro, o contrato pode ser invalidado.

Por outro lado, se o preposto da instituição financeira, por ato comissivo ou omissivo induziu o consumidor a erro, estará presente o dolo. Segundo Pontes de Miranda, “Dolo, causa de não validade dos atos jurídicos, é o ato, positivo ou negativo, com que, conscientemente, se induz, se mantém, ou se confirma outrem em representação errônea”.<sup>33</sup> Dessa forma, se o preposto do banco atua de forma comissiva – por exemplo – informando ao consumidor dados que não são verdadeiros sobre o tipo de contrato ou outras características que são determinantes para a contratação, caracteriza-se o dolo. Se tais informações são omitidas pelo preposto ou se este sabe que o consumidor tem as informações erradas – por exemplo, se o consumidor acredita que o contrato que celebrará é de empréstimo consignado e não percebe que é um contrato de cartão de crédito consignado, ou um contrato que compreende empréstimo e cartão de crédito –

31. MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Ed. RT, 2006, p. 528.

32. PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. 27. ed. Atual. Maria Celina Bodin de Moraes. Rio de Janeiro: Forense, 2014, v. 1, p. 434.

33. MIRANDA, Francisco Cavalcanti Pontes de. *Tratado de direito privado*. 2. ed. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954, t. IV, p. 326.

com essa ciência, o preposto tem o dever legal de esclarecê-lo. Se não o faz, o contrato é viciado por dolo por omissão, na forma do art. 147 do Código Civil.

Diante de todas essas possibilidades de tutela jurídica é importante verificar as sanções que podem decorrer de cada tese que pode ser arguida perante o Poder Judiciário.

A falha na prestação de serviços, inclusive por informações inadequadas, prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, atrai a obrigação de reparação dos danos suportados pelo consumidor. A violação de direitos básicos, a publicidade enganosa e as práticas abusivas são consideradas antijurídicas. Tal fato pode atrair ações individuais e coletivas.

Diante da nova redação dada ao Código de Defesa do Consumidor pela Lei 14.181 de 2021, a falta de informações adequadas acerca do contrato de crédito consignado que se está a celebrar pode ensejar a violação dos dispositivos de prevenção ao superendividamento previstos no art. 54-B, 54-C e 54-D, atraindo, por decisão judicial, a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização.

Vale ressaltar, por fim, a diferença das espécies de invalidade. A nulidade, também denominada nulidade absoluta, é considerada a categoria mais grave de invalidade. Por isso, pode ser arguida a qualquer tempo e em qualquer grau de jurisdição. Diante de uma hipótese de nulidade, deve o juiz reconhecê-la de ofício. Afirma-se que a nulidade “é a declaração legal de que a determinados atos jurídicos se não prendem os efeitos produzidos pelos atos semelhantes”.<sup>34</sup> Diferente é a sanção de anulabilidade ou nulidade relativa. Considerada categoria menos grave de invalidade, depende de requerimento do interessado, por isso não pode ser reconhecida *ex officio*. Diferentemente do ato nulo, o ato anulável pode ser ratificado e é convalidado pelo passar do tempo. O interessado tem prazo para arguir a anulabilidade perante o Poder Judiciário, sob pena de decadência ou caducidade. De acordo com Caio Mario da Silva Pereira, sobre a anulabilidade, “nela não se vislumbra o interesse público, porém a mera conveniência das partes, já que na sua instituição o legislador visa à proteção dos interesses privados”.<sup>35</sup>

## 5. CONCLUSÃO

A trajetória percorrida até aqui indica que se está diante de uma era de democratização do crédito, com várias espécies de contratação, inclusive do chamado “crédito consignado”. Dentre as possibilidades de contratação, destacam-se o empréstimo consignado e o cartão de crédito consignado. Para os aposentados e pensionistas do INSS, acumula-se uma terceira espécie, o cartão consignado de benefício.

34. BEVILAQUA, Clovis. *Teoria Geral do Direito Civil*. 2. ed. rev. e atual. por Prof. Caio Mario da Silva Pereira. Rio de Janeiro: F. Alves, 1976, p. 257.

35. PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. 27. ed. Atual. Maria Celina Bodin de Moraes. Rio de Janeiro: Forense, 2014, v. 1, p. 434.

Os principais problemas verificados com as contratações envolvendo cartão de crédito consignado, principalmente no âmbito das Câmaras de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro são voltados ao desconhecimento da contratação em si, de entender que se está contratando empréstimo consignado, quando na verdade se contrata cartão de crédito consignado, ou mesmo se contrata os dois, bem como os detalhes desse tipo de contratação. As consequências dessa falta de informação, como se viu, são nefastas: além de causa do superendividamento, pode acarretar inúmeras violações de direitos do consumidor, principalmente aqueles relacionados à informação adequada e à boa-fé contratual.

Casos como esses não são de fácil interpretação, pois ninguém, além do consumidor e do preposto presenciaram o momento da contratação. É certo que alguns julgadores têm utilizado a análise da linguagem dos formulários preenchidos pelo consumidor ao aderir ao contrato. Outros, verificam se o consumidor se comportou como alguém que contratou um cartão de crédito, ao examinar se efetivamente realizou compras, utilizando-se da tarjeta, para definir se o contrato celebrado foi o de empréstimo consignado ou o de cartão de crédito consignado. São várias as situações e inúmeras as possibilidades de interpretação.

A instrução do processo na primeira instância e a realização da audiência de instrução e julgamento é imprescindível para que o julgador possa, por meio do depoimento pessoal do autor e do réu, bem como, se for o caso, o depoimento das testemunhas, determinar se houve engano e violação do dever de informar na contratação. A prova produzida no juízo de primeiro grau, que pode ter o contato com as partes, pode ajudar a revelar como se deu a formação do contrato e a presença ou não de defeitos e violação de direitos.

## REFERÊNCIAS

- BAUMAN, Zygmunt. *Vida a crédito: conversas com Citali Rovirosa-Madrazo*. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.
- BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Superendividamento e Direito do Consumo: relatório brasileiro. In: FROMONT, Michel; FRISON-ROCHE, Marie-Anne; COSTA, Thales Morais da; CERQUEIRA, Gustavo; GRAEFF, Bibiana; VILARINO, Tanísia Martini (Org.). *Direito francês e direito brasileiro: perspectivas nacionais e comparadas*. São Paulo: Saraiva, 2017.
- BEVILAQUA, Clovis. *Teoria Geral do Direito Civil*. 2. ed. rev. e atual. por Prof. Caio Mario da Silva Pereira. Rio de Janeiro: F. Alves, 1976.
- CARLA, Joyce. *Crédito rotativo: entenda como funciona e quais os riscos*. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/ecred/blog/credito-rotativo-como-funcional/>. Acesso em: 09 mar. 2023.
- CORDEIRO, António Manuel da Rocha e Menezes. *Da boa fé no Direito Civil*. Coimbra: Almedina, 2001.
- DENARI, Zelmo. Capítulo IV. Da qualidade de produtos e serviços, da prevenção dos danos e da reparação dos danos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2011.
- FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Decreto 11.150/2022 e a miserabilidade no mínimo existencial. *Consultor Jurídico*. Disponível em: <https://shorturl.at/gFTUZ>. Acesso em: 16 abr. 2023.

- GONÇALVES, Milton Rodrigo. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivado por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei 13.172/2015. *Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania*, Londrina, v. 4, n. 1, p. 64. 2019.
- KONDER, Cíntia Muniz de Souza. A adequação da informação na concessão de crédito. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 136, p. 91-117, 2021.
- LIMA, Clarissa Costa de; CAVALLAZZI, Rosângela Lu Nardelli. O retrocesso desmedido da Medida Provisória 1.106, de 17 de março de 2022, e a precarização da proteção do consumidor idoso. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, v. 141. ano 31. p. 437-442. maio/jun. 2022.
- MARQUES, Claudia Lima. Decreto 11.150/22: a inconstitucional tentativa de esvaziar a lei 14.181/21 e retroceder o dever do Estado de proteção do consumidor. *Migalhas*. Disponível em: <https://shorturl.at/eHNV9>. Acesso em: 16 abr. 2023.
- MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Ed. RT, 2006.
- MARTINS, Fernando Rodrigues. Basilcon – Nota Técnica: O Decreto 11.150/22 que regulamenta o mínimo existencial. *Consultor Jurídico*. Disponível em: <https://shorturl.at/emnDW>. Acesso em: 16 abr. 2023.
- MIRANDA, Francisco Cavalcanti Pontes de. *Tratado de direito privado*. 2. ed. Rio de Janeiro: Borsoi, 1954. t. IV.
- MORA, Mônica. *A evolução do crédito no Brasil*. Rio de Janeiro, IPEA, 2014.
- NERILO, Lucíola Fabrete Lopes. As fraudes e abusividades contra o consumidor idoso nos empréstimos consignados e as medidas de proteção que devem ser adotadas para coibi-las. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, v. 109. ano 31. p. 397-421. jan./fev. 2017.
- PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. 27. ed. Atual. Maria Celina Bodin de Moraes. Rio de Janeiro: Forense, 2014. v. 1.
- RIBEIRO, Rodrigo Fernandes; LARA, Ricardo. O endividamento da classe trabalhadora no Brasil e o capitalismo manipulatório. *Revista Serviço Social e Sociedade*, n. 126, p. 340-359, maio/ago. 2016.
- TEPEDINO, Gustavo; e SCHREIBER, Anderson. Os efeitos da Constituição em relação à cláusula da boa-fé no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. *Revista da EMERJ*, v. 6, n. 23, 2003.
- TJ RJ. 3ª Vara Cível da Comarca de Nova Iguaçu. Processo 0007792-51.2021.8.19.0038. Juíza Adriana Costa dos Santos, j. 10.06.2022.
- TJ RJ. 10ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0007792-51.2021.8.19.0038. Rel. Des. Antônio Carlos Arrabida Paes, julg. 23.03.2023.
- TJ RJ. 2ª Vara Cível da Comarca Regional de Campo Grande. Processo 0017157-16.2021.8.19.0205. Juíza Paula Regina Adorno Costa, julg. 18.11.2022.
- TJ RJ. 2ª Vara Cível da Comarca Regional de Campo Grande. Processo 0017157-16.2021.8.19.0205. Juíza Paula Regina Adorno Costa, julg. 18.11.2022.
- TJ RJ. 19ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0017157-16.2021.8.19.0205. Des. Rel. Werson Rêgo, julg. 16.03.2023.
- TJ RJ. 19ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0017157-16.2021.8.19.0205. Des. Rel. Werson Rêgo, julg. 16.03.2023.
- TJ RJ. 5ª Vara Cível da Comarca de Campos dos Goytacazes. Processo 0028831-21.2017.8.19.0014. Juíza Lindalva Soares Silva, julg. 13.09.2022.
- TJ RJ. 7ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0028831-21.2017.8.19.0014. Des. Rel. Alcides da Fonseca Neto, julg. 16.03.2023.

- TJ RJ. 1ª Vara Cível da Comarca de São João de Meriti. Processo 0014424-79.2020.8.19.0054. Juíza Raquel Gouveia da Cunha, julg. 14.05.2021.
- TJ RJ. 27ª Câmara Cível. Apelação Cível 0014424-79.2020.8.19.0054. Rel. Des. Marcos Alcino de Azevedo Torres, julg. 06.10.2022.
- TJ RJ. 5ª Vara Cível da Comarca de Campos dos Goytacazes. Processo 0024448-92.2020.8.19.0014. Juiz Marco Antônio Novaes de Abreu, julg. 04.05.2022.
- TJ RJ. 18ª Câmara de Direito Privado. Apelação Cível 0024448-92.2020.8.19.0014. Des. Rel. Leila Santos Lopes, julg. 28.03.2023.