

QUANDO A DÍVIDA ATINGE A VIDA

A Lei do Superendividamento e a proteção da dignidade no
Direito do Consumidor brasileiro



Marcelo José Hanauer

QUANDO A DÍVIDA ATINGE A VIDA

A Lei do Superendividamento e a proteção da dignidade no
Direito do Consumidor brasileiro



Marcelo José Hanauer

Copyrights do texto - Autores e Autoras

Direitos de Edição Reservados à Editora Terried

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.



O conteúdo dos capítulos apresentados nesta obra são de inteira responsabilidade d@s autor@s, não representando necessariamente a opinião da Editora.

Permitimos a reprodução parcial ou total desta obra, considerado que seja citada a fonte e a autoria, além de respeitar a Licença Creative Commons indicada.

Conselho Editorial

Adilson Cristiano Habowski - ***Currículo Lattes***

Adilson Tadeu Basquerote Silva - ***Currículo Lattes***

Alexandre Carvalho de Andrade - ***Currículo Lattes***

Anísio Batista Pereira - ***Currículo Lattes***

Celso Gabatz - ***Currículo Lattes***

Cristiano Cunha Costa - ***Currículo Lattes***

Denise Santos Da Cruz - ***Currículo Lattes***

Emily Verônica Rosa da Silva Feijó - ***Currículo Lattes***

Fabiano Custódio de Oliveira - ***Currículo Lattes***

Fernanda Monteiro Barreto Camargo - ***Currículo Lattes***

Fredi dos Santos Bento - ***Currículo Lattes***

Guilherme Mendes Tomaz dos Santos - ***Currículo Lattes***

Humberto Costa - ***Currículo Lattes***

Leandro Antônio dos Santos - ***Currículo Lattes***

Lourenço Resende da Costa - ***Currículo Lattes***

Marcos Pereira dos Santos - ***Currículo Lattes***

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Quando a Dívida Atinge a Vida. A Lei do Superendividamento e a proteção da dignidade no Direito do Consumidor brasileiro. Marcelo José Hanauer (Autor) -- Alegrete, RS : Editora Terried, 2026.

PDF

ISBN. 978-65-83367-83-9

1. Educação

24-225451

CDD-918.17

Índices para catálogo sistemático:

1. Educação 90.14
2. Ensino 90.9



www.terried.com

contato@terried.com

APRESENTAÇÃO

Escrevo este livro movido pela convicção de que o endividamento, quando atinge determinado limiar, deixa de ser um dado econômico ou jurídico ordinário e passa a incidir diretamente sobre a própria vida. O superendividamento não se expressa apenas em números, contratos ou prestações em atraso; ele se materializa na compressão do cotidiano, na perda de escolhas, no adoecimento físico e psíquico, no tensionamento das relações familiares e na exclusão progressiva do espaço social. É a partir dessa compreensão — densa, concreta e profundamente humana — que esta obra se estrutura.

A Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, surge em um momento histórico no qual o crédito se tornou um elemento central da organização da vida social. A promessa de autonomia, inclusão e antecipação de projetos convive, de forma paradoxal, com práticas agressivas de mercado, assimetrias informacionais e vulnerabilidades estruturais que tornam previsível o colapso financeiro de milhões de consumidores. Este livro parte do reconhecimento de que o superendividamento não pode ser explicado por leituras moralizantes ou individualizantes; trata-se de um fenômeno estrutural, produzido na intersecção entre financeirização da vida cotidiana, desigualdades socioeconômicas persistentes e insuficiências regulatórias.

Ao longo das páginas que seguem, proponho uma análise crítica e interdisciplinar da Lei do Superendividamento, compreendendo-a não apenas como uma reforma pontual do Código de Defesa do Consumidor, mas como uma inflexão paradigmática no modo como o Direito passa a tratar o crédito, a dívida e a própria autonomia do consumidor. A centralidade conferida à dignidade da pessoa humana, ao mínimo existencial e ao paradigma do crédito responsável revela um deslocamento normativo relevante: pagar dívidas não pode significar a negação das condições mínimas de existência, nem a captura integral da renda necessária à vida.

Este trabalho dialoga com produções do Direito, da Psicologia, da Economia e da Sociologia para sustentar que o superendividamento é um fenômeno complexo, atravessado por dimensões jurídicas, econômicas e psicossociais.

Ao fazê-lo, busco evitar reducionismos conceituais e oferecer uma leitura que reconheça a vulnerabilidade como categoria estruturante, capaz de iluminar as responsabilidades compartilhadas entre consumidores, mercado e Estado. A autonomia contratual, aqui, é repensada em chave relacional, afastando a ficção de escolhas plenamente livres em contextos marcados por opacidade, persuasão e desigualdade.

A relevância desta obra se ancora, sobretudo, em seu compromisso com a vida concreta. Discutir superendividamento é discutir cidadania econômica, acesso à justiça e pertencimento social. A Lei nº 14.181/2021 inaugura instrumentos importantes de prevenção e tratamento, como a repactuação de dívidas orientada pela preservação do mínimo existencial, mas sua efetividade depende de interpretação sensível, implementação institucional consistente e articulação com políticas públicas mais amplas. Este livro não pretende oferecer respostas definitivas, mas contribuir para o amadurecimento crítico do debate, apontando limites, potencialidades e desafios que se colocam no caminho de uma proteção efetiva do consumidor superendividado.

Por fim, esta obra é também um convite à reflexão ética sobre o papel do Direito em sociedades altamente endividadas. Ao analisar quando a dívida deixa de ser um compromisso legítimo e passa a operar como mecanismo de exclusão, afirmo a necessidade de um Direito do Consumidor comprometido não apenas com o equilíbrio contratual, mas com a preservação da dignidade e da possibilidade de recomeço. Se este livro conseguir ampliar o olhar sobre o superendividamento — retirando-o do campo da culpa e reinscrevendo-o no campo da justiça social —, terá cumprido seu propósito fundamental.

Marcelo José Hanauer
Professor e Pesquisador

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
------------------------	----------

CAPÍTULO 1

A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO COMO RESPOSTA ESTRUTURAL À CRISE DO CRÉDITO E DA DIGNIDADE DO CONSUMIDOR NO BRASIL.....	10
--	-----------

CAPÍTULO 2

EIXO 1 – FUNDAMENTOS TEÓRICOS, CONCEITUAIS E EPISTEMOLÓGICOS DO SUPERENDIVIDAMENTO.....	16
--	-----------

CAPÍTULO 3

EIXO 2 – MERCADO DE CRÉDITO, PRÁTICAS ECONÔMICAS E FINANCEIRIZAÇÃO.....	35
--	-----------

CAPÍTULO 4

EIXO 3 – VULNERABILIDADES, DESIGUALDADES E GRUPOS HIPERVULNERÁVEIS.....	58
--	-----------

CAPÍTULO 5

EIXO 4 – PROCEDIMENTOS JURÍDICOS, ACESSO À JUSTIÇA E EFETIVIDADE DA LEI.....	79
---	-----------

CAPÍTULO 6

EIXO 5 – EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO, PREVENÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS.....	104
--	------------

CAPÍTULO 7

EIXO 6 – PERSPECTIVAS FUTURAS, CRÍTICAS E INOVAÇÃO CIENTÍFICA.....	118
---	------------

CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	126
----------------------------------	------------

REFERÊNCIAS.....	130
-------------------------	------------

INTRODUÇÃO

A intensificação do acesso ao crédito nas últimas décadas consolidou-se como elemento central da vida econômica e social no Brasil, produzindo um cenário ambíguo no qual a ampliação das possibilidades de consumo e de antecipação de projetos de vida passou a coexistir com processos recorrentes de endividamento excessivo e vulnerabilização social. A literatura brasileira tem indicado que o superendividamento não pode ser adequadamente compreendido como simples inadimplência ou falha individual, mas como fenômeno estrutural associado à financeirização da vida cotidiana, às assimetrias informacionais do mercado de crédito, às práticas agressivas de oferta e às condições socioeconômicas marcadas por instabilidade e desigualdade, exigindo, portanto, uma leitura que ultrapasse a lógica estritamente contratual (Júnior, 2015; Verbicaro; Nunes, 2019; Lucas; Hansel; Patel, 2023).

Nesse contexto, a promulgação da Lei nº 14.181/2021 insere-se como resposta normativa a um vazio regulatório historicamente identificado no ordenamento jurídico brasileiro, que, até então, mostrava-se insuficiente para prevenir a concessão irresponsável de crédito e para tratar de forma integrada situações de múltiplas dívidas de consumo. Embora o Código de Defesa do Consumidor já consagrasse princípios como a boa-fé objetiva e o dever de informação, faltavam instrumentos específicos capazes de enfrentar o superendividamento em sua complexidade social e humana, especialmente diante de modelos tradicionais de insolvência civil pouco sensíveis à preservação do mínimo existencial e à necessidade de reinserção econômica do devedor de boa-fé (Marques; Lima; Vial, s.d.; Brasil, 2021).

A partir dessa constatação, a Lei do Superendividamento passa a ser compreendida, neste estudo, como expressão de uma inflexão paradigmática no Direito do Consumidor, ao deslocar o foco da responsabilização individual para a proteção da dignidade da pessoa humana em sociedades altamente endividadas. Ao reconhecer juridicamente que o pagamento das dívidas não pode comprometer as condições mínimas de existência, a legislação aproxima o crédito ao consumo do campo dos direitos fundamentais, evidenciando que a captura

integral da renda por obrigações financeiras produz efeitos que extrapolam o patrimônio e atingem diretamente a saúde física e mental, as relações familiares e a participação social do consumidor (Pérez-Nebra et al., 2020; Silva; Silva, 2025).

Nesse horizonte, o paradigma do crédito responsável assume centralidade analítica, ao tensionar a compreensão clássica da autonomia da vontade e ao evidenciar que a liberdade contratual, em mercados marcados por assimetrias técnicas e informacionais, tende a operar de forma meramente formal. A ampliação dos deveres de informação, transparência e lealdade impostos aos fornecedores sugere uma reconfiguração da autonomia como autonomia relacional, na qual a responsabilidade pela prevenção do superendividamento passa a ser compartilhada entre consumidor, mercado e Estado, reconhecendo a previsibilidade social do risco de endividamento excessivo (FGV Direito Rio, 2021; Miragem, 2021).

A proposta deste estudo consiste, portanto, em analisar a Lei nº 14.181/2021 a partir de uma perspectiva crítica e interdisciplinar, buscando articular seus fundamentos teóricos, seus pressupostos normativos e seus potenciais efeitos sociais. Ao dialogar com produções do Direito, da Psicologia, da Economia e da Sociologia, pretende-se compreender o superendividamento como fenômeno complexo, atravessado por dimensões econômicas, psicossociais e institucionais, evitando leituras moralizantes e reducionistas que tendem a obscurecer suas causas estruturais (Pérez-Nebra et al., 2020; Lucas; Hansel; Patel, 2023).

Justifica-se a realização deste estudo pela relevância social e jurídica do tema em um contexto de crises econômicas sucessivas e aprofundamento das desigualdades, no qual milhões de consumidores permanecem expostos a ciclos persistentes de endividamento. Ao problematizar os limites e as potencialidades da Lei do Superendividamento, a pesquisa busca contribuir para o amadurecimento teórico do Direito do Consumidor contemporâneo e para a construção de respostas institucionais mais sensíveis à proteção da vida digna, reconhecendo que a efetividade da norma depende não apenas de sua existência formal, mas de sua interpretação, implementação e articulação com políticas públicas mais amplas de proteção social e acesso à justiça (CNJ, 2022; Tajra; Holanda, 2023).

CAPÍTULO 1

A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO COMO RESPOSTA ESTRUTURAL À CRISE DO CRÉDITO E DA DIGNIDADE DO CONSUMIDOR NO BRASIL

A criação da Lei Federal nº 14.181/2021 inscreve-se em um contexto histórico marcado pela consolidação do crédito como elemento central da vida econômica e social no Brasil e, simultaneamente, pela intensificação de processos de vulnerabilização dos consumidores. Nas últimas décadas, o acesso ampliado ao crédito, impulsionado por inovações tecnológicas, financeirização do cotidiano e estratégias agressivas de mercado, produziu um cenário ambíguo: se, por um lado, permitiu inclusão no consumo e antecipação de projetos de vida, por outro, expôs parcelas significativas da população a ciclos persistentes de endividamento, frequentemente incompatíveis com a preservação de condições mínimas de existência digna. A literatura científica brasileira passou a identificar o superendividamento não como simples inadimplência ou falha individual, mas como fenômeno estrutural, decorrente da combinação entre assimetrias informacionais, práticas abusivas de oferta de crédito, vulnerabilidades socioeconômicas e eventos imprevisíveis da vida, como desemprego, adoecimento e rupturas familiares (JÚNIOR, 2015; LUCAS; HANSEL; PATEL, 2023).

Antes da edição da Lei nº 14.181/2021, o ordenamento jurídico brasileiro mostrava-se fragmentado e insuficiente para enfrentar o problema em sua complexidade. O Código de Defesa do Consumidor, embora consagrasse princípios fundamentais como a boa-fé objetiva, o dever de informação e a proteção contra práticas abusivas, não dispunha de instrumentos específicos para prevenir a concessão irresponsável de crédito nem para tratar situações de múltiplas dívidas de forma integrada. A insolvência civil, prevista no Código de Processo Civil, revelava-se inadequada à realidade do consumidor médio, pois operava sob uma lógica patrimonialista e estigmatizante, pouco sensível à noção de mínimo existencial e à necessidade de reinserção social e econômica do deve-

dor (MARQUES; LIMA; VIAL, s.d.). Esse vazio normativo produzia soluções pulverizadas, baseadas em negociações assimétricas e ações judiciais isoladas, que frequentemente agravavam a exclusão financeira e social do consumidor superendividado.

A necessidade de uma legislação específica tornou-se ainda mais evidente diante do reconhecimento de que o superendividamento compromete direitos fundamentais. Estudos jurídicos e interdisciplinares demonstram que a impossibilidade de honrar dívidas sem sacrificar despesas essenciais afeta diretamente a dignidade da pessoa humana, a saúde física e mental, as relações familiares e a participação econômica e social do indivíduo (PÉREZ-NEBRA et al., 2020). Nessa perspectiva, o superendividamento configura-se como uma forma contemporânea de exclusão, na qual o acesso ao crédito, longe de promover autonomia, passa a capturar rendas futuras e a restringir drasticamente as possibilidades de escolha do consumidor. Grupos específicos, como os idosos, revelam-se particularmente expostos a esse processo, seja pela oferta reiterada de crédito consignado, seja pelo assédio de consumo e pela exploração de fragilidades cognitivas ou informacionais, o que motivou, inclusive, alterações no Estatuto do Idoso promovidas pela Lei nº 14.181/2021 (TAJRA; HOLANDA, 2023).

É nesse cenário que a Lei do Superendividamento emerge como resposta legislativa de natureza estrutural, ao introduzir no Código de Defesa do Consumidor uma lógica articulada de prevenção e tratamento. Do ponto de vista preventivo, a lei reforça o paradigma do crédito responsável, ampliando os deveres de informação, transparência e lealdade na oferta de produtos financeiros, com o objetivo de reduzir práticas que induzem o consumidor ao endividamento excessivo e irrefletido. Tal movimento dialoga com a compreensão, consolidada na literatura, de que a vulnerabilidade do consumidor não é apenas econômica, mas também técnica e informacional, exigindo uma atuação mais ativa do fornecedor na avaliação da capacidade de pagamento e na comunicação dos riscos envolvidos na contratação (BRASIL, 2021; FGV DIREITO RIO, 2021).

No plano do tratamento, a principal inovação da Lei nº 14.181/2021 reside na institucionalização de um procedimento de repactuação de dívidas, orien-

tado pela preservação do mínimo existencial e pela busca de soluções conciliadas com o conjunto de credores. Ao reconhecer juridicamente o conceito de superendividamento e ao criar um espaço procedimental para a reorganização das dívidas de consumo, a lei rompe com a lógica punitiva que historicamente marcou o tratamento do devedor e aproxima o sistema brasileiro de modelos internacionais que privilegiam o chamado “recomeço econômico”, sem afastar os princípios da boa-fé e da responsabilidade (GONÇALVES, 2025; SILVA; SILVA, 2025). Essa mudança de paradigma sinaliza que o objetivo do direito do consumidor não é apenas assegurar o cumprimento das obrigações, mas também garantir que o endividamento não inviabilize a própria vida do sujeito.

A promulgação da Lei do Superendividamento, em 2021, também deve ser compreendida à luz de um contexto de crises econômicas sucessivas e de aprofundamento das desigualdades sociais, que tornaram ainda mais visível a fragilidade de milhões de consumidores frente ao mercado de crédito. Documentos institucionais, como a cartilha do Conselho Nacional de Justiça, destacam que a norma possui um claro viés de política pública, ao articular proteção jurídica, acesso à justiça e educação para o consumo, reconhecendo o superendividamento como um problema que ultrapassa a esfera privada e demanda respostas sistêmicas (CNJ, 2022). Contudo, a própria literatura alerta que a efetividade da lei depende de sua implementação concreta, da capacitação dos operadores do direito, da estruturação de núcleos de conciliação e da integração com políticas de educação financeira e proteção de grupos hipervulneráveis (LUCAS; HANSEL; PATEL, 2023; TAJRA; HOLANDA, 2023).

Dessa forma, a Lei Federal nº 14.181/2021 foi necessária porque o ordenamento jurídico brasileiro já não conseguia responder adequadamente aos impactos sociais, econômicos e humanos do superendividamento. Ao atualizar o Código de Defesa do Consumidor, a lei reconhece que o crédito, embora essencial à vida moderna, pode se converter em instrumento de exclusão quando ofertado de maneira irresponsável e regulado de forma insuficiente. Seu sentido mais profundo reside na afirmação de que a proteção do consumidor superendividado não é concessão assistencialista, mas exigência constitucional vinculada à dignidade da pessoa humana, ao equilíbrio das relações de consumo e à construção de um mercado mais ético e socialmente sustentável.

A seguir, é apresentado um conjunto de questões de investigação, organizadas em eixos temáticos e formuladas para aprofundar a análise crítica, ampliar horizontes teóricos e empíricos e estimular novas agendas de pesquisa sobre a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021). As questões foram elaboradas com linguagem acadêmica e vocação interdisciplinar (Direito, Economia, Psicologia, Políticas Públicas e Sociologia), favorecendo tanto pesquisas teóricas quanto empíricas.

Eixo 1 – Fundamentos teóricos, conceituais e epistemológicos do superendividamento. De que modo o conceito jurídico de superendividamento incorporado pela Lei nº 14.181/2021 dialoga com teorias contemporâneas da vulnerabilidade e da dignidade da pessoa humana no Direito Constitucional e no Direito do Consumidor? Em que medida o superendividamento pode ser compreendido como uma forma estrutural de exclusão social produzida pela financeirização da vida cotidiana? Quais limites e potencialidades apresentam as distinções entre superendividamento ativo e passivo para a construção de políticas públicas e respostas jurídicas não moralizantes? Como a noção de mínimo existencial pode ser conceitualmente delimitada em contextos de desigualdade socioeconômica profunda, sem esvaziar seu caráter normativo? Em que medida o paradigma do crédito responsável redefine a compreensão clássica da autonomia da vontade nas relações de consumo? Quais contribuições a interdisciplinaridade (Direito, Psicologia, Economia Comportamental e Sociologia) pode oferecer para uma compreensão mais complexa do fenômeno do superendividamento?

Eixo 2 – Mercado de crédito, práticas econômicas e financeirização. De que forma a massificação do crédito digital e a automatização das ofertas impactam o risco de superendividamento, especialmente entre consumidores hipervulneráveis? Como as práticas de publicidade e assédio de consumo influenciam decisões financeiras em contextos de baixa literacia econômica? Em que medida os modelos de concessão de crédito atualmente utilizados pelas instituições financeiras estão alinhados aos deveres de crédito responsável previstos na Lei nº 14.181/2021?

Qual o papel das taxas de juros, do custo efetivo total e da lógica de rolagem da dívida na reprodução do superendividamento no Brasil? Como a expan-

são do crédito consignado alterou as dinâmicas de endividamento entre aposentados e pensionistas? É possível conciliar rentabilidade do mercado financeiro com práticas de crédito eticamente responsáveis e socialmente sustentáveis?

Eixo 3 – Vulnerabilidades, desigualdades e grupos hipervulneráveis. Quais fatores socioeconômicos, culturais e psicológicos tornam determinados grupos mais suscetíveis ao superendividamento? De que modo gênero, raça e classe social atravessam as experiências de endividamento e superendividamento no Brasil? Como a Lei do Superendividamento pode ser aplicada de forma sensível às vulnerabilidades agravadas de idosos, pessoas com deficiência e famílias monoparentais? Quais impactos o superendividamento produz na saúde mental, nas relações familiares e na construção da identidade social do consumidor? Como políticas públicas de proteção ao consumidor podem incorporar abordagens psicossociais no tratamento do superendividamento? Em que medida o discurso da responsabilidade individual contribui para invisibilizar determinantes estruturais do superendividamento?

Eixo 4 – Procedimentos jurídicos, acesso à justiça e efetividade da lei. Quais são os principais desafios práticos enfrentados na implementação dos procedimentos de repactuação de dívidas previstos na Lei nº 14.181/2021? Como o Poder Judiciário tem interpretado os conceitos de boa-fé e mínimo existencial nos casos de superendividamento? Em que medida os mecanismos de conciliação coletiva com credores promovem soluções mais equitativas do que as negociações individuais? Qual o papel do Ministério Público, da Defensoria Pública e dos Procons na efetivação da Lei do Superendividamento? A Lei nº 14.181/2021 contribui para a redução da litigiosidade judicial ou apenas desloca os conflitos para novas arenas institucionais? Como mensurar empiricamente a efetividade da lei na reinserção econômica e social do consumidor superendividado?

Eixo 5 – Educação para o consumo, prevenção e políticas públicas. De que maneira a educação para o consumo pode ser integrada às políticas públicas como estratégia estruturante de prevenção do superendividamento? Quais limites apresentam as iniciativas de educação financeira quando desvinculadas de mudanças regulatórias no mercado de crédito? Como experiências inter-

nacionais de prevenção e tratamento do superendividamento podem inspirar aprimoramentos na política brasileira? Qual o papel do Estado na regulação do crédito frente à crescente financeirização da vida e à fragilização da autonomia do consumidor?

Eixo 6 – Perspectivas futuras, críticas e inovação científica. Quais lacunas teóricas e empíricas permanecem na pesquisa sobre superendividamento após a promulgação da Lei nº 14.181/2021? Em que medida a Lei do Superendividamento pode ser compreendida como parte de uma transição paradigmática do Direito do Consumidor, orientada à proteção da vida digna em sociedades altamente endividadas?

Essas questões funcionam como instrumentos linguísticos de abertura do debate. Nos capítulos seguintes, organizadas por eixos temáticos, elas serão discutidas e aprofundadas em ensaios teóricos e exploratórios, com o propósito de ampliar o conhecimento sobre o tema e produzir novos significados econômicos, sociais, políticos e culturais para a realidade brasileira.

CAPÍTULO 2

EIXO 1 – FUNDAMENTOS TEÓRICOS, CONCEITUAIS E EPISTEMOLÓGICOS DO SUPERENDIVIDAMENTO

Superendividamento, vulnerabilidade e dignidade: o giro constitucional do crédito ao consumo na Lei 14.181/2021

O conceito jurídico de superendividamento incorporado pela Lei nº 14.181/2021 (ao introduzir, no Código de Defesa do Consumidor, a ideia de impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar o conjunto de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial) dialoga diretamente com teorias contemporâneas da vulnerabilidade e com a centralidade da dignidade da pessoa humana como fundamento normativo do Estado brasileiro. Esse diálogo não é apenas retórico: ele reposiciona o endividamento dentro de uma gramática constitucional que recusa tratar o consumidor superendividado como um “inadimplente comum” e passa a compreendê-lo como sujeito que pode ter sua condição de cidadania corroída quando o crédito captura a renda necessária à vida. A lei, portanto, torna explícito um deslocamento: o problema deixa de ser visto unicamente como falha individual e passa a ser lido como resultado previsível de assimetrias do mercado de crédito e de vulnerabilidades múltiplas (técnicas, informacionais, comportamentais e socioeconômicas), exigindo uma resposta jurídica que proteja não apenas o patrimônio, mas principalmente a existência digna.

A teoria da vulnerabilidade no Direito do Consumidor brasileiro sempre foi mais do que uma constatação sociológica: trata-se de um princípio estruturante que informa a intervenção normativa, a distribuição de deveres e o desenho institucional de proteção. A formulação contemporânea desse princípio — em especial na leitura que enfatiza suas funções dogmáticas e sua atualização frente a novas assimetrias (como as ligadas a dados, opacidade informacional e arquitetura de escolhas) — permite compreender por que o superendividamento não pode ser reduzido a um “risco assumido” sob a lógica liberal clássica. Ao contrário, ele se insere em relações nas quais a autonomia decisória é con-

dicionada por desigualdades de informação, por técnicas de persuasão e por um ambiente econômico que favorece a contratação seriada e a rolagem, com custos difíceis de apreender. Nesse ponto, a Lei 14.181/2021 opera como etapa de densificação do princípio da vulnerabilidade: ela transforma a proteção do consumidor endividado em dever jurídico específico, conectando deveres pré-contratuais, transparência e concessão responsável de crédito à preservação do mínimo existencial.

O diálogo com a dignidade da pessoa humana se torna ainda mais nítido quando se observa que a lei incorpora a noção de mínimo existencial como eixo de sentido do tratamento do superendividamento. Na tradição constitucional, a dignidade se concretiza, entre outros caminhos, pela garantia de condições materiais mínimas para o exercício de direitos e para a própria participação social; por isso, quando a renda disponível é inteiramente colonizada por prestações, juros e descontos automáticos, o consumidor não sofre apenas uma perda patrimonial, mas uma forma de restrição existencial. A literatura que discute o mínimo existencial em chave jurídica mostra que ele não se confunde com um valor fixo e estreito, mas se relaciona à preservação de um núcleo de vida digna — dimensão que ganha especial relevância quando o direito passa a admitir repactuações que não podem “negociar” a subsistência. Assim, a Lei 14.181/2021 insere o endividamento no campo dos direitos fundamentais ao deslocar o centro do debate: não se trata somente de pagar dívidas, mas de assegurar que o pagamento ocorra sem produzir aniquilação social do devedor de boa-fé.

Esse giro também pode ser esclarecido por leituras que distinguem vulnerabilidade patrimonial e vulnerabilidade existencial. Enquanto a primeira remete ao risco econômico e à perda de bens, a segunda aponta para situações em que o dano principal recai sobre a própria condição de vida, autonomia prática e participação social. Quando o superendividamento compromete alimentação, moradia, transporte, saúde e vínculos familiares, ele se aproxima justamente dessa vulnerabilidade existencial, razão pela qual o tratamento jurídico não pode ser puramente patrimonialista. Nessa chave, a Lei 14.181/2021 dialoga com uma teoria contemporânea da proteção do consumidor que reconhece que há assimetrias que não se resolvem apenas com “mais informação”, porque o

problema muitas vezes está na estrutura do mercado, nos incentivos à concessão, na publicidade persistente e na engenharia contratual que transforma o crédito em produto de consumo massificado. A norma, então, não é apenas um “capítulo novo do CDC”, mas uma tentativa de reconectar o direito privado de consumo a um horizonte constitucional de proteção da vida concreta.

A própria noção de boa-fé, que aparece como condição para a caracterização legal do superendividamento, ganha densidade à luz desse diálogo entre vulnerabilidade e dignidade. Em contextos de desigualdade social, a literatura brasileira tem argumentado que atribuir ao consumidor a responsabilidade exclusiva por seu superendividamento tende a apagar o papel do meio (crise, precarização, indústria cultural do consumo, estratégias de crédito e falta de educação financeira) na formação das decisões econômicas. A consequência é uma leitura moralizante que reforça exclusão. Ao contrário, pesquisas que tratam do superendividamento no contexto da desigualdade sustentam que compreender o fenômeno exige afastar a culpabilização automática e reconhecer determinantes sociais e comportamentais que modulam escolhas e possibilidades reais de pagamento. O conceito legal, ao condicionar o tratamento à boa-fé, busca um equilíbrio: evita uma anistia indiscriminada, mas também cria espaço para reconhecer que a vulnerabilidade é constitutiva da relação e que a dignidade impõe limites ao quanto o mercado pode capturar do orçamento sem destruir o mínimo vital.

O diálogo com teorias contemporâneas da vulnerabilidade também se expressa na atenção crescente à hipervulnerabilidade. Embora o superendividamento possa ocorrer em diferentes estratos, certos grupos — como idosos — enfrentam riscos acrescidos por características sociais (renda fixa), informacionais (dificuldades de compreensão de produtos complexos), tecnológicas (assimetrias digitais) e, não raramente, por práticas agressivas de oferta (especialmente em modalidades como consignado). A produção científica que analisa a hipervulnerabilidade do consumidor idoso no contexto do hiperconsumo demonstra como a vulnerabilidade pode ser agravada situacionalmente e como o crédito, quando associado à persuasão e ao assédio, pode operar como mecanismo de exclusão. A Lei 14.181/2021, ao também alterar o Estatuto do Idoso

e ao reforçar o paradigma do crédito responsável, sinaliza reconhecimento institucional de que existem consumidores cuja proteção exige intensidade maior — o que é coerente com a teoria contemporânea da vulnerabilidade como categoria graduável e sensível ao contexto.

Em conclusão, esse diálogo revela uma transformação epistemológica no modo como o Direito do Consumidor passa a olhar o crédito: de um lado, como instrumento potencialmente emancipatório (acesso a bens e serviços); de outro, como tecnologia econômica que pode produzir aprisionamento e perda de liberdade real quando se converte em ciclo de refinanciamentos e descontos que drenam a renda básica. Ao normatizar prevenção e tratamento, a Lei 14.181/2021 assume que o mercado não é neutro e que a dignidade funciona como limite material ao exercício do poder econômico na esfera do consumo. Nessa perspectiva, a lei consolida uma ideia forte: a proteção do consumidor superendividado é proteção da própria cidadania econômica, pois reinserir alguém no circuito do consumo “ativo” não é apenas favorecer o mercado, mas evitar que o endividamento opere como sentença social de exclusão. Isso aproxima o CDC de uma racionalidade constitucional de bem-estar e solidariedade, sem abandonar a responsabilidade: trata-se de reequilibrar relações estruturalmente assimétricas, para que o cumprimento de obrigações não se converta em negação do direito de existir dignamente.

Superendividamento como exclusão social na vida financeirizada

Compreender o superendividamento como uma forma estrutural de exclusão social exige deslocar o olhar do “erro individual” (gasto excessivo, falta de planejamento, “irresponsabilidade”) para a arquitetura social que tornou a dívida uma tecnologia ordinária de reprodução da vida. A financeirização da vida cotidiana não se limita ao crescimento do setor financeiro ou à difusão de produtos bancários; ela reorganiza o modo como necessidades básicas (alimentação, moradia, saúde, cuidado, educação) são acessadas, frequentemente por meio de crédito caro, contratos assimétricos e intermediações que convertem renda presente em fluxo futuro para o capital. Nessa chave, o superendividamento deixa de ser um acidente privado e passa a ser um efeito social recorrente.

te: ele emerge quando o consumo necessário e a manutenção do mínimo socialmente aceitável são empurrados para o terreno do endividamento, sobretudo em cenários de precarização do trabalho, compressão salarial e instabilidade de renda. Essa leitura aparece com nitidez em análises que descrevem a “massificação do crédito popular” como parte do próprio funcionamento do capitalismo contemporâneo, em que a inclusão bancária e o crédito se tornam condições para a reprodução cotidiana, ao mesmo tempo em que aprisionam famílias em um ciclo de dívidas e juros.

Nessa dinâmica, a exclusão social produzida pelo superendividamento é estrutural porque opera por múltiplas camadas, em sequência e reforço mútuo. Primeiro, há a captura do orçamento: parcelas fixas, juros e encargos corroem o “fundo de vida” e rebaixam a capacidade de sustentar consumo essencial, criando uma experiência material de escassez permanente. Segundo, há a exclusão por reputação e infraestrutura: a negativação e a restrição cadastral funcionam como barreiras a serviços, contratos e oportunidades, aprofundando vulnerabilidades e bloqueando estratégias de recuperação. Terceiro, há a exclusão por tempo: quando a renda futura já está comprometida, reduz-se a margem de decisão e aumenta-se a submissão a qualquer ocupação e a condições mais degradadas para evitar inadimplência, ampliando a dependência do próprio crédito. Essa forma de sujeição por dívida também é acompanhada por um regime moral de responsabilização: o discurso da “educação financeira” pode funcionar como ideologia que individualiza um problema que tem raízes sistêmicas, ocultando a assimetria entre instituições altamente capacitadas para precificar risco/juros e consumidores expostos a choques de renda e contratos opacos.

A financeirização, nesse sentido, “produz inclusão” por meio do endividamento: integra indivíduos ao circuito financeiro não como cidadãos plenos, mas como pagadores permanentes de juros e tarifas. A sociabilidade passa a ser mediada por instrumentos financeiros (cartões, rotativos, consignados, parcelamentos longos), normalizando a vida “sustentável com dívidas”. O problema é que, quando a dívida migra do plano episódico (compras pontuais) para o plano estrutural (financiar a sobrevivência), ela deixa de ser ponte e vira condição. É aí que o superendividamento funciona como exclusão social: ele não apenas

revela desigualdades, ele as reproduz e intensifica, porque desloca recursos de grupos vulneráveis para o setor financeiro e reorganiza a vida em torno da disciplina do pagamento. Essa interpretação converge com pesquisas que situam o superendividamento no contexto de desigualdade social brasileira, mostrando que o fenômeno não pode ser explicado adequadamente sem considerar as condições estruturais de renda, vulnerabilidade e assimetrias do mercado de consumo e crédito.

Além disso, a financeirização tem uma dimensão geracional e de ciclo de vida que torna a exclusão ainda mais visível. Estudos sobre “financeirização da velhice” evidenciam como despesas de cuidado, saúde e manutenção da vida, somadas à retração/insuficiência de políticas públicas, abrem espaço para o crédito (inclusive consignado) como mecanismo para cobrir necessidades antes tratadas como direito social. O resultado é a expansão de um contingente que “envelhece endividado”, com efeitos diretos sobre autonomia, bem-estar e capacidade de sustentar cuidados de longa duração. Essa é uma exclusão social paradoxal: o indivíduo permanece formalmente integrado ao mercado (consome, contrata, paga), mas sob uma integração subordinada, na qual parte significativa da renda é sugada antes de virar vida.

No Brasil, esse quadro ganha densidade histórica quando se observa a intersecção entre financeirização e políticas sociais. Há pesquisas mostrando como a expansão de crédito e a reorganização de políticas podem operar conjuntamente, convertendo programas e cadastros sociais em terreno fértil para oferta de empréstimos e serviços financeiros — o que desloca a proteção social para a lógica da dívida e produz vulnerabilidades novas. Em vez de reduzir desigualdades por provisão pública robusta, parte da gestão social passa a ser “compatibilizada” com mecanismos de endividamento e consumo financiado, o que ajuda a entender por que o superendividamento pode ser lido como exclusão social “por dentro” da inclusão financeira.

Para finalizar, compreender o superendividamento como exclusão estrutural também implica reconhecer seus efeitos psicossociais e institucionais. Quando a dívida se torna experiência crônica, não é apenas o orçamento que colapsa: colapsam expectativas, pertencimentos e possibilidades de par-

ticipação social. A literatura que descreve programas de atendimento a superendividados no sistema de justiça, por exemplo, registra a complexidade do fenômeno e a necessidade de abordagens interdisciplinares (jurídicas, psicológicas, sociais) para reinclusão e reconstrução de autonomia. Essa constatação reforça a tese central: o superendividamento, na vida financeirizada, não é desvio de alguns; é um modo social de produzir sujeição, fragilizar direitos e converter necessidades em oportunidade de extração financeira — uma forma contemporânea de exclusão social que opera, precisamente, por meio de mecanismos de inclusão pelo mercado.

Superendividamento entre risco social e moralização

A distinção entre superendividamento passivo (associado a “acidentes da vida”, como desemprego, adoecimento, separação, morte na família e outras quebras bruscas de renda) e superendividamento ativo (associado a escolhas de consumo e uso do crédito acima da capacidade de pagamento) é recorrente na doutrina e em textos técnico-institucionais, sendo frequentemente refinada pela categoria do ativo inconsciente (sem intenção fraudulenta, mas com descontrole/erro de avaliação) versus ativo consciente (má-fé, contratação sem intenção de pagar). A pergunta central, contudo, não é se essa tipologia “existe” no discurso jurídico — ela existe e circula amplamente —, mas em que medida ela ajuda (ou atrapalha) a produzir políticas e decisões judiciais não moralizantes, compatíveis com a Lei nº 14.181/2021 e com uma compreensão estrutural do endividamento em sociedades de consumo financeirizadas.

Como potencialidade, essa distinção tem valor heurístico: ela obriga o pesquisador, o formulador de políticas e o julgador a reconhecer que “endividamento excessivo” não é um bloco homogêneo. Ao separar trajetórias causais, a tipologia favorece diagnósticos mais precisos e pode orientar ações públicas diferenciadas. Em termos de política pública, o “passivo” tende a demandar respostas integradas com proteção social, emprego e renda, saúde e cuidado; já o “ativo” tende a convocar instrumentos de prevenção (regulação de oferta, transparência, combate a assédio de consumo, desenho de crédito responsável) e estratégias de educação para o consumo que não sejam meramente prescrite-

vas, mas situadas nas condições reais de vida. Esse uso “analítico” é particularmente consistente com a arquitetura da Lei 14.181/2021, que combina prevenção e tratamento do superendividamento e ancora a repactuação na boa-fé e na preservação do mínimo existencial.

Além disso, a distinção pode contribuir para respostas jurídicas mais proporcionais ao evidenciar que parte relevante do superendividamento é decorrente de vulnerabilidades estruturais e choques, e não de um suposto “vício moral”. A literatura jurídica brasileira enfatiza que o superendividamento deve ser compreendido para além da inadimplência: como fenômeno social que envolve vulnerabilidade, assimetrias informacionais e práticas de mercado que ampliam o risco de sobrecontratação. Quando bem utilizada, a tipologia ativo/passivo ajuda justamente a deslocar o eixo da análise da “culpa” para a “causalidade” e para o “risco social”, reduzindo a tentação de transformar o processo de repactuação em tribunal moral do consumo.

No plano institucional, há ainda uma potencialidade de proteção contra oportunismo: ao admitir a categoria do ativo consciente (má-fé), a doutrina procura preservar a legitimidade do regime de repactuação, evitando que ele seja percebido como incentivo ao “calote estratégico”. Essa preocupação aparece em debates sobre boa-fé e cooperação no contexto da Lei 14.181/2021 e pode ser relevante para desenhar filtros processuais razoáveis e para manter adesão dos credores às soluções coletivas. Em tese, portanto, a tipologia permitiria sustentar um equilíbrio: proteger o consumidor superendividado de boa-fé sem premiar condutas fraudulentas.

O problema é que a mesma distinção carrega limites importantes — e é justamente aí que surge o risco de moralização. O primeiro limite é epistemológico e probatório: separar com nitidez “passivo” e “ativo” raramente é simples. Desemprego, adoecimento e rupturas familiares se misturam a pressões de consumo, crédito disponível, publicidade e custos de vida; o que parece “ativo” pode ser estratégia de sobrevivência em ambientes de renda instável; o que parece “passivo” pode ser agravado por contratos anteriores. O resultado é que a tipologia pode virar uma “grade” artificial aplicada a biografias econômicas complexas, produzindo decisões simplificadoras e injustas.

O segundo limite é político e distributivo: em sociedades desiguais, a categoria “ativo” pode funcionar como dispositivo de culpabilização dos mais vulneráveis. O risco é transformar a discussão em julgamento de caráter — “consumiu demais”, “não se educou financeiramente” — e, com isso, deslocar a atenção do papel do mercado de crédito (juros, rolagem, transparência, assédio) e das condições estruturais (precarização, renda insuficiente, custo de vida). Esse mecanismo de responsabilização individual é criticado por análises que discutem a ideologia da educação financeira e o endividamento dos trabalhadores, alertando que certas narrativas podem ocultar a estrutura de extração via juros e a normalização do crédito como condição de vida. Nessa linha, a tipologia ativo/passivo, se mal empregada, pode reforçar estigmas e reduzir a efetividade de políticas ao selecionar “bons” e “maus” superendividados, justamente o oposto de uma abordagem não moralizante.

O terceiro limite é jurídico-dogmático: a Lei 14.181/2021 centra-se na boa-fé e no mínimo existencial, e não na “pureza causal” do endividamento. Quando o sistema decisório passa a exigir, na prática, que o consumidor prove que seu superendividamento é “passivo” para ter acesso ao tratamento, cria-se uma barreira indevida e potencialmente excludente, especialmente para quem já está em sofrimento econômico e psíquico. A própria literatura e materiais de capacitação judicial apontam a classificação ativo/passivo como referência doutrinária, mas isso não equivale a transformá-la em requisito rígido, sob pena de se instaurar uma triagem moral que contraria a lógica protetiva do CDC e do tratamento do superendividamento.

O quarto limite é institucional e psicossocial: políticas e práticas baseadas em “merecimento” tendem a afastar pessoas dos serviços (Procons, Defensorias, programas de renegociação), pois o endividado já chega marcado por vergonha, medo e sensação de fracasso. Programas de atendimento a superendividados mostram que o fenômeno envolve dimensões psicológicas e sociais importantes; se a porta de entrada é moralizante, a política pública perde aderência e reforça o isolamento, o que piora a capacidade real de reorganização financeira.

Diante desses limites, uma resposta não moralizante depende de como se opera a tipologia. Um uso robusto e compatível com políticas públicas pode

tratar “ativo” e “passivo” como eixos analíticos (predominâncias, não essências), conectando-os a medidas de proteção e prevenção: (a) no passivo, reforço de redes e estabilização de renda/serviços essenciais; (b) no ativo (sobretudo inconsciente), regulação de práticas de oferta e construção de competências de consumo em chave emancipatória; (c) no ativo consciente, tratamento jurídico focalizado em fraude com garantias de contraditório, sem contaminar todo o regime com suspeição generalizada. O ganho está em recusar o “diagnóstico moral” e adotar um “diagnóstico de riscos e capacidades”: quais mecanismos de mercado e quais condições de vida produziram aquela trajetória? Quais recursos institucionais podem recompor autonomia sem destruir o mínimo existencial? Em última instância, a distinção ativo/passivo só é teoricamente fértil e politicamente legítima se servir para aumentar proteção e precisão, e não para criar hierarquias de merecimento que reproduzam exclusão.

Conclui-se, portanto, que a distinção entre superendividamento ativo e passivo possui potência para qualificar diagnósticos e calibrar políticas, mas também contém uma ambivalência: pode virar ferramenta de moralização quando convertida em rótulo rígido, prova diabólica ou filtro de acesso ao tratamento. A agenda de pesquisa mais inovadora — e socialmente consequente — não está em escolher um lado da tipologia, mas em investigá-la criticamente: quando ela melhora a capacidade estatal de prevenir e tratar o superendividamento e quando ela serve apenas para individualizar estruturalmente um fenômeno social produzido pela combinação de desigualdade, mercado de crédito e vulnerabilidades múltiplas.

Mínimo existencial e dignidade

A noção de mínimo existencial ocupa um lugar paradoxal em sociedades marcadas por desigualdade profunda: ela precisa ser suficientemente determinada para orientar decisões e políticas (caráter normativo), mas não pode ser tão rígida a ponto de virar um número abstrato que ignora as condições concretas de vida (caráter material). No campo do superendividamento, esse paradoxo torna-se explícito porque o legislador brasileiro escolheu proteger o consumidor “de boa-fé” por meio da preservação do mínimo existencial como parâmetro para prevenção, tratamento e repactuação de dívidas.

A primeira exigência para delimitar conceitualmente o mínimo existencial sem esvaziá-lo é reconhecer que ele não equivale a “mínimo fisiológico” nem a “pobreza extrema”. Na literatura consumerista brasileira, o mínimo existencial é apresentado como uma categoria ligada aos direitos fundamentais e à dignidade, funcionando como limite à captura integral da renda por relações de consumo (inclusive crédito), de modo a preservar um núcleo de condições de vida (moradia, alimentação, saúde, transporte, energia, água, educação, comunicação etc.) compatível com participação social mínima. Essa leitura é importante porque impede que o mínimo existencial seja reduzido a um patamar de sobrevivência biológica e o reconecta ao seu papel normativo: estabelecer um piso de proteção contra privações materialmente injustas.

Em contextos de desigualdade socioeconômica profunda, contudo, a delimitação do mínimo existencial enfrenta o risco de duas deformações opostas. A primeira é a indeterminação total (“cada caso é um caso” sem critérios), que enfraquece previsibilidade, favorece arbitrariedade e tende a reproduzir desigualdades institucionais: quem tem melhor acesso a provas, defensores e perícias obtém maior proteção, enquanto os mais vulneráveis ficam à mercê de decisões intuitivas. A segunda deformação é a fixação normativa estreita por valores muito baixos, que dá aparência de objetividade, mas normaliza privações incompatíveis com dignidade — isto é, transforma o “mínimo existencial” em autorização jurídica para manter pessoas em patamar indigno. O debate brasileiro recente sobre a regulamentação do mínimo existencial por decreto, no âmbito da Lei do Superendividamento, expõe precisamente esse dilema e suas consequências práticas.

Um caminho conceitualmente mais robusto — e mais fiel à normatividade da ideia — é tratar o mínimo existencial como uma categoria de dupla camada: (1) um piso universal objetivo, para impedir que qualquer repactuação ou desconto empurre o consumidor abaixo de um núcleo irreduzível de subsistência digna; e (2) uma faixa de adequação contextual, calibrada por fatores verificáveis (composição familiar, território/custo de vida, presença de doença crônica ou deficiência, gastos incompressíveis, padrão mínimo de mobilidade para trabalho/estudo, entre outros). Essa estrutura evita o esvaziamento norma-

tivo porque mantém um piso comum, mas também impede o “engessamento” porque admite variação racional controlada por critérios. O ponto decisivo é que a contextualização não pode ser puro subjetivismo: precisa ser orientada por parâmetros públicos (por exemplo, orçamento básico familiar, cadastros e estudos de custo de vida, evidências documentais de despesas essenciais), sob pena de o mínimo existencial virar um slogan sem capacidade de decisão. A literatura que discute o mínimo existencial na tutela do consumidor enfatiza justamente essa vinculação entre direitos fundamentais e concretização por parâmetros razoáveis, como forma de preservar o conteúdo normativo da categoria.

A experiência brasileira recente mostra por que a fixação meramente numérica é insuficiente. O Decreto nº 11.150/2022 regulamentou a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de superendividamento, e posteriormente o Decreto nº 11.567/2023 alterou esse regime, ampliando o valor de referência, em meio a intenso debate público e institucional. A controvérsia chegou ao Supremo Tribunal Federal, com questionamentos sobre a compatibilidade do valor regulamentado com a dignidade e a própria finalidade constitucional de proteção. Essa disputa é teoricamente relevante porque evidencia que a “delimitação” do mínimo existencial não é apenas tarefa técnica: ela é uma decisão distributiva com efeitos concretos sobre quem arca com o custo do reequilíbrio — se o consumidor (por privação) ou o credor/mercado (por reestruturação mais substantiva). Trabalhos acadêmicos recentes, ao avaliar criticamente a regulamentação, sustentam que certos critérios podem produzir esvaziamento prático do mínimo existencial, justamente por desconexão com a realidade social e com a função de reinserção econômica do consumidor de boa-fé.

Para não esvaziar o caráter normativo do mínimo existencial em sociedades desiguais, é decisivo compreender sua função como limite jurídico ao poder de contratação e cobrança em mercados assimétricos. A Lei do Superendividamento insere o mínimo existencial como parâmetro de reorganização do crédito, o que significa que o Estado reconhece que a liberdade contratual e a exigibilidade plena da dívida encontram um freio quando atingem o núcleo material da dignidade. Nesse sentido, a delimitação conceitual deve ser orien-

tada menos por um “valor mínimo para todos” e mais por uma pergunta normativa controlável: qual patamar de renda disponível é indispensável para que o consumidor permaneça sujeito de direitos, e não apenas objeto de cobrança? A resposta não pode ser puramente econômica (quanto “sobra”), mas jurídico-constitucional (o que é necessário para viver com dignidade) e social (o que é incompressível em cada contexto).

Há ainda um ponto metodológico crucial: em desigualdade profunda, “o mínimo” tende a ser colonizado por expectativas rebaixadas (“para pobres, qualquer coisa serve”). Por isso, uma delimitação não esvaziada precisa incorporar o princípio de não retrocesso social e a lógica de progressividade: o mínimo existencial não pode funcionar como instrumento de institucionalização do rebaixamento de direitos, mas como salvaguarda contra a degradação da vida. Parte da produção recente que analisa mínimo existencial e superendividamento insiste que a proteção deve manter coerência com dignidade e com a finalidade de reabilitação econômica, sob pena de o tratamento do superendividamento virar mera administração de miséria.

Como consideração final, para que essa conceituação se converta em política e decisão judicial, é útil pensar o mínimo existencial como um padrão normativo operacionalizável, composto por: (a) um conjunto de itens essenciais reconhecíveis (moradia, alimentação, saúde, água/energia, transporte, educação, comunicação mínima); (b) critérios de priorização (despesas incompressíveis antes de despesas substituíveis); (c) uma técnica de prova simplificada (documentos básicos, cadastros, declaração com verificação por amostragem, evitando “prova diabólica”); e (d) um mecanismo de revisão periódica (para acompanhar inflação, mudanças familiares e choques). Esse desenho preserva normatividade porque cria padrões controláveis, evita arbitrariedade e impede que o mínimo existencial seja reduzido a um número fixo descolado da vida real. Ao mesmo tempo, reconhece que, em desigualdade profunda, o mínimo existencial é necessariamente uma categoria relacional: ele protege a vida concreta contra a captura total pela dívida, garantindo que a repactuação seja instrumento de reequilíbrio e reinserção — e não de administração permanente de privação.

Crédito responsável e autonomia relacional nas relações de consumo

O paradigma do crédito responsável, positivado pela Lei nº 14.181/2021 ao reformar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), redefine a compreensão clássica da autonomia da vontade porque desloca o centro de gravidade do contrato de crédito: deixa de ser visto como expressão suficiente da liberdade individual (contratar = assumir riscos) e passa a ser compreendido como relação estruturada por assimetria técnica, informacional e econômica, na qual a liberdade do consumidor é frequentemente “formal” e, por isso, juridicamente insuficiente para legitimar práticas que gerem superendividamento e exclusão. A lei insere, explicitamente, a ideia de que prevenir e tratar o superendividamento visa evitar exclusão social e preservar o mínimo existencial, e reconhece como direito básico a garantia de práticas de crédito responsável (CDC, art. 6º, XI, incluído pela Lei nº 14.181/2021).

Na matriz liberal-clássica do Direito Privado, a autonomia da vontade é entendida como poder do sujeito de autorregular seus interesses: escolhe, consente, vincula-se e responde pelas consequências. Esse modelo pressupõe agentes relativamente informados, capacidade de cálculo e equivalência mínima de poder negocial. Nas relações de consumo, entretanto, a contratação é massificada, padronizada e frequentemente mediada por técnicas de persuasão e por produtos financeiros complexos; o “consentimento” ocorre em ambiente de racionalidade limitada, com pouca transparência efetiva sobre custo total, duração real do compromisso e efeitos da inadimplência. É por isso que a literatura contemporânea insiste que é ineficiente e equivocado interpretar o consumo (e o crédito) como ato puramente individual, já que a estrutura social do consumo de massa “limita ao extremo” a autonomia privada do hipossuficiente.

O crédito responsável, nesse contexto, não elimina a autonomia contratual: ele a reconstrói em chave relacional e constitucional, adicionando deveres qualificados ao fornecedor para que a escolha do consumidor seja minimamente realista e para que o mercado não se organize pela exploração previsível da vulnerabilidade. A Lei nº 14.181/2021 amplia deveres de transparência, comba-

te assédio ao consumo, reforça o dever de informar e estabelece uma lógica de prevenção e tratamento do superendividamento como política pública consumerista. Isso implica reconhecer que a autonomia não se resume a “assinar ou não assinar”, mas envolve condições materiais e informacionais para decidir, além da preservação de um núcleo de vida digna que o contrato não pode devorar sob pena de perder legitimidade constitucional.

Essa mudança reorienta o sentido do próprio “risco” no contrato de crédito. Na perspectiva clássica, o risco de inadimplemento recairia predominantemente sobre o devedor (assumiu, logo suporta), enquanto ao credor caberia precificar o risco e cobrar. No paradigma do crédito responsável, o risco passa a ser visto como compartilhado e governado por deveres de cooperação: exige-se do fornecedor conduta ética e prudencial que não estimule endividamento imprudente e que avalie responsabilmente as condições do consumidor, justamente porque o mercado tem capacidade técnica superior para gerir risco e porque parte do superendividamento é previsível quando o crédito é ofertado de modo agressivo e opaco. Uma formulação recorrente nesse debate é que o crédito responsável conecta-se à boa-fé objetiva e impõe ao credor deveres de esclarecimento, avaliação e cooperação, sem que isso signifique “perdoar dívidas” como regra, mas sim prevenir o dano social e reduzir custos de transação do conflito gerado pela sobrecontratação.

Do ponto de vista dogmático, esse paradigma produz uma redefinição decisiva: o contrato de crédito deixa de ser interpretado apenas sob o eixo “pacta sunt servanda” e passa a ser lido em conjunto com a função social, a boa-fé objetiva, o dever de informação e o dever de não agravar vulnerabilidades. Isso transforma a autonomia em “autonomia tutelada” no sentido forte: não é paternalismo simplista, mas reconhecimento de que a liberdade contratual, em mercados altamente assimétricos, pode operar como ficção legitimadora de práticas abusivas. A lei, como destaca Miragem, assume que o objetivo de prevenir e tratar o superendividamento é evitar a exclusão social do consumidor e proteger interesses existenciais, não apenas econômicos, vinculando a disciplina do crédito à preservação do mínimo existencial.

Ao mesmo tempo, esse redesenho tem efeitos relevantes para respostas jurídicas. Se a autonomia clássica tendia a converter a escolha em culpa (“con-

tratou porque quis”), o crédito responsável cria espaço para uma hermenêutica menos moralizante, capaz de reconhecer a coexistência de responsabilidade do consumidor com responsabilidade do fornecedor e do ambiente de mercado. A literatura recente na Revista de Direito do Consumidor, ao tratar do “direito ao crédito responsável”, enfatiza que a Lei nº 14.181/2021 reposiciona o consumidor como vulnerável e, simultaneamente, convoca a responsabilidade de fornecedores imprudentes, mostrando como a autonomia privada no consumo de massa pode ser drasticamente limitada e como o microssistema consumerista passa a admitir tutelas preventivas e reparatórias que enfrentem o caráter social do superendividamento.

Em última análise, a redefinição da autonomia pela lente do crédito responsável tem uma dimensão político-institucional: ela busca disciplinar um mercado em que o crédito não é apenas instrumento de inclusão, mas também mecanismo de captura de renda e reprodução de desigualdades. Ao constitucionalizar, por dentro do CDC, a ideia de mínimo existencial e de prevenção da exclusão social, a Lei nº 14.181/2021 indica que a autonomia contratual é legítima apenas quando compatível com a dignidade e com padrões mínimos de lealdade e prudência na oferta. Em síntese, o paradigma do crédito responsável não “nega” a autonomia da vontade; ele a requalifica: de liberdade abstrata e individual para autonomia relacional, construída sob deveres de informação, cooperação e proteção contra práticas que tornam a escolha formalmente livre, porém materialmente coercitiva.

Interdisciplinaridade e superendividamento: do contrato ao sofrimento social

Uma compreensão complexa do superendividamento exige abandonar a leitura estreita que o reduz a “inadimplência” ou “má gestão individual” e, em seu lugar, adotar uma perspectiva capaz de integrar níveis distintos do fenômeno: o normativo-institucional (regras, deveres e procedimentos), o psicossocial (decisão, afeto, estigma, saúde mental), o econômico-comportamental (vieses, arquitetura de escolha, precificação do risco) e o socioestrutural (desigualdade, financeirização, precarização, redes de proteção). A própria Lei nº 14.181/2021,

ao inserir no CDC a prevenção e o tratamento do superendividamento, sinaliza que a matéria não é apenas contratual: envolve proteção da dignidade, garantia de práticas de crédito responsável e preservação do mínimo existencial, com implicações para políticas públicas e para o sistema de justiça.

No campo do Direito, a contribuição central é fornecer a gramática de direitos, deveres e limites do mercado de crédito, deslocando o debate da ideia clássica de autonomia plena para uma leitura orientada pela vulnerabilidade do consumidor e pela responsabilidade do fornecedor. A interdisciplinaridade, aqui, não é “ornamento”: ela explica por que a dogmática consumerista contemporânea precisa considerar como decisões econômicas reais acontecem e como o mercado produz riscos previsíveis. Textos recentes sobre crédito responsável e tutela do consumidor superendividado destacam que a Lei 14.181/2021 cria um novo regime de prevenção e tratamento e reestrutura o papel do Estado e dos fornecedores na produção e gestão do risco de superendividamento, inclusive com implicações reparatórias e de deveres de conduta.

A Psicologia acrescenta, de forma decisiva, a dimensão da experiência vivida do endividamento: sofrimento, vergonha, ansiedade, desorganização cotidiana, conflitos familiares e alterações na capacidade de planejamento. Um ganho fundamental dessa área é mostrar que a dívida crônica não é apenas um “estado contábil”, mas um fenômeno que afeta atenção, memória operacional, tomada de decisão e percepção de futuro, podendo reforçar ciclos de evitamento (adiamento de negociações, fuga de abertura de faturas, medo de contato com credores), o que piora o quadro. A literatura aplicada no Brasil, ao relatar intervenções institucionais com consumidores superendividados no âmbito do sistema de justiça, evidencia que abordagens psicossociais e de acolhimento não são “assistencialismo”, mas condição de efetividade: sem compreender o impacto subjetivo da dívida, políticas e procedimentos tendem a falhar por baixa adesão, desistência e incapacidade prática de sustentar planos.

A Economia Comportamental oferece uma ponte técnica entre a psicologia da decisão e a regulação do mercado. Ao demonstrar que indivíduos não operam como agentes perfeitamente racionais — especialmente em situações de urgência, baixa renda, estresse e complexidade informacional — ela fornece

instrumentos analíticos para compreender por que certos produtos (rotativo, parcelamentos sucessivos, consignados com estruturas pouco transparentes) e certas formas de oferta (pressão, persuasão, escassez artificial, “aprovação instantânea”) podem produzir endividamento excessivo de modo previsível. Em termos de pesquisa e desenho regulatório, isso permite deslocar o foco de “mais informação” para “melhores condições de escolha”: simplificação de custo efetivo total, alertas salientes, limites de exposição, avaliação de solvabilidade, desenho de defaults e mecanismos de prevenção. No Brasil, há produção acadêmica explicitamente voltada a articular Economia Comportamental e Direito do Consumidor para compreender o superendividamento e orientar políticas públicas e legislação mais realistas, reconhecendo heurísticas e vieses como parte das causas do endividamento excessivo.

A Sociologia, por sua vez, amplia o horizonte ao situar o superendividamento como expressão de estruturas sociais: desigualdade persistente, precarização do trabalho, reorganização do consumo e financeirização da vida cotidiana. Essa lente é crucial para evitar duas armadilhas: (a) interpretar o endividamento como falha individual e (b) tratar a educação financeira como explicação suficiente. Pesquisas sociológicas mostram como, em cenários de retração/insuficiência de proteção social e de custos básicos elevados, o crédito pode se transformar em mecanismo de acesso a direitos “esvaziados”, deslocando necessidades essenciais para o mercado financeiro e convertendo a sobrevivência cotidiana em fluxo de pagamentos. Nessa lógica, o superendividamento funciona como exclusão social por dentro da inclusão financeira: integra-se pelo crédito, mas sob captura de renda por juros e descontos.

A Sociologia também contribui ao evidenciar que a vulnerabilidade do consumidor é socialmente produzida e distribuída: determinados grupos e territórios sofrem mais com instabilidade de renda, oferta agressiva de crédito e baixa capacidade de negociação. Estudos que analisam o superendividamento no contexto de desigualdade social no Brasil reforçam que o fenômeno não pode ser explicado adequadamente sem considerar dinâmicas estruturais do consumo e do crédito, bem como padrões de exclusão e vulnerabilidade social que antecedem a assinatura do contrato. Além disso, análises recentes sobre a

financeirização da velhice mostram como custos de saúde, cuidado e modalidades específicas de crédito (como o consignado) reconfiguram a proteção social e podem ampliar o risco de endividamento e expropriação na terceira idade — demonstrando que o endividamento é também um problema de políticas públicas e de organização social do cuidado.

O ponto mais fértil da interdisciplinaridade está na capacidade de articular essas dimensões em um modelo de causalidade que não seja moralizante. O Direito oferece os marcos de imputação e proteção; a Psicologia mostra como a dívida afeta agência, saúde mental e capacidade de reorganização; a Economia Comportamental explica por que a escolha do consumidor é sistematicamente vulnerável em ambientes de crédito complexo; e a Sociologia demonstra como desigualdade e financeirização fazem do crédito um substituto de bem-estar. Quando combinadas, essas abordagens permitem construir políticas públicas com três qualidades raras: prevenção baseada em evidência (não apenas slogans), tratamento institucional acolhedor e eficaz (não punitivo) e regulação que reconheça o papel do mercado na produção do risco (não apenas do indivíduo). Esse é, em essência, o “ganho epistemológico” da interdisciplinaridade: ela transforma o superendividamento de um problema de conduta privada em um objeto legítimo de investigação científica e ação pública, coerente com o próprio espírito da Lei 14.181/2021 ao integrar prevenção, crédito responsável e reinserção social.

CAPÍTULO 3

EIXO 2 – MERCADO DE CRÉDITO, PRÁTICAS ECONÔMICAS E FINANCEIRIZAÇÃO

Crédito digital e superendividamento: riscos da automatização para consumidores vulneráveis

A massificação do crédito digital no Brasil insere-se em um contexto mais amplo de financeirização do cotidiano, no qual práticas econômicas antes mediadas por instituições físicas, tempos de espera e interação humana passam a ser reorganizadas por plataformas digitais, algoritmos de decisão e sistemas automatizados de oferta. Esse processo altera profundamente a relação entre consumidores e mercado de crédito, não apenas em termos de acesso, mas sobretudo no modo como decisões são induzidas, riscos são distribuídos e vulnerabilidades são exploradas. A literatura científica recente aponta que a digitalização do crédito, longe de ser um fenômeno neutro, reconfigura assimetrias históricas do consumo e cria novas camadas de vulnerabilidade, especialmente relevantes para consumidores hipervulneráveis (MARQUES; MUCELIN, 2022; VERBICARO; MONTÃO, 2022).

No modelo tradicional de crédito, a contratação era marcada por custos de transação relativamente elevados, exigindo deslocamento físico, interação direta com agentes financeiros, análise documental mais lenta e menor exposição contínua a estímulos publicitários. Esses elementos funcionavam, ainda que de forma imperfeita, como mecanismos de contenção à contratação impulsiva e à repetição acrítica de dívidas. A lógica do crédito digital rompe com esse padrão ao reduzir drasticamente fricções, permitindo contratações instantâneas, reofertas constantes e integração do crédito a aplicativos utilizados cotidianamente para consumo, comunicação e trabalho. Corrêa e Coletta (2024), ao analisarem o acesso ao crédito em bancos digitais e fintechs no Brasil, identificam evidências empíricas de que esse acesso está associado a maior probabilidade de endividamento pessoal, indicando que a facilidade e

a recorrência da oferta digital tendem a elevar o uso do crédito, independentemente de sua sustentabilidade no orçamento familiar.

Esse movimento ocorre de forma paradoxal, pois a literatura econômica também aponta efeitos potencialmente positivos da entrada de fintechs no mercado de crédito, como aumento da concorrência e redução de custos financeiros em determinados segmentos. Ornélas e Pecora (2022), em estudo do Banco Central do Brasil, demonstram que o crédito ofertado por fintechs e plataformas P2P pode pressionar instituições tradicionais a reduzir taxas de juros, sugerindo ganhos de eficiência. No entanto, tais ganhos não se traduzem automaticamente em redução do risco de superendividamento, sobretudo quando a ampliação do acesso ocorre em um ambiente de baixa educação financeira, alta instabilidade de renda e intensa personalização algorítmica das ofertas. A diminuição do custo financeiro pode coexistir com o aumento do custo social da dívida, especialmente quando o crédito passa a ser utilizado como resposta imediata a insuficiências estruturais de renda e proteção social.

A automatização das ofertas de crédito representa um ponto central nessa dinâmica. Diferentemente do *marketing* tradicional, a oferta automatizada opera por meio de coleta massiva de dados pessoais, perfilamento comportamental e sistemas de recomendação capazes de ajustar mensagens, limites, taxas e momentos de oferta de forma contínua. Verbicaro e Montão (2022) descrevem esse fenômeno como vulnerabilidade algorítmica, na qual o consumidor é exposto a decisões automatizadas opacas, sem compreender plenamente os critérios que determinam por que recebeu determinada oferta, em quais condições e com quais riscos associados. O crédito, nesse contexto, deixa de ser apenas um produto financeiro e passa a integrar uma arquitetura de escolha desenhada para maximizar conversão, frequentemente por meio de estímulos de urgência, linguagem simplificada e promessas de solução imediata.

Marques e Mucelin (2022) aprofundam essa análise ao demonstrar que, nas plataformas digitais, a vulnerabilidade do consumidor não decorre apenas da assimetria informacional clássica, mas também do próprio design do ambiente digital, que pode induzir comportamentos, reduzir a capacidade reflexiva e criar situações de catividade. Quando aplicado ao crédito, esse design

favorece a naturalização da dívida como extensão da renda, especialmente por meio de expressões como “limite disponível”, “pré-aprovado” ou “dinheiro na hora”, que obscurecem o custo efetivo total e o impacto de longo prazo no orçamento doméstico. A repetição automatizada das ofertas, somada à possibilidade de refinanciamento e rolagem da dívida, tende a produzir trajetórias de endividamento progressivo, nas quais o consumidor passa a contrair novos créditos para honrar compromissos anteriores.

Os efeitos dessa lógica são particularmente graves para consumidores hipervulneráveis, entendidos como aqueles que acumulam múltiplas vulnerabilidades — econômicas, informacionais, técnicas, cognitivas ou etárias — que se reforçam mutuamente no ambiente digital. Santin (2023) sustenta que o consumidor digital deve ser compreendido como hipervulnerável, pois a mediação tecnológica amplia o poder persuasivo dos fornecedores e dificulta a resistência a práticas de assédio de consumo. Entre esses grupos, os idosos ocupam posição de destaque na literatura, especialmente em razão da centralidade do crédito consignado, cujas parcelas são descontadas diretamente da fonte de renda. Tajra e Holanda (2023) analisam a Lei do Superendividamento e ressaltam que a combinação entre renda fixa, assédio comercial, baixa familiaridade com tecnologias digitais e necessidade financeira transforma o idoso em alvo privilegiado de ofertas automatizadas, com alto potencial de comprometimento do mínimo existencial.

Bello (2023), ao examinar o papel das *fintechs* no crédito consignado, evidencia que, embora essas instituições possam ampliar o acesso e reduzir custos, também reproduzem e, por vezes, intensificam práticas de exploração da vulnerabilidade, sobretudo quando negligenciam critérios rigorosos de crédito responsável. O autor destaca que a automatização das ofertas pode operar como mecanismo de assédio, vedado pelo Código de Defesa do Consumidor após a Lei n. 14.181/2021, especialmente quando dirigida a idosos, analfabetos ou pessoas em situação de fragilidade agravada. Nesse sentido, a digitalização do crédito não elimina a vulnerabilidade; ao contrário, pode torná-la mais sofisticada, menos visível e mais difícil de contestar.

A financeirização do consumo, potencializada pela automatização do crédito digital, desloca problemas estruturais de renda, emprego e proteção social

para o âmbito individual da dívida. Necessidades básicas passam a ser mediadas por empréstimos, parcelamentos e limites rotativos, criando uma dependência contínua do crédito para a manutenção da vida cotidiana. Essa dinâmica é reforçada por sistemas algorítmicos que identificam padrões de necessidade e propensão ao endividamento, reofertando crédito justamente aos consumidores mais expostos ao risco, em um ciclo de retroalimentação que culmina no superendividamento. O resultado é a normalização de trajetórias de exclusão financeira, nas quais o consumidor, mesmo agindo de boa-fé, torna-se incapaz de cumprir suas obrigações sem comprometer sua subsistência, núcleo conceitual do superendividamento reconhecido pela legislação brasileira.

Diante desse cenário, a literatura converge na compreensão de que a prevenção do superendividamento no contexto do crédito digital exige mais do que ampliação de acesso ou educação financeira genérica. Trata-se de enfrentar uma vulnerabilidade estrutural, produzida pela combinação entre financeirização, governança algorítmica e assimetrias de poder informacional. A Lei do Superendividamento representa um avanço normativo importante ao reforçar o dever de crédito responsável, limitar práticas de assédio e instituir mecanismos de renegociação, mas sua efetividade depende da incorporação dessas diretrizes ao desenho das plataformas digitais e à regulação do uso de dados pessoais. Como alertam Marques e Mucelin (2022) e Verbicaro e Montão (2022), proteger o consumidor no ambiente digital implica reconhecer que a liberdade de escolha pode ser funcionalmente capturada por arquiteturas de decisão automatizadas, tornando indispensável uma abordagem regulatória que articule direito do consumidor, proteção de dados e políticas públicas de inclusão financeira sustentável.

De modo geral, a massificação do crédito digital e a automatização das ofertas não apenas ampliam o acesso ao crédito, mas redefinem os mecanismos de produção do risco de superendividamento. Ao operar por meio de persuasão algorítmica, redução de fricções e personalização intensiva, esse modelo impacta de forma desproporcional consumidores hipervulneráveis, aprofundando desigualdades e transferindo para o indivíduo os custos da financeirização do consumo. A literatura científica brasileira recente demonstra que enfrentar esse

desafio requer reconhecer o caráter estrutural da vulnerabilidade no digital e avançar para um paradigma de crédito que seja, efetivamente, compatível com a dignidade do consumidor e a preservação do mínimo existencial.

Publicidade, assédio de consumo e baixa literacia financeira

Em contextos de baixa literacia econômica, a publicidade deixa de operar apenas como “informação sobre oferta” e passa a funcionar como tecnologia de decisão: ela estrutura o ambiente cognitivo no qual escolhas financeiras são feitas, deslocando o consumidor do cálculo deliberativo para respostas rápidas, emocionais e automatizadas. Isso é particularmente relevante no mercado digital, em que plataformas e fornecedores conseguem medir atenção, testar mensagens e personalizar estímulos em escala, combinando persuasão publicitária com tratamento intensivo de dados e design de interface. Nesse cenário, a decisão financeira tende a ocorrer sob pressão de tempo, sobrecarga informacional e promessas de alívio imediato (“parcela”, “compre agora”, “limite pré-aprovado”), condições que reduzem a probabilidade de reflexão sobre custo total, juros, risco de inadimplência e impactos no orçamento, ampliando a assimetria típica das relações de consumo (VERBICARO; MONTÃO, 2023).

A baixa literacia financeira não implica ausência de racionalidade, mas maior vulnerabilidade a ambientes que exploram heurísticas e vieses previsíveis. Pesquisas em comportamento e tecnologia persuasiva mostram que decisões podem ser direcionadas por “arquiteturas de escolha” que acionam respostas do tipo “Sistema 1” (rápidas, automáticas) em detrimento do “Sistema 2” (lentas, analíticas), especialmente quando o desenho do ambiente favorece cliques impulsivos, minimiza fricções para contratar e maximiza fricções para recusar (CALONGA et al., 2022). Quando esse arranjo é aplicado a produtos financeiros e consumo a crédito, o risco é que a publicidade não apenas comunique vantagens, mas produza uma experiência de urgência e conveniência que encurta o horizonte temporal do consumidor: a compra é percebida pelo valor da parcela e não pelo custo efetivo total, e o crédito é percebido como renda disponível. Achados empíricos no Brasil apontam relação negativa entre alfabetização financeira e endividamento, ao mesmo tem-

po em que identificam relação positiva entre facilidade de acesso ao crédito (inclusive via instituições digitais) e maior probabilidade de endividamento (CORRÊA; COLETTA, 2024). Esse resultado é crucial para o problema do assédio de consumo: não se trata apenas de “pessoas despreparadas”, mas de um ecossistema que reduz o custo subjetivo de contrair dívida e amplia o volume de estímulos para contratar.

O papel da publicidade torna-se ainda mais sensível quando direcionada a públicos com vulnerabilidades agravadas (idosos, pessoas com baixa escolaridade, consumidores com restrições cognitivas, endividados, analfabetos funcionais), pois, nesses casos, a assimetria informacional se combina com assimetrias de processamento e de poder de barganha. Em análise sobre empréstimos consignados, observa-se que a competitividade do mercado e estratégias agressivas de publicidade podem convergir para contratações abusivas e endividamento, destacando-se a exposição de consumidores idosos a ofertas insistentes e direcionadas (FABIENSKI; AMBROSIO, 2024). No digital, essa lógica se amplia porque a publicidade deixa de ser apenas “mensagem” e passa a ser “sistema”: dados comportamentais alimentam modelos que preveem propensão a comprar, apertos financeiros e tolerância a risco, elevando a capacidade de personalização do apelo e reduzindo a autonomia prática do consumidor (VERBICARO; MONTÃO, 2023). Nessa chave, a baixa literacia econômica funciona como multiplicador de dano: quanto menor a capacidade de interpretar juros, comparar CET, identificar armadilhas de parcelamento e reconhecer técnicas de persuasão, maior a probabilidade de adesão a contratos desfavoráveis e de normalização do endividamento como “solução” cotidiana.

A literatura brasileira recente sobre hipervulnerabilidade digital reforça que o consumidor, ao contratar no ambiente digital, pode estar duplamente vulnerável: pela posição estrutural de consumidor e pela mediação tecnológica que amplia induções e sofisticas práticas de assédio, inclusive com inteligência artificial e Internet das Coisas (SANTIN, 2023). Esse ponto é decisivo para compreender a publicidade contemporânea como “assédio de consumo” em sentido material: a insistência não se resume a ligações ou panfletos, mas inclui notificações, remarketing, perfis comportamentais, “pontos” e recompensas,

gatilhos emocionais e segmentação por fragilidade. Na prática, a publicidade passa a operar como governança do desejo, convertendo vulnerabilidades situacionais (ansiedade financeira, desemprego, luto, doença, solidão) em oportunidades de conversão. Em termos jurídicos, a atualização do debate sobre superendividamento no Brasil reconhece o assédio de consumo como problema normativo e de tutela do mínimo existencial, deslocando o foco do “culpabilizar o devedor” para a responsabilidade do mercado e para a prevenção (PRUX; MEDINA, 2022). Em formulação mais detalhada, argumenta-se que o assédio de consumo pode se materializar por condutas reiteradas e constrangedoras que se valem dos meios tecnológicos do mercado (como cookies, spam e algoritmos), inclusive com acesso a dados pessoais, pressionando escolhas e comprometendo tranquilidade e autonomia do consumidor (MARTINS, s.d.). Assim, publicidade e assédio se conectam por um mesmo mecanismo: restringir, na prática, a liberdade de escolha, não pela proibição formal de alternativas, mas pela manipulação do contexto decisório.

Esse deslocamento — de publicidade como informação para publicidade como “arquitetura” — fica mais nítido quando se considera o fenômeno dos padrões obscuros (dark patterns), isto é, escolhas de design e comunicação que induzem ações indesejadas ou não plenamente intencionais. Embora o debate seja interdisciplinar, uma chave central é que a interface pode explorar limitações cognitivas previsíveis (fadiga, pressa, aversão à perda, preferência pelo padrão) para conduzir a decisões rápidas e pouco refletidas, inclusive em compras parceladas e adesão a crédito (TREVISOL, 2024). O consumidor de baixa literacia econômica, nesse ambiente, tende a ter menor repertório para identificar que está sendo conduzido: interpreta mensagens como neutras, confunde destaque visual com relevância econômica e assume que “pré-aprovação” equivale a adequação, quando pode ser apenas estratégia de conversão. Em consequência, o processo decisório se reconfigura: em vez de comparar alternativas e ler termos, o consumidor responde a sinais salientes (“última chance”, “só hoje”, “limite liberado”), o que reforça a probabilidade de arrependimento tardio, rolagem de dívida e uso recorrente do crédito como amortecedor de renda.

Nesse ponto, a publicidade — especialmente em mercados digitalizados — precisa ser compreendida também como elemento de financeirização do cotidiano: decisões ordinárias de consumo passam a ser decisões de endividamento. O “assédio” não é apenas insistência, mas uma forma de organizar a vida econômica pela dívida, deslocando o eixo da proteção do consumidor para a capacidade de resistir diariamente a convites personalizados para contrair obrigações. Quando políticas públicas e educação financeira são tratadas apenas como treinamento técnico (“controle de gastos”), corre-se o risco de ignorar os determinantes estruturais e comunicacionais do endividamento: desigualdade, precariedade de renda, e uma ecologia de estímulos mercadológicos que funciona como educação informal para o consumo a crédito. A literatura sobre educação financeira crítica enfatiza exatamente esse ponto: formar cidadania econômica requer compreender mecanismos sociais que moldam consumo e endividamento, e não apenas ensinar cálculo (PRADO; MARIN, 2025).

De forma sintética, publicidade e assédio de consumo influenciam decisões financeiras em baixa literacia econômica porque (i) exploram vieses e limitações previsíveis do processamento humano, (ii) ampliam assimetrias por meio de personalização e uso de dados, (iii) reduzem fricções para contratar e aumentam fricções para recusar, e (iv) convertem consumo em endividamento por meio de narrativas de urgência e conveniência. A resposta acadêmica e institucional, portanto, precisa combinar regulação de práticas abusivas (incluindo assédio e design manipulativo), transparência efetiva (não meramente formal) e educação financeira situada, capaz de ler criticamente a publicidade e suas tecnologias, especialmente para proteger consumidores hipervulneráveis em ambientes digitais.

Crédito responsável e concessão de crédito no Brasil

A Lei nº 14.181/2021 reposiciona a concessão de crédito no Brasil ao deslocar o foco exclusivo do “risco de inadimplência” (central para a lógica bancária) para uma noção mais ampla de risco de superendividamento e exclusão social do consumidor, positivando a garantia de práticas de crédito responsável e a preservação do mínimo existencial como direitos básicos (BRASIL,

2021). Nessa chave, “conceder bem” não se reduz a precificar risco: envolve calibrar produtos, linguagem, canais e incentivos de venda para que o crédito seja compatível com a capacidade real de pagamento e com vulnerabilidades específicas, especialmente quando a oferta se dá em ecossistemas de alta persuasão (*telemarketing, push notifications, WhatsApp, marketplaces*) e sob assimetrias informacionais profundas.

Nos modelos correntes de concessão, instituições financeiras e fintechs operam, em geral, com scoring automatizado, modelos preditivos e jornadas digitais de baixo atrito, combinando dados cadastrais, históricos de pagamento e, crescentemente, sinais comportamentais (padrões de uso, cliques, tempo de tela) para aprovar e ajustar limites “em tempo real”. Esse arranjo aumenta capilaridade e velocidade de contratação, mas também intensifica a assimetria: o consumidor decide em segundos, enquanto o fornecedor decide com base em centenas de variáveis invisíveis e em estratégias comerciais desenhadas para reduzir fricções e elevar conversão. Evidências empíricas no Brasil indicam que facilidade de acesso ao crédito por bancos digitais e fintechs se associa positivamente à probabilidade de endividamento, ao passo que maior alfabetização financeira se associa negativamente ao endividamento (CORRÊA; COLETTA, 2024). Essa correlação é particularmente relevante para o debate de alinhamento: se a arquitetura de concessão e oferta amplia endividamento em contextos de baixa literacia, então o dever de crédito responsável exige contrapesos institucionais que não podem ser terceirizados ao “autocontrole” do consumidor.

A Lei nº 14.181/2021 detalha esse dever no plano pré-contratual e no momento da oferta, ao vedar práticas de assédio/pressão para contratar, com atenção explícita a grupos hipervulneráveis (idosos, analfabetos, doentes, pessoas em vulnerabilidade agravada), e ao impor deveres reforçados de informar e esclarecer adequadamente, considerando idade e condições do consumidor (BRASIL, 2021). A literatura jurídico-consumerista tem interpretado essas previsões como uma atualização do paradigma: crédito responsável não é só “crédito possível”, mas crédito eticamente ofertado, com transparência substantiva (compreensível) e com prevenção ativa do dano do superendividamento. Fazolli, Dias e Pinzan (2024) destacam que a norma de combate ao assédio de

consumo inaugura um patamar de proteção qualificada na oferta de crédito e reforça o dever de informação pré-contratual, exigindo cautela para assegurar compreensão efetiva do conteúdo ofertado, especialmente em operações consignadas e canais agressivos de venda.

O problema é que, no terreno prático, muitos modelos de concessão ainda parecem mais alinhados ao compliance de risco para a instituição (inadimplência, fraude, KYC) do que ao compliance de proteção do consumidor (adequação do produto à capacidade, transparência integral e inteligível, prevenção de assédio, não exploração de vulnerabilidades). Martins (2022) chama atenção para a dimensão normativa do crédito responsável como dever dos fornecedores e para a necessidade de reorientação das rotinas internas (cadastros, verificação de renda, capacidade de pagamento, governança de ofertas) para evitar a concessão temerária que compromete subsistência e saúde financeira do tomador. Essa exigência colide com metas comerciais e com o desenho de jornadas digitais “sem atrito”, em que a performance é medida por aprovação e desembolso, e não por sustentabilidade do contrato ao longo do tempo.

Quando se observa a publicidade e as ofertas em meios digitais, o desalinhamento aparece de forma mensurável. Leite Filho, Gonçalves e Barroso (2025), ao analisarem anúncios digitais de crédito de instituições financeiras em Montes Claros (MG), identificam baixíssimo nível de conformidade com critérios legais de transparência e proteção: nenhuma oferta analisada atendia integralmente aos critérios essenciais, com ausência recorrente de informações obrigatórias como custo efetivo total, taxa anual, montante total a pagar, validade da oferta e condições relevantes do contrato. Esse achado é decisivo para responder à pergunta: se a comunicação de oferta — que é parte constitutiva do modelo de concessão contemporâneo — falha justamente nos elementos que permitem ao consumidor comparar, compreender e dimensionar a dívida, então há um descompasso estrutural entre práticas de mercado e deveres de crédito responsável.

Há, ainda, uma tensão conceitual importante: modelos de crédito são tipicamente construídos para prever probabilidade de default e maximizar retorno ajustado ao risco; já o dever legal demanda uma avaliação voltada à capacidade

de pagamento sem comprometimento do mínimo existencial, o que é diferente de “probabilidade de pagar”. Um consumidor pode ter alta probabilidade de pagar porque sofrerá descontos automáticos (consignação) ou porque comprometerá gastos essenciais; isso pode ser “bom” para o modelo financeiro e “ruim” para o direito fundamental à existência digna. Nesse sentido, a discussão sobre o mínimo existencial não é periférica: ela define o parâmetro material do que seria concessão responsável. Pazó e Casemiro (2025) mostram como a regulamentação do mínimo existencial por decreto gerou controvérsia e como a insuficiência do parâmetro normativo tende a deslocar o debate para o Judiciário, com risco de soluções instáveis e casuísticas — o que dificulta, inclusive, a implementação por modelos automatizados que dependem de regras claras e mensuráveis.

No plano sociocultural, a financeirização do cotidiano e a normalização do endividamento como forma de acesso a bens e serviços ampliam a eficácia de ofertas rápidas e segmentadas, especialmente quando associadas a marketing agressivo e à promessa de “solução imediata” para urgências. Verbicaro, Mascarenhas e Ribeiro (2020) analisam o superendividamento como consequência da oferta irresponsável de crédito em um contexto de consumo hipermoderno, no qual a assimetria informacional e o apelo publicitário podem converter vulnerabilidade em mercado, reforçando ciclos de contratação pouco refletida. Nessa perspectiva, o alinhamento à Lei nº 14.181/2021 não é mero ajuste de formulários: exige reconfigurar incentivos e arquitetura de decisão para que o “padrão” de mercado não seja a captura do consumidor por facilitação extrema, mas a contratação sustentável.

Assim, em termos de alinhamento, é possível sustentar que os modelos atualmente utilizados estão parcialmente alinhados: houve avanços em infraestrutura de dados e em capacidade de avaliação (o que poderia favorecer decisões mais adequadas), mas a prática revela déficits relevantes em três dimensões centrais do crédito responsável: (i) transparência efetiva na oferta (completude e inteligibilidade das informações essenciais), (ii) prevenção de assédio e exploração de hipervulnerabilidades, sobretudo em canais remotos e em produtos de desconto automático, e (iii) incorporação do mínimo existencial e da capaci-

dade de pagamento “socialmente situada” como restrição real do modelo, e não como advertência formal. A evidência de baixa conformidade das ofertas digitais (LEITE FILHO; GONÇALVES; BARROSO, 2025), somada à associação entre facilidade de acesso via fintechs e maior probabilidade de endividamento (CORRÊA; COLETTA, 2024), sugere que a massificação do crédito digital, se não for acompanhada por governança de publicidade, testes de compreensão e barreiras prudenciais orientadas ao consumidor, tende a ampliar o risco de superendividamento — contrariando a teleologia da Lei nº 14.181/2021.

Juros, CET e rolagem: o motor do superendividamento

No Brasil, o superendividamento não se explica apenas por “excesso de consumo” ou por “falta de planejamento”, mas por um arranjo estrutural em que taxas de juros elevadas, opacidade (ou baixa inteligibilidade) do custo efetivo total (CET) e a lógica de rolagem da dívida operam como um mecanismo de reprodução de passivos, especialmente nas modalidades rotativas e sem garantia. A economia política do crédito, nesse cenário, tende a transformar dívidas de curto prazo em compromissos prolongados, muitas vezes crescentes, em que o devedor paga por longos períodos sem reduzir significativamente o principal, fenômeno comumente descrito como “bola de neve”. Esse processo é intensificado quando o crédito serve como ponte para necessidades básicas (aluguel, alimentação, saúde), deslocando o endividamento da esfera do consumo discricionário para a esfera da sobrevivência, o que é compatível com diagnósticos de que o custo do crédito ao consumidor no Brasil permanece desproporcionalmente alto em relação à taxa básica, com impactos distributivos relevantes (SOUZA, 2021).

O primeiro eixo desse motor é a taxa de juros, sobretudo em produtos de “crédito emergencial” e de baixo atrito de contratação (cartão, cheque especial, crédito pessoal). Quando a taxa é muito alta, o juro deixa de ser apenas preço do risco e passa a funcionar como mecanismo de aprisionamento financeiro, porque pequenas insuficiências de caixa (pagar apenas o mínimo da fatura; atrasar uma prestação; refinanciar saldo remanescente) produzem um crescimento acelerado do estoque da dívida, encurtando o tempo até a insolvência prática. Em

termos comportamentais e institucionais, juros altos também alteram a racionalidade da decisão: o consumidor passa a operar em modo defensivo (“apagar incêndio”), priorizando liquidez imediata e aceitando condições piores para evitar inadimplência visível, o que aumenta a dependência de renegociações e refinanciamentos sucessivos. Ao analisar o cartão de crédito e o cheque especial, Santos, Costa e Campolina (2020) chamam atenção para a centralidade dessas modalidades no endividamento e para o fato de que juros elevados elevam o nível de endividamento e empurram o consumidor a buscar novo crédito para pagar o anterior, exatamente o ciclo típico do superendividamento.

O segundo eixo é o Custo Efetivo Total (CET), que é decisivo porque a taxa nominal, isoladamente, raramente descreve a verdadeira onerosidade do contrato. O CET agrega, em uma taxa anual, todos os valores cobrados do consumidor, e a Lei nº 14.181/2021 reforça o dever de informar, no momento da oferta, o CET e elementos essenciais da operação, tornando esse indicador uma peça de transparência mínima para comparação entre propostas. A relevância prática do CET para o superendividamento é dupla: de um lado, a ausência (ou apresentação pouco compreensível) do CET impede decisões informadas e favorece escolhas por produtos aparentemente “baratos” no juro, mas caros em tarifas e encargos; de outro, mesmo quando o CET está presente formalmente, sua complexidade pode funcionar como “transparência opaca”, isto é, informação disponível porém pouco acionável por consumidores com baixa literacia econômico-financeira, abrindo espaço para contratações em que o custo real só se torna evidente após a primeira fatura, o primeiro atraso ou a primeira renegociação. A cartilha do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ao sistematizar orientações sobre a Lei do Superendividamento, reforça exatamente a centralidade do CET e da decomposição de seus elementos como requisito de proteção e como ferramenta básica de leitura do contrato (CNJ, 2022).

O terceiro eixo é a rolagem da dívida, entendida como o conjunto de práticas que transformam insuficiências temporárias de pagamento em financiamentos sucessivos do saldo devedor, com capitalização de encargos e migração do passivo para modalidades mais caras. A rolagem é especialmente potente no cartão de crédito quando o consumidor paga entre o mínimo e o total: o sal-

do remanescente vira financiamento, passa a carregar juros e, se repetido por meses, faz com que pagamentos recorrentes incidam majoritariamente sobre encargos, não sobre o principal.

Um estudo acadêmico disponível no repositório do Insper descreve esse processo de modo direto: antes das mudanças regulatórias de 2017, o rotativo podia ser usado por meses consecutivos, e o consumidor entrava no “efeito bola de neve” porque frequentemente pagava o mínimo, que “correspondia, muitas vezes, apenas ao valor dos juros”, elevando a dívida de forma desproporcional ao gasto original (INSper, 2017). Mesmo com regras posteriores que restringem o uso continuado do rotativo, a lógica de rolagem não desaparece; ela tende a migrar para o parcelamento subsequente e para renegociações com custo total significativo, sobretudo quando o consumidor já está “sem fôlego” e com baixa margem para amortização real.

O ponto central é que juros altos, CET pouco inteligível e rolagem não atuam separadamente: eles se reforçam. Juros altos tornam a rolagem rapidamente explosiva; a rolagem transforma um problema pontual de fluxo de caixa em estoque de dívida; e a baixa compreensão do CET dificulta que o consumidor antecipe o custo total e compare alternativas menos danosas (por exemplo, substituir dívida rotativa por crédito com garantia e custo menor, quando possível). Do ponto de vista do sistema, esse arranjo pode ser funcional para segmentos de mercado que lucram com a persistência do saldo devedor, mas é disfuncional do ponto de vista da política pública de prevenção do superendividamento, justamente porque amplia a probabilidade de inadimplência crônica e de comprometimento do mínimo existencial, razão pela qual a Lei nº 14.181/2021 aposta em transparência reforçada e deveres de conduta na oferta e na contratação.

Essa reprodução do superendividamento tende a ser mais intensa em grupos vulnerabilizados por renda instável, baixa escolaridade e acesso limitado a aconselhamento financeiro, pois a rolagem opera como um “imposto regressivo”: quanto menor a renda e mais apertada a margem mensal, maior a probabilidade de pagar apenas o mínimo e de aceitar refinanciamentos, e maior o peso relativo dos encargos no orçamento. Além disso, a própria “engenharia” do

crédito digital e do cartão estimula continuidade: limites se recompõem, ofertas são renovadas, parcelamentos são empurrados como solução rápida, e o consumidor passa a viver sob gestão permanente de dívidas, em vez de amortizá-las. Nesse sentido, compreender CET e rolagem não é apenas um tema técnico; é compreender a infraestrutura financeira que transforma crédito em dependência, e dependência em exclusão econômica.

Por conseguinte, o papel das taxas de juros é elevar a velocidade com que a dívida cresce e reduzir a fração do pagamento que amortiza o principal; o papel do CET é revelar (ou ocultar, quando mal comunicado) a verdadeira onerosidade da operação e, portanto, condicionar escolhas; e o papel da rolagem é converter déficits momentâneos em endividamento estrutural, com capitalização de encargos e migração para modalidades onerosas. A prevenção do superendividamento, portanto, passa menos por “moralizar” o consumo e mais por tornar o crédito comparável e inteligível (CET efetivo), reduzir assimetrias de informação e limitar mecanismos de rolagem que produzem dívida crescente sem amortização proporcional, em coerência com o paradigma de proteção reforçada que sustenta a Lei nº 14.181/2021.

Crédito consignado e endividamento de aposentados

A expansão do crédito consignado no Brasil reconfigurou de maneira estrutural as dinâmicas de endividamento entre aposentados e pensionistas ao transformar a renda previdenciária em “colateral” imediato e previsível para o sistema financeiro, reduzindo o risco de inadimplência do ponto de vista do credor e, por consequência, ampliando agressivamente a oferta e a capilaridade do produto junto ao público do INSS. Ao permitir o desconto automático das parcelas no benefício, a arquitetura institucional inaugurada pela Lei nº 10.820/2003 (BRASIL, 2003) diminuiu a fricção de acesso ao crédito e normalizou o endividamento como solução ordinária para despesas correntes e choques de renda, deslocando o eixo decisório do consumidor — especialmente o idoso — de uma avaliação prudencial de capacidade de pagamento para uma lógica de “margem consignável disponível”. Esse mecanismo opera como uma forma de pré-comprometimento do orçamento: antes mesmo de qualquer es-

colha de consumo, uma parcela do benefício é reservada ao serviço da dívida, o que altera a própria experiência material da aposentadoria e aumenta a probabilidade de que novas necessidades sejam financiadas por crédito adicional, retroalimentando o ciclo de endividamento.

Do ponto de vista macro e institucional, o consignado ganhou centralidade como modalidade de menor custo entre empréstimos pessoais livres, com taxas significativamente inferiores às linhas não consignadas, justamente porque o desconto em folha reduz o risco do credor (BANCO CENTRAL DO BRASIL, [2018]).

Essa “vantagem comparativa” tem, contudo, um efeito ambivalente: se por um lado cria oportunidade de substituir dívidas mais caras, por outro facilita a multiplicação de contratos e a permanência do endividamento como estratégia de gestão do orçamento, principalmente quando o benefício é insuficiente para cobrir despesas essenciais, gastos com saúde e apoio intergeracional. O próprio diagnóstico do Banco Central indica que aposentados e beneficiários do INSS frequentemente mantêm mais de uma operação de consignado, evidenciando que a dívida não se apresenta como evento pontual, mas como arranjo recorrente no orçamento (BANCO CENTRAL DO BRASIL, [2018]).

Nessa lógica, o crédito deixa de ser um instrumento excepcional e torna-se um componente “rotineiro” de manutenção do padrão de vida — algo que, para grupos com renda rígida e vulnerabilidades acumuladas (idade, saúde, dependência familiar), produz uma sensibilidade maior a choques e reduz a margem de adaptação financeira.

A evidência recente também sugere que o endividamento via consignado entre aposentados/pensionistas responde de forma relevante ao ambiente socioeconômico e a períodos de crise. Ao analisar dados de 2014–2021, Gomes et al. (2024) apontam que indicadores como inflação (IPCA), atividade econômica (PIB) e o período pandêmico influenciaram significativamente o número de contratos e os valores associados tanto ao empréstimo consignado quanto ao cartão de crédito consignado, com maior endividamento no período da pandemia.

Esse achado é crucial porque recoloca o consignado no plano da reprodução social: quando inflação corrói a renda real e crises comprimem orçamento

familiar, o produto tende a ser acionado como mecanismo de “ponte” para sustentar consumo e obrigações, mas o preço intertemporal é o comprometimento duradouro do benefício. O resultado é uma forma de financeirização do cotidiano: a renda previdenciária, que deveria assegurar proteção social na velhice, passa a ser parcialmente capturada por contratos financeiros, reordenando prioridades domésticas e criando dependência de renegociações.

No nível micro, a expansão do consignado alterou o perfil e o sentido do endividamento do idoso ao combinar acesso facilitado, baixa exigência de garantias tradicionais e intensa intermediação comercial. Oliveira et al. (2022), ao discutirem o endividamento de idosos aposentados, descrevem um cenário em que a contratação de crédito se torna frequente no período observado e se associa a múltiplas pressões: transformações econômicas que ampliam a oferta de crédito, mudanças comportamentais e novas vulnerabilidades do envelhecimento, inclusive com sinais de aumento de endividamento e inadimplência no recorte analisado.

Ainda que o estudo dialogue com indicadores agregados e fontes secundárias, ele é relevante por explicitar a interseção entre envelhecimento e mercado de crédito: na velhice, decisões financeiras muitas vezes ocorrem sob restrições cognitivas, emocionais e relacionais (como ajuda a familiares), tornando o idoso mais exposto a escolhas de alto custo no longo prazo — mesmo quando a taxa nominal do consignado parece “baixa” em comparação a alternativas.

Esse processo tende a se agravar quando o consignado é operacionalizado não apenas como empréstimo, mas como ecossistema de produtos (renovação, refinanciamento, portabilidade, cartão consignado) que favorecem a “rolagem” da dívida e a perpetuação do desconto no benefício. Villela et al. (2024) destacam que, embora o consignado possa ser útil para reorganização financeira e renegociação de dívidas mais caras, ele também pode promover superendividamento ao comprometer o orçamento familiar e a saúde financeira, especialmente quando associado a baixa educação financeira e à dinâmica de sucessivas contratações.

O ponto crítico, aqui, não é apenas o acesso ao crédito, mas a maneira como a decisão é arquitetada no mercado: o desconto automático “naturaliza” a

parcela como se fosse um gasto fixo inevitável, reduzindo a percepção de perda de renda disponível e facilitando a aceitação de novos contratos para resolver problemas imediatos (saúde, consumo, apoio familiar), com pouca internalização do custo acumulado.

Do ponto de vista político-econômico, parte da literatura interpreta o consignado como inovação financeira que expandiu consumo e inclusão via crédito, mas com efeitos distributivos problemáticos e comprometimento prolongado de renda, particularmente em grupos com menor poder de barganha. Brandão (2021) argumenta que o consignado foi funcional para ampliar consumo e dinamizar a economia em determinado ciclo, mas contribuiu para um cenário posterior de população endividada com parcela da renda comprometida ao setor bancário, além de impactos sobre desigualdade e sustentação do consumo em contextos de crise. Esse enquadramento ajuda a compreender por que aposentados/pensionistas se tornam um público “estrategicamente” atraente: renda previsível, desconto automático e estabilidade de pagamento são condições que maximizam segurança para o credor — ao mesmo tempo em que deslocam o risco social para o tomador, cuja renda é limitada e cuja capacidade de recomposição orçamentária é baixa.

Por fim, a mudança mais decisiva nas dinâmicas de endividamento dos aposentados/pensionistas talvez seja a transformação do benefício previdenciário em base permanente de alavancagem financeira: o crédito consignado opera como antecipação sistemática de renda futura, reduzindo o espaço do consumo presente não financiado e tornando a vida financeira na aposentadoria mais dependente de contratos, renegociações e “margens”.

Em termos práticos, isso intensifica a vulnerabilidade a assédios de oferta e a decisões tomadas sob baixa literacia financeira, além de estreitar o “mínimo existencial” disponível mensalmente — uma preocupação que se conecta diretamente ao espírito da Lei nº 14.181/2021 ao reforçar a prevenção e o tratamento do superendividamento e a cultura do crédito responsável (BRASIL, 2021). Assim, a expansão do consignado não apenas aumentou o volume de crédito tomado por esse grupo: ela redefiniu a forma do endividamento, deslocando-o para um padrão recorrente, automatizado e estrutural, no qual a estabilidade do

benefício — concebida como proteção — passa a sustentar a estabilidade do fluxo financeiro ao credor, frequentemente em detrimento da autonomia econômica do idoso.

Crédito responsável dá lucro?

Conciliar a rentabilidade do mercado financeiro com práticas de crédito eticamente responsáveis e socialmente sustentáveis não apenas é possível, como tende a ser condição de viabilidade econômica no médio e longo prazo, especialmente em economias marcadas por alta desigualdade, baixa literacia financeira e forte assimetria informacional no consumo de serviços bancários. A Lei nº 14.181/2021 reposiciona o crédito no Brasil ao vinculá-lo, de forma mais explícita, a deveres de prevenção do superendividamento, reforçando direitos como informação adequada e preservação do mínimo existencial e inserindo, no Código de Defesa do Consumidor, uma racionalidade de “crédito responsável” que tensiona modelos centrados em expansão agressiva de carteira e monetização por juros, tarifas e renegociações sucessivas (BRASIL, 2021). Nesse quadro, a discussão sobre rentabilidade deixa de ser apenas uma disputa moral e passa a ser também uma disputa de desenho institucional: quais modelos geram lucro sem depender estruturalmente da vulnerabilização do consumidor e da reprodução do endividamento patológico?

O ponto de partida é reconhecer que parte relevante da rentabilidade do crédito no varejo brasileiro historicamente se apoiou em mecanismos que maximizam receita a partir do risco e da fragilidade do tomador: assimetrias de informação, publicidade persuasiva, pouca comparabilidade entre produtos, baixa transparência sobre o custo efetivo total (CET) e estratégias de “rolagem” (renovação/renegociação) que alongam o tempo de captura de juros e encargos. A literatura jurídica sobre superendividamento tem insistido que a oferta irresponsável de crédito, em contexto de hiperconsumo e financeirização da vida cotidiana, não é um “acidente” do mercado, mas um componente funcional de certas estratégias de expansão, pois converte vulnerabilidade em oportunidade de margem (VERBICARO; MASCARENHAS; RIBEIRO, 2020). A Lei 14.181/2021 tenta deslocar essa lógica ao introduzir obrigações de conduta e

padrões informacionais (BRASIL, 2021), porém a prática concreta pode permanecer desalinhada se os incentivos econômicos e a governança interna das instituições continuarem premiando volume concedido e receita de curto prazo em detrimento de adequação, transparência e capacidade de pagamento.

Evidências empíricas recentes sugerem que a transição para o “crédito responsável” enfrenta um hiato operacional: estudo que analisou anúncios digitais de crédito à luz da Lei 14.181/2021 encontrou baixíssima aderência a informações essenciais — como CET, taxa anual, prazos e encargos — indicando que, mesmo após a reforma legislativa, a comunicação comercial pode continuar estruturada para reduzir fricção e acelerar contratação, e não para informar e permitir comparação racional (LEITE FILHO; GONÇALVES; BARROSO, 2025). Esse resultado é central para a pergunta sobre conciliação com a rentabilidade: se a rentabilidade depende de um ambiente comunicacional opaco, de contratação impulsiva e de estratégias de recuperação por refinanciamento, ela não é apenas economicamente arriscada (por inadimplência e judicialização), mas normativamente incompatível com o dever de crédito responsável. A questão, então, não é se “ética reduz lucro”, mas se a forma de lucrar precisa ser redesenhada para ser sustentável.

Do ponto de vista econômico-financeiro, há um argumento robusto para a compatibilidade: crédito responsável pode aumentar rentabilidade ajustada ao risco. Ao reduzir concessões a clientes sem capacidade de pagamento, diminuir a incidência de renegociações recorrentes e limitar a dependência de receitas derivadas de encargos por atraso, as instituições tendem a reduzir perdas esperadas, custos de cobrança, provisões e volatilidade de resultados, fortalecendo o valor de longo prazo do relacionamento com o cliente. Em paralelo, diminuem-se riscos legais e reputacionais num ambiente em que a litigiosidade do consumo financeiro cresce e a regulação avança, inclusive com exigências de governança e gestão de riscos. A própria agenda regulatória de responsabilidade socioambiental no sistema financeiro, ainda que não trate apenas de crédito ao consumidor, reforça a ideia de que riscos não financeiros (sociais e reputacionais) produzem perdas econômicas e devem ser geridos como parte da estratégia (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2014). Assim, práticas res-

ponsáveis não são “filantropia”: são mecanismos de governança do risco que podem proteger rentabilidade.

Esse ponto se conecta diretamente ao debate sobre ESG e finanças sustentáveis, pois uma parte crescente do mercado procura precificar riscos sociais e de governança como custos de capital e de reputação. Estudos sobre práticas ESG em bancos brasileiros mostram que fatores de governança, porte e diversidade em conselhos se associam a melhores níveis de práticas ESG, sugerindo que a incorporação de sustentabilidade é, também, um resultado de decisões organizacionais e estruturas de comando — e não apenas de discurso institucional (CELESTINO; PEREIRA; CAMARA, 2023). Ao mesmo tempo, há um problema crítico: divergências metodológicas entre agências e métricas ESG podem produzir “confusão agregada”, dificultando o uso desses ratings como sinal confiável de responsabilidade e abrindo espaço para greenwashing e social-washing (MARTININGO FILHO et al., 2023). Isso importa porque a conciliação entre rentabilidade e responsabilidade depende de métricas verificáveis e de mecanismos internos que convertam princípios em rotinas: avaliação de capacidade de pagamento, “adequação do produto” (suitability), explicitação do CET e testes de vulnerabilidade, em vez de depender de selos e índices pouco comparáveis.

O problema se intensifica com a digitalização: a automatização das ofertas, o crédito “em um clique” e a hiperpersonalização por dados podem reduzir custos e ampliar acesso, mas também amplificar vieses, explorar impulsividade e acelerar decisões em contextos de baixa literacia econômica. Pesquisa brasileira sobre crédito em bancos digitais e fintechs indica relação positiva entre facilidade de acesso ao crédito em instituições financeiras digitais e probabilidade de endividamento, além de relação negativa entre alfabetização financeira e endividamento, o que reforça o caráter assimétrico do mercado: quanto menor a capacidade de compreensão de custos e riscos, maior a vulnerabilidade ao endividamento (CORRÊA; COLETTA, 2024). Em termos de sustentabilidade social, um modelo que cresce por “fricção zero” sem salvaguardas tende a transferir custos para famílias e para o Estado (via judicialização, saúde mental, perda de renda e desorganização do consumo), tornando-se macroeconomicamente disfuncional, mesmo que rentável em microescala no curto prazo.

É justamente aqui que a Lei 14.181/2021 redefine o que significa “inovação” no crédito: inovar não é apenas acelerar a concessão, mas construir barreiras éticas contra o abuso estrutural da vulnerabilidade. A literatura jurídica aponta que o superendividamento tem natureza transindividual e coletiva, exigindo instrumentos preventivos e sancionatórios que ultrapassem a reparação individual e incidam sobre práticas de mercado, inclusive assédio de consumo e concessão temerária de crédito (SANTIAGO; BALDUÍNO JÚNIOR; ORTEGA, 2024). Essa interpretação tem consequência direta para instituições: conformidade não pode ser tratada como “custo regulatório” externo, mas como requisito de sustentabilidade do negócio, sob pena de o lucro ser obtido mediante externalização de danos sociais — um padrão cada vez mais contestado por órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público e Judiciário, além de investidores que consideram risco de conduta.

Dessa forma, a conciliação entre rentabilidade e crédito responsável depende menos de “boa vontade” e mais de três deslocamentos estratégicos: (i) do lucro de curto prazo para o valor de ciclo de vida do cliente, com produtos desenhados para previsibilidade e comparabilidade (CET claro, prazos, custos totais, simulações) e com limites à rolagem como mecanismo de receita; (ii) da expansão por marketing e persuasão para a expansão por adequação e capacidade de pagamento, incorporando avaliações proporcionais de renda, despesas e vulnerabilidades, em consonância com os deveres de boa-fé e informação reforçados pela Lei 14.181/2021 (BRASIL, 2021); (iii) de ESG como vitrine para ESG como governança verificável, com métricas internas auditáveis e gestão de riscos sociais, evitando a dependência de ratings discrepantes (MARTININGO FILHO et al., 2023) e fortalecendo estruturas de decisão que favoreçam responsabilidade (CELESTINO; PEREIRA; CAMARA, 2023). Quando esses deslocamentos ocorrem, ética e rentabilidade deixam de ser polos opostos: responsabilidade passa a ser uma tecnologia de redução de risco, de estabilização de carteira e de legitimidade social do crédito. Quando não ocorrem, a rentabilidade tende a se apoiar em práticas que aumentam inadimplência, judicialização e descrédito institucional, tornando-se socialmente insustentável e economicamente frágil.

Em suma, é possível conciliar rentabilidade com crédito eticamente responsável, mas isso exige reconhecer que o “modelo de negócios” do crédito pode produzir superendividamento como subproduto previsível — e que a Lei 14.181/2021 desloca o limite do aceitável ao estabelecer deveres de prevenção e tratamento do superendividamento e ao reforçar padrões informacionais e de conduta (BRASIL, 2021). A literatura e evidências recentes indicam que ainda há desalinhamentos práticos relevantes na publicidade e na transparência (LEITE FILHO; GONÇALVES; BARROSO, 2025), que o ambiente digital pode elevar probabilidade de endividamento em populações com menor alfabetização financeira (CORRÊA; COLETTA, 2024) e que o campo ESG pode tanto apoiar a internalização de riscos sociais quanto ser capturado por métricas inconsistentes (MARTININGO FILHO et al., 2023). A conciliação, portanto, não é um slogan: é um projeto de reengenharia de incentivos, governança e desenho de produtos, no qual o lucro decorre de eficiência e estabilidade — e não de opacidade, assédio de consumo e rolagem indefinida da dívida.

CAPÍTULO 4

EIXO 3 – VULNERABILIDADES, DESIGUALDADES E GRUPOS HIPERVULNERÁVEIS

Quem é mais suscetível ao superendividamento?

O superendividamento não se distribui ao acaso na sociedade: ele tende a se concentrar onde as condições materiais de vida são mais instáveis, onde a informação econômica circula de forma desigual e onde pressões culturais e psicológicas encontram terreno fértil para converter crédito em “solução” imediata. No Brasil, a própria leitura de indicadores nacionais de endividamento mostra que a renda, a escolaridade e o contexto macroeconômico (juros elevados, inflação e oscilação do mercado de trabalho) afetam de forma desproporcional famílias de menor renda e menor instrução, ampliando a vulnerabilidade a atrasos e à percepção de endividamento “muito alto”, isto é, ao risco de colapso do orçamento doméstico quando há qualquer choque (CNC, 2024). Esse cenário estrutura uma assimetria: para grupos de maior renda, o crédito pode operar como ferramenta de planejamento; para grupos de baixa renda, o crédito frequentemente opera como mecanismo de sobrevivência — e a fronteira entre “suportável” e “insustentável” fica estreita porque o orçamento já nasce comprimido por despesas rígidas.

Em termos socioeconômicos, três vetores se reforçam mutuamente. Primeiro, a renda baixa e irregular (informalidade, rotatividade, desemprego intermitente) reduz a capacidade de absorver variações de preços, juros e emergências; o endividamento passa a cumprir a função de amortecedor do cotidiano, mas um amortecedor caro e frágil. Segundo, o custo do crédito e a multiplicação de modalidades de fácil contratação (“crédito pessoal”, rotativos, parcelamentos) ampliam a exposição a contratos com assimetria de informação e a decisões tomadas sob urgência, o que torna o “reembolso saudável” mais difícil de sustentar no tempo (CNC, 2024). Terceiro, a desigualdade educacional limita o repertório de comparação de ofertas, a compreensão de cláusulas e a antecipa-

ção de efeitos cumulativos de juros e encargos, especialmente quando o crédito é apresentado como extensão natural da renda. No recorte brasileiro, a pesquisa nacional da CNC evidencia que escolaridade e renda se conectam à capacidade de pagamento e aos atrasos, sugerindo que não se trata apenas de “preferências individuais”, mas de condições objetivas que moldam o risco (CNC, 2024).

A dimensão cultural ajuda a explicar por que, mesmo diante de sinais de risco, o endividamento pode se reproduzir como prática social “normal”. Em uma economia de consumo massificado, o crédito é frequentemente narrado como instrumento de pertencimento, dignidade e acesso — e não apenas como contrato. Isso é decisivo em grupos socialmente pressionados a sustentar padrões mínimos de participação (presentes, escolarização dos filhos, pequenas melhorias domésticas, consumo de saúde), pois a recusa do consumo pode significar exclusão simbólica. A cultura do hiperconsumo, quando combinada à publicidade agressiva e à oferta “personalizada”, desloca a decisão financeira do terreno do cálculo para o terreno do desejo e da urgência. No caso de idosos, a literatura jurídica tem chamado atenção para como a indústria de consumo e o sistema financeiro identificam esse público como mercado, inclusive com foco em empréstimos consignados, e como a proteção legal recente procura responder à vulnerabilidade agravada do consumidor idoso (TAJRA; HOLANDA, 2023). Nessa perspectiva, a suscetibilidade não decorre apenas da idade, mas do encontro entre mercado, linguagem publicitária e limitações práticas de compreensão/negociação.

Nesse ponto, emerge a noção de hipervulnerabilidade: certos grupos não apenas são vulneráveis como consumidores (no sentido clássico do CDC), mas têm sua vulnerabilidade potencializada por fatores biológicos, sociais, educacionais e tecnológicos. Estudos recentes destacam que idosos, analfabetos, doentes e pessoas em condição agravada de vulnerabilidade tornam-se alvos preferenciais de práticas de assédio e pressão para contratar, o que a legislação passou a rechaçar expressamente, vedando o assédio ao consumo de crédito especialmente nesses casos (FAZOLLI; DIAS; PINZAN, 2024). A hipervulnerabilidade, portanto, é um conceito ponte entre desigualdades estruturais e práticas de mercado: ela reconhece que o mesmo contrato pode ser “livremen-

te escolhido” em tese, mas materialmente induzido quando o consumidor não dispõe de condições equivalentes de compreensão, comparação e resistência.

A dimensão psicológica, por sua vez, não deve ser usada para moralizar o problema (“falta de controle”), mas para compreender mecanismos de decisão em contextos de pressão econômica e estímulo permanente ao consumo. Em grupos de baixa renda, a tomada de decisão costuma ocorrer sob escassez — e a escassez produz efeitos cognitivos conhecidos: foco no curto prazo, redução de margem para planejamento e maior sensibilidade a ofertas de alívio imediato. Somam-se a isso vieses explorados por publicidade e por “arquiteturas de escolha” (parcelas pequenas, aprovação rápida, linguagem de oportunidade), que podem ser ainda mais potentes em consumidores com baixa literacia econômica. Evidências empíricas recentes também apontam correlações entre materialismo, compra por impulso e propensão ao endividamento em consumidores da base da pirâmide, sugerindo que valores e padrões de consumo — socialmente cultivados — podem interagir com impulsividade e restrições materiais, elevando risco de endividamento problemático (HENNIG SILVA; AZEVEDO; PRESTES FLORIANO, 2024). Isso não significa que “o problema é psicológico”, e sim que o ambiente cultural e mercadológico pode amplificar disposições individuais, sobretudo quando o crédito funciona como atalho para atender necessidades (ou desejos) em um orçamento estrangulado.

Há ainda um componente decisivo de trajetória de vida: choques adversos (doença, desemprego, separação, morte de provedor, acidentes) frequentemente transformam dívidas “administráveis” em superendividamento. O CNJ, ao tratar de superendividamento, enfatiza a relevância de eventos que desorganizam a renda e o orçamento e que demandam respostas institucionais (mediação, renegociação, educação financeira e proteção do mínimo existencial), apontando que o fenômeno não se resume a consumo “exagerado”, mas inclui rupturas biográficas que reduzem a capacidade de pagamento sem que haja, necessariamente, má-fé (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). Esse enfoque é crucial para compreender grupos mais expostos a choques: famílias monoparentais, trabalhadores informais, pessoas com doenças crônicas, idosos com gastos permanentes em saúde e indivíduos com redes de apoio frágeis.

Como desfecho, a digitalização do consumo adiciona uma camada de risco relevante: a assimetria informacional deixa de ser apenas “econômica” e passa a ser também “algorítmica”. A literatura jurídica recente mostra que a coleta e o uso de dados pessoais permitem publicidade e ofertas altamente proativas, capazes de intensificar o assédio de consumo e reduzir a liberdade de escolha, com especial impacto sobre consumidores com menor domínio tecnológico e menor capacidade de identificar manipulação e riscos (VERBICARO; MONTÃO, 2022). Assim, grupos com baixa literacia econômica e baixa literacia digital podem ser duplamente vulneráveis: entendem menos o contrato e entendem menos o mecanismo que os conduziu até ele (segmentação, personalização, pressão contínua). Quando esse conjunto se combina a renda curta, choques de vida e apelos culturais de consumo, a suscetibilidade ao superendividamento torna-se estrutural — não um desvio individual —, exigindo respostas que articulem regulação de oferta e publicidade, crédito responsável, canais efetivos de renegociação e políticas públicas de educação financeira contextualizada, voltadas a públicos específicos e aos seus modos reais de vida.

Endividamento no Brasil: gênero, raça e classe em jogo

No Brasil, endividamento e superendividamento não podem ser compreendidos apenas como “más escolhas” individuais, porque se formam na interseção entre condições materiais de vida, desenho dos mercados de crédito e desigualdades estruturais que organizam quem tem renda estável, quem enfrenta maior volatilidade e quem acessa (ou não) formas menos onerosas de financiamento. A Lei nº 14.181/2021, ao incorporar o paradigma do crédito responsável e a prevenção do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor, reconhece o problema como questão de proteção social e de inclusão econômica, justamente porque a dívida pode funcionar como dispositivo de exclusão quando compromete o mínimo existencial e aprisiona famílias em ciclos de renegociação permanente (BRASIL, 2021). Essa moldura dialoga com evidências de que o “risco” de endividamento não se distribui aleatoriamente: ele acompanha linhas de classe, raça e gênero, que definem tanto a exposição a choques (desemprego, doença, separação, cuidado) quan-

to a forma pela qual o crédito é ofertado, precificado e cobrado (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020).

Do ponto de vista de classe, a literatura institucional e empírica costuma mostrar que o endividamento torna-se especialmente problemático quando se combina com renda insuficiente, alta parcela comprometida e uso simultâneo de múltiplas modalidades de crédito. O estudo do Banco Central sobre “endividamento de risco” explicita essa lógica ao operacionalizar indicadores como inadimplência, comprometimento de renda elevado, recorrência e multimodalidade, destacando que a vulnerabilidade tende a crescer quando a dívida persiste e a qualidade do crédito se deteriora, afetando a capacidade de gestão financeira e a qualidade de vida (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020). Ainda que “endividamento” não seja sinônimo automático de “superendividamento”, a passagem de um ao outro costuma ocorrer quando famílias com baixa margem de manobra passam a rolar dívidas (pagar dívida com mais dívida), internalizando custos financeiros cumulativos e perdendo potência de negociação, já que a urgência do pagamento reduz alternativas e aumenta a dependência de crédito caro. Em termos sociológicos, isso significa que o superendividamento aparece como tecnologia de governança da pobreza: a dívida substitui políticas de proteção, transformando carência em produto financeiro e, com isso, convertendo desigualdade em fluxo de juros e tarifas.

Quando introduzimos gênero, o quadro se adensa, porque desigualdades no mercado de trabalho e na organização social do cuidado afetam diretamente a probabilidade de recorrer ao crédito para sustentar consumo básico, lidar com emergências e cobrir intervalos de renda. A produção sobre chefia feminina e feminização da pobreza ajuda a entender que “mulheres” não formam um bloco homogêneo e que a vulnerabilidade econômica se distribui de modo relacional, atravessada por composição familiar, inserção ocupacional e acesso a redes de suporte; ainda assim, é recorrente que a combinação entre responsabilidade doméstica ampliada e desigualdade de rendimentos crie maior exposição ao endividamento como estratégia de sobrevivência (MACEDO, 2008). Evidências recentes sobre trabalho e renda mostram que arranjos familiares com chefia feminina, especialmente quando há filhos e ausência de cônjuge, tendem a

concentrar maior fragilidade econômica; quando o recorte racial é adicionado, a vulnerabilidade se intensifica, com maior proporção de famílias chefiadas por mulheres negras em faixas de renda mais baixas (DIEESE, 2023). Esse ponto é crucial: o crédito entra como “ponte” para o mês seguinte, mas frequentemente se converte em “túnel” de longo prazo, porque o custo financeiro é pago com o tempo, com a saúde e com a redução do bem-estar, sobretudo quando a renda é baixa e instável. A própria sistematização do IBGE enfatiza que indicadores sociais, quando desagregados por sexo e, sempre que possível, por cor ou raça e outras características, revelam iniquidades persistentes e cumulativas, o que fornece base para entender por que a dívida pesa de forma desigual no cotidiano das pessoas (IBGE, 2024).

A dimensão racial, por sua vez, não atua apenas como “marcador de pobreza”: ela aparece também como regime de acesso diferenciado a oportunidades financeiras e como mecanismo de estratificação dentro do próprio mercado de crédito. A noção de “racismo creditício” formula com precisão esse problema ao apontar o risco discriminatório no acesso ao crédito, isto é, a possibilidade de que a distribuição de risco (e, portanto, de preço, limites e condições) seja atravessada por vieses institucionais e por efeitos históricos de desigualdade, produzindo exclusões e hierarquias que se reproduzem mesmo sob linguagem tecnicamente neutra (AMPARO; PRADO, 2024). Em ambientes de decisões automatizadas — ainda mais relevantes na última década —, esse debate ganha potência, porque modelos de score e segmentação podem replicar desigualdades preexistentes: territórios com piores serviços públicos, trajetórias de emprego mais intermitentes e histórico de bancarização tardia podem ser traduzidos em “risco” e, então, em crédito mais caro ou menos disponível, reforçando o ciclo. O resultado social é paradoxal: grupos que mais precisam de crédito para suavizar choques tendem a receber, proporcionalmente, crédito de pior qualidade (mais caro, mais curto, mais arriscado), elevando a chance de inadimplência e renegociação.

Quando gênero e raça se articulam — especialmente no caso de mulheres negras, muitas vezes concentradas em ocupações de menor proteção e com maior carga de cuidado —, a dívida pode operar como penalidade estrutural. O

boletim do DIEESE, ao explorar a chefia familiar feminina e recortes raciais, mostra diferenças relevantes na distribuição de renda e na composição dos domicílios, indicando que a desigualdade não é apenas “de renda média”, mas de posição social e de capacidade de absorver choques (DIEESE, 2023). Assim, o endividamento deixa de ser mero evento financeiro e se transforma em experiência social: envolve vergonha, estigma, desgaste emocional, conflitos familiares e rebaixamento de expectativas, compondo um cenário em que o crédito, vendido como autonomia, pode se converter em dependência. Em termos psicológicos e culturais, isso se combina com a moralização da dívida (a ideia de que o devedor falhou), o que reduz a busca por ajuda, aumenta o isolamento e facilita práticas de cobrança agressivas e ofertas de refinanciamento que prometem alívio imediato, mas ampliam o custo total no longo prazo — dinâmica que a Lei nº 14.181/2021 tenta enfrentar ao reforçar deveres de informação, cuidado e prevenção (BRASIL, 2021).

Uma forma concreta de observar como essas desigualdades aparecem no “mundo real” é olhar para perfis de atendimento e renegociação. O relatório da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, ao analisar assistidos em contexto de superendividamento e renegociação, explicita a relevância de renda, idade e condições de vida como elementos centrais do fenômeno, oferecendo um retrato institucional de como o superendividamento se materializa como demanda de acesso à justiça e reinserção econômica (DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 2018). Na mesma direção, experiências e análises vinculadas ao Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS reforçam que a efetividade da Lei nº 14.181/2021 depende de capacidade de conciliação, diagnóstico do caso e coordenação com credores, porque a dívida raramente é “um contrato”: é uma teia de múltiplas obrigações, frequentemente contraídas em momentos de crise, sob assimetria informacional e com pouca margem de escolha (MARQUES, 2023). Essas evidências convergem para uma conclusão analítica: classe, raça e gênero atravessam o endividamento por três vias combinadas — (i) determinam a exposição a choques e a estabilidade de renda; (ii) modulam o acesso e o custo do crédito, inclusive por vias discriminatórias diretas ou indiretas; e (iii)

influenciam a capacidade de negociação, proteção jurídica e reconstrução pós-crise. O superendividamento, portanto, é menos um desvio individual e mais um ponto de colapso previsível em trajetórias marcadas por desigualdade, financeirização do cotidiano e oferta de crédito que nem sempre respeita padrões de responsabilidade e sustentabilidade social (BRASIL, 2021; BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020; AMPARO; PRADO, 2024).

Superendividamento com cuidado: idosos, PcD e famílias monoparentais

A Lei nº 14.181/2021 redesenhou a política jurídica do crédito no Brasil ao incorporar, no Código de Defesa do Consumidor, uma lógica de prevenção e tratamento do superendividamento orientada pela preservação do mínimo existencial e pela reinserção social do consumidor pessoa natural, deslocando o foco do “inadimplemento” para a compreensão do endividamento como fenômeno relacional, atravessado por assimetrias de informação, práticas de mercado e desigualdades concretas de capacidade de pagamento (BRASIL, 2021). Aplicá-la de forma sensível a vulnerabilidades agravadas — como as vividas por idosos, pessoas com deficiência e famílias monoparentais — implica assumir que igualdade formal de regras pode produzir injustiça material quando ignora barreiras cognitivas, digitais, comunicacionais, de mobilidade, de cuidado e de acesso a redes de apoio. Por isso, uma leitura metodologicamente adequada da lei exige hermenêutica protetiva, com diligência reforçada na oferta, contratação, cobrança e repactuação, combinando deveres de informação qualificada, vedação de assédio e mecanismos de renegociação coletiva como política de proteção do consumidor em situação de fragilidade ampliada (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; BRASIL, 2021).

No plano preventivo, a lei explicita que práticas de assédio ou pressão para contratação devem ser especialmente rechaçadas quando dirigidas a consumidores em vulnerabilidade agravada, incluindo a pessoa idosa e outras condições que aumentam a assimetria informacional e a suscetibilidade a decisões precipitadas, sobretudo em ambientes de oferta massificada (telemarketing, canais digitais, “clique-contrato”) (BRASIL, 2021; FAZOLLI; DIAS; PINZAN,

2024). A literatura sobre hipervulnerabilidade do consumidor idoso mostra como a combinação entre debilidades fisiológicas, baixa educação financeira, dependência de renda fixa e hiperexposição a publicidade e crédito — com destaque para modalidades como o consignado — cria um ambiente propício a contratações inadequadas e a ciclos de refinanciamento que corroem renda mensal e autonomia, tornando o idoso alvo preferencial de estratégias de mercado que exploram confiança, urgência e dificuldades tecnológicas (TAJRA; HOLANDA, 2023; ALEXANDRINA; MACIEL, 2022). Nessa chave, aplicar a Lei do Superendividamento com sensibilidade significa, na prática, exigir que fornecedores comprovem uma “boa-fé informacional” robusta: explicitação do custo efetivo total, do impacto de parcelas no orçamento, de consequências do refinanciamento e da rolagem, com linguagem clara e comparabilidade entre produtos, evitando que a informação exista apenas formalmente em telas ou contratos extensos, sem real compreensibilidade para quem contrata (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; BRASIL, 2021).

O ponto crítico é que, sem medidas concretas de acessibilidade e de adequação comunicacional, a proteção vira “papel”: para pessoas com deficiência, sobretudo, o dever de informar não pode ser entendido apenas como entrega de documentos, mas como garantia de acesso efetivo ao conteúdo, em formatos compatíveis com suas necessidades (por exemplo, compatibilidade com leitores de tela, recursos de audiodescrição, Libras, comunicação simples, apoio de tecnologia assistiva e canais alternativos que não penalizem quem tem barreiras digitais) (WANDERLEY MONTEIRO, 2023). A discussão doutrinária e jurisprudencial sobre consumidor hipervulnerável mostra que deficiência pode operar como marcador de vulnerabilidade agravada, demandando tutela diferenciada e diligência ampliada do fornecedor, o que ganha relevo no crédito digital automatizado, em que decisões rápidas e interfaces pouco acessíveis podem aumentar risco de contratação sem consentimento plenamente informado (SANTIN, 2023). Sensibilidade, aqui, não é paternalismo: é correção de desigualdades de acesso à informação, condição de possibilidade da autonomia contratual. Por isso, uma aplicação coerente com o paradigma do crédito responsável deve cobrar das instituições financeiras (e de correspon-

tes) que demonstrem processos inclusivos de contratação, incluindo trilhas de confirmação compreensíveis, atendimento humano acessível e mecanismos de “dupla checagem” quando houver sinais de vulnerabilidade agravada, evitando que a deficiência seja convertida em fator de risco de exclusão econômica ou de endividamento indevido (WANDERLEY MONTEIRO, 2023; SANTIN, 2023; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022).

No plano do tratamento, a lei aposta na repactuação de dívidas e na construção de plano de pagamento que preserve o mínimo existencial, com lógica de solução global e não fragmentada, para impedir que o consumidor “apague incêndios” com novas dívidas (BRASIL, 2021; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). Para idosos, PcD e famílias monoparentais, a sensibilidade exigida é dupla: primeiro, na definição do que, concretamente, constitui mínimo existencial em orçamentos atravessados por despesas estruturais e inegociáveis (medicação contínua, terapias, tecnologias assistivas, custos de cuidado, transporte adaptado, alimentação especial, fraldas, plano de saúde, creche, escola, moradia e contas essenciais); segundo, na estrutura do plano, que deve evitar alongamentos e refinanciamentos predatórios mascarados de “solução”, estabelecendo cronogramas realistas, com priorização de despesas vitais e estabilização de fluxo de caixa familiar (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; FAZOLLI; DIAS; PINZAN, 2024). Esse debate se torna ainda mais relevante no contexto do Decreto nº 11.150/2022, que regulamentou parâmetros do mínimo existencial, mas foi amplamente problematizado na literatura por riscos de redução indevida do patamar de proteção, com potencial de esvaziar a promessa normativa da Lei nº 14.181/2021 se interpretado de maneira restritiva e descolada do custo real de vida e das necessidades específicas de grupos vulneráveis (BRASIL, 2022; PAZÓ; CASEMIRO, 2025).

Famílias monoparentais — frequentemente com uma única pessoa responsável por renda e cuidado — tendem a enfrentar maior volatilidade orçamentária e menor capacidade de absorver choques, o que transforma o crédito em estratégia de sobrevivência e, simultaneamente, em vetor de aprisionamento financeiro quando o pagamento compromete alimentação, moradia e cuidado de crianças. A literatura que discute superendividamento sob perspectiva

de gênero aponta que, em contextos de monoparentalidade, a responsabilidade doméstica e o cuidado ampliam pressão por liquidez imediata, elevando a exposição a crédito caro e a renegociações sucessivas, o que exige que Procons, Defensorias e Judiciário operacionalizem a lei com foco protetivo e diagnóstico social, e não como mera repactuação aritmética de parcelas (SILVA; BORGES, 2025; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). Uma aplicação sensível, nesse cenário, pressupõe triagem qualificada para identificar “endividamento por necessidade” (despesas básicas e eventos de cuidado) e reduzir o peso de soluções padronizadas que não consideram custos de cuidado e a presença de dependentes, bem como incorporar encaminhamentos extrajudiciais de proteção (orientação financeira, articulação com assistência social quando cabível, e mecanismos administrativos para coibir assédio e descontos indevidos) como parte do ecossistema de proteção do consumidor superendividado (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; SILVA; BORGES, 2025).

Portanto, conciliar a Lei do Superendividamento com vulnerabilidades agravadas exige transformar “princípios” em rotinas institucionais: prevenção com fiscalização de oferta e vedação efetiva de assédio; informação acessível e compreensível, especialmente para PcD; triagem humanizada e intersetorial (consumo, assistência, saúde) para idosos e monoparentais; e repactuação orientada por um mínimo existencial concreto, contextual e sensível a custos de cuidado, sob pena de a norma produzir uma proteção apenas formal. A lei abre uma via importante: repactuar não só dívidas, mas a própria racionalidade do crédito, recolocando dignidade e vida cotidiana como limites materiais do mercado — e é nesse ponto que a aplicação sensível deixa de ser “boa prática” e se torna requisito de efetividade normativa (BRASIL, 2021; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; PAZÓ; CASEMIRO, 2025).

Dívida e sofrimento: efeitos do superendividamento na vida psíquica e social

O superendividamento não é apenas um “problema financeiro”; ele reorganiza o modo como a pessoa percebe a si mesma, como é percebida socialmente e como consegue sustentar vínculos cotidianos. No Brasil, a vi-

vência de estar (ou se reconhecer) superendividado tende a ser atravessada por uma gramática moral que individualiza a causa da dívida (“falhei”, “fui irresponsável”) e, ao mesmo tempo, invisibiliza condicionantes estruturais do crédito e do consumo, produzindo estigma, vergonha e sofrimento psíquico. Em pesquisa qualitativa com consumidores superendividados vinculados a um projeto de conciliação no Judiciário gaúcho, Hennigen e Borges (2014) evidenciam como a experiência subjetiva é marcada por ansiedade, culpa, humilhação, pânico, desânimo e sensação de impotência, sentimentos que não aparecem como “efeitos colaterais”, mas como parte constitutiva da forma como a dívida passa a governar a vida cotidiana.

Do ponto de vista psicossocial, o superendividamento funciona como um dispositivo de erosão da agência: a pessoa passa a organizar a vida em torno de prazos, cobranças, renegociações, bloqueios e “malabarismos” orçamentários, frequentemente com sensação de perda de controle e de futuro encurtado. Evidências internacionais reforçam esse mecanismo ao demonstrar que consumidores superendividados apresentam pior saúde autorreferida, pior qualidade do sono e menor bem-estar, e que a redução do senso de controle percebido ajuda a explicar (mediar) o impacto do superendividamento tanto no bem-estar emocional quanto na satisfação com a vida (Ferreira et al., 2021). Quando a vida é reconfigurada por cobranças e pelo medo de inadimplir, a ansiedade deixa de ser episódica: ela se torna um “estado de vigilância” que contamina sono, apetite, concentração e tomada de decisão, o que pode retroalimentar escolhas financeiras de curto prazo (como rolagens, empréstimos sucessivos e acordos desfavoráveis), ampliando a sensação de aprisionamento.

A literatura de síntese também aponta uma associação robusta entre endividamento problemático e desfechos em saúde mental. Em revisão sistemática e meta-análise, Richardson, Elliott e Roberts (2013) encontram relação consistente entre dívida não garantida e pior saúde, com associações especialmente fortes para transtornos mentais e depressão, além de relações com desfechos graves como suicídio e abuso de substâncias, ainda que a causalidade seja complexa e frequentemente bidirecional. Uma leitura mais

final dessa bidirecionalidade é importante para evitar determinismos: a dívida pode precipitar sofrimento psíquico por estresse crônico e humilhação social, mas sofrimento psíquico também pode reduzir capacidade de planejamento, aumentar impulsividade e diminuir a eficácia de estratégias de enfrentamento, elevando a vulnerabilidade ao endividamento. A dimensão psicológica, portanto, não é “culpa individual”, e sim um elo de mediação entre condições materiais e desfechos em saúde.

No cotidiano, esse sofrimento raramente fica “restrito à pessoa endividada”: ele transborda para as relações familiares. A dívida reorganiza papéis, renegocia pactos de confiança e frequentemente instala um regime de segredo e silêncio (por vergonha) ou de conflito aberto (por cobranças mútuas). O orçamento doméstico se torna um campo moral: cada gasto pode ser interpretado como cuidado (“precisávamos disso”) ou ameaça (“você não tem noção”), intensificando tensões conjugais e intergeracionais. Quando há crianças, a privação material e a instabilidade emocional podem produzir experiências de insegurança; quando há idosos, a dependência de renda fixa e a pressão por ajudar familiares podem gerar ressentimento e medo de desamparo. O resultado é um cenário em que o superendividamento atua como estressor familiar persistente: não é um evento agudo, mas uma condição que se prolonga e, por isso, corrói rotinas e expectativas.

Além das tensões materiais, há impactos simbólicos profundos: o superendividamento atinge a identidade social do consumidor porque toca diretamente o reconhecimento. Em sociedades de consumo, pertencimento e status são frequentemente mediados por sinais de participação (comprar, presentear, “acompanhar” padrões), e a restrição imposta pela dívida produz não apenas perda de poder de compra, mas perda de “legitimidade social”, favorecendo isolamento, retraimento e autoimagem depreciada. Hennigen e Borges (2014) mostram como a moralização da dívida pode levar à individualização do problema, reforçando a vergonha e o silenciamento, o que empobrece redes de apoio justamente quando elas seriam mais necessárias. Nesse sentido, o superendividamento produz uma identidade estigmatizada (“o inadimplente”, “o irresponsável”), que pode ser internalizada, gerando

sofrimento psíquico adicional: a pessoa não sofre apenas pela falta de dinheiro, mas por sentir-se “menor”, “falha” ou “desqualificada”.

No contexto brasileiro, essa dinâmica de estigma tende a se intensificar quando a pessoa é exposta a práticas agressivas de cobrança e à opacidade informacional de contratos e produtos de crédito, o que favorece uma experiência de assimetria e humilhação. Ainda que parte importante do debate público se concentre no consumidor, há evidências de que o próprio trabalho bancário pode ser atravessado por sofrimento ético quando pressões por metas estimulam práticas de venda que contribuem para endividamento problemático, como oferta de produtos desnecessários, omissão de informações e “venda casada” (Machado, Seidl e Facas, 2021). Essa perspectiva é relevante porque desloca a análise do “erro individual” para a cadeia social de produção da dívida: o superendividamento aparece como fenômeno relacional, no qual sofrimento psíquico e conflitos familiares não são acidentes, mas efeitos previsíveis de um arranjo institucional que empurra riscos para o elo mais fraco.

Ao final, a compreensão dos impactos do superendividamento na saúde mental, na família e na identidade social exige reconhecer mecanismos psicossociais de mediação: estresse financeiro crônico, vergonha e estigma, erosão do senso de controle, enfraquecimento de estratégias de coping e redução de apoio social. A revisão de Frankham, Richardson e Maguire (2020) reforça que fatores como agência pessoal, autoestima e enfrentamento aparecem de modo recorrente como peças-chave nessa relação entre adversidade financeira e saúde mental, seja como recursos protetivos, seja como dimensões deterioradas pela própria adversidade, ampliando vulnerabilidade. Articuladas a evidências qualitativas brasileiras sobre moralização e sofrimento (Hennigen e Borges, 2014) e a achados internacionais sobre bem-estar, sono e saúde (Ferreira et al., 2021), essas contribuições sustentam uma tese central: o superendividamento não apenas “reduz renda disponível”; ele reorganiza afetos, relações e reconhecimento social, produzindo um circuito de sofrimento que pode manter a pessoa presa à dívida. Enfrentar o problema, portanto, demanda respostas que integrem proteção do consumidor, regulação de práticas de crédito e cobrança, e dispositivos de cuidado psicossocial e familiar que reduzam estigma, fortaleçam agência e reconstruam redes de apoio.

Superendividamento e políticas públicas: a incorporação das abordagens psicossociais na proteção do consumidor

O superendividamento tem se consolidado como um dos fenômenos mais complexos enfrentados pelas políticas públicas contemporâneas de proteção ao consumidor, exigindo análises que ultrapassem a dimensão estritamente econômico-jurídica. A compreensão desse fenômeno como resultado exclusivo de decisões financeiras inadequadas ou de falhas individuais de planejamento ignora os múltiplos determinantes sociais, subjetivos e institucionais que o produzem e o reproduzem. A literatura científica brasileira e os documentos institucionais recentes convergem ao apontar que o superendividamento é atravessado por fatores psicossociais, tais como sofrimento psíquico, estigmatização social, vulnerabilidades informacionais, assimetrias de poder nas relações de consumo, eventos críticos de vida e dinâmicas culturais de consumo próprias do capitalismo contemporâneo (Hennigen, 2010; CNJ, 2022). Nesse sentido, a incorporação de abordagens psicossociais nas políticas públicas de proteção ao consumidor não representa uma estratégia acessória ou meramente humanizadora, mas uma condição estrutural para a efetividade das ações de prevenção, tratamento e superação do superendividamento.

A partir de uma perspectiva crítica, o endividamento pode ser compreendido como um dispositivo de subjetivação que opera não apenas no plano material, mas também no simbólico e no afetivo. Hennigen (2010) demonstra que, na sociedade de consumidores, a dívida atua como mecanismo de produção de culpa, autocontrole e responsabilização individual, deslocando para o sujeito a responsabilidade por contradições que são estruturalmente produzidas pelo mercado de crédito, pela publicidade e pela precarização das condições de vida. Essa dimensão subjetiva ajuda a explicar por que muitos consumidores superendividados apresentam dificuldades em aderir a planos de renegociação, abandonam processos institucionais ou reincidem em ciclos de endividamento, mesmo quando as soluções jurídicas parecem, do ponto de vista técnico, adequadas. Assim, políticas públicas que desconsideram essas dimensões tendem a apresentar baixa efetividade, limitando-se à administração do problema sem enfrentar suas causas profundas.

No contexto brasileiro, a promulgação da Lei n. 14.181/2021 representou um avanço normativo significativo ao reconhecer o superendividamento como um problema social que demanda ações preventivas e mecanismos específicos de tratamento, com destaque para a preservação do mínimo existencial e para a responsabilização do mercado de crédito. As diretrizes formuladas pelo Conselho Nacional de Justiça reforçam essa perspectiva ao explicitar que os programas voltados ao enfrentamento do superendividamento devem articular eixos jurídico, pedagógico, psicológico e econômico-social, reconhecendo a natureza multifacetada do fenômeno (CNJ, 2022). Essa orientação institucional sinaliza uma mudança paradigmática importante: a proteção do consumidor passa a ser concebida como um processo contínuo de reconstrução de condições de autonomia, e não apenas como a resolução pontual de conflitos contratuais.

Experiências desenvolvidas no âmbito dos PROCONs e do Poder Judiciário evidenciam, ainda que de forma desigual, os potenciais dessa abordagem integrada. O projeto-piloto conduzido pelo PROCON-SP em parceria com o Tribunal de Justiça de São Paulo já indicava, desde o início da década de 2010, a necessidade de incorporar palestras psicoeducacionais, triagens qualificadas e o apoio de profissionais da psicologia como etapas formais do atendimento a consumidores superendividados (PROCON-SP; TJSP, 2011). A lógica subjacente a esse modelo reside no reconhecimento de que a renegociação de dívidas somente se torna sustentável quando o consumidor compreende sua situação de forma ampliada, desenvolve maior consciência sobre seus padrões de consumo e encontra suporte institucional para reorganizar sua vida financeira. Iniciativas mais recentes, como a criação do Núcleo de Atendimento ao Superendividado no PROCON Tocantins, reforçam essa tendência ao explicitar, em sua concepção, a centralidade de aspectos psicoemocionais e educativos no tratamento do problema, alinhando-se às diretrizes da Lei 14.181/2021 (Silva; Borges, 2024).

Do ponto de vista científico, a Psicologia tem contribuído de maneira consistente para o aprimoramento dessas políticas ao desenvolver instrumentos e modelos de intervenção capazes de qualificar a ação estatal. Machado, Seidl e Andrade (2024) apresentam evidências de validade de uma escala voltada à avaliação de fatores de risco e de proteção associados ao superendi-

vidamento, contemplando dimensões cognitivas, comportamentais e afetivas. A utilização de instrumentos dessa natureza no âmbito das políticas públicas permite não apenas uma triagem mais precisa dos consumidores atendidos, mas também o monitoramento de resultados e a identificação de grupos com maior risco de recaída, subsidiando decisões institucionais baseadas em evidências. Complementarmente, programas de intervenção descritos por Pérez-Nebra et al. (2020) demonstram que ações psicoeducativas estruturadas, voltadas à prevenção de recaídas, contribuem para a redução do sofrimento associado ao endividamento e para a construção de estratégias mais sustentáveis de reorganização financeira.

A incorporação das abordagens psicossociais às políticas públicas de proteção ao consumidor também se revela fundamental para o enfrentamento das situações de hipervulnerabilidade, especialmente entre pessoas idosas. Tajra e Holanda (2023) destacam que o superendividamento de idosos está fortemente relacionado a práticas abusivas de oferta de crédito, à baixa literacia financeira e digital e a contextos de fragilidade social, exigindo respostas estatais que articulem proteção jurídica, educação e apoio psicossocial. Nesses casos, a ausência de uma abordagem integrada tende a aprofundar processos de exclusão social e a comprometer a dignidade do consumidor, contrariando os princípios que fundamentam o Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, políticas públicas de proteção ao consumidor que incorporam abordagens psicossociais avançam no sentido de reconhecer o superendividamento como um fenômeno estrutural, produzido na intersecção entre mercado, instituições e subjetividades. Ao integrar triagens psicossociais, ações psicoeducativas, mediação qualificada e articulação intersetorial com as redes de assistência social e saúde mental, o Estado amplia sua capacidade de prevenir o endividamento excessivo, promover soluções sustentáveis e reduzir a reincidência. Trata-se, portanto, de uma redefinição do próprio sentido da proteção ao consumidor: não apenas a defesa formal de direitos contratuais, mas a construção de condições concretas para o exercício da autonomia, da dignidade e da cidadania em uma sociedade marcada pelo hiperconsumo e pela financeirização da vida cotidiana.

Responsabilização individual e apagamento estrutural no superendividamento

A insistência em explicar o superendividamento como falha de autocontrole, “má gestão” do orçamento doméstico ou déficit de educação financeira não é neutra: ela organiza uma gramática moral que transforma um fenômeno social complexo em problema individual, deslocando o foco das relações de poder que atravessam o mercado de crédito, a publicidade e as condições materiais de vida. Essa forma de narrar a dívida opera como tecnologia de governo: ao converter a vulnerabilidade em “insuficiência” do sujeito, torna-se possível responsabilizá-lo pelo resultado e, ao mesmo tempo, preservar como “naturais” as estruturas que produzem endividamento em massa (HENNIGEN, 2010). Nesse enquadramento, o superendividado aparece como alguém que “escolheu mal”, quando, na prática, muitas trajetórias de endividamento se constroem sob assimetrias informacionais, assédio mercadológico, renda comprimida, eventos críticos (doença, desemprego, separação) e uma arquitetura de oferta de crédito desenhada para expandir contratos e capturar parcelas futuras da renda, inclusive de segmentos hipervulneráveis (TAJRA; HOLANDA, 2023).

Uma das consequências mais relevantes desse discurso é a invisibilização do caráter estruturante do próprio crédito como mercadoria e como política econômica difusa. A cultura do consumo e a normalização do endividamento não emergem do nada: são sustentadas por regimes de verdade que celebram a autonomia do consumidor ao mesmo tempo em que intensificam estratégias de persuasão e segmentação comportamental. Ao discutir o superendividamento pela ótica da Psicologia Social, Hennigen (2010) mostra como narrativas midiáticas tendem a apresentar a dívida como efeito de “má gestão” individual ou mesmo como patologia, o que reduz a inteligibilidade do fenômeno e desautoriza perguntas sobre salário, custo de vida, precarização e financeirização. Esse movimento produz uma inversão típica: a dívida aparece como desvio do sujeito, e não como resultado previsível de uma economia em que “inclusão” frequentemente significa inclusão via crédito, isto é, acesso a bens e serviços por antecipação de renda em condições assimétricas de negociação.

A responsabilização individual também reconfigura a noção de cidadania e direitos ao empurrar o problema para a esfera da conduta privada. Quando políticas públicas e discursos institucionais tratam o consumidor como “cidadão empreendedor de si”, espera-se que ele administre riscos estruturais como se fossem escolhas pessoais, internalizando a obrigação de prever, poupar e se disciplinar num ambiente em que a oferta de crédito é agressiva e opaca. Esse tipo de subjetivação é especialmente visível quando a proteção ao consumidor é traduzida em um ideal de consumidor “bem informado” e “racional”, como se a desigualdade informacional e o desenho dos contratos não fossem parte do problema (COSTA; HENNIGEN, 2010). O efeito político é claro: se o endividamento decorre de falha individual, a resposta pública tende a privilegiar correção comportamental (treinamento, educação financeira, aconselhamento moral) e a reduzir a urgência de regulação, fiscalização e responsabilização dos fornecedores de crédito.

Nesse ponto, a crítica à educação financeira não precisa negar sua utilidade prática; ela precisa, sim, situar seus limites quando se torna a resposta hegemônica. Em estudo sobre educação financeira com idosos em contexto popular, Buaes (2015) problematiza como iniciativas desse tipo podem operar como pedagogias de autocontenção que, ao enfatizar “consumo responsável”, deixam na sombra as condições sociais do consumo, as pressões do mercado e a desigualdade. O risco é a construção de uma solução “barata” politicamente: desloca-se a intervenção do Estado — que exigiria controle de práticas abusivas, transparência real e prevenção do assédio — para o indivíduo, que passa a carregar o ônus de se adaptar. Em cenários de hipervulnerabilidade, isso se agrava: idosos, por exemplo, são alvo recorrente de ofertas de consignado e estratégias de marketing que exploram fragilidades técnicas e informacionais; tratar o problema como “falta de educação financeira” pode naturalizar o assédio e reduzir a proteção a um ideal de autogestão impossível para muitos (TAJRA; HOLANDA, 2023).

A invisibilização estrutural se torna ainda mais concreta quando se observa como determinados modelos institucionais descrevem o fenômeno. Ao sistematizar modelos de prevenção e tratamento do superendividamento, Caumo et al. (2021) identificam a recorrência de explicações centradas na “culpa” do consumidor, o que evidencia a permanência de um imaginário moralizante

sobre a dívida mesmo em abordagens que reconhecem múltiplos fatores. Essa moralização tem efeitos materiais: se o superendividamento é entendido como consequência de irresponsabilidade, as políticas tendem a operar por triagem meritocrática (quem “merece” ajuda?) e por condicionalidades comportamentais (mudar hábitos como pré-requisito), em vez de garantir proteção universal e mecanismos robustos de repactuação. Em contraste, experiências que assumem a complexidade do fenômeno propõem intervenções multidimensionais. No âmbito do TJDFT, por exemplo, descreve-se um modelo com três eixos — jurídico, financeiro e psicossocial — que explicita que a resposta não pode ser apenas “educar” o consumidor; ela deve lidar com o conflito, a reinserção social e a reorganização da vida sob o peso da dívida (LOPES JÚNIOR; SIQUEIRA, 2015). Quando o eixo psicossocial é reconhecido, o problema deixa de ser “fraqueza individual” e passa a ser compreendido como experiência que envolve sofrimento, vergonha, desorganização da vida cotidiana e rupturas de pertencimento — dimensões que a moralização costuma ocultar ou punir.

O discurso da responsabilidade individual também encobre o papel das instituições de crédito e do próprio Estado na produção do superendividamento. A Lei n. 14.181/2021 insere no Código de Defesa do Consumidor instrumentos de prevenção e tratamento, reforçando a necessidade de crédito responsável e mecanismos de repactuação (BRASIL, 2021). O ponto decisivo aqui é que a lei reconhece, na própria arquitetura normativa, que o problema não é apenas comportamental: há deveres do fornecedor, práticas que devem ser contidas, e uma dimensão coletiva de proteção do mínimo existencial. Contudo, se a cultura pública continua a interpretar o superendividamento como fracasso individual, a implementação tende a se tornar tímida: “educação” vira vitrine e a regulação vira exceção. Programas práticos, ao relatarem atendimento a consumidores superendividados, evidenciam que o endividamento raramente é uma simples escolha isolada; ele se acumula em trajetórias atravessadas por contingências e por relações assimétricas com credores, demandando dispositivos de mediação, reestruturação e suporte (PÉREZ-NEBRA et al., 2020).

Há ainda um mecanismo simbólico central: ao individualizar a dívida, produz-se culpa e silêncio. A vergonha é funcional ao sistema porque despolitiza. O superendividado, convencido de que “errou”, tende a se isolar e a negociar em condições piores, aceitando refinanciamentos e rolagens que perpe-

tuam o ciclo. Por isso, o enfrentamento do superendividamento exige disputar o sentido do problema: deslocar a narrativa de “falha moral” para “resultado socialmente produzido”. Isso não elimina agência individual, mas a recoloca em proporção: a agência existe dentro de constrangimentos materiais e informacionais. Quando se toma a dívida como forma de governo das condutas — isto é, como dispositivo que produz sujeitos que internalizam obrigação, risco e autocontrole permanente — fica mais evidente por que a responsabilização individual não é apenas um erro analítico, mas um arranjo político que protege a estrutura e fragiliza o cidadão (LAZZARATO, 2017). Em sociedades de consumo, a promessa de pertencimento via mercadoria convive com desigualdade de meios para “escolher”; o resultado é uma cidadania fraturada em que a liberdade de consumir é exaltada, mas a capacidade real de sustentar escolhas é distribuída de modo desigual (BAUMAN, 2008).

Assim, o discurso da responsabilidade individual contribui para invisibilizar determinantes estruturais do superendividamento em três movimentos articulados: primeiro, ao reduzir o problema a competências individuais (planejamento, disciplina, autocontrole), ele apaga assimetrias de mercado, publicidade e desenho contratual (HENNIGEN, 2010); segundo, ao transformar vulnerabilidade em deficiência moral, ele desloca a obrigação de proteção do Estado e dos fornecedores para o consumidor, enfraquecendo a pressão por regulação e crédito responsável (COSTA; HENNIGEN, 2010; BRASIL, 2021); terceiro, ao produzir culpa e vergonha, ele desmobiliza a dimensão coletiva do problema e dificulta o acesso a políticas de renegociação e reinclusão (LOPES JÚNIOR; SIQUEIRA, 2015; PÉREZ-NEBRA et al., 2020). Em termos de políticas públicas, a implicação é direta: combater o superendividamento com seriedade exige abandonar a solução confortável de “corrigir o indivíduo” como eixo principal e assumir estratégias que enfrentem a produção social da dívida — regulação do assédio e da oferta, transparência substantiva, responsabilização de fornecedores, prevenção focalizada em hipervulneráveis, e dispositivos intersetoriais (jurídicos, financeiros e psicossociais) capazes de proteger o mínimo existencial e recompor vínculos de vida, não apenas planilhas de pagamento (TAJRA; HOLANDA, 2023; LOPES JÚNIOR; SIQUEIRA, 2015).

CAPÍTULO 5

EIXO 4 – PROCEDIMENTOS JURÍDICOS, ACESSO À JUSTIÇA E EFETIVIDADE DA LEI

Desafios práticos da repactuação de dívidas na Lei do Superendividamento

A Lei nº 14.181/2021 reposicionou o tratamento do superendividamento no Brasil ao introduzir, no Código de Defesa do Consumidor, um desenho procedimental voltado à solução global e coordenada das dívidas de consumo, com ênfase na conciliação e na preservação do mínimo existencial, por meio de um plano de pagamento em prazo máximo de cinco anos e de um rito que busca agregar credores e impedir a corrida individual pela satisfação do crédito (BRASIL, 2021). Na prática, porém, a implementação desse modelo tem revelado tensões entre a promessa normativa de reorganização financeira com dignidade e a capacidade institucional concreta de “fazer funcionar” um procedimento coletivo, tecnicamente exigente, multiator e sensível a vulnerabilidades. A cartilha do CNJ, elaborada justamente para orientar fluxos e uniformizar práticas, reconhece a necessidade de medidas hábeis de efetivação e enfatiza que a temática não é apenas técnico-jurídica, exigindo atuação integrada e cooperativa, com eixos jurídico, pedagógico, psicológico e econômico-social, além de diretrizes mínimas para dar operacionalidade ao novo rito (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). Esse ponto é decisivo: o principal gargalo de efetividade não reside apenas na letra da lei, mas na transição institucional entre um contencioso tradicional — fragmentado e bilateral — e um procedimento de natureza concursal, que pressupõe coordenação, informação qualificada e presença efetiva de credores.

Um primeiro desafio prático é o descompasso entre o modelo bifásico idealizado e a realidade organizacional dos tribunais e dos serviços de atendimento. A Nota Técnica do TJPR sustenta que o legislador concebeu necessariamente uma fase pré-processual anterior à ação de superendividamento (art. 104-B), centrada na repactuação (art. 104-A) e organizada para permitir uma

solução consensual com todos os credores (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, 2024). No plano concreto, a experiência reportada em texto da EJEJF/TJMG indica que muitos processos têm sido instaurados sem a fase pré-processual efetivamente realizada, deslocando para o Judiciário — e frequentemente para o CEJUSC — a tarefa de reconstruir o “primeiro degrau” do rito, com impacto direto na celeridade, na previsibilidade procedimental e na taxa de acordos (RESENDE, 2024). O problema é menos formal do que estrutural: sem uma rede estável de triagem, orientação e organização documental (inclusive extrajudicial), a repactuação tende a chegar ao Judiciário já tensionada, com demandas urgentes por tutela e com baixa maturidade negociadora entre as partes.

O segundo desafio é informacional e probatório: o procedimento depende de um “mapa completo” das dívidas e dos credores, o que, na realidade do superendividamento, costuma ser fragmentado por múltiplos contratos, refinanciamentos, consignações, cartões, renegociações sucessivas e ausência de registros acessíveis ao consumidor. Isso se converte em barreira concreta de acesso à justiça, porque o rito pressupõe convocação ampla e sessão conjunta (a “audiência global”), mas tal sessão somente é efetiva se os credores comparecem com informações consistentes e poderes reais de transigir. A EJEJF/TJMG destaca que a lei prevê sanções para incentivar a participação ativa dos credores e evitar práticas que esvaziem a negociação — como o envio de representantes sem autonomia —, justamente porque a repactuação depende de presença qualificada, não meramente simbólica (RESENDE, 2024). Ainda assim, transformar a audiência em espaço de negociação substantiva exige uma governança de informação que raramente está pronta: padronização de documentos, comunicação eficiente com credores, capacidade de calcular propostas de plano e, sobretudo, condições de verificar boa-fé e possibilidade real de cumprimento sem comprometer o mínimo existencial (BRASIL, 2021).

Um terceiro entrave prático é a própria condução da audiência coletiva e o papel do conciliador. A audiência do art. 104-A não é “mais uma conciliação”; ela agrega múltiplos credores, interesses heterogêneos e urgências concorrentes, exigindo do conciliador domínio do rito, capacidade de manejar

assimetrias e técnicas interdisciplinares para evitar que a sessão se transforme em mera soma de negativas. Paiva e Santos (2025) descrevem que a atuação tradicional do conciliador é tensionada pelas peculiaridades do procedimento e pela necessidade de conhecimento multidisciplinar para conduzir uma audiência global, identificando novos obstáculos de implementação e a necessidade de distinguir essa audiência das conciliações ordinárias. Esse ponto é central para a efetividade: se a audiência é o “coração” do modelo, a falta de capacitação específica e de protocolos operacionais tende a produzir dois efeitos: acordos insuficientes (que não estabilizam a vida financeira) ou frustração procedimental (que empurra o caso rapidamente para a fase contenciosa, com custos maiores e baixa reinserção social).

O quarto desafio envolve resistência estratégica e assimetrias de poder entre consumidores e credores, com efeitos diretos sobre a taxa de acordos e a legitimidade do rito. Embora a lei estabeleça sanções como suspensão da exigibilidade e interrupção da mora em caso de ausência injustificada do credor, a aplicação concreta dessas consequências pode variar e, em certos contextos, enfrentar contestação e litigância satélite, deslocando energia do plano de pagamento para debates incidentais (RESENDE, 2024). Some-se a isso a prática de comparecimento “formal”, sem proposta efetiva, e tem-se um cenário em que a audiência existe, mas a cooperação não se materializa, exigindo do Judiciário uma atuação mais ativa para preservar o objetivo de solução global. Esse embate também se conecta ao risco de “individualização” do conflito: quando credores buscam tutelas isoladas e execuções paralelas, o plano global perde força e o consumidor retorna ao ciclo de cobranças dispersas — fenômeno que a própria sanção pretende evitar ao induzir barganha e cooperação (RESENDE, 2024).

O quinto desafio, altamente sensível, é a definição do mínimo existencial e sua operacionalização uniforme. A lei remete a aferição do mínimo existencial à regulamentação, mas, na prática, esse conceito tem sido objeto de divergência jurisprudencial e controvérsia institucional. O TJDFt sistematiza entendimentos divergentes sobre a aplicação do valor fixo estipulado pelo Decreto nº 11.150/2022: uma corrente defende leitura objetiva do parâmetro

regulamentar; outra sustenta que o valor deve ser apenas referência e que o juiz precisa considerar circunstâncias do caso concreto, sob pena de violação à isonomia (TJDFT, 2025). Na literatura recente, análise publicada na *Civilistica*, com argumenta que as alterações do decreto “esvaziaram” o conceito ao fixar patamar dissociado da realidade social e discute impactos e críticas ao uso de um valor uniforme para situações materiais profundamente desiguais (LIMA; VIAL, 2025). A consequência prática desse debate é direta: sem um critério estável, previsível e socialmente adequado, o rito oscila entre dois riscos simétricos — negar acesso ao procedimento a quem precisa, por não se enquadrar num parâmetro rígido, ou admitir repactuações sem lastro, gerando planos inexequíveis. Em ambos os casos, a efetividade da lei é corroída, porque o mínimo existencial não é detalhe: ele define a porta de entrada do procedimento e o limite ético-jurídico do plano.

O sexto desafio é de competência, coordenação e “juízo universal”, especialmente quando há pluralidade de credores e presença de entes federais ou contratos que tensionam o desenho concursal. A Nota Técnica do TJPR registra entendimento do STJ de que, considerando a natureza concursal, compete à justiça estadual ou distrital processar e julgar o procedimento dos arts. 104-A e 104-B, ainda que ente federal integre o polo passivo, reconhecendo-se uma exceção à regra geral constitucional de competência (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, 2024). Embora essa orientação busque dar unidade ao tratamento, na prática o “juízo universal” traz desafios logísticos: agregação de credores dispersos, integração com sistemas de cobrança em curso, comunicação processual em larga escala e prevenção de decisões contraditórias em execuções paralelas. Em cenários de superendividamento, em que a dívida se espalha por múltiplos instrumentos, a efetividade depende de coordenação ativa e de capacidade do juízo em administrar um procedimento “concursal sem insolvência”, o que é uma novidade para muitas rotinas judiciais.

Em conclusão, um desafio transversal — e frequentemente subestimado — é o desenho de portas de entrada e a cobertura real de assistência jurídica e orientação. A repactuação promete ser acessível e orientada ao cidadão, mas, sem arranjos institucionais que ofereçam triagem, educação financeira não

moralizante, apoio psicossocial e assistência jurídica (ou parajurídica) para organização documental e elaboração de plano, o procedimento tende a favorecer quem já possui maior capital informacional. A cartilha do CNJ insiste na abordagem interinstitucional e na necessidade de padronização de fluxos e capacitação para operacionalizar a lei (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022), e esse ponto se conecta diretamente à efetividade: o sucesso do rito depende menos de atos isolados e mais de uma “infraestrutura de justiça” capaz de sustentar o caso do início ao fim, evitando que o consumidor seja devolvido ao mercado de crédito sem proteção e sem reorganização efetiva de sua vida financeira.

Em termos gerais, os principais desafios práticos na implementação da repactuação da Lei nº 14.181/2021 se concentram em (i) capacidade institucional para executar o rito bifásico e estruturar CEJUSCs e portas de entrada; (ii) governança de informação e prova para mapear dívidas e credores; (iii) condução qualificada da audiência global e capacitação do conciliador; (iv) adesão efetiva e cooperação real dos credores, com aplicação consistente de sanções; (v) definição operacional do mínimo existencial, hoje marcada por divergência e crítica doutrinária; e (vi) coordenação jurisdicional compatível com a natureza concursal do procedimento. A efetividade da lei, portanto, não depende apenas de sua validade normativa: depende da institucionalização de rotinas, capacitação, interoperabilidade e critérios públicos minimamente uniformes, capazes de converter um ideal de “solução global com dignidade” em prática replicável e socialmente justa (BRASIL, 2021; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; PAIVA; SANTOS, 2025).

Boa-fé e mínimo existencial no superendividamento: leituras do Judiciário

A Lei nº 14.181/2021 introduziu no Código de Defesa do Consumidor um desenho normativo que combina prevenção e tratamento do superendividamento, definindo-o como a “impossibilidade manifesta” de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo (exigíveis e vincendas) sem comprometer o mínimo existencial, remetendo este último

“aos termos da regulamentação” (BRASIL, 2021). Ao deslocar para o centro do instituto duas chaves – boa-fé e mínimo existencial –, a lei produziu um campo decisório no qual o Poder Judiciário passou a operar com critérios simultaneamente comportamentais (boa-fé como filtro de acesso ao procedimento) e socioeconômicos (mínimo existencial como limite material da repactuação). A prática jurisdicional recente mostra que esses conceitos são interpretados menos como “etiquetas” abstratas e mais como instrumentos de triagem e de calibragem do rito, influenciando desde o recebimento da inicial até a definição do espaço de negociação e a possibilidade de medidas urgentes.

No plano da boa-fé, a interpretação judicial tende a privilegiar uma leitura objetiva, vinculada ao comportamento exigível do consumidor no momento da contratação e ao modo como ele administra o endividamento diante de sua capacidade real de pagamento. Essa abordagem é reforçada por análises técnicas produzidas no âmbito do próprio sistema de justiça, ao registrar que a lei exige boa-fé como requisito e que a sua ausência se conecta a um comportamento deliberado de continuar se endividando “mesmo sabendo que não poderá saldar seus compromissos”, afastando do procedimento hipóteses de fraude ou contratação dolosa sem propósito de pagar (TJDFT, 2024). Esse enquadramento é relevante porque, na prática, a boa-fé funciona como um marcador de vulnerabilidade protegida: não basta estar endividado; é preciso demonstrar que o endividamento não se estruturou como estratégia oportunista, mas como resultado de vulnerabilidades econômicas, informacionais e/ou eventos de vida que desorganizam o orçamento. Por isso, não é incomum que decisões tratem a boa-fé como pressuposto de admissibilidade do procedimento, exigindo do consumidor um mínimo de transparência documental e de cooperação com o rito especial (TJDFT, 2024; TJDFT, 2025a).

Ao mesmo tempo, a boa-fé não tem sido usada apenas para “culpabilizar” o consumidor: também aparece, por contraponto, como parâmetro indireto para avaliar crédito responsável e práticas de oferta que agravam a vulnerabilidade. A própria leitura institucional do TJDFT, ao descrever o procedimento bifásico, registra tensões probatórias recorrentes: contratos não apresentados, assimetria informacional e necessidade de instrução adequada para que o plano de paga-

mento seja exequível, o que desloca parte do debate para o dever de informação e para a transparência do mercado de crédito (TJDFT, 2025b).

Assim, a boa-fé, ainda que aplicada ao consumidor como requisito legal, tende a operar no processo como linguagem de equilíbrio relacional: separa o superendividamento “tutelável” do “estratégico”, mas também explicita que a repactuação não pode servir para legitimar práticas abusivas de concessão de crédito, devendo o rito comportar revisão e integração contratual quando houver elementos de irregularidade (TJDFT, 2025b). Em síntese, a jurisprudência e os materiais técnicos indicam um movimento de concretização da boa-fé como padrão de conduta verificável, que limita o acesso ao procedimento sem reduzir o fenômeno do superendividamento a uma moralização simplista do consumo (TJDFT, 2024; BRASIL, 2021).

Se a boa-fé atua como porta de entrada, o mínimo existencial é o eixo de materialidade do instituto. O Decreto nº 11.150/2022 regulamentou a preservação do mínimo existencial para fins de prevenção e tratamento do superendividamento (BRASIL, 2022), e a definição regulamentar tornou-se objeto de disputa jurídico-interpretativa: parte da jurisprudência trata o valor do decreto de forma objetiva, como padrão normativo vinculante; outra parte o considera referencial, a ser ajustado às circunstâncias do caso concreto para evitar resultados incompatíveis com isonomia e dignidade (TJDFT, 2025c). Essa divergência não é periférica: ela define se o mínimo existencial funciona como teto fixo (com forte previsibilidade, mas risco de insuficiência social) ou como cláusula concretizável (com maior aderência ao caso, mas potencial heterogeneidade decisória).

O TJDFT sistematizou esse conflito ao apontar, em “entendimentos divergentes”, uma primeira corrente que sustenta ser o mínimo existencial “posto como padrão objetivo segundo a regulamentação própria”, de modo que, se o pagamento das dívidas não compromete o mínimo conforme o decreto, o procedimento não seria cabível; e uma segunda corrente que afirma ser o valor do decreto apenas uma referência, exigindo análise das condições concretas do consumidor (renda, dependentes, gastos essenciais) para se concluir pela situação de superendividamento (TJDFT, 2025c). Essa disputa mostra como

o mínimo existencial, no contencioso real, é menos um número e mais um critério de justiça distributiva aplicado ao orçamento doméstico: ele traduz a ideia de que repactuar não é apenas “parcelar”, mas reorganizar a vida civil do consumidor sem que o processo produza exclusão material. Ao incorporar o mínimo existencial no núcleo da definição legal, o legislador deslocou o eixo do adimplemento para a subsistência digna como limite do crédito e da cobrança (BRASIL, 2021), e a jurisprudência passou a medir o superendividamento por essa fronteira.

A controvérsia também se intensifica porque o próprio decreto foi objeto de debate público e constitucional, e notícias institucionais registraram questionamentos quanto ao valor fixado e seus impactos sobre a proteção do consumidor (STF, 2023). A literatura jurídica recente, inclusive em periódicos brasileiros, reforça essa crítica ao apontar que a regulamentação pode esvaziar o conteúdo material do mínimo existencial se não dialogar com a realidade social do custo de vida e com a teleologia protetiva da Lei nº 14.181/2021 (PAZÓ; CASEMIRO, 2025). Mesmo quando há divergência sobre a validade e a suficiência do parâmetro, o ponto decisivo para o Judiciário é que o mínimo existencial passou a funcionar como limite operacional do plano: ele orienta a composição de prazos, a distribuição proporcional entre credores e a avaliação do quanto pode ser comprometido da renda sem colapsar direitos básicos, o que explica por que alguns tribunais resistem a uma fixação automática e defendem a individualização (TJDFT, 2025c; PAZÓ; CASEMIRO, 2025).

Além disso, a interpretação do mínimo existencial aparece conectada a questões procedimentais: para que a repactuação seja efetiva, o processo exige documentação idônea e um plano minimamente estruturado, sob pena de desvirtuar o rito especial (TJDFT, 2025b). Em casos concretos, tribunais têm reafirmado o caráter bifásico do procedimento – tentativa de conciliação global e, se frustrada, fase contenciosa com eventual plano compulsório –, o que impacta medidas urgentes e a dinâmica de sanções.

Nesse contexto, o Superior Tribunal de Justiça enfrentou tema correlato ao afirmar que não há amparo para aplicar, por analogia, as penalidades do art. 104-A, §2º, do CDC ao credor que comparece à audiência com procura-

dor com poderes para transigir apenas por não apresentar proposta de acordo, reforçando que o ônus de propor o plano é do consumidor e que a sanção legal está associada ao não comparecimento injustificado, e não à ausência de contraproposta (STJ, 2025). Embora a decisão não redefina diretamente o mínimo existencial, ela influencia a efetividade do sistema: delimita incentivos e evita que o procedimento seja convertido em coerção indevida, preservando a negociação como espaço de racionalidade econômica e de proteção do mínimo existencial, e não como penalidade automática desvinculada do texto legal (STJ, 2025; BRASIL, 2021).

Em conjunto, a experiência brasileira pós-Lei nº 14.181/2021 sugere que o Poder Judiciário vem interpretando a boa-fé como requisito objetivo de acesso e de permanência no procedimento – afastando fraudes e contratações dolosas –, mas também como linguagem de correção de assimetrias no mercado de crédito, ao reconhecer que o superendividamento frequentemente se articula a déficits de informação e práticas de concessão irresponsável (TJDFT, 2024; TJDFT, 2025b). Já o mínimo existencial tornou-se o ponto de maior fricção hermenêutica: ora tratado como standard regulamentar vinculante, ora como referência ajustável ao caso concreto, com impactos diretos na admissibilidade da ação, na extensão do plano e na coerência constitucional do instituto (TJDFT, 2025c; BRASIL, 2022; PAZÓ; CASEMIRO, 2025). O que se vê, portanto, é um processo de consolidação jurisprudencial em andamento, no qual a efetividade do regime dependerá da capacidade de harmonizar previsibilidade e sensibilidade social: previsibilidade para dar segurança a credores e consumidores; sensibilidade social para que “mínimo existencial” não se reduza a cifra descolada do custo real da dignidade, convertendo a repactuação em formalidade que preserva o crédito, mas não preserva a vida.

Conciliação coletiva e equidade na repactuação de dívidas

A promessa de maior equidade na conciliação coletiva com credores, no âmbito do superendividamento, decorre de uma mudança de lógica: sai-se do modelo fragmentado de renegociações bilaterais — em que cada credor disputa isoladamente a renda futura do devedor — e passa-se a um procedimento

multipolar, voltado à coordenação global das dívidas, com racionalidade distributiva e preservação de condições mínimas de vida. A Lei nº 14.181/2021, ao inserir os arts. 104-A a 104-C no Código de Defesa do Consumidor, desenha a repactuação como um rito que busca reunir credores em audiência conciliatória e organizar um plano de pagamento em horizonte temporal definido, explicitando a preservação do mínimo existencial como limite material da solução (BRASIL, 2021). É justamente essa estrutura “coletivizante” que tende a produzir resultados mais equitativos do que a negociação individual, porque reduz o efeito de assimetrias típicas do mercado de crédito (informacionais, econômicas e procedimentais) e combate a “corrida” por prioridade, na qual o credor mais agressivo ou mais bem posicionado captura parcela desproporcional do orçamento do consumidor, empurrando o restante para inadimplência crônica.

Em negociações individuais, a assimetria é o traço dominante: o consumidor superendividado costuma negociar sob urgência (cobrança, negativação, descontos em folha, ameaça de execução), com fadiga decisória e pouca capacidade técnica para comparar propostas, calcular custo efetivo total ou projetar sustentabilidade do acordo. Nesse cenário, a “solução” frequentemente se converte em rolagem de dívida, refinanciamento ou acordos sucessivos que aliviam a pressão imediata, mas consolidam um ciclo de dependência e piora do orçamento. A conciliação coletiva, ao contrário, desloca o centro de gravidade do conflito do “caso a caso” para a arquitetura do passivo como um todo, permitindo que a proposta de plano seja construída com visão integrada e com transparência mínima sobre renda, despesas essenciais e montante global devido, o que tende a produzir maior consistência e, portanto, maior justiça material.

Ao analisar o desenho processual da lei, Lago Junior, Braga e Bispo (2022) argumentam que o processo de repactuação envolve multipolaridade e “vontade negocial coletiva”, aproximando-se, em certos aspectos, de uma racionalidade estrutural: trata-se menos de “ganhar” de um credor e mais de reorganizar, sob fiscalização judicial, uma forma viável de pagamento, sem colapsar a subsistência do consumidor e de sua família (LAGO JUNIOR; BRAGA; BISPO, 2022). Essa mudança é profundamente equitativa porque ataca o principal problema das renegociações individuais: a ausência de coordenação.

A equidade promovida pela conciliação coletiva também se explica pelo enfrentamento do chamado problema do “holdout” (o credor que se recusa a compor para obter vantagem). No procedimento coletivo, a presença simultânea de credores reconfigura incentivos: a recusa pura e simples passa a ter custo, pois a lei prevê consequências específicas para ausência injustificada à audiência (como suspensão da exigibilidade e interrupção de encargos de mora, além da sujeição ao plano quando cabível), o que reforça a necessidade de cooperação efetiva. O Superior Tribunal de Justiça, ao admitir a aplicação dessas sanções na fase conciliatória (inclusive quando pré-processual), reforçou a ideia de que o comparecimento do credor integra um dever de cooperação no desenho legal, justamente para tornar viável a solução coletiva (STJ, 2025).

Esse tipo de interpretação é relevante para a equidade porque reduz a chance de que o procedimento seja sabotado por incentivos individuais de extração máxima, abrindo espaço para composições mais proporcionais entre credores e mais sustentáveis ao devedor. Ao mesmo tempo, o STJ também tem delimitado o alcance das sanções, diferenciando ausência injustificada de “não apresentar proposta concreta”, evitando que a conciliação se converta em coerção sem base legal — o que preserva equilíbrio e legitimidade do rito (BRASIL, 2025). Em termos distributivos, a mensagem é dupla: a cooperação é exigível, mas a equidade não se alcança por punição automática, e sim por um procedimento confiável, com incentivos adequados e limites jurídicos claros.

Outro ponto de equidade está na possibilidade de reduzir desigualdades entre credores quanto ao poder de barganha e à capacidade de impor condições abusivas. Na negociação individual, o consumidor costuma aceitar cláusulas e condições por desespero — por exemplo, entrada incompatível com renda, parcelamentos longos com encargos elevados, ou acordos que sacrificam gastos essenciais. Na audiência coletiva, a presença simultânea e a visibilidade recíproca das condições negociadas tende a produzir um efeito de “controle social” do acordo: propostas excessivamente gravosas se tornam mais contestáveis, e o plano pode ser calibrado para assegurar previsibilidade e isonomia interna, inclusive quando há credores com naturezas contratuais distintas.

Lago Junior, Braga e Bispo (2022) destacam justamente a dificuldade (e a importância) de organizar um plano diante de uma “massa de credores”

considerada como conjunto, ponto no qual o magistrado e o procedimento assumem papel integrador, inclusive com decisões por equidade quando houver lacunas operacionais relevantes (LAGO JUNIOR; BRAGA; BISPO, 2022). Assim, ainda que a conciliação não elimine diferenças de posição entre credores, ela cria um ambiente institucional onde o poder de impor termos unilaterais é menor do que no balcão de negociações privadas.

A dimensão procedimental é igualmente decisiva: a equidade não é apenas o resultado final, mas a forma de produção da solução. A audiência coletiva exige mediação/conciliador com competências específicas para administrar multipolaridade, assimetria e vulnerabilidade do devedor. Paiva e Santos (2025) mostram que a audiência do procedimento de repactuação impõe “novos desafios” ao conciliador, porque não se trata de conciliação tradicional; é um espaço que demanda técnicas interdisciplinares, organização da informação e manejo de tensões típicas de uma negociação coletiva, na qual o consumidor pode estar emocionalmente fragilizado e os credores, institucionalmente preparados (PAIVA; SANTOS, 2025). Quando bem conduzida, essa audiência tende a promover equidade por garantir que o procedimento não seja capturado por pressões psicológicas e por táticas de negociação assimétrica comuns em renegociações individuais. Em outras palavras, há um ganho de justiça procedimental: o consumidor deixa de enfrentar credores em série, em arenas privadas e assimétricas, e passa a negociar em ambiente regrado, com parâmetros e registro institucional.

Além disso, mecanismos coletivos podem favorecer soluções mais equitativas por articularem dimensões não apenas jurídicas, mas também psicossociais e de reinserção econômica. Programas públicos voltados ao tratamento do superendividamento têm mostrado que a estabilização não depende só do “acordo”, mas também de orientação qualificada, reorganização de rotinas e construção de capacidade de cumprir o plano. O estudo de Pérez-Nebra et al. (2020), ao descrever o “Programa Superendividados” em periódico científico, evidencia como intervenções estruturadas, com atendimento e orientação, buscam oferecer suporte para que a repactuação seja sustentável — o que é crucial para equidade, porque acordos individuais frequentemente falham por

serem inexecutáveis e por recaírem sobre consumidores mais vulneráveis (PÉREZ-NEBRA et al., 2020). A conciliação coletiva se aproxima dessa lógica ao tratar o superendividamento como problema global, não como soma de dívidas isoladas: a equidade se mede pela possibilidade real de cumprimento e pela preservação de dignidade, não apenas pela assinatura de um termo.

Dito isso, o caráter mais equitativo da conciliação coletiva não é automático: ele é condicionado por capacidade institucional, presença efetiva de credores com poderes de transigir, qualidade da informação sobre dívidas e despesas essenciais, e condução técnica da audiência. Sem esses requisitos, a conciliação coletiva pode degradar-se em sessão formal, reproduzindo assimetrias e apenas “centralizando” negativas. A própria jurisprudência recente mostra que o procedimento tem sido objeto de disputas sobre cumprimento de rito, sanções e cooperação, justamente porque a efetividade depende de como o desenho coletivo é implementado (STJ, 2025; BRASIL, 2025).

Ainda assim, quando comparada ao modelo de negociações individuais — fragmentado, opaco e mais vulnerável à captura por credores com maior poder de barganha —, a conciliação coletiva tende a promover soluções mais equitativas na medida em que (i) coordena o passivo, reduzindo a corrida por prioridade; (ii) cria incentivos à cooperação e limita estratégias de bloqueio; (iii) aumenta transparência e comparabilidade das propostas; (iv) favorece planos mais proporcionais e sustentáveis; e (v) desloca a proteção do consumidor do plano moral (culpa individual) para um plano institucional de reorganização realista da vida financeira, coerente com a teleologia da Lei nº 14.181/2021 (BRASIL, 2021; LAGO JUNIOR; BRAGA; BISPO, 2022; PAIVA; SANTOS, 2025).

Instituições-chave na Lei do Superendividamento

A Lei nº 14.181/2021 desloca o tratamento do superendividamento de uma lógica estritamente litigiosa para uma arquitetura institucional “multipor-tas”, na qual acesso à justiça não se confunde com acesso ao Judiciário, mas com a possibilidade concreta de reorganizar a vida econômica sem ruptura de direitos fundamentais. Ao inserir no Código de Defesa do Consumidor (CDC) o

procedimento de repactuação e, sobretudo, ao prever a fase conciliatória administrativa conduzida por órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), a lei pressupõe uma engrenagem pública que combina triagem, educação financeira, negociação coletiva e, quando necessário, tutela judicial. É nesse arranjo que Ministério Público, Defensoria Pública e Procons tornam-se atores estruturantes: não apenas “auxiliares” do consumidor, mas garantidores de que a repactuação opere com equilíbrio, preservação do mínimo existencial e contenção de práticas de crédito e cobrança que retroalimentam a exclusão social, tal como a própria lei enuncia ao elevar prevenção e tratamento do superendividamento ao patamar de política pública de proteção do consumidor (BRASIL, 2021).

O ponto de inflexão normativo para compreender o papel dos Procons é o art. 104-C do CDC, introduzido pela Lei nº 14.181/2021. Ele atribui, “concorrente e facultativamente”, aos órgãos públicos integrantes do SNDC a fase conciliatória e preventiva da repactuação, autorizando a regulação por convênios com credores e suas associações e, em especial, a realização de audiência global com todos os credores e a facilitação de plano de pagamento “preservado o mínimo existencial”, acrescida de medidas de reeducação financeira (BRASIL, 2021). Em termos de desenho institucional, isso converte os Procons em portas de entrada do sistema: espaços de diagnóstico do orçamento, qualificação do consentimento na renegociação, racionalização da informação e organização procedimental da pluralidade de credores — pluralidade esta que é precisamente o que torna a negociação individual assimétrica e propensa a capturas por quem tem maior capacidade técnica e informacional. A cartilha do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), elaborada já sob a perspectiva de operacionalização da lei, reforça que o superendividamento exige abordagem multidimensional (jurídica, pedagógica, psicológica e econômico-social) e destaca a necessidade de atuação cooperativa e interinstitucional para conferir efetividade aos fluxos (CNJ, 2022). Nesse cenário, Procons não são meros “balcões de reclamação”: são operadores de um procedimento público de estabilização social, cujo êxito depende de padronização de práticas, formação de equipes e capacidade de promover audiências globais que reequilibrem a relação de forças.

A literatura empírica recente em língua portuguesa ajuda a enxergar a dimensão prática desse papel. O estudo sobre a criação do Núcleo de Atendimento ao Superendividado no PROCON/TO explicita como a institucionalização de um núcleo especializado tende a organizar rotinas (acolhimento, análise documental, educação financeira e negociação), reduzindo improvisos e ampliando a previsibilidade do processo para consumidores e credores (SILVA, 2022). Do mesmo modo, pesquisa acadêmica dedicada a um núcleo municipal (Florianópolis) evidencia que a efetividade depende de capacidades administrativas concretas: triagem qualificada, padronização de instrumentos de avaliação do orçamento, articulação com credores e encaminhamentos integrados com a rede pública (SCALCO, 2025). A experiência brasileira, assim, aponta que a lei “autoriza” a conciliação coletiva, mas não a “garante”: quem a garante é a política pública local de defesa do consumidor, com estrutura, equipe e governança para transformar o comando legal em fluxo estável.

É nesse ponto que o Ministério Público assume papel decisivo, ainda que muitas vezes subestimado pela leitura que reduz o superendividamento ao plano individual. A arena do art. 104-C é, por desenho, regulatória: envolve padrões de conduta de credores, assimetrias informacionais, oferta agressiva de crédito e formas de cobrança com efeitos difusos (exclusão social, adoecimento, degradação do consumo básico). Por isso, o MP se projeta como instituição de tutela coletiva, tanto para garantir que a fase administrativa não se converta em rito simbólico quanto para agir quando há práticas massificadas que inviabilizam a repactuação equitativa. A ideia de “justiça multiportas” aplicada ao superendividamento, ao tratar da relevância da autocomposição no SNDC e do art. 104-C, mostra que a autocomposição não é alternativa “privada”, mas um instrumento público de política de consumo, e, portanto, um campo legítimo de atuação institucional voltada à redução de litigiosidade e ao enfrentamento da vulnerabilidade (BERTONCELLO, 2023).

Nesse desenho, o MP opera em duas frentes complementares: (i) como indutor e fiscalizador de políticas locais (estruturação de núcleos, cooperação interinstitucional, termos de cooperação com credores, padronização de audiências globais); e (ii) como litigante coletivo quando a violação é estrutural

— por exemplo, oferta de crédito sem avaliação responsável, assédio a hipervulneráveis, indução ao refinanciamento em cascata, ou cláusulas e práticas de cobrança incompatíveis com o dever de boa-fé e cooperação que sustenta o regime do CDC. A atuação do MP, portanto, dá densidade pública à repactuação: protege o “ambiente” em que o acordo deve ocorrer, para que ele não seja apenas renegociação que perpetua a ruína.

A Defensoria Pública, por sua vez, é o eixo mais diretamente associado ao acesso à justiça em sentido substancial, porque atua onde a vulnerabilidade econômica e informacional impede que o consumidor sequer organize a própria narrativa financeira. A literatura jurídica recente destaca que o superendividamento compromete o mínimo existencial e exige respostas institucionais que protejam a dignidade, especialmente em grupos de hipervulneráveis. A análise de Faria (2022), ao abordar o risco de superendividamento de consumidores idosos, explicita a legitimidade e a necessidade da Defensoria tanto na prevenção quanto no tratamento, justamente porque a preservação do mínimo existencial e a contenção de assimetrias não decorrem automaticamente do procedimento: demandam assistência jurídica qualificada para traduzir o orçamento em plano exequível, resistir a propostas abusivas e estruturar o caso de modo compatível com o regime de boa-fé (FARIA, 2022). Em termos práticos, a Defensoria cumpre funções que o mercado não tem incentivo para assegurar: (i) reconstituir a cadeia de contratos e dívidas, distinguindo crédito de consumo, dívidas excluídas, garantias e encargos; (ii) proteger o consumidor contra soluções “financeiramente elegantes” e socialmente destrutivas (por exemplo, alongamentos que apenas deslocam o colapso do orçamento); (iii) garantir que o plano preserve despesas essenciais e não transforme o mínimo existencial em retórica; e (iv) operar como ponte entre a via administrativa (Procons/SNDC) e a via judicial (arts. 104-A e 104-B), quando a ausência de credores ou a resistência injustificada torna necessária a intervenção do Judiciário (BRASIL, 2021).

A articulação entre Procons, Defensoria e Ministério Público também tem um papel de “equalização estrutural” que responde diretamente à pergunta sobre efetividade da Lei do Superendividamento: a lei desenha instrumentos, mas a equidade do resultado depende da capacidade das instituições de reduzir

assimetrias e coordenar múltiplos credores. A Nota Técnica da SENACON, ao tratar do art. 104-C, explicita a vocação dos órgãos do SNDC para conduzir a fase conciliatória e preventiva, reforçando que a política pública deve combinar renegociação e reeducação financeira, sob supervisão institucional (SENACON, 2021). Essa supervisão é o que impede que a conciliação seja capturada por soluções de curto prazo que protegem a recuperabilidade do crédito, mas não protegem o consumidor enquanto sujeito de direitos. Ao mesmo tempo, quando as práticas de mercado ultrapassam o caso individual e assumem natureza sistêmica, a presença do MP (como indutor e litigante coletivo) evita que o problema seja individualizado e moralizado; e a presença da Defensoria assegura que o consumidor, sobretudo o mais vulnerável, não seja excluído do próprio procedimento por incapacidade técnica de participar dele.

De modo geral, Procons materializam o comando do art. 104-C ao transformar a repactuação em serviço público de prevenção, conciliação global e educação financeira; a Defensoria garante acesso à justiça com densidade material, protegendo o mínimo existencial, qualificando a participação do consumidor e viabilizando a transição para a via judicial quando necessário; e o Ministério Público atua como garantidor da dimensão coletiva e estrutural do problema, fiscalizando e induzindo políticas e reprimindo práticas massificadas que impedem soluções equitativas. A efetivação da Lei do Superendividamento, portanto, não é apenas aplicação de um rito, mas construção de governança pública do crédito ao consumo — e essa governança só se sustenta quando essas três instituições operam de forma coordenada, com capacidades administrativas reais, protocolos e instrumentos que convertam princípios (boa-fé, cooperação, mínimo existencial e prevenção da exclusão social) em resultados concretos para quem já foi empurrado à margem do mercado e da cidadania econômica (CNJ, 2022; BRASIL, 2021; FARIA, 2022).

Lei do Superendividamento e (des)judicialização dos conflitos

A Lei nº 14.181/2021 foi concebida para deslocar o enfrentamento do superendividamento de uma lógica fragmentada e reativa (ações individuais, defesas pontuais, execuções e revisões contratuais dispersas) para uma arquitetura procedimental capaz de tratar o problema como um conflito complexo,

multifornecedor e de impacto social amplo, combinando prevenção, reorganização global do passivo e preservação do mínimo existencial (BRASIL, 2021). Essa promessa contém um vetor claro de redução de litigiosidade: ao institucionalizar uma fase consensual (judicial e também concorrente/facultativa na esfera administrativa do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor), pretende-se produzir acordos globais, com racionalidade de “solução em bloco”, diminuindo a multiplicação de ações isoladas, incidentes repetidos e decisões contraditórias (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; LAGO JUNIOR; BRAGA; BISPO, 2022). Porém, a mesma engenharia normativa que incentiva a autocomposição cria novas arenas decisórias, novos custos de coordenação e novos pontos de disputa interpretativa, o que pode não reduzir o conflito, mas redistribuí-lo: parte migra para Procons/Defensorias/CEJUSCs e parte permanece ou retorna ao Judiciário em torno de temas de fronteira (boa-fé, mínimo existencial, abrangência do passivo, poderes do juiz, deveres do credor, sanções, efeitos sobre descontos e execuções). Em termos institucionais, portanto, a lei tende menos a “eliminar” a litigiosidade e mais a reconfigurar sua gramática e seu trajeto.

Do ponto de vista do desenho, a redução de litigiosidade é plausível quando a fase de conciliação opera como um filtro qualificado e acessível, isto é, quando a pessoa superendividada é acolhida com triagem documental, educação financeira mínima, cálculo realista de capacidade de pagamento e construção de proposta global que seja exequível sem violar o mínimo existencial, além de contar com mediação/conciliador capacitado para lidar com múltiplos credores e com assimetrias informacionais (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; PAIVA; SANTOS, 2025). A literatura processual que analisa a Lei nº 14.181/2021 ressalta que seu núcleo procedimental exige coordenação: o êxito do plano depende da reunião de credores e da transformação de múltiplas relações contratuais em um arranjo de cumprimento organizado, o que aproxima o instituto de uma racionalidade estrutural e de jurisdição voluntária orientada à reorganização de uma realidade econômico-social (LAGO JUNIOR; BRAGA; BISPO, 2022). Nessa perspectiva, o ganho em eficiência não vem apenas do “acordo” em si, mas da substituição de

dezenas de microlitígios por uma deliberação única sobre o conjunto do endividamento, com maior coerência, previsibilidade e governança do conflito.

Entretanto, a capacidade real de desjudicialização depende de condições materiais e de governança que variam intensamente entre estados e municípios: existência de núcleos especializados, interoperabilidade de informações, protocolos padronizados, presença de Defensoria e articulação com Procons e CEJUSCs. A própria Cartilha do CNJ enfatiza que a lei demanda fluxos e modelos para orientar audiências e planos, justamente porque, sem padronização mínima, o procedimento se torna errático e propenso a impugnações e reinícios (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). Quando tais condições faltam, a fase conciliatória tende a produzir frustração (ausência de credores relevantes, prepostos sem poder real de transigir, propostas inexecutáveis, divergências sobre quais dívidas entram, discussão sobre descontos já existentes), convertendo-se, paradoxalmente, em um “pré-litígio” que adiciona uma etapa sem resolver o mérito social do caso, apenas postergando a judicialização.

Além disso, a lei cria um campo fértil para conflitos interpretativos que podem gerar litigiosidade nova, agora menos centrada na inadimplência em si e mais nos deveres e sanções do procedimento. A jurisprudência recente do STJ explicita essa tensão: de um lado, reconhece-se que o não comparecimento injustificado do credor à audiência na fase conciliatória admite a incidência das sanções do art. 104-A, §2º, do CDC mesmo antes da fase contenciosa, reforçando a ideia de que a cooperação procedimental é um dever juridicamente relevante e não mero apelo moral (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2025a). De outro lado, o Tribunal delimita o alcance dessas sanções, afastando a punição quando o credor comparece com representante habilitado, ainda que não apresente proposta ou contraproposta, sob o argumento de que a lei prestigia a autocomposição, mas não autoriza constranger a liberdade negocial do credor por analogia punitiva (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2025b; SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2025c). Esse movimento é ambivalente para a litigiosidade: fortalece a fase conciliatória (ao tornar custoso faltar) e, simultaneamente, gera litigação estratégica sobre “o que conta como comparecimento útil”, “o que são poderes para transigir”, “quando há dever de

cooperação efetiva” e “quando cabe medida cautelar” — temas que tendem a se multiplicar em recursos e incidentes, sobretudo enquanto a prática institucional ainda se estabiliza.

Há também um efeito de deslocamento institucional: mesmo quando há acordo, os conflitos podem migrar para arenas administrativas e para mecanismos de governança interinstitucional, em vez de “desaparecer”. A Lei nº 14.181/2021 atribui competência concorrente e facultativa aos órgãos do SNDC para a fase conciliatória e preventiva, abrindo espaço para que Procons e Defensorias se tornem portas de entrada centrais e, ao mesmo tempo, para que divergências sobre fluxos (documentos, critérios de triagem, ordem de credores, parâmetros de plano) se convertam em controvérsias administrativas ou em judicializações pontuais para destravar o procedimento (LAGO JUNIOR; BRAGA; BISPO, 2022; BERTONCELLO, 2023). Em chave de “justiça multiportas”, o deslocamento pode ser virtuoso se aumenta o acesso e resolve conflitos antes do processo; mas pode ser problemático se apenas pulveriza o conflito em múltiplas instâncias sem poder decisório suficiente para impor convergência, produzindo um circuito em que o consumidor tenta a via administrativa, fracassa por assimetria e ausência de poder real do credor, e retorna ao Judiciário com maior desgaste e urgência social (BERTONCELLO, 2023).

Outro ponto sensível é que a lei produz litigiosidade “qualitativamente diferente” ao tornar centrais conceitos abertos e disputados, especialmente “mínimo existencial” e “boa-fé”. Ainda que o mínimo existencial possua regulamentação por decreto, sua concretização no caso concreto é inevitavelmente controvertida e atravessada por custo de vida, composição familiar, saúde, moradia e condições locais; quando o parâmetro é percebido como restritivo ou inadequado à dignidade material, cresce a disputa judicial sobre suficiência do patamar, legitimidade do critério e adequação do plano (LAGO JUNIOR; BRAGA; BISPO, 2022). Assim, parte do contencioso que antes girava em torno de juros, abusividade e margem consignável pode passar a girar em torno da própria moldura de dignidade econômica: o conflito não some, ele muda de eixo.

Por fim, há um aspecto prático frequentemente subestimado: o procedimento, para reduzir litigiosidade, precisa ser tecnicamente bem conduzido. A

audiência de repactuação exige competências específicas (capacidade de lidar com múltiplos credores, cálculo de viabilidade, gestão de assimetria, construção de compromisso gradual), e a literatura recente aponta “novos desafios” para o conciliador nesse cenário (PAIVA; SANTOS, 2025). Quando essas competências não existem, a conciliação tende a se reduzir a um ritual formal, incapaz de produzir soluções sustentáveis, o que aumenta a reincidência do conflito (novas dívidas, descumprimento do plano, retomada de cobranças) e, consequentemente, a rejudicialização. A crítica de que a lei, ao regular a conciliação, não incorporou suficientemente as especificidades técnicas desses mecanismos também reforça esse risco: um desenho normativo que prestigia a autocomposição, mas não a estrutura com critérios adequados, pode comprometer a eficácia e gerar fricções institucionais que voltam ao Judiciário (GREGÓRIO; TEIXEIRA, 2023).

De maneira geral, a Lei nº 14.181/2021 tem potencial de reduzir litigiosidade quando a conciliação funciona como solução global efetiva, com assistência adequada ao consumidor vulnerável, participação real dos credores e padronização institucional (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; BERTONCELLO, 2023; PAIVA; SANTOS, 2025). Contudo, os sinais empíricos e jurisprudenciais mais recentes sugerem que, ao menos no curto e médio prazos de implementação, parte relevante dos conflitos é deslocada para novas arenas (SNDC, CEJUSCs, protocolos administrativos) e outra parte é reconfigurada em torno de controvérsias procedimentais e conceituais (sanções, dever de comparecimento, poderes para transigir, mínimo existencial), produzindo uma litigiosidade “mais técnica” e institucionalmente distribuída (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2025a; SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2025b; SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2025c). O resultado mais realista, portanto, é um cenário híbrido: a lei pode desjudicializar parcelas do conflito, mas tende também a redesenhá-lo e a redistribuí-lo, exigindo investimentos de governança, capacitação e integração interinstitucional para que o vetor de pacificação supere o vetor de deslocamento.

Efetividade da Lei do Superendividamento: como medir a reinserção do consumidor

Mensurar empiricamente a efetividade da Lei nº 14.181/2021 na reinserção econômica e social do consumidor superendividado exige, primeiro, reconhecer que a própria lei não se limita a “fazer acordos”: ela pretende evitar a exclusão social associada ao endividamento insustentável e produzir um “novo começo” por meio de prevenção, informação, tratamento (repactuação) e reorganização responsável do crédito (BRASIL, 2021). Essa ambição faz com que “efetividade” não possa ser reduzida a um indicador único (por exemplo, quantidade de audiências ou percentual de acordos). Ela precisa ser observada como um conjunto de resultados encadeados: (i) acesso e adesão ao procedimento; (ii) qualidade do plano e proteção do mínimo existencial; (iii) cumprimento e estabilidade financeira ao longo do tempo; (iv) redução de danos psicossociais e retomada de capacidades práticas para participar da vida econômica e social. A literatura aplicada e os guias institucionais no Brasil convergem para essa visão multidimensional ao enfatizar fluxos padronizados, triagem, educação financeira e conciliação coletiva, articuladas a uma política judiciária de tratamento adequado de conflitos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022).

Um primeiro bloco de mensuração é o dos indicadores de implementação e acesso à justiça (outputs e eficiência), essenciais para saber se o direito “chega” a quem precisa. Aqui entram métricas como: volume de atendimentos/triagens; perfil socioeconômico dos usuários (renda, composição familiar, tipo de dívida, vínculo empregatício); proporção de casos admitidos vs. indeferidos por critérios de boa-fé e elegibilidade; tempo médio entre triagem e audiência; presença/ausência de credores; percentual de acordos; número de credores por caso; complexidade do passivo; e taxa de retorno do usuário (abandono, desistência, reinício). Esses dados podem ser extraídos de sistemas dos CEJUSCs, Procons e Defensorias, e dialogam com as recomendações de padronização do procedimento e de institucionalização de núcleos especializados para superen-

dividamento (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). A vantagem desse bloco é a comparabilidade entre unidades e o monitoramento contínuo; a limitação é que ele mede “atividade”, não necessariamente “transformação”.

O segundo bloco, central para a promessa de reinserção, é o dos indicadores econômicos de resultado (outcomes financeiros) — e aqui a Lei nº 14.181/2021 impõe uma condição normativa decisiva: o plano deve preservar o mínimo existencial, sob pena de transformar a repactuação em mera redistribuição de sacrifícios que perpetua vulnerabilidade. Como há disputa interpretativa e regulatória sobre o mínimo existencial (inclusive em torno do Decreto nº 11.150/2022), o desenho empírico precisa operacionalizar o conceito de forma transparente e replicável (BRASIL, 2022; NETO, 2024). Métricas robustas incluem: variação do comprometimento mensal de renda antes/depois do plano; renda disponível pós-dívidas (proxy de “reste à vivre”); redução do custo total do endividamento (juros efetivos, multas, encargos); consolidação do passivo (número de contratos renegociados e regularizados); interrupção de cobranças e estabilização de descontos; regularização de inadimplência em bureaus (quando for possível acesso ético e legal a dados agregados); e taxa de cumprimento do plano (pontualidade, atrasos, renegociações secundárias, rescisão do acordo). Esses indicadores respondem diretamente à pergunta “o consumidor voltou a caber no orçamento sem colapsar necessidades básicas?”, que é a tradução empírica mínima da reinserção econômica.

O terceiro bloco é o dos indicadores psicossociais, porque a reinserção social pressupõe capacidade de agência em um cenário no qual o superendividamento frequentemente vem acompanhado de sofrimento, ruminação, estresse e deterioração de qualidade de vida, o que pode reduzir a efetividade de qualquer arranjo financeiro se não houver suporte para mudança sustentável de comportamento e tomada de decisão. Nessa direção, a produção brasileira recente oferece um instrumento psicométrico especificamente desenhado para o fenômeno: a Escala de Proteção e Risco de Superendividamento (EPRIS), com evidências de validade que associam seus fatores a estresse autopercebido, preocupação financeira, presença de dívidas e perfil de consumo, permitindo

medir vulnerabilidades e recursos psicológicos relevantes para manutenção do “novo começo” (MACHADO; SEIDL; ANDRADE, 2024). Além disso, estudos e experiências de programas vinculados ao Judiciário descrevem intervenções psicossociais como parte do tratamento, voltadas ao enfrentamento (coping), reconstrução narrativa do endividamento, planejamento e negociação sustentável — elementos que podem ser convertidos em variáveis observáveis (PÉREZ-NEBRA et al., 2020; COSTA, 2017). Assim, um protocolo de avaliação pode combinar EPRIS com medidas padronizadas e amplamente usadas em saúde (por exemplo, qualidade de vida e sintomas de ansiedade/depressão, quando eticamente adequado), além de indicadores funcionais: autoeficácia financeira, capacidade de planejamento, redução de impulsividade de compra, e percepção de controle sobre decisões de consumo.

O quarto bloco, por fim, é o dos indicadores de reinserção social propriamente dita, que não se confundem com renda ou “score”. Aqui entram medidas como: retomada de participação em redes comunitárias e familiares sem conflito crônico por dívidas; redução de comportamentos de evitação (não abrir mensagens/cobranças, evitar instituições); reativação de rotinas de trabalho/estudo (quando o endividamento desorganizou o cotidiano); acesso regular a serviços essenciais (energia, água, telefonia) sem recorrência de corte/negativação; e estabilização de moradia e alimentação. Esses dados costumam exigir métodos mistos: entrevistas semiestruturadas, escalas de funcionamento social e registros administrativos (por exemplo, interrupções de serviço), com cuidado para não culpabilizar o indivíduo por vulnerabilidades produzidas por crédito agressivo, acidentes da vida e assimetrias de poder contratual — justamente o que a política pública busca enfrentar (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022).

A pergunta metodológica decisiva é como atribuir causalidade: “melhorou porque houve a lei/procedimento ou porque a pessoa teria melhorado de qualquer forma?”. Em um campo em que ensaios randomizados são difíceis, o caminho mais realista é a combinação de (i) desenhos quase-experimentais, como diferença-em-diferenças comparando localidades que implementaram núcleos e rotinas em momentos distintos, e pareamento estatístico (propensity

score) entre participantes e não participantes com perfis semelhantes; (ii) painéis longitudinais com linha de base antes do atendimento e seguimentos em 6, 12 e 24 meses para medir cumprimento do plano e reincidência; e (iii) avaliação de processo (fidelidade ao protocolo, comparecimento de credores, qualidade do plano, preservação do mínimo existencial). Os próprios marcos institucionais da conciliação no Judiciário ajudam a construir uma base de dados mais padronizada e comparável, o que é condição para avaliação séria (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022).

Com isso, a efetividade na reinserção econômica e social pode ser definida de modo empiricamente testável como um conjunto de critérios simultâneos: (a) o consumidor acessa o procedimento sem barreiras proibitivas; (b) obtém plano exequível que preserva mínimo existencial; (c) cumpre o plano com baixa taxa de ruptura e baixa reincidência de inadimplência; (d) melhora indicadores psicossociais (especialmente estresse/preocupação financeira e fatores de proteção/risco para superendividamento, mensuráveis pela EPRIS); e (e) recupera funcionamentos sociais básicos (rotinas, serviços essenciais, relações e participação). A lei pode gerar muitos “acordos” e ainda assim falhar na reinserção se o plano for formalmente pactuado, mas materialmente inviável; do mesmo modo, pode parecer “menos eficiente” no curto prazo (menos acordos) e ser mais efetiva no longo prazo se produzir estabilidade e prevenção de recaídas. Portanto, mensurar efetividade é, em última instância, medir a capacidade do arranjo jurídico-institucional de transformar renegociação em reconstrução de vida econômica possível — e isso só aparece quando indicadores financeiros, procedimentais e psicossociais são analisados juntos (BRASIL, 2021; MACHADO; SEIDL; ANDRADE, 2024; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022).

CAPÍTULO 6

EIXO 5 – EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO, PREVENÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS

Educação para o consumo como prevenção do superendividamento

Integrar educação para o consumo às políticas públicas como estratégia estruturante de prevenção do superendividamento implica deslocar o foco de ações episódicas — “campanhas” e “palestras” — para um arranjo permanente de proteção social e regulação do mercado de crédito, no qual aprender a consumir não é apenas aprender a “fazer contas”, mas desenvolver competências críticas para decidir sob assimetria informacional, publicidade persuasiva e ofertas contínuas de crédito. A Lei nº 14.181/2021 explicita essa direção ao inserir a educação financeira do consumidor no capítulo de prevenção do superendividamento e ao reforçar a lógica do crédito responsável no Código de Defesa do Consumidor, tornando a prevenção um objetivo normativo e não um apêndice voluntarista (BRASIL, 2021). Quando a educação para o consumo é tratada como política pública, ela deixa de ser uma resposta moralizante à inadimplência e passa a operar como infraestrutura de cidadania econômica: melhora a qualidade do consentimento contratual, reduz vulnerabilidades previsíveis e, sobretudo, impede que o custo social do crédito predatório recaia apenas sobre indivíduos isolados.

A literatura brasileira sobre educação financeira como política pública é particularmente útil para delimitar o que funciona e o que tende a falhar. Cunha (2020) mostra que a institucionalização da educação financeira no Brasil — com a ENEF e sua capilarização em projetos educacionais — não é neutra: ela ocorre no interior de disputas sobre finalidades, atores legítimos e conteúdos ensináveis, envolvendo Estado, mercado e escola. O ponto central para a prevenção do superendividamento é reconhecer que a educação para o consumo não pode ser desenhada como mera “adaptação” do sujeito ao mercado, sob o risco de naturalizar a financeirização da vida cotidiana e converter o consumi-

dor em gestor solitário de riscos sistêmicos. Essa crítica converge com Bufalo e Pinto (2023), ao analisarem a educação financeira como política pública e mapearem ações práticas no ensino superior: os autores indicam que a consolidação institucional existe, mas o desafio é transformar iniciativas em resultados sociais verificáveis, com governança, critérios de qualidade e avaliação de impactos. Nessa chave, integrar educação para o consumo às políticas públicas requer um desenho com metas e responsabilidades intersetoriais (educação, justiça, assistência social, defesa do consumidor e regulação financeira) e não apenas a multiplicação de conteúdos dispersos.

Um eixo decisivo dessa integração é a articulação entre educação para o consumo e o microssistema de prevenção/tratamento do superendividamento criado e impulsionado no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e do Judiciário. A Recomendação CNJ nº 125/2021, ao orientar tribunais a instituírem núcleos e fluxos para superendividamento, explicita que a prevenção deve incluir oficinas interdisciplinares de educação em finanças, apoio de orientação e, quando possível, acompanhamento psicossocial, conectando a pedagogia do consumo ao acesso à justiça e à solução adequada de conflitos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021). A Cartilha do CNJ, por sua vez, funciona como referência de implementação, difundindo uma gramática institucional em que educação, triagem e conciliação se encadeiam como etapas de um percurso de “reabilitação” econômica — não no sentido de culpabilizar, mas no de recompor capacidades de decisão e negociação diante de dívidas e contratos complexos (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022). Na prática, isso significa que Procons, Defensorias, Ministério Público, CEJUSCs e programas locais podem incorporar módulos educativos padronizados antes, durante e após a repactuação, transformando a experiência institucional do conflito em oportunidade estruturada de prevenção secundária (evitar recaída) e prevenção terciária (reduzir danos).

Para que essa integração seja “estruturante”, a educação para o consumo precisa ser concebida em camadas e ciclos de vida. Primeiro, como política universal no currículo e na formação cidadã, com abordagem crítica sobre publicidade, crédito, juros, contratos, dados pessoais e risco — e não apenas or-

çamento doméstico —, pois o superendividamento emerge justamente quando decisões são tomadas sob pressão, urgência e estímulos de consumo, muitas vezes sem transparência plena. Segundo, como política focalizada em grupos mais expostos à vulnerabilidade socioeconômica e informacional, com metodologias contextualizadas: Buaes (2015), ao discutir intervenções com idosos de classes populares, evidencia que práticas educativas eficazes precisam dialogar com experiências reais, linguagem acessível, educação popular e condições objetivas de vida, sob pena de virar prescrição abstrata. Terceiro, como política de proteção em momentos de choque (desemprego, doença, separação, desastres), quando o crédito aparece como “ponte” e pode se tornar armadilha; nessas situações, a educação para o consumo deve ser acoplada a rede de proteção social, renegociação assistida e orientação jurídica.

Outra dimensão indispensável é reconhecer que “educação” sem regulação pode ser apenas um paliativo. A prevenção do superendividamento exige combinar alfabetização para o consumo com controle de práticas de assédio comercial, transparência de custo efetivo total, avaliação responsável de capacidade de pagamento e desenho de produtos de crédito menos danosos. É por isso que a Lei nº 14.181/2021 deve ser lida como arquitetura dupla: de um lado, impõe deveres e limites ao mercado (crédito responsável); de outro, incentiva práticas educativas e informacionais que elevam o patamar de autonomia real do consumidor (BRASIL, 2021). Se a política pública enfatiza somente a “educação do devedor”, ela tende a reforçar o discurso de responsabilidade individual e invisibilizar determinantes estruturais (desigualdade, precarização, juros, marketing, assimetria contratual); se, ao contrário, integra educação para o consumo a mecanismos institucionais de proteção e a parâmetros de oferta de crédito, ela passa a atuar sobre causas e não apenas sobre sintomas. Nessa linha, a evidência de experiências brasileiras sugere que programas integrados (com atendimento, conciliação e ações preventivas) alcançam escala e legitimidade quando operam em rede e com protocolos claros, como descrevem estudos sobre iniciativas no âmbito do TJDF e projetos de extensão voltados a consumidores superendividados (LOPES JÚNIOR; SIQUEIRA, 2015; PÉREZ-NEBRA et al., 2020).

Para concluir, a integração às políticas públicas precisa ser avaliada por indicadores que capturem não só “quantas pessoas foram capacitadas”, mas se houve redução de risco e melhora de competências relevantes para decisões financeiras sustentáveis. A pesquisa psicológica brasileira oferece contribuições concretas para essa mensuração: Machado, Seidl e Andrade (2024) apresentam evidências de validade de uma escala voltada a fatores de proteção e risco associados ao superendividamento, útil para avaliar vulnerabilidades atitudinais e comportamentais relacionadas ao consumo e ao crédito. Se políticas públicas incorporam instrumentos assim, podem monitorar efeitos ao longo do tempo (pré e pós-intervenção), identificar perfis de maior risco e ajustar metodologias. Isso fortalece a tese de que educação para o consumo, para ser estruturante, precisa funcionar como política baseada em evidências, com desenho intersetorial, avaliação contínua e compromisso explícito com justiça econômica: não apenas ensinar “como pagar”, mas ampliar a capacidade socialmente situada de escolher, recusar, negociar e viver com dignidade em um mercado de crédito complexo.

Limites da educação financeira sem regulação do crédito

Iniciativas de educação financeira tendem a ganhar centralidade quando o superendividamento é narrado como resultado de escolhas individuais mal calibradas; nesse enquadramento, “aprender a consumir” aparece como solução suficiente para um problema que, na prática, é produzido por uma ecologia social do crédito marcada por assimetria informacional, publicidade persuasiva e produtos desenhados para maximizar adesão e rentabilidade. A literatura crítica sobre a institucionalização da educação financeira no Brasil evidencia exatamente esse risco: ao descrever a Estratégia Nacional de Educação Financeira e seu desenho institucional, Cunha (2020) mostra a aproximação entre políticas educacionais e atores do mercado financeiro, inserida em redes transnacionais que promovem educação financeira como resposta padrão para vulnerabilidades econômicas; o efeito colateral é deslocar a atenção do regime de oferta do crédito (como se contrata, como se informa, como se estima capacidade de pagamento, como se limita assédio) para o compor-

tamento do consumidor, convertendo um problema regulatório em problema pedagógico. Quando a educação financeira opera sem mudanças regulatórias, ela pode melhorar repertórios individuais, mas encontra um teto estrutural: o consumidor “educado” continua decidindo em um ambiente que produz vieses e dependência de crédito, e em que o poder de moldar escolhas permanece concentrado nos fornecedores e nas arquiteturas de marketing.

Esse teto se torna mais nítido quando a educação financeira é aplicada a grupos expostos a vulnerabilidades socioeconômicas e informacionais. Ao estudar educação financeira com idosos em contexto popular, Buaes (2015) evidencia que práticas de consumo e endividamento não se explicam por déficit cognitivo isolado, mas por condições materiais, desejos de pertencimento, pressões familiares e ofertas dirigidas; o aprendizado, quando desconectado de proteção institucional e de limites à exploração comercial, corre o risco de se transformar em prescrição moral (controle, autoculpa, “disciplina”) sem alterar a estrutura que captura renda futura via crédito caro e recorrente. Nesse cenário, educação financeira pode até produzir ganhos de linguagem e consciência, mas não neutraliza assédio comercial, contratos opacos, taxas elevadas e renegociações assimétricas; pior, pode reforçar a ideia de que o fracasso econômico decorre de inadequação individual, invisibilizando determinantes estruturais e normalizando a financeirização da sobrevivência.

Há ainda um limite de escala e governança. A análise de políticas públicas de educação financeira no Brasil mostra que iniciativas frequentemente se organizam por projetos, com heterogeneidade metodológica e avaliação incipiente, o que enfraquece sua capacidade de produzir efeitos sustentáveis em populações amplas. Bufalo e Pinto (2023) discutem a educação financeira como política pública e indicam que, mesmo quando institucionalizada, ela enfrenta desafios de capilarização, padronização de qualidade e mensuração de resultados. Se isso já é um problema para a educação financeira em geral, ele se agrava quando se pretende que ela substitua — em vez de complementar — mudanças regulatórias: a política educativa passa a carregar uma expectativa de “correção de mercado” que ela, por desenho, não consegue cumprir.

A ausência de regulação também limita a efetividade por uma razão técnico-jurídica: educação financeira não altera incentivos econômicos dos for-

necedores. Sem deveres claros de crédito responsável e sem sanções efetivas para concessão temerária, o sistema continua premiando a expansão de carteira e a maximização de encargos, ainda que isso produza exclusão social. É justamente por isso que a Lei nº 14.181/2021 não se estrutura apenas como “lei de educação financeira”: ela altera o Código de Defesa do Consumidor para inserir práticas de crédito responsável, deveres de informação e mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento, buscando deslocar a proteção do nível individual para o nível institucional do mercado (BRASIL, 2021). Quando iniciativas educativas caminham sozinhas, o ambiente de oferta pode seguir produzindo contratos de alta complexidade, estímulos de consumo e renegociações desfavoráveis, e a “educação” vira um amortecedor simbólico: melhora a narrativa pública de prevenção sem enfrentar a matriz produtora do risco.

Esse ponto aparece com clareza no debate jurídico contemporâneo sobre crédito responsável. Estudos voltados à responsabilização e aos deveres dos fornecedores, ao discutir a lei de 2021, reforçam que tratar o superendividamento como fenômeno transindividual implica reconhecer a parcela de responsabilidade das práticas de mercado e construir respostas coletivas e regulatórias, não apenas individuais (ORTEGA, 2024). A literatura recente também destaca que a regulação é condição para que a prevenção não seja convertida em culpabilização: se o fornecedor não é obrigado a avaliar capacidade de pagamento, informar custos de modo inteligível, evitar assédio e cooperar com renegociação, a intervenção educativa tende a operar “a jusante”, quando a dívida já se tornou patológica. Nessa lógica, educação financeira pode reduzir danos marginais, mas não impede a geração contínua de novos casos.

Outro limite é psicossocial: decisões financeiras não são tomadas em laboratório, mas sob estresse, urgência e forte carga afetiva — exatamente o contexto em que o crédito se apresenta como “saída rápida”. Pesquisas brasileiras que procuram medir fatores de risco e proteção associados ao superendividamento reforçam que componentes atitudinais, cognitivos e afetivos influenciam a trajetória de endividamento, o que sugere que programas educativos precisam de desenho mais amplo (incluindo suporte psicossocial e acompanhamento) para gerar mudanças duráveis (MACHADO; SEIDL; ANDRADE, 2024). O

ponto decisivo, porém, é que mesmo uma intervenção psicossocial bem desenhada encontra limites quando o mercado permanece livre para organizar ofertas que exploram fragilidades humanas previsíveis. Sem regulação, transfere-se para o sujeito a tarefa de ser racional em um ambiente planejado para produzir impulsividade, adesão e persistência da dívida.

Por isso, a crítica mais forte às iniciativas educativas desvinculadas de mudanças regulatórias não é que educação financeira seja inútil, mas que ela é insuficiente e, em certos desenhos, pode ser funcional ao status quo. Como política pública, ela ganha potência quando integrada a mecanismos de defesa do consumidor, triagem, conciliação e reorganização do passivo — isto é, quando compõe uma infraestrutura institucional de prevenção secundária e terciária — e quando caminha junto com regras que alterem incentivos do lado da oferta. Nesse sentido, documentos do CNJ sobre prevenção e tratamento do superendividamento apontam a necessidade de fluxos, núcleos e práticas que combinam orientação, educação e encaminhamento procedimental, o que reforça a noção de que “educar” não substitui “regular”, mas deve operar em articulação com a arquitetura de proteção e tratamento (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022).

Em síntese, sem mudanças regulatórias no mercado de crédito, iniciativas de educação financeira esbarram em limites de assimetria de poder, incentivos econômicos, governança e psicossocialidade das decisões; com regulação, elas deixam de ser moralização do consumidor e passam a ser uma camada de cidadania econômica que atua, de fato, na prevenção do superendividamento (CUNHA, 2020; BRASIL, 2021).

Lições internacionais para aprimorar a política brasileira de superendividamento

A experiência internacional mostra que prevenir e tratar o superendividamento com efetividade raramente depende de uma única medida (educação financeira, renegociação pontual ou processo judicial), mas de um “ecossistema” que combina (i) regulação de crédito responsável, (ii) triagem e aconselhamento especializado em dívida, (iii) mecanismos padronizados de renegocia-

ção coletiva/multicredores e (iv) uma porta pública clara para recomeço, com proteção do mínimo de vida e coordenação institucional. No Brasil, a Lei nº 14.181/2021 abriu esse caminho ao reformar o CDC para incorporar prevenção e tratamento do superendividamento, estimulando conciliação global e reorganização do passivo; contudo, a maturação do sistema depende de escolhas de implementação e de governança que podem ser iluminadas por arranjos já testados em outros países (BRASIL, 2021).

Um primeiro aprendizado robusto vem do modelo francês, frequentemente citado como referência histórica para o debate brasileiro: a França estruturou um procedimento administrativo relativamente centralizado, em torno das comissões de surendettement (com secretariado na Banque de France), com fluxo padronizado e documentação formal para abertura do caso (“dossier”), definição de elegibilidade (incluindo boa-fé) e construção de medidas de tratamento, com possibilidade de contestação e acionamento judicial em pontos específicos (como a verificação de créditos). Na prática, esse desenho reduz a fragmentação típica da negociação individual ao criar uma “instância de coordenação” pública do passivo do devedor, capaz de estabilizar a situação, ordenar informações e produzir uma solução mais previsível (BANQUE DE FRANCE, 2025; BANQUE DE FRANCE, 2024; FRANÇA, 2025).

Para o Brasil, a inspiração central não é “importar” o procedimento francês, mas internalizar seus atributos funcionais: triagem única e padronizada, formulário e checklist nacional, incentivos fortes à participação de credores, e uma instância pública que organize a pluralidade de contratos e cobranças. Isso sugere fortalecer núcleos e rotinas (Procons/Defensorias/CEJUSCs) com protocolos uniformes e interoperabilidade mínima, para que o consumidor não “reconte” sua história em múltiplos balcões e para que o multicredor deixe de ser um obstáculo operacional.

Um segundo aprendizado relevante emerge de Portugal, cujo PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento) é desenhado para evitar o recurso aos tribunais ao garantir direitos e etapas de negociação entre cliente bancário e instituição de crédito, com balizas e deveres procedimentais que enquadram a renegociação e reduzem arbitra-

riedade. A formulação oficial do Banco de Portugal enfatiza exatamente esse objetivo de prevenção da judicialização, ao apresentar o PERSI como modelo que facilita o acordo e funciona como via extrajudicial de regularização (BANCO DE PORTUGAL, s.d.; BANCO DE PORTUGAL, s.d.; BANCO DE PORTUGAL, 2025).

Para a política brasileira, a lição é direta: se a repactuação pretende ser efetiva, ela precisa de deveres procedimentais claros (informar, avaliar, propor, justificar), prazos e consequências, de modo que a renegociação não dependa apenas de “boa vontade” do credor. A Lei nº 14.181/2021 já acena para deveres de cooperação e crédito responsável; o ganho português inspira detalhar rotinas e padrões de conduta, via regulamentação, autorregulação supervisionada e protocolos públicos, especialmente para que a “porta extrajudicial” não seja apenas uma etapa informal antes do processo.

Um terceiro eixo, muito útil para pensar prevenção e reinserção social, vem do Reino Unido, onde o Estado estruturou a política de “*debt advice*” (aconselhamento sobre dívidas) com financiamento e padrões de qualidade nacionais. A Money and Pensions Service (MaPS) se define como grande financiadora do aconselhamento gratuito de dívidas e atua para ampliar acesso, padronizar qualidade e produzir evidências sobre resultados (MONEY AND PENSIONS SERVICE, s.d.; MONEY AND PENSIONS SERVICE, s.d.). Além disso, há instrumentos explícitos de garantia de qualidade, como o *Debt Advice Quality Framework* (Quadro de Qualidade para Aconselhamento sobre Dívidas) (RECOGNISING EXCELLENCE, s.d.).

Para o Brasil, a inspiração não é apenas criar “mais educação financeira”, mas consolidar serviços públicos (ou publicamente financiados) de aconselhamento em dívida, com padrões mínimos: entrevista estruturada, diagnóstico do orçamento, construção de plano, acompanhamento e reencaminhamento. Esse tipo de infraestrutura reduz recaídas, aumenta a adesão a planos e transforma a política de superendividamento em rede permanente (e não programa episódico). Um efeito adicional é metodológico: políticas de aconselhamento bem organizadas geram dados comparáveis — condição para mensurar efetividade (cumprimento do plano, reincidência, melhora de bem-estar), o que historicamente é um gargalo em políticas fragmentadas.

Em paralelo a esses modelos nacionais, a União Europeia vem fortalecendo o pilar regulatório do crédito ao consumidor. A Diretiva (UE) 2023/2225 (nova Consumer Credit Directive) explicita um movimento de reforço de proteção, com ênfase em regras para o mercado de crédito ao consumidor e em prevenção do sobre-endividamento, e tem cronograma de aplicação que a Comissão Europeia indica iniciar em 20 de novembro de 2026 (UNIÃO EUROPEIA, 2023; COMISSÃO EUROPEIA, s.d.). A mensagem que interessa ao Brasil é institucional: países que tratam superendividamento como problema sistêmico tendem a combinar “porta de saída” (renegociação/reestruturação) com “porteira de entrada” (crédito responsável, avaliação de solvabilidade, transparência e controle de práticas digitais de oferta). Isso dialoga diretamente com a reforma brasileira de 2021, que já busca equilibrar prevenção e tratamento, mas pode avançar em padronização de deveres, supervisão e enforcement para que a prevenção não seja apenas educativa e para que o custo social do crédito de alto risco não recaia sobre indivíduos isolados.

A partir dessas experiências, alguns aprimoramentos para a política brasileira se tornam particularmente visíveis. O primeiro é investir em padronização nacional de fluxos e instrumentos (triagem, checklist documental, critérios de elegibilidade, cálculo de capacidade de pagamento e preservação do mínimo existencial), inspirando-se no grau de formalização do “dossier” francês e na lógica procedimental do PERSI. O segundo é consolidar uma infraestrutura de aconselhamento em dívida com qualidade monitorada — aprendendo com o modelo britânico de financiamento e acreditação —, pois a reinserção econômica depende de acompanhamento e reeducação financeira contextualizada, não apenas de acordo pontual. O terceiro é ampliar o pilar regulatório: experiências europeias reforçam que prevenção do superendividamento exige regras de mercado (transparência, avaliação de solvabilidade, limites a assédio e a ofertas digitais de alto risco), complementando educação e conciliação. O quarto é criar uma lógica de dados e avaliação, porque modelos mais maduros geram informação comparável e permitem ajustes iterativos: sem dados, a política fica refém de narrativas (“funcionou/não funcionou”) e não aprende institucionalmente.

Em conclusão, é útil notar que o próprio Estado brasileiro já produziu, no âmbito da SENACON, estudos comparativos e benchmarking internacional sobre tratamento regulatório e legal do superendividamento, o que oferece uma base para adaptar boas práticas ao contexto federativo e às particularidades do mercado de crédito nacional (SENACON, 2021). A melhor tradução dessas lições, portanto, não é copiar modelos estrangeiros, mas fortalecer o desenho brasileiro com (i) coordenação multicredor efetiva, (ii) deveres procedimentais e incentivos reais à cooperação, (iii) serviços qualificados de aconselhamento e (iv) regulação de crédito responsável com aplicação— para que a Lei nº 14.181/2021 deixe de ser apenas uma “nova arena” e se torne uma política pública capaz de reduzir danos, prevenir reincidência e reabrir trajetórias de cidadania econômica.

Estado, crédito e autonomia: regulação na vida financeirizada

A financeirização da vida desloca o crédito do papel instrumental de antecipação de renda para um eixo organizador da reprodução social, isto é, do modo como famílias acessam bens essenciais, estabilizam consumo e administram riscos cotidianos. Nesse contexto, a autonomia do consumidor tende a ser tratada, no senso comum regulatório, como simples liberdade de escolha entre produtos financeiros, quando, na prática, ela é condicionada por assimetrias estruturais de informação, poder de mercado, renda, tempo, letramento e vulnerabilidades situacionais. No Brasil, a literatura tem mostrado que a expansão da intermediação financeira, a centralidade dos juros e a presença crescente de instrumentos privados na provisão de necessidades (com destaque para a dependência de mecanismos financeiros para viabilizar consumo e “inclusão”) reconfiguram a própria relação entre Estado, políticas sociais e mercado, criando ambientes em que o endividamento deixa de ser exceção e passa a funcionar como tecnologia de governança do cotidiano (LAVINAS; GENTIL, 2018). Esse processo não fragiliza a autonomia apenas por “falhas individuais” de planejamento, mas por uma arquitetura institucional que empurra escolhas sob restrições: renda instável, emprego precário, tributação regressiva, publicidade agressiva, ofertas opacas e produtos dese-

nhados para maximizar captura de renda via encargos, rotativos e refinanciamentos (SOARES NETO; PINHEIRO; FERRAZ, 2021). Assim, o papel do Estado na regulação do crédito, frente à financeirização, não é periférico: ele é constitutivo, porque define os limites civilizatórios do mercado de crédito e o grau de proteção da dignidade econômica do consumidor.

A tese de que bastaria “educar financeiramente” para restaurar autonomia ignora que a liberdade contratual, em mercados altamente assimétricos, pode converter-se em liberdade formal sem capacidade real de decisão. A crítica recente à ideologia da educação financeira, especialmente quando desvinculada de mudanças regulatórias, evidencia que programas de “responsabilização” podem funcionar como compensação simbólica: deslocam a causalidade do endividamento para o indivíduo, enquanto preservam os incentivos do mercado para a massificação do crédito e a extração de renda por meio de juros e tarifas (SOUZA; GAWRYSZEWSKI, 2025). Também nesse sentido, ao analisar a educação financeira como política pública, identifica-se o risco de ela operar como dispositivo de legitimação de uma racionalidade pró-mercado, reforçando a naturalização da inserção financeira como caminho de cidadania, em vez de tensionar a qualidade e a justiça das ofertas de crédito e a proteção contra práticas abusivas (CUNHA, 2020). Logo, autonomia do consumidor não pode ser reduzida a “competência individual”; ela depende de um ecossistema regulatório que torne as escolhas comparáveis, compreensíveis, não coercitivas e materialmente viáveis.

É nesse ponto que se torna decisiva a regulação pública do crédito como política de proteção do consumidor e, simultaneamente, como política de contenção de desigualdades produzidas por mercados de dívida. A Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) é um marco porque desloca a regulação do crédito para um paradigma explícito de prevenção e tratamento, incorporando no CDC a noção de crédito responsável, reforçando deveres de informação, avaliação, cuidado e vedação ao assédio, e vinculando a solução do passivo à preservação do mínimo existencial (BRASIL, 2021). A lógica subjacente é clara: se o mercado oferta crédito de modo agressivo e opaco, o Estado deve impor deveres jurídicos que reduzam riscos sistêmicos e protejam

hipervulnerabilidades, pois a autonomia só é exercida com condições mínimas de compreensão, comparação e não constrangimento. A doutrina tem sustentado que a atualização do CDC, ao impor novos deveres aos fornecedores e ao permitir sanções (como redução de encargos e readequação contratual diante do descumprimento), reequilibra o jogo contratual e combate a produção institucional do superendividamento, reconhecendo a centralidade da boa-fé e da preservação do mínimo existencial como vetores de proteção e reinclusão (MARTINS; MARQUES, 2022). Em uma sociedade financeirizada, portanto, o Estado não “atrapalha” a autonomia; ele a torna possível ao transformar assimetrias estruturais em deveres verificáveis e responsabilizáveis.

Quando se diz que a autonomia do consumidor está fragilizada, isso envolve dimensões materiais e simbólicas. Materialmente, a autonomia é limitada por renda, disponibilidade de liquidez, acesso desigual a informação qualificada e por produtos com estruturas complexas (rotativo, consignado com desenho abusivo, refinanciamentos sucessivos). Simbolicamente, a autonomia é corroída por dispositivos de persuasão e normalização da dívida: publicidade direcionada, linguagem de “oportunidade”, promessas de “sem burocracia”, urgência artificial e práticas de assédio, especialmente sobre idosos e outros grupos hipervulneráveis, que passam a contratar não por deliberação livre, mas por pressão situacional e assimetria informacional. Nesse cenário, a regulação estatal precisa atuar em quatro frentes articuladas: (i) arquitetura de mercado (normas de oferta, publicidade, padronização de informação, proibição de assédio e desenho de produtos), (ii) governança e fiscalização (capacidade sancionatória e integração entre sistema de justiça, Procons, Banco Central e MP/Defensoria), (iii) infraestrutura de proteção (mecanismos de repactuação e tratamento do superendividamento com preservação do mínimo existencial) e (iv) política pública preventiva (educação para o consumo, mas como complemento e não como substituto da regulação). A própria Lei nº 14.181/2021 organiza esse horizonte ao combinar prevenção (deveres na concessão) e tratamento (repactuação), reconhecendo que autonomia sem proteção vira apenas exposição (BRASIL, 2021).

Em última instância, frente à financeirização da vida, o papel do Estado na regulação do crédito é reconstruir as condições sociais de possibilidade

da autonomia: reduzir assimetrias, conter a extração predatória de renda por meio da dívida, impedir que políticas públicas sejam substituídas por “cidadania bancária” e garantir que o acesso ao crédito não destrua o mínimo existencial. Isso exige abandonar a visão estreita de que o problema central é a “ignorância financeira” do consumidor e assumir que a arquitetura institucional do mercado — e os incentivos que ela cria — é determinante para o endividamento crônico. A efetividade dessa agenda passa por dar densidade regulatória ao crédito responsável, fortalecer enforcement e integrar educação para o consumo a uma política pública que não moralize a dívida, mas regule seus mecanismos de produção e reprodução em escala social (CUNHA, 2020; MARTINS; MARQUES, 2022; SOUZA; GAWRYSZEWSKI, 2025; SOARES NETO; PINHEIRO; FERRAZ, 2021).

CAPÍTULO 7

EIXO 6 – PERSPECTIVAS FUTURAS, CRÍTICAS E INOVAÇÃO CIENTÍFICA

Agenda de pesquisa pós-lei do superendividamento

A promulgação da Lei nº 14.181/2021 reposicionou o superendividamento como problema jurídico-institucional e, ao mesmo tempo, como fenômeno social de alta complexidade, pois a norma articula prevenção, tratamento e repactuação de dívidas sob o eixo da dignidade e da preservação do “mínimo existencial” (BRASIL, 2021). Ao deslocar o foco do “inadimplente” para o “consumidor superendividado de boa-fé”, o legislador abriu uma agenda científica que não se resolve apenas com dogmática: exige teoria social do crédito, avaliação empírica de resultados e métricas confiáveis para comparar arenas de solução de conflitos (administrativa, pré-processual e judicial) em distintos contextos federativos. Desde 2021, a própria governança do tema se reorganiza por atos normativos e iniciativas de coordenação, como a Recomendação CNJ n. 125/2021 (atualizada) e a Cartilha do CNJ (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021), o que, paradoxalmente, torna mais visíveis as lacunas: quanto mais se institucionaliza o fluxo, mais se evidencia o que ainda não é medido, comparado, explicado e, sobretudo, validado com dados.

No plano teórico, uma das lacunas mais persistentes é a estabilização conceitual entre “boa-fé”, “mínimo existencial” e “superendividamento”, sobretudo porque o núcleo operativo do instituto depende de categorias que são, ao mesmo tempo, jurídicas e socioeconômicas. A regulamentação do mínimo existencial pelo Decreto nº 11.150/2022, ao fixar um parâmetro objetivo, intensificou disputas interpretativas sobre o grau de vinculação do Judiciário ao valor definido pelo Executivo (BRASIL, 2022). Em 2025, por exemplo, o TJDFt sistematizou entendimentos divergentes: uma corrente aplica o decreto de modo objetivo; outra o toma como referência, defendendo análise

do caso concreto para preservar isonomia material e adequação às despesas reais (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS, 2025). Esse dissenso não é apenas “jurisprudencial”: ele sinaliza lacuna teórica sobre o estatuto do mínimo existencial (padrão rígido versus cláusula de concretização da dignidade), sobre a interação entre reserva do possível, proteção do salário/renda e vulnerabilidade econômica, e sobre o risco de a objetivação do mínimo produzir subinclusão (excluir do procedimento quem, na prática, vive desproteção) ou superinclusão (banalizar o instituto). A existência de questionamentos institucionais e públicos sobre o decreto reforça que a pesquisa precisa mapear não só “o que o texto diz”, mas como parâmetros normativos circulam, são contestados e são convertidos em triagens processuais na ponta (SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, 2023).

Ainda em teoria, permanece aberta a discussão sobre a fronteira do que conta como “dívida de consumo” sujeita à repactuação e, principalmente, sobre as exclusões normativas (dívidas com garantia real, tributos, alimentos etc.) e a categoria prática de “luxo e alto valor”, recorrentemente apontada como fonte de incerteza e discricionariedade. Estudos empíricos de aplicação, ainda que em escala local, têm identificado essa ambiguidade como fragilidade com impacto direto na efetividade, porque o filtro do que é “supérfluo” pode variar por classe, território, ciclo de vida e composição familiar, tornando o próprio acesso ao procedimento dependente de julgamentos morais travestidos de técnica (BRANCHER, 2025). Essa lacuna teórica se agrava quando se considera a financeirização da vida cotidiana e a crescente diversidade de produtos de crédito (consignado, cartão, rotativo, renegociações sucessivas, crédito digital), pois a “forma-contrato” contemporânea não é apenas documento: é arquitetura de decisão, publicidade comportamental e arranjo de débito automático, o que demanda marcos analíticos capazes de articular assimetria informacional, hiperestimulação de consumo e governança algorítmica do crédito—temas que aparecem em análises críticas e propostas de aprimoramento, mas ainda carecem de modelos empiricamente testáveis no Brasil pós-2021 (FGV DIREITO RIO, 2021).

No plano empírico, a maior lacuna é que a lei foi desenhada para produzir reinserção econômica e social, mas o país ainda não consolidou um conjunto

de indicadores nacionais que meçam “resultado” para além de “acordo firmado” ou “processo baixado”. A própria política judiciária admite a centralidade do monitoramento e a necessidade de padronização de fluxos, classes e assuntos para tornar comparáveis os dados (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2024; TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS, 2024). Sem isso, a avaliação tende a confundir produtividade com efetividade: acordos podem ser numerosos e ainda assim frágeis, se resultarem em planos inexecutáveis, recaída em endividamento, piora da saúde mental ou substituição de dívidas por outras mais caras. A literatura recente em psicologia do endividamento no Brasil oferece pistas metodológicas relevantes: a construção e validação de uma Escala de Proteção e Risco de Superendividamento (EPRIS) indica que dimensões psicossociais (impulsividade/compulsividade de compra, materialismo, crenças sobre dinheiro, influências sociais e bem-estar financeiro) podem ser mensuradas com rigor psicométrico e, portanto, integradas a desenhos de avaliação de políticas (MACHADO; SEIDL; ANDRADE, 2024). Essa contribuição evidencia uma lacuna interdisciplinar: o campo jurídico, sozinho, tende a medir “litígio e acordo”, enquanto a reinserção social exige também medir estresse financeiro, saúde mental, funcionamento familiar, adesão ao plano e capacidade de decisão sob escassez—variáveis que afetam tanto o ingresso no procedimento quanto a sustentabilidade do resultado (MACHADO; SEIDL; ANDRADE, 2024).

Outra lacuna empírica é a heterogeneidade federativa da implementação. A prática da repactuação se materializa em arranjos institucionais distintos: Procons e SNDC; CEJUSCs especializados; núcleos de conciliação e mediação recomendados pelo CNJ; e parcerias com Ministério Público, Defensoria e órgãos de educação financeira. Evidências administrativas, como notas técnicas judiciais, revelam diversidade de modelos, graus de especialização, formas de triagem e composição multidisciplinar, além de dificuldades de classificação processual e necessidade de padronização no PJe/TPU (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS, 2024). Essa variabilidade, por um lado, é laboratório natural para pesquisa comparada (quais modelos funcionam melhor para quais públicos), mas, por outro, impede in-

ferências gerais sem desenhos que controlem por contexto socioeconômico, perfil de dívida e capacidade institucional. Monografias com análise de dados locais do CNJ e jurisprudência, por exemplo, sugerem crescimento de demandas após a lei e gargalos de congestionamento, mas ainda são insuficientes para afirmar causalidade, qualidade do acordo ou efeitos distributivos em longo prazo (BRANCHER, 2025). A lacuna, portanto, não é “falta de opinião”: é falta de séries padronizadas e de avaliações de impacto com metodologia explícita.

Há também lacunas sobre efeitos distributivos e interseccionais. A lei opera numa realidade em que idosos, mulheres, famílias monoparentais e trabalhadores com renda variável tendem a experimentar maior exposição a crédito caro, consignado ou renegociações sucessivas. Dados divulgados em âmbito institucional reforçam que o público idoso aparece de modo expressivo em experiências de conciliação, o que exige pesquisa que diferencie proteção contra assédio de crédito, educação para o consumo e desenho de planos que respeitem limites de renda e dependência econômica (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2024). Sem uma agenda empírica que integre marcadores sociais, pode-se produzir uma política formalmente universal, mas materialmente regressiva: mais acessível a quem tem documentação, tempo, internet e capacidade de negociar, e menos acessível a quem vive pobreza de tempo, baixa escolaridade financeira e maior assimetria frente a credores.

Por fim, permanece uma lacuna estratégica: saber se a Lei nº 14.181/2021 reduz litigiosidade ou apenas redistribui conflitos entre arenas (Procon/CEJUSC/vara cível), gerando “desjudicialização aparente”. A política pública atual tende a incentivar soluções consensuais e a uniformizar procedimentos para evitar ajuizamento sempre que possível (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2024; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022), mas isso precisa ser testado: em que proporção acordos pré-processuais evitam ações? quantos acordos são descumpridos e retornam como execução, revisional ou novo superendividamento? quais credores participam de conciliações coletivas e quais resistem, empurrando o consumidor para negociações individuais mais assimétricas? Notas técnicas e recomendações mostram que o sistema está consciente desses desafios e busca padronização e monitoramento, mas a

ciência ainda deve construir indicadores de “trajetória do caso” (da triagem à estabilização financeira) para responder com evidência, e não apenas com relatos (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS, 2024; CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021).

Em linhas gerais, após 2021, a principal agenda de pesquisa sobre superendividamento no Brasil é menos “o que a lei diz” e mais “o que a lei faz”, para quem, em quais condições e com quais custos sociais. Persistem lacunas teóricas na definição operativa de boa-fé, mínimo existencial e escopo das dívidas; lacunas empíricas na mensuração de resultados e na comparabilidade federativa; lacunas interdisciplinares na integração de dimensões psicossociais ao desenho de políticas; e lacunas metodológicas na avaliação de impacto e na análise de trajetórias pós-acordo. O paradoxo é que a institucionalização recente (cartilhas, recomendações, fluxos e aplicativos de apoio) mostra maturação do campo, mas, ao mesmo tempo, evidencia o que falta: indicadores nacionais, séries longitudinais, desenho de pesquisa comparativa e instrumentos validados para captar reinserção econômica e social como fenômeno real, e não apenas como promessa normativa (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022; MACHADO; SEIDL; ANDRADE, 2024; SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2024).

Lei do superendividamento e vida digna

Com a promulgação da Lei nº 14.181/2021, o Direito do Consumidor brasileiro passa a explicitar, com maior densidade normativa, um deslocamento de foco que já vinha sendo construído por parte da doutrina e por experiências institucionais prévias: do paradigma centrado na validade formal do contrato e na ideia de “autonomia decisória” do consumidor, para um paradigma orientado à proteção material da vida digna em contextos de endividamento massivo e estrutural. Esse movimento é percebido quando o legislador redefine o superendividamento como a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer o mínimo existencial, introduzindo a dignidade e a preservação de condições mínimas de vida como critérios estruturantes do tratamento jurídico do crédi-

to e do inadimplemento (BRASIL, 2021). Trata-se de uma inflexão relevante porque desloca a discussão do plano moralizante (“faltou educação financeira”, “consumiu irresponsavelmente”) para o plano das condições de possibilidade de existência social em sociedades financeirizadas, em que o acesso a direitos e serviços se entrelaça ao crédito e à bancarização, ampliando a vulnerabilidade material de grupos inteiros em cenários de renda comprimida e volatilidade econômica (LAVINAS, 2018).

Nessa chave, a Lei do Superendividamento pode ser compreendida como parte de uma transição paradigmática: ela não apenas cria instrumentos procedimentais de repactuação e conciliação, mas também reordena os deveres no mercado de crédito e recoloca o consumidor endividado como sujeito de direitos, cuja reinserção econômica e social é finalidade legítima do microssistema consumerista (BRASIL, 2021). A passagem para um paradigma de “proteção da vida digna” se manifesta, de um lado, na centralidade das práticas de crédito responsável e da prevenção como direitos básicos do consumidor, e, de outro, no reconhecimento de que a solução do conflito deve compatibilizar satisfação dos credores com preservação de condições materiais mínimas de sobrevivência e participação social. Em termos teórico-políticos, isso aproxima o tratamento do superendividamento de um campo de “proteção social pelo direito”, no qual as categorias jurídicas (boa-fé, vulnerabilidade e mínimo existencial) funcionam como dispositivos de contenção de dinâmicas econômicas que, sem regulação, tendem a empurrar consumidores para ciclos de exclusão, inadimplência e precarização.

Entretanto, a própria operacionalização do “mínimo existencial” revela tensões internas dessa transição. O Decreto nº 11.150/2022 procurou regulamentar o mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação das situações de superendividamento (BRASIL, 2022), mas a tentativa de fixar um patamar uniforme foi criticada por reduzir uma categoria que, por natureza, remete a necessidades concretas e variáveis conforme composição familiar, custos de vida, vulnerabilidades e território. Em estudo recente, Pazó e Casemiro (2025) sustentam que a positivação restritiva do mínimo existencial por decreto pode esvaziar o núcleo protetivo pretendido pela Lei nº 14.181/2021, justamente porque transforma um parâmetro constitucional-

mente sensível (ligado a direitos sociais e dignidade) em cifra abstrata potencialmente desconectada da realidade social, tensionando a efetividade do modelo e alimentando disputas jurídicas e institucionais sobre sua suficiência (PAZÓ; CASEMIRO, 2025). Essa controvérsia é reveladora: ela mostra que a transição paradigmática não se consolida apenas com novas regras, mas depende do modo como categorias protetivas são interpretadas e aplicadas (ou, inversamente, neutralizadas) no desenho regulatório e no cotidiano das práticas judiciais e administrativas.

Ao mesmo tempo, a transição para um paradigma de vida digna ganha nitidez quando observada em recortes de hipervulnerabilidade. Tajra e Holanda (2023), ao analisarem o impacto da Lei nº 14.181/2021 sobre consumidores idosos, enfatizam que a combinação de hiperconsumo, publicidade direcionada, assimetrias informacionais e oferta agressiva de crédito (notadamente consignado) cria um ambiente em que a “autonomia” é frequentemente mais presumida do que real; por isso, a intervenção estatal e a reeducação social (incluindo prevenção e mecanismos de conciliação) aparecem como componentes necessários para impedir a exclusão e proteger o mínimo existencial, com especial atenção a grupos cuja vulnerabilidade é ampliada por fatores etários, cognitivos, tecnológicos e socioeconômicos (TAJRA; HOLANDA, 2023). Aqui, o deslocamento paradigmático deixa de ser retórico: ele se traduz na exigência de que o direito reconheça a materialidade da vulnerabilidade e trate o crédito não como simples “produto neutro”, mas como relação capaz de produzir danos sociais relevantes.

O reconhecimento do superendividamento como problema social também reconfigura o papel das instituições e dos espaços de gestão de conflitos, deslocando parte da resposta estatal para arenas de conciliação, mediação e políticas de prevenção. A própria agenda institucional brasileira de tratamento do superendividamento, difundida por materiais públicos e iniciativas de orientação (incluindo experiências de conciliação e atuação em rede), indica que a efetividade da lei não se mede só por decisões judiciais, mas pela capacidade de articular procedimentos, atores e práticas capazes de reconstruir a capacidade de pagamento sem destruir a vida cotidiana do devedor (MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO CEARÁ, 2022).

Nessa perspectiva, a lei pode, sim, ser lida como parte de uma mudança de paradigma do Direito do Consumidor: ela afirma que a tutela do consumo não é fim em si mesmo, mas instrumento de inclusão, cidadania e proteção de condições básicas de existência em uma economia na qual o endividamento se tornou, para muitos, o preço de acesso ao próprio “viver social”. Ainda assim, a consolidação desse paradigma dependerá da densidade interpretativa conferida a noções como boa-fé e mínimo existencial, do equilíbrio entre prevenção e tratamento, e da capacidade do Estado de produzir regulação e políticas públicas coerentes com a realidade financeirizada que, em larga medida, produz o superendividamento como fenômeno recorrente (LAVINAS, 2018; BRASIL, 2021; PAZÓ; CASEMIRO, 2025).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A reflexão desenvolvida ao longo deste estudo evidencia que a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021) deve ser compreendida como expressão de uma transformação estrutural no modo como o Direito do Consumidor brasileiro passa a interpretar o crédito, a dívida e a própria condição do sujeito endividado. Longe de se restringir a um ajuste pontual no Código de Defesa do Consumidor, a lei materializa um deslocamento paradigmático: o superendividamento deixa de ser tratado como desvio individual ou falha moral do consumidor e passa a ser reconhecido como fenômeno social complexo, produzido pela combinação entre financeirização da vida cotidiana, assimetrias informacionais, práticas agressivas de mercado, vulnerabilidades socioeconômicas e eventos contingentes da vida, como desemprego, adoecimento e rupturas familiares (Júnior, 2015; Verbicaro; Nunes, 2019; Lucas; Hansel; Patel, 2023). Nesse sentido, o crédito revela sua ambivalência constitutiva: ao mesmo tempo em que se apresenta como instrumento de inclusão e antecipação de projetos de vida, converte-se, em contextos de desigualdade estrutural, em mecanismo de captura da renda futura e de restrição da autonomia real dos consumidores.

A Lei nº 14.181/2021 inscreve-se, assim, em uma racionalidade jurídico-constitucional que recoloca a dignidade da pessoa humana no centro da disciplina do crédito ao consumo. Ao introduzir no ordenamento a noção de superendividamento vinculada à impossibilidade de pagamento das dívidas sem comprometimento do mínimo existencial, a legislação reconhece que a exigibilidade plena das obrigações encontra limites materiais quando passa a corroer as condições básicas de existência e de participação social do indivíduo (Petry, 2013; Silva; Silva, 2025). Esse movimento representa uma inflexão relevante em relação à tradição patrimonialista e punitiva que historicamente marcou o tratamento do devedor no direito privado brasileiro, aproximando o sistema de modelos que privilegiam a lógica do recomeço econômico e da reinserção social, sem afastar os deveres de boa-fé e responsabilidade (Marques; Lima; Vial, s.d.; Gonçalves, 2025).

Nesse contexto, o paradigma do crédito responsável assume papel central na reconfiguração da autonomia da vontade nas relações de consumo. A autonomia deixa de ser concebida como liberdade abstrata e formal — fundada na simples manifestação de consentimento — e passa a ser relida como autonomia relacional, condicionada por estruturas de mercado, por desigualdades informacionais e por limites cognitivos e materiais dos consumidores (Miragem, 2021; Santiago; Balduino Júnior; Ortega, 2024). Ao impor deveres qualificados de informação, transparência, lealdade e avaliação responsável da capacidade de pagamento, a Lei do Superendividamento desloca parte relevante do risco da contratação para o fornecedor, reconhecendo que o mercado de crédito detém superioridade técnica para prever e precificar riscos e que a produção do superendividamento é, em grande medida, socialmente previsível. Trata-se, portanto, de uma redefinição da responsabilidade contratual, que não elimina a autonomia do consumidor, mas a reinscreve em um horizonte de proteção da vida digna e de equilíbrio estrutural das relações de consumo.

A análise também permite compreender o superendividamento como forma contemporânea de exclusão social, produzida “por dentro” da inclusão financeira. Em sociedades altamente financeirizadas, a dívida deixa de ser episódica e passa a financiar a própria sobrevivência, especialmente em contextos de precarização do trabalho e insuficiência de políticas públicas de proteção social (Soares Neto; Pinheiro; Ferraz, 2021; Souza; Gawryszewski, 2025). Nessa dinâmica, o consumidor permanece formalmente integrado ao mercado, mas sob uma integração subordinada, na qual parcelas significativas da renda são permanentemente destinadas ao pagamento de juros e encargos, comprometendo escolhas, projetos e a própria experiência de cidadania econômica. A literatura brasileira tem demonstrado que esse processo afeta de maneira particularmente intensa grupos hipervulneráveis, como idosos, cujas rendas fixas e necessidades específicas os tornam alvos preferenciais de práticas de crédito consignado e assédio ao consumo, justificando a articulação entre a Lei nº 14.181/2021 e o Estatuto do Idoso (Tajra; Holanda, 2023).

Ao institucionalizar procedimentos de repactuação de dívidas orientados pela preservação do mínimo existencial e pela solução coletiva com credores,

a Lei do Superendividamento também assume nítido caráter de política pública, ao articular proteção jurídica, acesso à justiça e educação para o consumo (CNJ, 2022). Contudo, a própria literatura alerta que a efetividade dessa mudança paradigmática depende de sua implementação concreta e de uma atuação institucional sensível às múltiplas dimensões do fenômeno. A aplicação excessivamente moralizante de categorias como superendividamento ativo e passivo, por exemplo, pode esvaziar o potencial emancipatório da lei ao reinstalar lógicas de culpabilização individual e seleção de “merecimento”, incompatíveis com a compreensão estrutural do endividamento em contextos de desigualdade (Araújo, 2022; Souza; Gawryszewski, 2025).

Dessa forma, o alcance transformador da Lei nº 14.181/2021 não reside apenas na criação de novos instrumentos jurídicos, mas na possibilidade de reorientar a própria racionalidade do Direito do Consumidor frente ao crédito. Ao reconhecer que o endividamento excessivo compromete direitos fundamentais e produz sofrimento social, a lei convoca abordagens interdisciplinares que integrem Direito, Economia, Psicologia e Sociologia, ampliando a compreensão do superendividamento para além da lógica contratual estrita (Pérez-Nebra et al., 2020; Lucas; Hansel; Patel, 2023). Nesse horizonte, o desafio acadêmico e institucional não é apenas garantir a reorganização das dívidas, mas refletir criticamente sobre o papel do crédito na reprodução da vida social, evitando que a inclusão pelo consumo continue a operar como mecanismo silencioso de exclusão. A Lei do Superendividamento, assim, pode ser lida como um marco inicial — ainda em disputa — de um Direito do Consumidor orientado não apenas à proteção do mercado, mas à proteção da vida digna em sociedades estruturalmente endividadas.

Perguntas para novas pesquisas e reflexões

- Em que medida a Lei nº 14.181/2021 tem sido capaz de produzir uma efetiva mudança paradigmática no Direito do Consumidor brasileiro, deslocando a centralidade da inadimplência individual para a proteção estrutural da dignidade da pessoa humana em contextos de financeirização da vida?

- Como a interpretação judicial do conceito de mínimo existencial tem variado entre diferentes tribunais e instâncias, e quais são os impactos concretos dessas interpretações na reinserção econômica e social do consumidor superendividado?
- De que forma as práticas contemporâneas de oferta de crédito — especialmente digitais, automatizadas e baseadas em dados — tensionam o paradigma do crédito responsável e ampliam novas formas de vulnerabilidade do consumidor?
- Em que medida a distinção entre superendividamento ativo e passivo contribui para diagnósticos jurídicos mais precisos ou, ao contrário, reforça processos de moralização e culpabilização do consumidor em sociedades marcadas por profundas desigualdades sociais?
- Quais são os efeitos psicossociais do superendividamento na saúde mental, nas relações familiares e na construção da autonomia dos sujeitos, e como essas dimensões podem ser incorporadas de modo consistente às respostas jurídicas e institucionais?
- Como a articulação entre políticas de educação para o consumo, regulação do mercado de crédito e mecanismos de repactuação de dívidas pode ser aprimorada para prevenir o superendividamento sem reforçar narrativas individualizantes de responsabilidade financeira?
- Em que medida a Lei do Superendividamento pode servir de base para a construção de um modelo de cidadania econômica que reconheça limites éticos e constitucionais à mercantilização da vida e à captura da renda necessária à existência digna?

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINA, Iury Guilherme de; MACIEL, Juliana. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e o superendividamento como fator consequente. *Academia de Direito*, Santa Catarina, v. 4, 2022. DOI: <https://doi.org/10.24302/acaddir.v4.3841>. Acesso em: 25 dez. 2025.

AMPARO, Thiago de Souza; PRADO, Viviane Muller. Racismo creditício no Brasil e nos EUA: risco discriminatório no acesso a crédito. *Revista Direito GV*, São Paulo, v. 20, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-6172202422>. Acesso em: 25 dez. 2025.

ARAÚJO, A. P. de. Superendividamento e acesso à justiça. *Revista de Direito da Universidade de Brasília*, Brasília, DF, 2022. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/redunb/article/download/45027/36292/148788>. Acesso em: 24 dez. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Empréstimo consignado: características, acesso e uso. Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2018. (Relatório de Cidadania Financeira). Disponível em: https://www.bcb.gov.br/nor/relcidfin/docs/art7_emprestimo_consignado.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Endividamento de risco no Brasil. Série Cidadania Financeira: Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão, Brasília, DF, n. 6, jun. 2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadania-financeira/documentos_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 4.327, de 25 de abril de 2014. Dispõe sobre as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2014. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2014/pdf/res_4327_v1_o.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

BELLO, Valdmar Pessanha. A vulnerabilidade do superendividado no empréstimo consignado e o papel das fintechs na democratização do crédito. *Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central*, v. 17, n. 1, p. 12–29, 2023. DOI: <https://doi.org/10.58766/rpgbcb.v17i1.1174>. Acesso em: 25 dez. 2025.

BRANDÃO, Vinicius. Crédito consignado: uma análise dos impactos dessa inovação financeira para o desenvolvimento econômico brasileiro. *Revista da Sociedade Brasileira de Economia Política*, São Paulo, n. 58, p. 182–212, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://revistasep.org.br/index.php/SEP/article/view/596/312>. Acesso em: 25 dez. 2025.

BRASIL. Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022. Regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11150.htm. Acesso em: 25 dez. 2025.

BRASIL. Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023. Altera o Decreto nº 11.150/2022. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Decreto/D11567.htm. Acesso em: 25 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003. Dispõe sobre autorização para desconto de prestações em folha de pagamento. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.820.htm. Acesso em: 25 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14181.htm. Acesso em: 25 dez. 2025.

CALONGA, Letícia de Oliveira Lopes et al. Padrões obscuros sob a perspectiva do usuário. In: *ENCONTRO DA ANPAD (EnANPAD)*, 46., 2022, on-line. Anais eletrônicos. Rio de Janeiro: ANPAD, 2022. Disponível em: <https://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/8a88d5f412f2ad376f8597d28cbd3720.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

CELESTINO, Égon José Mateus et al. Avaliação de práticas ESG em bancos listados na B3. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, Florianópolis, v. 22, 2023. DOI: <https://doi.org/10.16930/2237-766220233380>. Acesso em: 25 dez. 2025.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). Balanço do endividamento e da inadimplência do consumidor brasileiro: edição 2024 (PEIC). Rio de Janeiro: CNC, 2024. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2025/01/inadimplencia-dezembro2024.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor. Brasília, DF: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

CORRÊA, Barbara Priscila de Souza; COLETTA, Carolina. O acesso ao crédito em bancos digitais e fintechs aumenta a probabilidade de endividamento pessoal no Brasil? *Revista Ciências Administrativas*, Fortaleza, v. 30, 2024. DOI: <https://doi.org/10.5020/2318-0722.2024.30.e14924>. Acesso em: 25 dez. 2025.

DAURA, Sabrina A. Behavioral economics e direito do consumidor: novas perspectivas para o enfrentamento do superendividamento. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, Brasília, DF, v. 8, n. 2, 2018. Disponível em: <https://www.gti.uniceub.br/RBPP/article/download/5330/3981>. Acesso em: 25 dez. 2025.

DEBERT, Guita Grin; FÉLIX, Jorge. A financeirização da velhice e a convergência entre Estado e mercado. *Estudos Avançados*, São Paulo, v. 38, n. 111, p. 91–113, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.202438111.006>. Acesso em: 25 dez. 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Perfil do consumidor superendividado e a atuação da Defensoria Pública na renegociação da dívida. Rio de Janeiro: DPERJ, 2018. Disponível em: <https://defensoria.rj.def.br/uploads/arquivos/b7ca8cbd43c24d7f8aa11fce8483026e.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

DIEESE. As dificuldades das mulheres chefes de família no mercado de trabalho. *Boletim Especial – 8 de março: Dia Internacional da Mulher*. São Paulo: DIEESE, 2023. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/boletimespecial/2023/mulheres2023.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

FABIENSKI, Millena Gabriela; AMBROSIO, Felipe Augusto Rodrigues. Publicidade abusiva e a hipervulnerabilidade agravada do consumidor idoso nos contratos de empréstimo consignado. *Acadêmica de Direito*, Mafra, v. 6, p. 2481–2506, 2024. Disponível em: <https://www.periodicos.unc.br/index.php/acaddir/article/download/4473/2347/25309>. Acesso em: 25 dez. 2025.

FAZOLLI, Silvio Alexandre; DIAS, Maria Eduarda Frazatto; PINZAN, Pedro Henrique Roncada. Da hipervulnerabilidade do consumidor idoso frente ao superendividamento. *Revista Opinião Jurídica*, Fortaleza, v. 22, n. 39, p. 117–146, jan./abr. 2024. DOI: <https://doi.org/10.12662/2447-6641oj.v22i39.p117-146.2024>. Acesso em: 25 dez. 2025.

FERREIRA, Magda Hruza de Souza Alqueres; MAURICI, Bianca. O superendividamento: inclusão no ordenamento jurídico de formas de prevenção e possibilidades de negociação. *Revista Eletrônica da OAB-RJ*, Rio de Janeiro, 2021/2022. Disponível em: <https://revistaeletronicaoabrj.emnuvens.com.br/revista/article/view/303>. Acesso em: 25 dez. 2025.

FERREIRA, Mário B. et al. On the relation between over-indebtedness and well-being: an analysis of the mechanisms influencing health, sleep, life satisfaction, and emotional well-being. *Frontiers in Psychology*, Lausanne, v. 12, 2021, art. 591875. DOI: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.591875>. Acesso em: 25 dez. 2025.

FRANKHAM, Charlotte; RICHARDSON, Thomas; MAGUIRE, Nick. Psychological factors associated with financial hardship and mental health: a systematic review. *Clinical Psychology Review*, Amsterdam, v. 77, 2020, art. 101832. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2020.101832>. Acesso em: 25 dez. 2025.

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON-SP); TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Relatório final: “Projeto Piloto de Tratamento do Superendividamento”. São Paulo: PROCON-SP, 2011. Disponível em: https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/files/acs_relatorio_superendividamento.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

GOMES, Rejane da Silva; OLIVEIRA, Elis Regina de; SANTOS, Geovane Camilo dos; GONÇALVES, Roberto Ribeiro. O ambiente socioeconômico influencia o uso de crédito consignado? *REDECA – Revista Eletrônica do Departamento de Ciências Contábeis & Atuária da FEA-PUC/SP*, São Paulo, v. 11, e66978, 2024. DOI: <https://doi.org/10.23925/2446-9513.2024v11id66978>. Acesso em: 25 dez. 2025.

GÓES, Antônio Oscar Santos; NOUR, Alfredo Dib Abdul; BRUGNI, Talles Vianna. Crédito responsável x sustentabilidade: uma abordagem teórico-prática das ações do Banco do Brasil e do Bradesco. *Revista Gestão e Conhecimento*, v. 17, n. 2, p. 132–151, 2023. DOI: <https://doi.org/10.55908/RGCV17N2-001>. Acesso em: 25 dez. 2025.

HENNIG SILVA, Andressa; AZEVEDO, Jaiane dos Santos; PRESTES FLORIANO, Mikaela Daiane. Materialismo, compra por impulso e endividamento: um estudo com consumidores na base da pirâmide. *Pensamiento y Gestión*, n. 57, p. 94–127, 2024. Disponível em: <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/16463>. Acesso em: 25 dez. 2025.

HENNIGEN, Inês. Endividamento, consumismo e subjetivação na sociedade de consumidores. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, Fortaleza, v. 10, n. 4, p. 1173–1201, 2010. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/malestar/v10n4/03.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

HENNIGEN, Inês; BORGES, João Paulo. Estigma moral e sofrimento psi: problematizando a individualização do superendividamento do consumidor. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 214–238, 2014. Disponível em: <https://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v14n1/v14n1a13.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

IBGE. Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil. 3. ed. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102066_informativo.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

INSPER. Superendividamento e instrumentos contratuais para sua mitigação. São Paulo: Insper, 2017. Trabalho acadêmico (monografia). Disponível em: <https://repositorio.insper.edu.br/bitstreams/6972a247-7b8a-4de4-9c79-1db36e-5b19dc/download>. Acesso em: 25 dez. 2025.

KONDER, Carlos Nelson. Por um sistema diferenciador: vulnerabilidade patrimonial e vulnerabilidade existencial. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://konder.adv.br/wp-content/uploads/2018/01/Carlos-Nelson-Konder-Vulnerabilidade-patrimonial-e-vulnerabilidade-existencial-In-Revista-de-Direito-do-Consumidor.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

LEITE FILHO, Geraldo Alemandro; GONÇALVES, Diego Martins; BARROSO, Anna Beatriz Soares Muylaert. Conformidade das ofertas de crédito das instituições financeiras de Montes Claros – MG à luz da Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento). *Revista Economia e Políticas Públicas*, v. 13, n. 2, p. 71–88, 2025. DOI: <https://doi.org/10.46551/epp2025v13n0204>. Acesso em: 25 dez. 2025.

LÓPES JÚNIOR, Waldir Leônicio Cordeiro; SIQUEIRA, Andreia Oliveira de. Superendividamento do consumidor: prevenção e tratamento do fenômeno no âmbito do TJDF. *Revista de Doutrina Jurídica*, Brasília, DF, v. 107, n. 1, p. 10–31, jul./dez. 2015. Disponível em: <https://revistajuridica.tjdft.jus.br/index.php/rdj/article/view/36>. Acesso em: 25 dez. 2025.

LUCAS, João Ignacio Pires; HANSEL, Claudia Maria; PATEL, Mauren Aurora da Silva. Superendividamento no Brasil: uma revisão de escopo. *Revista Latino-Americana de Administração e Sociedade*, Lages, v. 3, n. 1, 2023. Disponível em: <https://rlas.uniplaclages.edu.br/index.php/rlas/article/view/38>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MACEDO, Márcia dos Santos. Mulheres chefes de família e a perspectiva de gênero: trajetória de um tema e a crítica sobre a feminização da pobreza. *Caderno CRH*, Salvador, v. 21, n. 53, 2008. DOI: <https://doi.org/10.9771/ccrh.v21i53.18975>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MACHADO, Ana Claudia Almeida; SEIDL, Eliane Maria Fleury; FACAS, Emílio Peres. Superendividamento e sofrimento ético de trabalhadores bancários. *REVISE – Revista Integrativa em Inovações Tecnológicas nas Ciências da Saúde*, Cruz das Almas, v. 6, p. 213–231, 2021. DOI: <https://doi.org/10.46635/revise.v6ifluxocontinuo.1869>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MACHADO, Ana Cláudia Almeida; SEIDL, Eliane Maria Fleury; ANDRADE, Josemberg Moura de. Escala de proteção e risco de superendividamento: construção e evidências de validade. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, v. 40, e40503, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/0102.3772e40503.pt>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima. Primeiros 134 casos de conciliação no superendividamento da Lei nº 14.181/2021: comparação com os dados anteriores do Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 145, jan./fev. 2023. Disponível em: <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/47672>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. Superendividamento dos consumidores no pós-pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: EPM/TJSP, s.d. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/105-dc.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MARQUES, Cláudia Lima; MUCELIN, Guilherme. Vulnerabilidade na era digital: um estudo sobre os fatores de vulnerabilidade da pessoa natural nas plataformas. *Civilistica.com*, Rio de Janeiro, a. 11, n. 3, 2022. Disponível em: <http://civilistica.com/vulnerabilidade-na-era-digital/>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MARTINS, Fernando Rodrigues. A Lei nº 14.181/2021 e o crédito responsável: deveres, compliance bancário e prevenção ao superendividamento. *Revista Jurídica do Ministério Público Brasileiro*, v. 1, n. 1, 2022. Disponível em: https://memoriadigital.mpmg.mp.br/wp-content/uploads/taianacan-items/4829/206028/2022_Rev.-jur.-min.-pub.-bras._v.1_n.-1_Martins.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

MIRAGEM, Bruno. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no Direito do Consumidor contemporâneo. 2013. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/artigos/015-principio-da-vulnerabilidade-perspectiva-atual-e-funcoes-no-direito-do-consumidor-contemporaneo.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

MIRAGEM, Bruno. A lei do crédito responsável altera o Código de Defesa do Consumidor: novas disposições para a prevenção e o tratamento do superendividamento. 2021. Disponível em: <https://brunomiragem.com.br/2021/07/07/a-lei-do-credito-responsavel-altera-o-codigo-de-defesa-do-consumidor-novas-disposicoes-para-a-prevencao-e-o-tratamento-do-superendividamento/>. Acesso em: 25 dez. 2025.

OLIVEIRA, Edineide Maria de et al. O endividamento de idosos aposentados. *Conjecturas*, Caxias do Sul, v. 22, n. 1, p. 2052–2075, 2022. DOI: 10.53660/CONJ-804-E11. Acesso em: 25 dez. 2025.

ORNELAS, José Renato Haas; PECORA, Alexandre Reggi. Does fintech lending lower financing costs? Evidence from an emerging market. *Banco Central do Brasil – Working Paper Series*, Brasília, n. 571, p. 3–65, nov. 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pec/wps/ingl/wps571.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

PALHARES, C. A tutela do consumidor excessivamente endividado como forma de prevenção e tratamento do superendividamento. 2010. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2131/tde-13122010-161854/publico/sobreendividamento_final.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

PAZÓ, Cristina Grobério; CASEMIRO, Diego Márcio Ferreira. Superendividamento e mínimo existencial: uma avaliação diagnóstica sobre a inconstitucionalidade do Decreto nº 11.150/2022 e seus impactos na Lei nº 14.181/2021. *Civilistica.com*, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, 2025. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/1047>. Acesso em: 25 dez. 2025.

PÉREZ-NEBRA, Amalia Raquel et al. Programa Superendividados: uma luz no fim do túnel para quem está perdido. *Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, DF, v. 40, e194281, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-3703003194281>. Acesso em: 25 dez. 2025.

PETRY, Alexandre Torres. Mínimo existencial e sua relação com o superendividamento do consumidor. *Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo*, São Bernardo do Campo, v. 19, 2013. Disponível em: <https://revistas.direitosbc.br/fdsbc/article/view/3/1>. Acesso em: 25 dez. 2025.

PRADO, Adriana Maria Ribeiro do; MARIN, Denise. Perspectivas e desafios da educação financeira no pós-pandemia: mapeamento de produções acadêmicas (2022–2024). *Cadernos da FUCAMP*, Monte Carmelo, v. 47, p. 135–152, 2025. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/3912/2563>. Acesso em: 25 dez. 2025.

PRUX, Oscar Ivan; MEDINA, Valéria Julião Silva. O procedimento judicial do superendividamento: tutela de proteção e mínimo existencial à luz do direito da personalidade. *Revista Argumentum*, Marília, v. 23, n. 3, p. 867–889, set./dez. 2022. Disponível em: <https://ojs.unimar.br/index.php/revistaargumentum/article/view/1718/1029>. Acesso em: 25 dez. 2025.

RICHARDSON, Thomas; ELLIOTT, Peter; ROBERTS, Ronald. The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: a systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review*, Amsterdam, v. 33, n. 8, p. 1148–1162, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2013.08.009>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SANTIAGO, Mariana Ribeiro; BALDUÍNO JÚNIOR, Gean Carlos; ORTEGA, Ana Clara da Silva. Por um direito ao crédito responsável: desafios e perspectivas para a tutela indenizatória do consumidor superendividado. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 152, p. 17–38, mar./abr. 2024. Disponível em: https://www.mpggo.mp.br/portal/arquivos/2024/09/17/17_19_23_717_Por_um_direito_ao_cr_dito_respons_vel.pdf. Acesso em: 25 dez. 2025.

SANTIN, Douglas Roberto Winkel. O conceito de consumidor hipervulnerável: análise baseada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. *Revista de Doutrina Jurídica*, Brasília, DF, v. 114, e023007, 2023. Disponível em: <https://revistajuridica.tjdft.jus.br/index.php/rdj/article/download/873/191/3343>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SANTIN, Douglas Roberto Winkel. A hipervulnerabilidade digital do consumidor diante do comércio eletrônico, da inteligência artificial e da Internet das Coisas. *Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul*, Porto Alegre, v. 2, n. 33, p. 22–43, 2023. Disponível em: <https://revista.defensoria.rs.def.br/defensoria/article/view/548>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SCALCO, Naiana. O tratamento do superendividamento do consumidor pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado do Procon de Florianópolis: efetivação do acesso à justiça à luz da Lei do Superendividamento e das diretrizes do Conselho Nacional de Justiça. 2025. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/265527>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SCHUH, Aline Beatriz; ARRUDA CORONEL, Daniel; BENDER FILHO, Reisoli. Payroll loans and its relationship with the aggregate economic activity (2004–2014). *RAM – Revista de Administração Mackenzie*, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 148–173, 2017. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195450700007>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SILVA, Hemilly Fontoura da; BORGES, Liliane de Moura. O superendividamento feminino como desafio das políticas públicas de proteção ao consumidor: um estudo sobre a efetividade da Lei nº 14.181/2021 e a atuação do Procon Tocantins. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, v. 8, n. 19, e082752, 2025. DOI: <https://doi.org/10.55892/jrg.v8i19.2752>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SILVA, José Erbeson Lemos da; SILVA, Daniel Eloi da. O mínimo existencial e o superendividamento do consumidor à luz da Lei nº 14.181/2021. *Juridicidade Constitucional e Democracia*, Mossoró, 2025. Disponível em: <https://periodicos.apps.uern.br/index.php/jcd/article/view/6846>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SOARES NETO, Horígenes Fontes; PINHEIRO, Lessi Inês Farias; FERRAZ, Marisa Izabel Figueiredo. Brasil da financeirização: do consumo familiar à cooptação da assistência social. *Sociologias*, Porto Alegre, v. 23, n. 57, p. 356–384, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/15174522-115457>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SOUZA, Pâmella; GAWRYSZEWSKI, Bruno. A massificação do crédito popular, o endividamento dos trabalhadores e a ideologia da educação financeira. *Trabalho Necessário*, Niterói, v. 23, n. 52, 2025. DOI: <https://doi.org/10.22409/tn.v23i52.67644>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). Decreto que fixa valor mínimo a ser preservado em casos de superendividamento é questionado no STF. Brasília, DF, 20 nov. 2023. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=519697>. Acesso em: 25 dez. 2025.

SÃO PAULO (FGV Direito SP). Arranjos negociais e práticas jurídicas para prevenção e tratamento dos consumidores superendividados. São Paulo: FGV Direito SP, 2023. Disponível em: <https://direitosp.fgv.br/sites/default/files/arquivos/arranjos-negociais-e-praticas-juridicas-para-prevencao-e-tratamento-dos-consumidores-superendividados.pdf>. Acesso em: 25 dez. 2025.

TAJRA, Luciana de Carvalho; HOLANDA, Fábio Campelo Conrado de. A lei do superendividamento e os hipervulneráveis idosos: o caminho da reeducação da sociedade do hiperconsumismo e o combate à exclusão do consumidor idoso superendividado. *Revista Meritum*, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 77–91, jan./abr. 2023. DOI: <https://doi.org/10.46560/meritum.v18i1.9035>. Acesso em: 25 dez. 2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). Superendividamento. Brasília, DF: TJDFT, 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/superendividamento>. Acesso em: 25 dez. 2025.

TREVISOL, Gabriel Henrique Ceron. Os “padrões obscuros de interface” e o Direito do Consumidor: uma análise a partir da *Unfair Commercial Practices Directive* da União Europeia e do Código de Defesa do Consumidor brasileiro. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/253794>. Acesso em: 25 dez. 2025.

VERBICARO, Dennis; MASCARENHAS, Diego F.; RIBEIRO, Cristiane F. T. O consumo na hipermodernidade: o superendividamento como consequência da oferta irresponsável de crédito. *Revista da Faculdade de Direito da UFRGS*, Porto Alegre, n. 43, p. 97–118, ago. 2020. DOI: <https://doi.org/10.22456/0104-6594.94438>. Acesso em: 25 dez. 2025.

VERBICARO, Dennis; MONTÃO, Vanessa Maria Dias. O consumidor digital: da vulnerabilidade algorítmica ao empoderamento. *Revista Jurídica (FURB)*, Blumenau, v. 26, e9910, 2022. Disponível em: <https://ojsrevista.furb.br/ojs/index.php/juridica/article/view/9910>. Acesso em: 25 dez. 2025.

VERBICARO, Dennis; NUNES, Luiza Corrêa Colares. O fenômeno do superendividamento do consumidor no contexto de desigualdade social no Brasil. *Revista Jurídica Cesumar – Mestrado*, Maringá, v. 19, n. 2, p. 521–555, 2019. DOI: <https://doi.org/10.17765/2176-9184.2019v19n2p521-555>. Acesso em: 25 dez. 2025.

VILLELA, Ana Luiza de Castro et al. Análise acerca dos impactos do crédito consignado no orçamento familiar e o óbice do superendividamento. *Revista Vianna Sapiens*, Juiz de Fora, v. 14, n. 2, 2024. DOI: <https://doi.org/10.31994/rvs.v14i2.934>. Acesso em: 25 dez. 2025.

WANDERLEY MONTEIRO, Izabelle Pontes Ramalho. Estatuto da pessoa com deficiência e os desafios para a tutela dos hipervulneráveis. *Revista da Faculdade de Direito da FMP*, Porto Alegre, v. 17, n. 2, p. 70–80, 2023. DOI: <https://doi.org/10.53929/rfdf.v17i2.323>. Acesso em: 25 dez. 2025.

QUANDO A DÍVIDA ATINGE A VIDA

A Lei do Superendividamento e a proteção da dignidade no
Direito do Consumidor brasileiro



Marcelo José Hanauer