JNT FACIT BUSINESS AND TECHNOLOGY JOURNAL
ISSN: 2526-4281 - ANO 2026 - MÊS DE OUTUBRO
Ed. 78. Vol. 3 - Págs. 213-230
DOI: 10.5281/zenodo.24137735



CAPES

CNPq
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

QUALIS A2



SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR NO SISTEMA BANCÁRIO BRASILEIRO: MECANISMOS DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO À LUZ DA LEI 14.181/2021[1]

CONSUMER OVER-INDEBTEDNESS WITHIN THE BRAZILIAN BANKING SYSTEM: PREVENTION AND REMEDIATION MECHANISMS IN LIGHT OF LAW 14.181/2021

Flavia Rayssa Albano de ALMEIDA
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: flaviaalbany@gmail.com
ORCID: http://orcid.org/0009-0002-4779-8681

Thierry Emanuel Pereira de BRITO
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: thierrybrito30@gmail.com
ORCID: http://orcid.org/0009-0003-0817-6262

Jocirley de OLIVEIRA
Faculdade de Ciências do Tocantins (FACIT)
E-mail: oliveiraaraguaina2013@gmail.com
ORCID: http://orcid.org/0009-0008-4126-0091

RESUMO

O superendividamento do consumidor configura-se como um fenômeno crescente no contexto do sistema bancário brasileiro, associado à ampliação do acesso ao crédito e às fragilidades nas relações de consumo. Nesse cenário, a promulgação da Lei nº 14.181/2021 representa um marco jurídico relevante ao instituir mecanismos voltados à prevenção e ao tratamento dessa problemática. O presente estudo tem como objetivo analisar a efetividade desses mecanismos na proteção do consumidor, especialmente quanto à preservação de sua dignidade e do mínimo existencial. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de natureza descritiva e explicativa, fundamentada em procedimentos bibliográficos e documentais, com base em doutrina, legislação e jurisprudência pertinentes ao Direito do Consumidor. Utiliza-se o método dedutivo, aliado à análise de conteúdo, para examinar os instrumentos legais e sua aplicação prática no sistema bancário. Os resultados indicam que, embora a legislação represente avanço significativo ao introduzir princípios como o crédito responsável, a transparência e a repactuação de dívidas, sua efetividade ainda

[1] COMO CITAR: (ABNT): ALMEIDA, F. R. A.; BRITO, T. E. P.; OLIVEIRA, J. Superendividamento do Consumidor no Sistema Bancário Brasileiro: Mecanismos de Prevenção e Tratamento à Luz da Lei 14.181/2021. **JNT Facit Business and Technology Journal.** Qualis A2. ISSN: 2526-4281, Mês de Outubro de 2026 - Ed. 78. VOL. 03. Págs. 213-230. Disponível: http://revistas.faculdadefacit.edu.br. Acesso em: ___/___/___.

enfrenta desafios relacionados à aplicação prática, à atuação das instituições financeiras e à limitada difusão da educação financeira. Conclui-se que a proteção do consumidor superendividado depende não apenas do arcabouço normativo, mas também da atuação integrada dos agentes envolvidos e do fortalecimento de políticas públicas voltadas à prevenção do endividamento excessivo.

Palavras-chave: Superendividamento. Consumidor. Crédito. Dignidade. Legislação.

ABSTRACT

Consumer over-indebtedness has become an increasingly relevant phenomenon within the Brazilian banking system, associated with expanded access to credit and structural weaknesses in consumer relations. In this context, Law No. 14,181/2021 represents a significant legal milestone by establishing mechanisms aimed at preventing and addressing this issue. This study aims to analyze the effectiveness of such mechanisms in protecting consumers, particularly regarding the preservation of their dignity and minimum subsistence conditions. The research adopts a qualitative approach, with a descriptive and explanatory nature, based on bibliographic and documentary procedures, supported by legal doctrine, legislation, and case law related to Consumer Law. The deductive method is employed, along with content analysis, to examine legal instruments and their practical application in the banking system. The findings indicate that, although the legislation constitutes a substantial advancement by introducing principles such as responsible lending, transparency, and debt renegotiation, its effectiveness still faces challenges related to practical implementation, financial institutions' conduct, and limited dissemination of financial education. It is concluded that the protection of over-indebted consumers depends not only on the legal framework but also on the coordinated action of stakeholders and the strengthening of public policies aimed at preventing excessive indebtedness.

Keywords: Over-Indebtedness. Consumer. Credit. Dignity. Legislation.

INTRODUÇÃO

O fenômeno do superendividamento do consumidor tem se consolidado como um dos principais desafios contemporâneos no âmbito das relações de consumo, especialmente no contexto do sistema bancário brasileiro. O fácil acesso ao crédito, aliado a estratégias agressivas de oferta por parte das instituições financeiras, tem

contribuído significativamente para o aumento do endividamento da população, muitas vezes sem a devida análise da capacidade de pagamento do consumidor.

A expansão do crédito no Brasil, especialmente nas últimas décadas, foi impulsionada por políticas econômicas voltadas à inclusão financeira e ao estímulo ao consumo. Embora essas medidas tenham promovido o acesso a bens e serviços, também resultaram em efeitos colaterais relevantes, como o comprometimento excessivo da renda das famílias e o aumento dos índices de inadimplência.

O superendividamento caracteriza-se pela impossibilidade do consumidor de boa-fé em pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, presentes e futuras, sem comprometer seu mínimo existencial. Trata-se, portanto, de uma situação que ultrapassa o simples inadimplemento, envolvendo questões sociais, econômicas e jurídicas que afetam diretamente a dignidade da pessoa humana.

Nesse cenário, o sistema bancário desempenha papel central, uma vez que grande parte das dívidas contraídas pelos consumidores está relacionada a produtos financeiros, como cartões de crédito, empréstimos pessoais e financiamentos. A ausência de critérios rigorosos na concessão de crédito e a falta de transparência nas informações contratuais contribuem para o agravamento da situação de endividamento.

Diante desse contexto, a promulgação da Lei nº 14.181/2021 representou um avanço significativo na proteção do consumidor superendividado. A referida legislação introduziu mecanismos voltados à prevenção e ao tratamento do superendividamento, reforçando princípios como o crédito responsável, a educação financeira e a preservação do mínimo existencial.

A nova lei também trouxe instrumentos importantes, como a repactuação de dívidas e a possibilidade de elaboração de planos de pagamento que considerem a realidade financeira do consumidor. Essas medidas buscam não apenas solucionar situações já existentes de superendividamento, mas também prevenir a sua ocorrência, promovendo maior equilíbrio nas relações de consumo.

A atuação do Poder Judiciário e dos órgãos de defesa do consumidor torna-se essencial na efetivação dessas medidas, garantindo que os direitos previstos na legislação sejam aplicados de forma adequada. Além disso, a conscientização dos consumidores e a responsabilidade das instituições financeiras são elementos fundamentais para o enfrentamento do problema.

Diante desse cenário, torna-se imprescindível através deste artigo analisar o superendividamento do consumidor no sistema bancário brasileiro à luz da Lei nº 14.181/2021, compreendendo seus mecanismos de prevenção e tratamento. O

presente estudo busca contribuir para a reflexão sobre a eficácia dessas medidas e para o fortalecimento de práticas que promovam a proteção do consumidor e a sustentabilidade das relações de crédito.

Estruturando-se o estudo de forma a examinar, inicialmente, os fundamentos do superendividamento, em seguida os mecanismos legais introduzidos pela lei e, por fim, sua aplicação prática no contexto das relações bancárias.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracterizou-se como um estudo de natureza qualitativa, voltado à compreensão aprofundada do fenômeno do superendividamento do consumidor no sistema bancário brasileiro, especialmente à luz das disposições introduzidas pela Lei nº 14.181/2021. A abordagem qualitativa é justificada pela necessidade de analisar aspectos normativos, doutrinários e interpretativos que envolvem o tema, permitindo uma reflexão crítica sobre a efetividade dos instrumentos jurídicos de prevenção e tratamento do superendividamento. Tal perspectiva possibilitou compreender o fenômeno para além de dados quantitativos, considerando suas implicações sociais, jurídicas e econômicas.

No que se refere aos objetivos, a pesquisa possuiu caráter descritivo e explicativo. Descritivo, na medida em que buscou identificar e apresentar os principais elementos que compõem o superendividamento e os mecanismos legais de enfrentamento; e explicativo, pois pretende analisar as causas, consequências e limitações da aplicação da legislação vigente. Conforme destaca Gil (2008), as pesquisas descritivas têm como finalidade primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, enquanto as explicativas buscaram identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, tratou-se de uma pesquisa bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida com base em livros, artigos científicos, teses, dissertações e obras doutrinárias relevantes no campo do Direito do Consumidor e do Direito Bancário. Esse tipo de pesquisa permitiu a construção de um referencial teórico consistente, essencial para a análise crítica do tema. Segundo Gil (2008), a pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de material já publicado, sendo fundamental para o desenvolvimento de estudos acadêmicos que exigem fundamentação teórica sólida.

A pesquisa documental, por sua vez, foi realizada por meio da análise de legislações, especialmente a Lei nº 14.181/2021, o Código de Defesa do Consumidor,

além de decisões judiciais e documentos institucionais relacionados ao tema. Esse procedimento permitiu examinar a aplicação prática das normas jurídicas, bem como identificar interpretações relevantes no âmbito do Poder Judiciário. A análise documental contribuiu para a compreensão da efetividade da legislação e dos desafios enfrentados na sua implementação.

Quanto aos métodos de abordagem, foi utilizado o método dedutivo, partindo-se de conceitos gerais do Direito do Consumidor e da legislação vigente para a análise de situações específicas relacionadas ao superendividamento. O método dedutivo permitiu estabelecer conexões lógicas entre os princípios jurídicos e sua aplicação prática, favorecendo uma análise sistematizada do tema. Também foi empregado o método analítico, com a decomposição dos elementos que compõem o fenômeno estudado, possibilitando uma compreensão detalhada de suas dimensões.

A técnica de análise de dados adotada foi a análise de conteúdo, aplicada aos materiais bibliográficos e documentais selecionados. Essa técnica possibilitou a organização, interpretação e categorização das informações, permitindo identificar padrões, convergências e divergências na doutrina e na jurisprudência. A análise de conteúdo é especialmente adequada para pesquisas qualitativas, pois favorece a interpretação crítica dos dados e a construção de inferências fundamentadas.

No que se refere aos critérios de seleção das fontes, foram priorizadas obras atualizadas, publicadas em periódicos científicos reconhecidos, bem como autores de referência na área do Direito do Consumidor. Também foram considerados documentos oficiais e legislações vigentes, garantindo a atualidade e a confiabilidade das informações utilizadas. A escolha criteriosa das fontes é fundamental para assegurar a qualidade científica da pesquisa e a consistência dos argumentos apresentados.

Portanto, destaca-se que a pesquisa seguiu rigorosamente os princípios éticos da produção científica, assegurando a correta citação das fontes utilizadas e o respeito à propriedade intelectual dos autores. A metodologia adotada visou garantir a coerência, a confiabilidade e a relevância dos resultados obtidos, contribuindo para o aprofundamento do debate acadêmico sobre o superendividamento do consumidor e para a reflexão sobre a efetividade das políticas jurídicas voltadas à sua prevenção e tratamento no contexto do sistema bancário brasileiro.

O SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR E OS INSTRUMENTOS JURÍDICOS DE PROTEÇÃO NO SISTEMA BANCÁRIO BRASILEIRO

Conceito de Superendividamento e sua Evolução no Direito do Consumidor Brasileiro

O superendividamento do consumidor constitui um fenômeno jurídico e social que ganhou relevância no ordenamento brasileiro a partir da intensificação das relações de consumo e da ampliação do acesso ao crédito. Trata-se de uma situação em que o consumidor, pessoa física e de boa-fé, se vê impossibilitado de cumprir a totalidade de suas obrigações financeiras sem comprometer seu mínimo existencial.

Esse conceito ultrapassa a ideia tradicional de inadimplemento, incorporando elementos ligados à dignidade da pessoa humana e à proteção do consumidor como parte vulnerável na relação jurídica. Nesse sentido, o superendividamento passa a ser compreendido não apenas como um descumprimento contratual, mas como uma situação que demanda intervenção jurídica voltada à preservação de direitos fundamentais. Evidencia-se a necessidade de mecanismos que promovam o reequilíbrio das relações de consumo, assegurando condições mínimas para a subsistência e a reintegração econômica do consumidor.

Historicamente, o Direito do Consumidor brasileiro não possuía instrumentos específicos para lidar com o superendividamento, limitando-se à aplicação de normas gerais sobre contratos e responsabilidade civil. Com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, estabeleceu-se um marco importante na proteção das relações de consumo, especialmente ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor e ao instituir princípios como a boa-fé objetiva e a transparência. No entanto, o fenômeno do superendividamento ainda não era tratado de forma expressa.

Com o passar dos anos, o crescimento do crédito no Brasil, aliado à expansão do sistema bancário e à diversificação de produtos financeiros, contribuiu para o aumento dos níveis de endividamento da população. Cartões de crédito, empréstimos consignados e financiamentos passaram a ser amplamente ofertados, muitas vezes sem critérios rigorosos de concessão. Esse cenário evidenciou a necessidade de uma abordagem jurídica mais específica para lidar com situações em que o consumidor perde sua capacidade de pagamento.

A doutrina passou, então, a desenvolver o conceito de superendividamento como categoria jurídica autônoma, destacando sua dimensão social e a necessidade de proteção diferenciada.

Nesse sentido, observa-se a seguinte definição doutrinária:

> O superendividamento pode ser compreendido como a situação em que o consumidor pessoa física, de boa-fé, se encontra impossibilitado de pagar o conjunto de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer o mínimo existencial, caracterizando-se não apenas como um problema econômico individual, mas como uma questão social que demanda intervenção do Estado, por meio de mecanismos jurídicos que assegurem a reestruturação das dívidas e a preservação da dignidade da pessoa humana, em consonância com os princípios do direito do consumidor (Marques, 2010, p. 67).

A evolução do conceito no Brasil foi fortemente influenciada por experiências estrangeiras, especialmente do direito europeu, que já possuía mecanismos de tratamento do superendividamento, como os procedimentos de reestruturação de dívidas e mediação entre credores e devedores. Essas influências contribuíram para o desenvolvimento de propostas legislativas no Brasil, culminando na criação de normas específicas voltadas à proteção do consumidor superendividado.

Nesse contexto, a promulgação da Lei nº 14.181/2021 representa um marco na evolução do tratamento jurídico do superendividamento no país. A legislação incorporou ao ordenamento jurídico o conceito de superendividamento e estabeleceu diretrizes claras para sua prevenção e tratamento, reforçando a necessidade de equilíbrio nas relações de consumo e a proteção do consumidor em situação de vulnerabilidade econômica.

A legislação define o superendividamento de forma expressa, conforme se observa:

> Considera-se superendividamento a impossibilidade manifesta do consumidor pessoa natural, de boa-fé, de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, sendo vedadas práticas que agravem essa condição, devendo o fornecedor de crédito observar os princípios da boa-fé, transparência e responsabilidade na concessão, garantindo informações adequadas e claras ao consumidor e promovendo medidas que evitem o endividamento excessivo (Brasil, 2021, p. 79).

A consolidação desse conceito no ordenamento jurídico brasileiro representa um avanço significativo na proteção do consumidor, ao reconhecer que o endividamento excessivo não é apenas resultado de decisões individuais, mas também de práticas de mercado e de falhas estruturais no sistema de crédito. Dessa forma, o superendividamento passa a ser tratado como uma questão que envolve responsabilidade compartilhada entre consumidores, fornecedores e o Estado.

A evolução do conceito reflete uma mudança de paradigma no Direito do Consumidor, que passa a adotar uma abordagem mais humanizada e voltada à proteção da dignidade da pessoa humana. O foco deixa de ser exclusivamente o

cumprimento das obrigações contratuais e passa a considerar as condições reais do consumidor, reconhecendo a necessidade de mecanismos que permitam sua reinserção econômica e social.

Portanto, a compreensão do superendividamento como fenômeno jurídico complexo permite a construção de soluções mais adequadas para sua prevenção e tratamento. A evolução normativa e doutrinária demonstra que o enfrentamento dessa problemática exige não apenas instrumentos legais, mas também políticas públicas e práticas institucionais comprometidas com a proteção do consumidor e com a promoção de relações de consumo mais equilibradas e sustentáveis.

A Lei nº 14.181/2021 e os Mecanismos de Prevenção do Superendividamento do Consumidor

A promulgação da Lei nº 14.181/2021 representa um marco significativo no ordenamento jurídico brasileiro ao introduzir mecanismos específicos voltados à prevenção do superendividamento do consumidor. Essa legislação promoveu alterações no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto do Idoso, incorporando princípios e diretrizes que visam equilibrar as relações de crédito e proteger o consumidor em situação de vulnerabilidade. Ao priorizar a prevenção, a lei busca evitar que o consumidor atinja um estado de insolvência, promovendo práticas mais responsáveis no mercado financeiro.

A prevenção do superendividamento está diretamente relacionada ao princípio do crédito responsável, que impõe às instituições financeiras o dever de avaliar adequadamente a capacidade de pagamento do consumidor antes da concessão de crédito. Essa exigência representa uma mudança relevante na dinâmica das relações de consumo, pois desloca parte da responsabilidade para o fornecedor, que deve agir com diligência e transparência na oferta de produtos financeiros.

A legislação reforça a importância da transparência nas relações contratuais, exigindo que as informações fornecidas ao consumidor sejam claras, precisas e acessíveis. A ausência de informações adequadas sobre taxas de juros, encargos e condições de pagamento contribui significativamente para o endividamento excessivo, razão pela qual a lei estabelece a obrigatoriedade de práticas informativas mais rigorosas por parte das instituições financeiras.

Outro mecanismo relevante de prevenção previsto na Lei nº 14.181/2021 é a promoção da educação financeira. A legislação reconhece que a vulnerabilidade do consumidor não é apenas econômica, mas também informacional, sendo fundamental

que o consumidor tenha acesso a conhecimentos que lhe permitam tomar decisões conscientes e responsáveis.

A educação financeira, nesse contexto, surge como instrumento essencial para reduzir os riscos de superendividamento. A doutrina especializada destaca a relevância desses mecanismos preventivos, conforme se observa:

> A prevenção do superendividamento constitui eixo central da Lei nº 14.181/2021, ao estabelecer deveres claros aos fornecedores de crédito no sentido de promover práticas responsáveis, transparentes e compatíveis com a capacidade econômica do consumidor, sendo imprescindível a adoção de medidas que assegurem a informação adequada e a educação financeira, de modo a evitar que o consumidor seja conduzido a situações de endividamento excessivo, o que representa uma evolução significativa na proteção jurídica das relações de consumo (Marques; Benjamin; Miragem, 2021, p. 115).

A legislação também veda expressamente práticas abusivas relacionadas à concessão de crédito, como a oferta insistente ou inadequada de produtos financeiros, especialmente a consumidores em situação de vulnerabilidade. Essa vedação busca coibir estratégias agressivas de mercado que incentivam o consumo irresponsável e contribuem para o agravamento do endividamento.

Outro ponto relevante refere-se à exigência de avaliação prévia da capacidade de pagamento do consumidor. As instituições financeiras passam a ter o dever de analisar as condições econômicas do consumidor antes de conceder crédito, considerando fatores como renda, comprometimento financeiro e histórico de endividamento. Essa medida visa evitar a concessão irresponsável de crédito, que frequentemente resulta em situações de superendividamento.

Nesse sentido, a legislação estabelece diretrizes claras para a atuação dos fornecedores, conforme se observa:

> Os fornecedores de crédito devem adotar práticas responsáveis na concessão de crédito ao consumidor, realizando análise prévia de sua capacidade de pagamento e fornecendo informações claras, adequadas e suficientes sobre os custos totais da operação, incluindo taxas de juros, encargos e prazos, sendo vedadas práticas abusivas que induzam o consumidor ao erro ou que o levem a contrair dívidas incompatíveis com sua realidade financeira, devendo ser assegurada a proteção do mínimo existencial e a promoção de relações de consumo equilibradas (Brasil, 2021, p. 98).

A implementação desses mecanismos preventivos exige a atuação integrada de diferentes atores, incluindo instituições financeiras, órgãos de defesa do consumidor e o Poder Judiciário. A efetividade da lei depende não apenas da existência de normas, mas também de sua aplicação prática e do comprometimento das instituições envolvidas na promoção de um mercado de crédito mais equilibrado.

A prevenção do superendividamento deve ser compreendida como uma responsabilidade compartilhada, envolvendo tanto o consumidor quanto os fornecedores. Enquanto o consumidor deve agir com cautela e responsabilidade, as instituições financeiras devem adotar práticas éticas e transparentes, respeitando os limites econômicos dos consumidores e contribuindo para a sustentabilidade das relações de consumo.

Assim, a Lei nº 14.181/2021 inaugura uma nova abordagem no tratamento do superendividamento, ao priorizar a prevenção como estratégia central. Ao estabelecer mecanismos que promovem o crédito responsável, a transparência e a educação financeira, a legislação contribui para a construção de um sistema mais justo e equilibrado, no qual a proteção do consumidor e a sustentabilidade das relações de crédito caminham de forma conjunta.

O Papel das Instituições Financeiras e a Responsabilidade na Concessão de Crédito no Contexto do Superendividamento

A atuação das instituições financeiras no sistema bancário brasileiro ocupa posição central na dinâmica do superendividamento do consumidor, especialmente no que se refere à concessão de crédito. O acesso facilitado a produtos financeiros, como cartões de crédito, empréstimos pessoais e financiamentos, embora contribua para a inclusão financeira, também pode intensificar situações de endividamento quando não acompanhado de práticas responsáveis. Nesse contexto, a responsabilidade das instituições financeiras deve ser analisada à luz dos princípios do Direito do Consumidor, especialmente a boa-fé objetiva, a transparência e a função social do contrato.

A concessão de crédito não pode ser compreendida como uma atividade meramente econômica, orientada exclusivamente pelo lucro, mas sim como uma prática que envolve deveres jurídicos e sociais. As instituições financeiras possuem o dever de avaliar a capacidade de pagamento do consumidor antes da contratação, evitando a oferta de crédito em condições incompatíveis com sua realidade econômica. A ausência dessa análise contribui diretamente para o agravamento do superendividamento, caracterizando uma conduta que pode ser considerada abusiva.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor estabelece diretrizes claras quanto à responsabilidade dos fornecedores de serviços, incluindo as instituições financeiras. A vulnerabilidade do consumidor, especialmente no contexto das relações bancárias, impõe a necessidade de proteção reforçada, considerando a assimetria informacional existente entre as partes. O consumidor, muitas vezes, não

dispõe de conhecimento técnico suficiente para compreender plenamente as condições contratuais, taxas de juros e encargos financeiros envolvidos nas operações de crédito.

A Lei nº 14.181/2021 reforça essa perspectiva ao introduzir o conceito de crédito responsável, atribuindo às instituições financeiras o dever de adotar práticas que evitem o superendividamento. Isso inclui a obrigação de fornecer informações claras, adequadas e ostensivas, bem como a vedação de práticas comerciais agressivas ou enganosas. A legislação também destaca a importância da avaliação prévia da capacidade de pagamento do consumidor como elemento essencial para a concessão de crédito.

Conforme destaca a doutrina especializada:

> As instituições financeiras devem atuar com responsabilidade na concessão de crédito, observando não apenas critérios econômicos, mas também sociais e jurídicos, de modo a evitar a inserção do consumidor em situação de superendividamento. A análise da capacidade de pagamento deve ser realizada de forma criteriosa, considerando a renda, as despesas e o contexto econômico do consumidor, sendo vedada a concessão de crédito sem a devida avaliação. Além disso, a transparência das informações contratuais é fundamental para garantir que o consumidor compreenda plenamente os riscos e obrigações assumidas, assegurando o equilíbrio nas relações de consumo (Marques, 2021, p. 215).

A prática de concessão irresponsável de crédito, muitas vezes associada a estratégias de marketing agressivas, como ofertas pré-aprovadas e facilitação excessiva de contratação, contribui para a formação de um ciclo de endividamento. Essas práticas podem induzir o consumidor a assumir compromissos financeiros sem a devida reflexão, comprometendo sua renda futura e sua capacidade de organização econômica. Nesse cenário, a atuação das instituições financeiras deve ser pautada por critérios éticos e jurídicos que priorizem a proteção do consumidor.

Outro aspecto relevante refere-se à responsabilidade objetiva das instituições financeiras pelos danos causados aos consumidores em decorrência de falhas na prestação de serviços. A jurisprudência brasileira tem reconhecido que a concessão de crédito sem a devida cautela pode gerar responsabilidade civil, especialmente quando contribui para o agravamento da situação de vulnerabilidade do consumidor. Isso reforça a necessidade de adoção de práticas preventivas por parte das instituições.

A transparência nas relações contratuais também se apresenta como elemento fundamental na prevenção do superendividamento. O consumidor deve ter acesso a informações claras sobre taxas de juros, encargos, prazos e consequências do inadimplemento, permitindo a tomada de decisão consciente. A ausência de

informações adequadas compromete a validade do consentimento e pode caracterizar prática abusiva, passível de revisão judicial.

Nesse sentido, a doutrina reforça:

> A responsabilidade das instituições financeiras no contexto do superendividamento não se limita à observância formal das normas contratuais, mas envolve um dever mais amplo de proteção do consumidor. A concessão de crédito deve ser orientada por princípios de boa-fé, transparência e equilíbrio, evitando práticas que possam induzir o consumidor ao erro ou comprometer sua subsistência. O descumprimento desses deveres pode ensejar a responsabilização civil da instituição, bem como a revisão dos contratos firmados, especialmente quando constatada a violação do dever de informação ou a ausência de análise da capacidade de pagamento do consumidor (Benjamin; Marques; Bessa, 2022, p. 489).

A atuação das instituições financeiras deve estar alinhada com a função social do crédito, que implica considerar os impactos sociais das operações realizadas. O crédito, quando utilizado de forma responsável, pode contribuir para o desenvolvimento econômico e social; contudo, quando concedido de maneira indiscriminada, pode gerar exclusão, inadimplência e agravamento das desigualdades sociais.

Finalizando esta parte, destaca-se que a prevenção do superendividamento depende de uma atuação conjunta entre instituições financeiras, Poder Judiciário e órgãos de defesa do consumidor. As instituições financeiras, em especial, desempenham papel estratégico na adoção de práticas que promovam o equilíbrio nas relações de consumo, contribuindo para a construção de um sistema de crédito mais justo, transparente e sustentável. Dessa forma, a responsabilidade na concessão de crédito configura-se como elemento essencial para a proteção do consumidor e para a efetividade das normas previstas na Lei nº 14.181/2021.

Instrumentos de Tratamento do Superendividamento: Repactuação de Dívidas e Proteção do Mínimo Existencial

O tratamento do superendividamento do consumidor, especialmente no contexto do sistema bancário brasileiro, representa um dos principais avanços introduzidos pela Lei nº 14.181/2021. Diferentemente de abordagens anteriores, centradas exclusivamente na responsabilização do devedor, a legislação atual adota uma perspectiva mais humanizada e equilibrada, reconhecendo a necessidade de preservar a dignidade do consumidor e assegurar condições mínimas de subsistência. Nesse cenário, destacam-se como instrumentos centrais a repactuação de dívidas e a proteção do mínimo existencial.

A repactuação de dívidas consiste em um mecanismo jurídico que possibilita ao consumidor superendividado renegociar suas obrigações financeiras de forma coletiva com seus credores, com o objetivo de reorganizar sua vida econômica. Trata-se de uma inovação relevante no ordenamento jurídico brasileiro, pois permite a construção de um plano de pagamento que considere a real capacidade financeira do consumidor, evitando o agravamento da situação de endividamento e promovendo sua reinserção no mercado de consumo.

Esse procedimento pode ocorrer tanto na esfera judicial quanto extrajudicial, sendo conduzido com a participação de todos os credores envolvidos. A lógica da repactuação está fundamentada na cooperação e na busca por soluções consensuais, o que contribui para a redução da litigiosidade e para a efetividade das soluções propostas. Ao permitir uma negociação coletiva, evita-se que acordos isolados comprometam ainda mais a situação financeira do consumidor.

A proteção do mínimo existencial, por sua vez, constitui um dos pilares do tratamento do superendividamento, assegurando que o consumidor mantenha condições básicas de subsistência mesmo diante de suas obrigações financeiras. Esse conceito está diretamente relacionado ao princípio da dignidade da pessoa humana e implica a impossibilidade de comprometimento integral da renda do consumidor com o pagamento de dívidas, garantindo recursos para despesas essenciais como alimentação, moradia, saúde e educação.

Nesse sentido, a legislação estabelece que qualquer plano de pagamento deve respeitar esse limite, de modo a evitar a exclusão social e a precarização das condições de vida do consumidor. A preservação do mínimo existencial não apenas protege o indivíduo, mas também contribui para a estabilidade social e econômica, ao impedir que o superendividamento leve à marginalização e ao colapso financeiro das famílias.

Conforme destaca a doutrina:

> A repactuação de dívidas prevista na Lei nº 14.181/2021 representa um marco na proteção do consumidor superendividado, ao possibilitar a construção de soluções coletivas e equilibradas entre devedor e credores. Esse mecanismo deve ser orientado pela preservação do mínimo existencial, assegurando que o consumidor mantenha condições dignas de subsistência durante o cumprimento do plano de pagamento. A atuação do Poder Judiciário nesse contexto é fundamental para garantir o equilíbrio das negociações e a efetividade dos direitos do consumidor, promovendo soluções que conciliem a satisfação dos créditos com a proteção da dignidade humana (Marques, 2021, p. 298).

A atuação do Poder Judiciário desempenha papel essencial na implementação desses instrumentos, especialmente nos casos em que não há consenso entre as partes. O juiz pode intervir para homologar planos de pagamento, ajustar condições

contratuais e garantir que os direitos do consumidor sejam respeitados. Essa atuação deve ser pautada por critérios de razoabilidade, proporcionalidade e justiça social, considerando as especificidades de cada caso.

A legislação prevê a possibilidade de revisão de contratos considerados abusivos, especialmente aqueles que contenham cláusulas que agravem a situação de superendividamento. A revisão contratual permite a adequação das obrigações às condições reais do consumidor, contribuindo para a construção de soluções mais justas e equilibradas. Esse instrumento reforça a ideia de que o contrato não pode ser utilizado como instrumento de opressão econômica.

Outro aspecto relevante refere-se à exclusão de determinadas dívidas do processo de repactuação, como aquelas decorrentes de crédito com garantia real, financiamento imobiliário e pensão alimentícia. Essa delimitação busca preservar a segurança jurídica e a estabilidade de determinadas relações contratuais, ao mesmo tempo em que direciona o tratamento do superendividamento para dívidas de consumo em geral.

A efetividade desses instrumentos depende, contudo, da atuação integrada de diferentes atores, incluindo o Poder Judiciário, os órgãos de defesa do consumidor e as instituições financeiras. A cooperação entre essas entidades é fundamental para garantir que os mecanismos previstos na legislação sejam aplicados de forma adequada e eficaz, promovendo a proteção do consumidor e o equilíbrio nas relações de crédito.

Nesse contexto, a doutrina reforça:

> A proteção do mínimo existencial constitui elemento central na abordagem jurídica do superendividamento, funcionando como limite à atuação dos credores e como garantia fundamental do consumidor. A repactuação de dívidas, quando orientada por esse princípio, permite a construção de soluções sustentáveis, que não apenas viabilizam o pagamento das obrigações, mas também asseguram a dignidade do devedor. O sucesso desses mecanismos depende da atuação coordenada das instituições envolvidas e da adoção de uma perspectiva que privilegie a função social do crédito e a proteção dos direitos fundamentais" (Benjamin; Marques; Bessa, 2022, p. 512).

Portanto, destaca-se que os instrumentos de tratamento do superendividamento representam uma mudança paradigmática no Direito do Consumidor brasileiro, ao deslocar o foco da punição do devedor para a construção de soluções que promovam sua recuperação financeira e social. A repactuação de dívidas e a proteção do mínimo existencial, nesse sentido, configuram-se como mecanismos essenciais para a efetivação dos direitos do consumidor e para a construção de um sistema de crédito mais justo, equilibrado e humanizado.

RESULTADOS E ANÁLISE DA PESQUISA

A análise dos dados bibliográficos e documentais evidencia que o superendividamento do consumidor no sistema bancário brasileiro constitui um fenômeno multifatorial, diretamente relacionado à ampliação do acesso ao crédito, à ausência de educação financeira e às práticas de concessão inadequadas por parte das instituições financeiras. Observa-se que, embora o crédito desempenhe papel relevante na inclusão econômica, sua oferta desregulada ou pouco criteriosa contribui significativamente para o comprometimento excessivo da renda dos consumidores.

Os resultados indicam que a Lei nº 14.181/2021 representa um avanço normativo expressivo ao introduzir mecanismos específicos voltados à prevenção e ao tratamento do superendividamento. A incorporação do conceito de crédito responsável e a exigência de avaliação da capacidade de pagamento do consumidor demonstram uma mudança de paradigma no Direito do Consumidor, deslocando parte da responsabilidade para os fornecedores de crédito. No entanto, a efetividade desses dispositivos ainda se mostra limitada na prática.

No que se refere à atuação das instituições financeiras, verificou-se que ainda persistem práticas que contrariam os princípios da boa-fé objetiva e da transparência. A oferta de crédito pré-aprovado, a publicidade agressiva e a ausência de informações claras sobre encargos e condições financeiros continuam sendo recorrentes, contribuindo para a formação de ciclos de endividamento. Essa realidade evidencia uma lacuna entre o que é previsto na legislação e o que efetivamente é praticado no mercado.

Outro aspecto relevante identificado diz respeito à vulnerabilidade do consumidor, especialmente no que tange à compreensão das condições contratuais. A assimetria informacional entre as partes dificulta a tomada de decisões conscientes, tornando o consumidor mais suscetível ao endividamento excessivo. Nesse sentido, a pesquisa reforça a importância da educação financeira como instrumento essencial de prevenção, ainda pouco difundido de forma sistemática no contexto brasileiro.

Quanto aos mecanismos de tratamento do superendividamento, como a repactuação de dívidas, os resultados apontam que tais instrumentos possuem potencial significativo para promover a reorganização financeira do consumidor. A possibilidade de negociação coletiva com credores representa um avanço importante, ao permitir soluções mais equilibradas e sustentáveis. Contudo, sua aplicação ainda é incipiente, sobretudo no âmbito extrajudicial, o que limita seu alcance.

A análise da atuação do Poder Judiciário revela que, embora haja decisões que reconhecem a necessidade de proteção do consumidor superendividado, ainda não há uniformidade na aplicação dos dispositivos legais. Em muitos casos, observa-se uma interpretação restritiva dos mecanismos previstos na legislação, o que compromete a efetividade das medidas de proteção. Isso evidencia a necessidade de maior consolidação jurisprudencial sobre o tema.

Ademais, verificou-se que a proteção do mínimo existencial, embora prevista na legislação, enfrenta desafios quanto à sua concretização. A ausência de critérios objetivos para sua definição dificulta sua aplicação uniforme, gerando insegurança jurídica. Esse aspecto demonstra a necessidade de aprimoramento normativo e interpretativo, a fim de garantir maior efetividade na proteção dos direitos fundamentais do consumidor.

Portanto, os resultados da pesquisa indicam que o enfrentamento do superendividamento exige uma abordagem integrada, que vá além da existência de dispositivos legais. A efetividade da Lei nº 14.181/2021 depende da atuação coordenada entre instituições financeiras, órgãos de defesa do consumidor e o Poder Judiciário, bem como da implementação de políticas públicas voltadas à educação financeira. Dessa forma, conclui-se que, embora haja avanços significativos no plano normativo, ainda existem desafios estruturais que precisam ser superados para assegurar a plena proteção do consumidor no sistema bancário brasileiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa permitiu compreender o superendividamento do consumidor como um fenômeno jurídico e social complexo, que ultrapassa a esfera individual e se insere em um contexto mais amplo de transformações nas relações de consumo e no sistema de crédito brasileiro. A análise evidenciou que o endividamento excessivo não pode ser interpretado apenas como resultado de escolhas individuais inadequadas, mas como consequência de uma estrutura que, muitas vezes, favorece práticas assimétricas entre consumidores e instituições financeiras.

Ao longo do estudo, constatou-se que a Lei nº 14.181/2021 representa um importante avanço no ordenamento jurídico brasileiro ao reconhecer expressamente o superendividamento e ao estabelecer mecanismos voltados à sua prevenção e tratamento. Essa legislação inaugura uma nova perspectiva no Direito do Consumidor, pautada na proteção da dignidade da pessoa humana e na necessidade de assegurar condições mínimas de existência ao consumidor, reforçando a função social do crédito.

Entretanto, a simples existência de dispositivos legais não garante, por si só, a efetividade das medidas propostas. A pesquisa demonstrou que a aplicação concreta da legislação depende de uma mudança de cultura institucional, especialmente no âmbito das instituições financeiras, que devem incorporar de forma efetiva os princípios do crédito responsável e da transparência. Essa transformação exige não apenas adequações normativas, mas também comprometimento ético e responsabilidade social.

Outro ponto relevante refere-se à necessidade de fortalecimento da atuação dos órgãos de defesa do consumidor e do Poder Judiciário. Esses atores desempenham papel fundamental na concretização dos direitos previstos na legislação, sendo responsáveis por assegurar que os mecanismos legais sejam aplicados de forma justa e equilibrada. A uniformização de entendimentos e a consolidação de práticas interpretativas mais protetivas são essenciais para garantir maior segurança jurídica.

Destaca-se a importância da educação financeira como instrumento estruturante na prevenção do superendividamento. A promoção de políticas públicas voltadas à formação de consumidores mais conscientes pode contribuir significativamente para a redução dos índices de endividamento excessivo. Nesse sentido, a educação financeira deve ser compreendida como uma estratégia contínua, integrada ao sistema educacional e às políticas de inclusão social.

A pesquisa também evidencia a necessidade de aperfeiçoamento dos instrumentos previstos na legislação, especialmente no que se refere à sua operacionalização. A criação de mecanismos mais acessíveis e eficazes para a repactuação de dívidas, bem como a definição de critérios mais objetivos para a proteção do mínimo existencial, pode ampliar o alcance das medidas e garantir maior efetividade na proteção do consumidor.

Outro aspecto a ser considerado diz respeito à relevância da atuação preventiva no enfrentamento do superendividamento. A adoção de práticas que evitem o surgimento do problema mostra-se mais eficiente do que a intervenção posterior, quando a situação já se encontra consolidada. Nesse sentido, o fortalecimento de políticas de prevenção, aliado à fiscalização das práticas de mercado, constitui elemento essencial para a construção de um sistema de crédito mais equilibrado.

Conclui-se, portanto, que o enfrentamento do superendividamento do consumidor no sistema bancário brasileiro exige uma abordagem integrada e multidimensional, que articule normas jurídicas, políticas públicas e práticas

institucionais responsáveis. A Lei nº 14.181/2021 representa um marco importante nesse processo, mas sua efetividade depende da atuação conjunta de todos os agentes envolvidos. Assim, o avanço na proteção do consumidor superendividado está diretamente relacionado à capacidade de transformar os princípios legais em práticas concretas, promovendo não apenas o equilíbrio das relações de consumo, mas também a efetivação dos direitos fundamentais no contexto econômico contemporâneo.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor.** 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 jul. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 11 nov. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 11 nov. 2026.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor:** o novo regime das relações contratuais**.** 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**.** 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Superendividamento do consumidor:** prevenção e tratamento. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor.** 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.