

RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NA CONCESSÃO DE CRÉDITO: PROTEÇÃO AO SUPERENDIVIDAMENTO

CIVIL LIABILITY OF FINANCIAL INSTITUTIONS IN GRANTING CREDIT: PROTECTION AGAINST OVER-INDEBTEDNESS

Artigo submetido em 21 de junho de 2026

Artigo aprovado em 23 de junho de 2026

Artigo publicado em 23 de junho de 2026

Scientia et Ratio

Volume 6 – Número 10 – 2026

ISSN 2525-8532

Autores:

Marcelo Alves Muniz^[1]

Resumo: O artigo analisa a responsabilidade civil das instituições financeiras na concessão de crédito sob a ótica da proteção ao superendividamento, considerando o avanço normativo trazido pela Lei nº 14.181/2021. O superendividamento é uma realidade socioeconômica estrutural. Caracteriza-se pela impossibilidade de o consumidor de boa-fé quitar suas dívidas vencidas e vincendas sem comprometer o seu mínimo existencial, garantidor da dignidade humana. Suas causas são multifatoriais e interdependentes, dividindo-se em: Estruturais:

Desigualdade social e precariedade do mercado de trabalho; Conjunturais: Crises econômicas, desemprego, inflação alta e eventos familiares imprevistos (doenças ou mortes), De mercado: Oferta agressiva de crédito, publicidade predatória, assimetria informativa e práticas abusivas (como a venda casada). O crédito deve ser guiado por valores constitucionais e pela função social do contrato (art. 421 do Código Civil). Alinhadas à boa-fé objetiva, as instituições financeiras possuem deveres anexos que transcendem as obrigações formais: Deveres de Informação e Transparência: Exigem esclarecer o custo total efetivo da operação, taxas, encargos e riscos da inadimplência, Análise de Crédito Responsável: Impõem uma triagem prévia e meticulosa da real capacidade de pagamento do consumidor. A concessão indiscriminada de recursos a sujeitos vulneráveis (idosos ou de baixa renda) ou notoriamente insolventes viola o dever de cuidado. O descumprimento dos deveres de cuidado e a prática de concessão temerária de crédito configuram defeito na prestação do serviço. Com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva. Portanto, prescinde da comprovação de dolo ou culpa, exigindo-se apenas a demonstração do defeito (ação ou omissão negligente), do dano (superendividamento ou exclusão social) e do nexo de causalidade. A chamada Lei do Superendividamento inseriu balizes de caráter preventivo e restaurativo no CDC: Prevenção: Proíbe o marketing agressivo, o assédio comercial a vulneráveis e condutas que impeçam o tempo de reflexão do consumidor; Tratamento: Instituiu mecanismos de conciliação e mediação coletiva (arts. 104-A a 104-C do CDC) para repactuação de dívidas com múltiplos credores, salvaguardando o mínimo existencial. Jurisprudência: Caminha consolidando o dever de cuidado, aplicando a revisão contratual e indenizações por danos morais em ofertas abusivas (alinhada ao REsp 1.639.320/SP do STJ). A efetividade da proteção exige uma mudança cultural no mercado (crédito sustentável acima do lucro imediato), treinamento especializado no Judiciário e o fortalecimento de órgãos de fiscalização e de políticas de educação financeira.

Palavras-Chave: Superendividamento; Responsabilidade Civil; Instituições Financeiras;

Função Social do Crédito.

Abstract: The article analyzes the civil liability of financial institutions in credit granting from the perspective of protecting against overindebtedness, considering the regulatory advance brought by Law No. 14.181/2021. Overindebtedness is a structural socioeconomic reality. It is characterized by the inability of the good-faith consumer to pay their due and future debts without compromising their existential minimum, which guarantees human dignity. Its causes are multifactorial and interdependent, divided into: Structural: Social inequality and precarious labor market; Cyclical: Economic crises, unemployment, high inflation and unforeseen family events (illnesses or deaths), Market-driven: Aggressive credit offering, predatory advertising, information asymmetry and abusive practices (such as tied selling). Credit must be guided by constitutional values and by the social function of the contract (art. 421 of the Civil Code). Aligned with objective good faith, financial institutions have ancillary duties that go beyond formal obligations: Information and Transparency Duties: Require disclosure of the effective total cost of the transaction, fees, charges and risks of default, Responsible Credit Analysis: Impose a prior and meticulous screening of the consumer's actual ability to pay. The indiscriminate granting of resources to vulnerable individuals (the elderly or low-income individuals) or to plainly insolvent individuals violates the duty of care. The breach of the duty of care and the practice of reckless credit granting constitute a defect in the provision of the service. Based on art. 14 of the Consumer Protection Code (CDC), the civil liability of financial institutions is strict. Therefore, it does not require proof of intent or fault, requiring only proof of the defect (negligent act or omission), the damage (overindebtedness or social exclusion), and the causal link. The so-called Overindebtedness Law inserted preventive and restorative guidelines into the CDC: Prevention: Prohibits aggressive marketing, commercial harassment of vulnerable individuals, and conduct that prevents the consumer's reflection time; Treatment: Established collective conciliation and mediation mechanisms (arts. 104-A to 104-C of the CDC) for the restructuring of debts with multiple creditors, safeguarding the existential minimum. Case law: It is moving toward

consolidating the duty of care, applying contractual review and compensation for moral damages in abusive offers (in line with STJ REsp 1,639,320/SP). The effectiveness of protection requires a cultural shift in the market (sustainable credit above immediate profit), specialized training in the Judiciary, and the strengthening of supervisory bodies and financial education policies.

Keywords: Overindebtedness; Civil Liability; Financial Institutions; Social Function of Credit.

1. Introdução

O crédito é, de fato, a força vital da economia moderna, estimulando a demanda, impulsionando investimento e criando oportunidades para o sucesso individual e corporativo.

Porém, o crescimento indiscriminado e não monitorado do crédito, especialmente em contextos econômicos e sociais frágeis, trouxe à tona um problema de complexidade crescente e gravidade: o endividamento. O problema da inadimplência por parte do consumidor transcende a esfera individual e se torna um problema coletivo, o que exige uma resposta legal adequada e eficiente.

No Brasil, a responsabilidade civil das instituições financeiras no mercado de crédito é um dos focos para a resolução desse problema, lidando com aspectos sensíveis relacionados à proteção do consumidor, à função social do crédito e ao combate de práticas abusivas que ofendem a dignidade humana.

Portanto, o interesse do presente artigo é estudar o progresso normativo e jurisprudencial deste problema, especialmente na prevenção e tratamento do superendividamento, sem deixar de considerar os deveres de informação e transparência das instituições financeiras.

2. O fenômeno do superendividamento

O superendividamento é uma realidade socioeconômica multifacetada e crescente, que não

pode mais ser identificada somente como individual ou comportamental, mas deve ser compreendida em sua dimensão estrutural dentro do sistema financeiro e na oferta de crédito ao mercado consumidor. Isso representa uma situação na qual o consumidor isolado não está em condições de quitar todas as suas dívidas vencidas e vincendas de forma proporcional, sem reduzir seu mínimo existencial, pois o mínimo razoável necessário para uma vida digna corresponde aos elementos mínimos necessários de existência material.

Do ponto de vista jurídico, o superendividamento começou a ser mais claramente e seguramente reconhecido com o advento da Lei Nº 14.181/2021, que incluiu, no art. 54-A, §1º, um conceito de natureza sociojurídica que respeita a dimensão de ser orientado por critérios. Considerando-se os três elementos constitutivos do fenômeno social do consumidor de boa-fé, eles são o subjetivo (a ilusão simplificadora do consumidor de boa-fé), objetivo (estiramento injusto na dívida do consumidor) e social (esforço para garantir o mínimo existencial, baseado nos princípios constitucionais da dignidade humana e do mínimo existencial, presentes no art. 1º, inciso III, e art. 6º da Constituição da Federação).

É crucial tornar humanamente acessível a conversa mítica que coloca a origem do superendividamento na gestão pessoal irresponsável ou ruim da economia. A literatura científica e as pesquisas de campo comprovam que o superendividamento é essencialmente fruto de várias causas multifatoriais que são interdependentes e se agravam mutuamente. Notam-se os fatores estruturais, incluindo desigualdade social e a instabilidade do mercado de trabalho. A pronunciada concentração de renda, a informalidade e a precariedade do mercado de trabalho forçam uma parte significativa da população a recorrer ao crédito como uma das únicas estratégias disponíveis, embora necessária para subsistir diariamente, o que já coloca o consumidor em uma condição financeira mais frágil. Ao mesmo tempo, a falta de um bom nível de educação financeira impede uma compreensão básica e crítica sobre como os produtos financeiros funcionam, sobre a capacidade de endividamento e os riscos inerentes, evitando escolhas de consumo conscientes e responsáveis.

A isso, devemos adicionar os fatores conjunturais que agravam ainda mais a posição do consumidor. Crises econômicas e períodos de alta inflação, aumento das taxas de juros e desemprego atingem diretamente a capacidade de liquidez dos consumidores, causando desequilíbrio financeiro que pode se traduzir em superendividamento. Mudanças na composição familiar, como separações, doenças graves ou a morte de cônjuges, também têm um grande impacto, pois alteram repentinamente o orçamento familiar, gerando situações imprevisíveis difíceis de gerir.

Outro conjunto significativo de causas está relacionado a circunstâncias institucionais e de mercado. A forma atual de oferta de crédito é agressiva e menos seletiva, utilizando ferramentas de marketing poderosas para convencer e estimular o consumo impulsivo e reduzir a percepção de risco de endividamento. Essa digestão de contratos, taxas e tarifas exacerba ainda mais a assimetria de informações e destaca a disparidade de conhecimento sobre o custo das coisas e quem controla o que é conhecido entre consumidores, que raramente entendem os termos nos contratos, taxas e tarifas em questão, e instituições financeiras que o fazem. Além disso, práticas abusivas como venda casada, perpetuação da rolagem de dívidas e incentivos para contratar diversos créditos de forma simultânea avançam ainda mais nos termos do relacionamento, fomentando o superendividamento.

É pertinente sublinhar também que o superendividamento transcende as consequências financeiras que impactam apenas seu portador. Isso acarreta um impacto social amplo e profundo que compreende a diminuição da qualidade de vida, exclusão social, sofrimento psíquico e a vulnerabilidade das relações familiares, além de grandes impactos econômicos, como a diminuição do consumo, aumento da inadimplência sistêmica, congestionamento do sistema judiciário e instabilidade do mercado financeiro. Esses são efeitos que vão além do indivíduo e que mostram que o excesso de superendividamento é um problema que requer ação coletiva e precisa de uma resposta legal que leve isso em conta.

O endividamento familiar é generalizado de acordo com os resultados recentes da Pesquisa

de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC); mais de 80% das famílias brasileiras declararam ter dívida no ano de 2024, com uma porcentagem substancial em condição de superendividamento estrutural, o que torna a necessidade de medidas legais eficientes e políticas públicas ainda mais urgente.

Nesse contexto, o superendividamento pode ser percebido como a manifestação exemplar da vulnerabilidade do consumidor, não estritamente no seu aspecto técnico ou informacional, mas também no comportamental, onde as práticas de mercado exploram heurísticas cognitivas, vieses de otimismo e miopia temporal, levando os consumidores a tomar decisões financeiras não sempre racionais ou plenamente conscientes.

Nesse sentido, a reação legal não pode se limitar à repressão após o fato dos abusos, mas deve prever salvaguardas preventivas, informacionais e formativas para limitar a presença do superendividamento e proteger o consumidor de forma holística. Após a Lei do Superendividamento (Lei Nº 14.181/2021), parece haver uma evolução na lei brasileira a esse respeito, uma vez que, com a inclusão do superendividamento teórico no Código de Defesa do Consumidor, a adoção de princípios de superendividamento, a possibilidade de reestruturação do devedor em juízo e o reforço ao juiz de que uma proposta de crédito inadequada poderia ser considerada um movimento positivo no combate ao superendividamento.

Por fim, não devemos esquecer que a preocupação com o superendividamento não se limita à lei brasileira. Muitos países, e mais especificamente na União Europeia, implementaram restrições legislativas rigorosas que obrigam as instituições financeiras a garantir que as empresas avaliem a capacidade creditícia dos consumidores como uma condição prévia (a Diretiva Europeia 2008/48/EC exige que a capacidade creditícia do consumidor seja verificada antecipadamente antes de conceder crédito). Esta demanda mundial é uma bigorna sobre a qual a atual consciência do crédito como um ativo social está sendo

moldada, um ativo cujo acesso e uso requerem a restrição da lei para evitar que seja usado contra os trabalhadores pobres, para excluí-los e explorá-los como instrumentos de riqueza e poder.

Portanto, a análise do fenômeno do superendividamento também deve ultrapassar a responsabilidade individual para se tornar um escopo estrutural, social e institucional, buscando mostrar o direito ao crédito com a proteção disponível, e assim assegurar a dignidade humana e a função social do crédito como princípios de bases necessárias para um mercado financeiro mais justo e sustentável.

3. A função social do crédito e os deveres das instituições financeiras

A função do crédito mantém uma posição dominante nas economias modernas. O crédito, ao conceder acesso a bens, serviços e investimentos, estimula o consumo e atua como motor de crescimento econômico. No entanto, o crédito não é um fim em si mesmo e, muito menos, apenas um produto comercial; é também uma ferramenta que deve ser regida por valores constitucionais e pelos princípios de ordem pública.

Nesse sentido, a legislação brasileira — em consonância com os avanços internacionais — reconhece que o crédito é uma atividade social com uma função social, o que implica certas obrigações para aqueles que o concedem.

A finalidade social da responsabilidade creditícia está diretamente ligada à função social dos contratos (artigo 421 do Código Civil), à dignidade da pessoa humana (artigo 1º, III da Constituição), bem como à política nacional de relações de consumo, descrita no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Quando estendido a consumidores vulneráveis, esse crédito deve ser usado de forma responsável para não colocar em risco a existência dessas pessoas ou a estabilidade de suas relações de consumo.

Dessa forma, as instituições financeiras — na qualidade de credoras e administradoras de

uma política de interesse comum — não podem evitar uma atitude responsável e atenta na condução de suas ações. Pelo contrário, os deveres acessórios, ou seja, em particular o dever de informar, o dever de transparência, o dever de cooperação e o dever de cuidado devem ser rigorosamente cumpridos.

A boa-fé objetiva é uma doutrina que vai além da disciplina do comportamento contratual e alcança até o âmbito pré-contratual, obrigando as instituições bancárias a implementar critérios muito claros e transparentes para fundamentar a capacidade de pagamento do consumidor. A concessão de crédito deve, porém, ser precedida por uma triagem cuidadosa e meticulosa da situação financeira da parte contratante para não imputar a ela compromissos que sua posição econômica restringe.

Além disso, os deveres de informação tornam-se particularmente relevantes quando se trata da aprovação de crédito. Não basta que o consumidor seja informado da taxa de juros nominal; ele deve também saber o custo total da operação, os prazos de pagamento, as consequências de qualquer inadimplência e os riscos cobertos pelo contrato. A Lei 14.181/2021 reforçou ainda mais esse raciocínio com a inserção no CDC de eventos relacionados a práticas comerciais que afetam a capacidade do consumidor de tomar uma decisão informada sobre a compra, como vendas vinculadas ou crédito oferecido no ato, sem lhe dar um tempo razoável para pensar sobre isso.

Outro fator relevante é a luta contra táticas predatórias. A prática abusiva de fornecer crédito em medida inadequada, direcionada especialmente a grupos mais sensíveis — idosos, analfabetos funcionais, baixos níveis de renda — envolve, portanto, a violação não apenas do princípio da boa-fé, mas também da proibição de práticas abusivas, previsto no Artigo 39, inciso V, do CDC. Até mesmo o ato de conceder crédito a consumidores que se sabe não terem condições de arcar com encargos contratuais adicionais pode acarretar a responsabilidade civil da instituição financeira, conforme os artigos 186 e 927 do Código Civil e o artigo 14 do CDC.

Por fim, é também necessário enfatizar que o papel social do crédito necessita de uma perspectiva prospectiva e humanamente sistêmica. Só quando os consumidores estão conectados e solventes é que o mercado de crédito se estabiliza. O superendividamento tem um grande impacto na vida dos indivíduos e tem um reflexo desfavorável na macroeconomia devido aos altos níveis de inadimplência, consumo reduzido e maiores fatores de risco sistêmico. Conduta responsável das instituições financeiras é, nessas circunstâncias, não apenas um dever legal, mas também um pré-requisito para a saúde e estabilidade do sistema financeiro.

Finalmente, os intermediários financeiros devem perceber que sua intervenção no mercado de crédito não se encerra na busca por resultados imediatos. Sua tarefa é econômica, social e jurídica, e eles devem dar implementação prática aos princípios constitucionais e consumeristas cujo esquema de referência também rege as relações de crédito no Estado Democrático de Direito.

Assim, o papel social do crédito não é um princípio abstrato ou mera retórica, mas implica obrigações legais práticas para os provedores de crédito e é até a base para a responsabilidade civil em casos de práticas produtoras de superendividamento. O crédito, como enfatizou Cláudia Lima Marques, deve ser considerado um insumo básico da supermodernidade na sociedade de consumo, merecendo devidamente ferramentas que abordem a prevenção do superendividamento e a defesa do mínimo existencial do consumidor. Segundo MARQUES, “não é mais aceitável assegurar que o consumidor esteja isolado de fraudes e abusos: torna-se necessário construir uma verdadeira proteção contra a exclusão social resultante do superendividamento” (Superendividamento do Consumidor, 2024).

A violação de obrigações cujo objetivo é outro que não o mero fortalecimento da situação geral do mutuário, considerada em abstrato, representa um ato ilícito que dá origem à responsabilidade civil (caso a decisão deva ser condenada com base em fundamentos gerais,

a responsabilidade deve ser encontrada em fundamentos especiais). Com isso, as instituições financeiras têm uma responsabilidade objetiva por danos causados por atos que, mesmo que à superfície lícitos, tenham efetivamente se desviado dos princípios de boa-fé e da função social do crédito.

Fábio Ulhoa Coelho acrescenta que a função social do contrato exige dos fornecedores não apenas preocuparem-se com seus interesses, mas também com o impacto de sua atividade no bem-estar social e nos direitos essenciais das partes contratantes (COELHO, Curso de Direito Comercial, 2023). No setor de crédito, isso implica, sobretudo, responsabilidade específica com relação às medidas para concessão e re-concessão de recursos financeiros.

Além disso, segundo Flávio Tartuce, a boa-fé objetiva e a função social do contrato determinam que as instituições financeiras exerçam “um cuidado mais intenso” na fase pré-contratual, especialmente ao conceder crédito a consumidores em estado de vulnerabilidade. Para Tartuce, “o crédito deve servir como uma ferramenta de inclusão financeira e não como um meio de escravidão por si só” (TARTUCE, Manual de Direito do Consumidor, 2024).

Nesta perspectiva, a responsabilidade civil das instituições financeiras decorre não apenas da violação de cláusulas contratuais, mas também na violação dos deveres acessórios ao contrato e normas de ordem pública que controlam o mercado de crédito. A boa-fé objetiva, a função social do contrato e a proteção constitucionalmente inspirada da dignidade humana combinam-se para justificar que os contratantes financeiros sejam responsabilizados por práticas que são prejudiciais aos interesses do consumidor.

Em última análise, é o propósito social do crédito que deve determinar as medidas preventivas e prudenciais das instituições financeiras. Nessa situação, se essa função for esquecida, abrindo muito espaço para o endividamento e a exclusão social, a educação civil torna-se um instrumento válido e indispensável de reequilíbrio e controle nas relações de consumo.

4. Responsabilidade civil e dever de cuidado na concessão de crédito

A evolução da doutrina e da jurisprudência brasileiras vem consolidando, de forma progressiva e robusta, a compreensão de que a atuação das instituições financeiras na concessão de crédito não pode ser reduzida a uma mera operação mercadológica pautada exclusivamente na lógica do lucro e da liberdade contratual. Essa atividade, por sua própria natureza e pela vulnerabilidade estrutural dos consumidores envolvidos, exige o cumprimento rigoroso de deveres jurídicos específicos que emergem da função social do crédito, dos princípios da boa-fé objetiva e da proteção do mínimo existencial, pilares indissociáveis do ordenamento jurídico consumerista e constitucional.

O instituto da responsabilidade civil, aplicado nesse contexto, assume contornos específicos, principalmente por força do dever de cuidado (*duty of care*) que recai sobre as instituições financeiras. Tal dever impõe às instituições não apenas o cumprimento formal das cláusulas contratuais, mas, sobretudo, a observância diligente e proativa dos riscos e impactos que a concessão de crédito pode causar ao consumidor, especialmente quando este apresenta condições financeiras fragilizadas ou suscetíveis ao superendividamento. Como sintetiza Claudia Lima Marques, “o fornecedor de crédito, na posição de parte forte e profissional da relação de consumo, está obrigado a agir com lealdade e responsabilidade, zelando para que o crédito oferecido não se converta em instrumento de opressão econômica” (MARQUES, 2024, p. 378).

A responsabilidade civil das instituições financeiras, nesse sentido, não depende da demonstração de dolo ou culpa subjetiva do agente. Em consonância com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a responsabilidade pelo defeito na prestação do serviço é objetiva, exigindo tão somente a comprovação do defeito, do dano e do nexo causal entre ambos. No âmbito da concessão de crédito, o “defeito” deve ser entendido como a falha na observância do dever de cuidado, que pode se manifestar tanto por ação quanto por omissão. É relevante destacar que a atividade creditícia, embora lícita e socialmente

desejável por fomentar o desenvolvimento econômico, torna-se ilícita quando praticada de forma temerária, negligente ou predatória, configurando verdadeira violação aos direitos do consumidor e à função social do contrato.

Dentre as condutas que exemplificam essa ilicitude, merecem destaque, por sua reiterada identificação na jurisprudência e na doutrina, as seguintes situações: (i) a oferta de crédito sem a prévia e adequada análise da real capacidade financeira do consumidor, ignorando critérios técnicos e objetivos; (ii) a concessão sucessiva e reiterada de múltiplos créditos a consumidores já em situação de sobre-endividamento, em evidente afronta ao dever de cautela; (iii) a omissão ou insuficiência de informações claras, precisas e ostensivas acerca dos encargos totais da operação de crédito, bem como dos riscos e consequências advindos do eventual inadimplemento, incluindo efeitos sobre o nome, score de crédito e demais restrições.

É imprescindível que o nexo causal entre a conduta da instituição financeira e o dano experimentado pelo consumidor – que pode se traduzir tanto em superendividamento, quanto em danos morais e até exclusão social – seja objeto de análise minuciosa e contextualizada, em cada caso concreto, para que se possa aferir a responsabilidade civil de forma justa e equilibrada. Essa avaliação deve considerar a vulnerabilidade do consumidor, a conduta do fornecedor e o contexto fático, evitando decisões meramente formais ou que desconsiderem a complexidade das relações de consumo contemporâneas.

No mesmo diapasão, Fábio Ulhoa Coelho enfatiza que “a função social do contrato impõe aos agentes econômicos e financeiros o dever de não agravar as condições de vulnerabilidade de seus clientes, sob pena de responderem pelos prejuízos decorrentes de seu comportamento negligente ou desleal” (COELHO, 2023, p. 412). Tal entendimento reforça o papel do dever de cuidado como componente essencial da responsabilidade civil no âmbito das relações contratuais de crédito, evidenciando a incompatibilidade do descumprimento desse dever com os valores constitucionais e consumeristas que norteiam o ordenamento jurídico

brasileiro.

Nesse cenário, a promulgação da Lei nº 14.181/2021 – popularmente denominada Lei do Superendividamento – representou um marco decisivo para a consolidação e a ampliação da proteção do consumidor no mercado de crédito. Atendendo a uma demanda histórica da sociedade civil e da doutrina, que há décadas reivindicavam a existência de mecanismos jurídicos efetivos para prevenir e enfrentar o fenômeno do superendividamento, a legislação inovou ao inserir no CDC um conjunto de dispositivos que valorizam a prevenção, a transparência e a responsabilidade na oferta de crédito.

Claudia Lima Marques ressalta que “o superendividamento não pode ser visto apenas como um problema econômico ou financeiro, mas deve ser compreendido como uma patologia social e jurídica que ameaça a cidadania do consumidor e compromete os fundamentos do Estado Democrático de Direito” (MARQUES, 2024, p. 453). Dentro desse quadro, a Lei do Superendividamento institui princípios fundamentais para assegurar que a concessão de crédito ocorra de forma responsável, promovendo, entre outros avanços, a obrigação de informação prévia adequada, a vedação a práticas comerciais abusivas que prejudiquem a reflexão do consumidor e a valorização da preservação do mínimo existencial, garantindo, assim, um equilíbrio indispensável entre a atividade econômica das instituições financeiras e a proteção dos direitos dos consumidores.

Em suma, a responsabilidade civil das instituições financeiras na concessão de crédito emerge como instrumento imprescindível para assegurar a efetividade do princípio da função social do crédito, da boa-fé objetiva e da dignidade do consumidor, impondo limites concretos à atuação dessas instituições e estimulando a adoção de práticas comerciais pautadas na transparência, na diligência e na ética. É exatamente nesse ponto que se encontra o cerne da responsabilidade civil moderna no âmbito do direito do consumidor: não apenas a reparação dos danos já causados, mas a prevenção e o estímulo a um mercado financeiro mais justo, equilibrado e sustentável.

5. A Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/2021)

5.1 Contexto e importância da Lei nº 14.181/2021

A tendência na doutrina e jurisprudência brasileiras tem sido, no entanto, gradualmente e decisivamente, consolidar a percepção de que, ao conceder crédito, as instituições financeiras não atuam apenas em uma mera transação de mercado que é apenas impactada pela lógica do lucro e da liberdade contratual. Pela própria natureza e vulnerabilidade estrutural dos consumidores, essa atividade exige a rígida observância de certas obrigações legais, derivadas da função social do crédito, dos princípios da boa-fé objetiva e da proteção do mínimo existencial, não apenas como bases indispensavelmente inalienáveis do direito do consumo, como também da ordem constitucional.

A teoria da responsabilidade civil aqui aplicada assume perfil próprio, sobretudo em razão do dever especial de cuidado a que estão vinculadas as instituições financeiras. Este dever é um que obriga as instituições, não somente a cumprir formalmente suas obrigações contratuais, mas também a fazer observações conscientes e ativas sobre os riscos e efeitos que a concessão do empréstimo teria sobre o consumidor, muitas vezes considerando que este se encontra em situação financeira precária propensa ao superendividamento. Como muito bem diz Cláudia Lima Marques, “o fornecedor de crédito, por se encontrar no polo forte e profissional da relação de consumo, deve comportar-se de forma leal e consciente, zelando para que a oferta de crédito não se torne instrumento de opressão econômica” (MARQUES, 2024, p. 378).

A responsabilidade civil das entidades financeiras, neste contexto, não está sujeita à exigência de prova de dolo ou culpa subjetiva do agente. Com relação aos defeitos nos serviços prestados, a responsabilidade objetiva é caracterizada à luz do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que exige a demonstração de um defeito, o dano e a relação de causalidade entre eles. No contexto da concessão de crédito, o “defeito” é a falta

de atenção – seja por ato ou omissão. Devemos enfatizar que o crédito, embora seja uma necessidade legal e social para a promoção do crescimento econômico, torna-se ilegal quando utilizado de maneira irresponsável ou negligente, ou de forma predatória, como maneiras de violar os direitos do consumidor e a função social da relação contratual.

Entre as condutas que expressam tal ilicitude, comumente identificadas na jurisprudência e na doutrina, temos as seguintes hipóteses:

- (i) a oferta de crédito sem uma análise prévia e adequada da real capacidade financeira do consumidor, negligenciando critérios técnicos e objetivos;
- (ii) a concessão de créditos sucessivos e repetidos em favor de consumidores já sujeitos ao superendividamento, infringindo manifestamente o dever de cuidado;
- (iii) o fornecimento de informações obscuras, imprecisas ou insuficientemente ostensivas sobre os encargos totais da operação de crédito, bem como a garantia dos riscos e repercussões do eventual inadimplemento, incluindo efeitos no nome, no score de crédito e outras restrições.

A relação de causalidade entre a prática do banco e o assédio ou dano moral sofrido pelo cliente (e que pode levar ao superendividamento e até ao prejuízo moral que conduz à exclusão social), deve ser analisada com cuidado e no contexto de cada caso, para determinar essa responsabilidade da forma mais precisa e justa possível. Essa avaliação deve levar em consideração a vulnerabilidade do consumidor e a conduta do fornecedor, e não pode se limitar a decisões puramente formais ou que estejam longe de capturar a complexidade das relações envolvidas na atual esfera do consumo.

Na mesma linha de raciocínio, Fábio Ulhoa Coelho destaca que “a função social do contrato impõe aos agentes econômicos e financeiros a obrigação de não exacerbar as vulnerabilidades dos clientes, sob pena de serem responsáveis pelas perdas que ocorram

como consequência de uma conduta negligente ou desleal” (COELHO, 2023, p. 412). Essa percepção reconduz o pedestal do dever de cuidado como uma ferramenta crucial do envolvimento civil, enfatizando o estranhamento entre sua violação e os valores constitucionais e consumeristas que servem de fundamento ao sistema jurídico brasileiro.

Nesse contexto, a aprovação da Lei n.º 14.181/2021 – a chamada Lei do Superendividamento – se destaca como um importante marco na proteção do consumidor no mercado de crédito. Atendendo a uma reivindicação histórica da sociedade civil e da doutrina que recomendam há anos a existência de dispositivos normativos capazes de regular e evitar o fenômeno do superendividamento, a legislação inovou, incorporando ao CDC um conjunto de normas que valorizaram a prevenção, a transparência e a responsabilidade nas ofertas de crédito.

Cláudia Lima Marques enfatiza que “o superendividamento não deve ser considerado simplesmente como um problema econômico ou financeiro, mas como uma patologia social e jurídica que coloca em risco a cidadania do consumidor e abala as bases do Estado de Direito Democrático” (MARQUES, 2024, p. 453). Nesse contexto, a Lei do Superendividamento consolida princípios básicos no sentido de que a concessão de crédito deve ser responsável, apresentando neste compacto a obrigação de informação prévia adequada, a proibição de práticas comerciais abusivas que minam a reflexão do consumidor e a consideração na preservação do mínimo existencial, tudo isso levando a garantir um equilíbrio essencial de obrigações entre as atividades econômicas das entidades financeiras e a proteção dos direitos dos consumidores.

Em suma, a responsabilidade civil das instituições financeiras na concessão de crédito se caracteriza como uma ferramenta importante para promover a realização dos princípios da função social do crédito, da boa-fé objetiva, da dignidade do consumidor, da imposição de limites concretos à prática dessas instituições e da promoção de práticas empresariais baseadas na transparência, diligência e boa-fé. É exatamente disso que se trata o cerne da responsabilidade civil contemporânea no âmbito do direito do consumidor: não apenas

reparar os danos já materializados, mas evitar e promover mercados financeiros mais justos, equilibrados e sustentáveis.

5.2 Principais inovações legislativas

A Lei nº 14.181/2021 trouxe mudanças substanciais ao CDC, harmonizando e aprimorando o arcabouço regulatório do superendividamento. Essa legislação não se limita apenas à eliminação de práticas abusivas — ela está baseada em uma perspectiva preventiva e restaurativa e busca criar um mercado que contribua para a responsabilidade e sustentabilidade financeira, trazendo equilíbrio para as relações de consumo.

A filosofia de empréstimo responsável permeia toda a nova regulamentação. Os concedentes de crédito são elogiáveis por se tornarem cuidadores antiusura, com a responsabilidade de oferecer e conceder crédito de maneira consciente, ética e em conformidade com o perfil econômico do consumidor. Nesse sentido, o §1 do Artigo 54-B do Código de Defesa do Consumidor estabelece claramente como um dever o esforço para que, através de um adequado planejamento, o consumidor possa ser informado de todos os aspectos da operação de crédito, incluindo o custo total efetivo, taxas de juros e encargos adicionais, as condições de pagamento e, acima de tudo, as consequências decorrentes da inadimplência. Essa transparência é vital para permitir o equilíbrio entre as partes do acordo e limita a assimetria de informação que tem sido a causa de superendividamento no passado.

Embora a lei não explicita isso, a doutrina e a jurisprudência há muito tempo desenvolveram o princípio de que o crédito responsável implica uma inspeção prévia prudente da situação econômica do consumidor. Esse dever, baseado na boa-fé objetiva e na função social do crédito, impõe ao fornecedor a obrigação de evitar que o crédito seja concedido de forma negligente ou temerária. Flávio Tartuce enfatiza que o fornecedor não pode desconsiderar a condição financeira do consumidor, sob pena de infringir o princípio básico da boa-fé e permitir que o crédito e o financiamento sejam explorados como meio de se aproveitar da

fragilidade econômica do cliente. Tal conduta é uma prática comercial desleal e a base para a responsabilidade absoluta sob o Artigo 14 do CDC.

Outra inovação importante da Lei é a proibição das práticas comerciais abusivas, conforme o disposto no Artigo 54-C do Código de Defesa do Consumidor. Essa proibição tem como alvo direto as táticas de marketing agressivo que têm sido amplamente utilizadas, particularmente nos espaços digitais, e afeta mais fortemente populações mais vulneráveis, como os idosos e residentes de baixa renda. Isso garante o direito à informação e a liberdade de escolha ao proibir práticas desleais como intrusões persistentes e repetidas, produtos de crédito não solicitados, não divulgação de informações relevantes e exploração de vulnerabilidades emocionais dos consumidores.

Além disso, a Lei nº 14.181/2021 criou instrumentos para que o acordo de renegociação emergisse do CDC, nos Artigos 104-A a 104-C. O legislador está ciente de que o superendividamento não deve se limitar apenas à repressão pós-dano, mas considerar mecanismos que favoreçam o reequilíbrio contratual e permitam que as dívidas sejam renegociadas com a participação ativa do consumidor e de diversos credores, respeitando o princípio fundamental do mínimo indispensável. Fábio Ulhoa Coelho destaca que a mediação e a conciliação são ferramentas inevitáveis do crédito humanizado, baseadas no respeito à dignidade humana, e buscam soluções práticas e justas entre todos os participantes. O fato é que a homologação judicial desses acordos introduz segurança jurídica e legitimidade ao processo e reforça o sistema de proteção dos consumidores.

5.3. Relação com a responsabilidade civil das instituições financeiras

A Lei do Superendividamento proclama claramente a responsabilidade civil das instituições financeiras — em outras palavras, amplia o papel das obrigações que as instituições financeiras devem cumprir, pois não resultam apenas do contrato, mas em virtude da boa-fé objetiva e do fim social do crédito.

Nesse contexto, a função social do crédito cria uma obrigação legal de cuidado para garantir que as práticas de crédito não provoquem a exclusão social e econômica dos consumidores, como destaca corretamente Claudia Lima Marques. Esse ônus torna-se ainda mais importante em um sistema onde o superendividamento é um fenômeno em escalada, visto que o descumprimento desse dever, seja uma oferta de crédito imprudentemente preparada, o não fornecimento de informações necessárias, o não exame da situação financeira do consumidor, também constitui comportamento ilícito por si só, sujeito à responsabilidade objetiva.

Além disso, a violação das regras da Lei nº 14.181/2021 pode ser considerada uma prática abusiva, conforme o Artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, que reforça ainda mais a base para a responsabilização das instituições financeiras. Portanto, a responsabilidade civil dessas instituições excede a mera relação contratual, constituindo uma obrigação que decorre da função social do crédito e da proteção do consumidor vulnerável, e da obrigação de reparar integralmente o dano.

5.4. Jurisprudência e Tendências

A jurisprudência brasileira está começando a absorver as diretrizes contidas na Lei nº 14.181/2021, uma vez que ainda é uma lei recente. A concessão de crédito e o crédito concedido de forma inadequada têm sido amplamente aceitos pelos tribunais como responsabilidade do dever de cuidado.

Além disso, cada vez mais os tribunais têm condenado os danos morais causados por práticas de crédito inadequadas, onde há, além disso, o reconhecimento do direito a um recurso legal contra os contratos abusivos incriminados pelo compromisso das necessidades existenciais básicas do consumidor.

Um precedente paradigmático a esse respeito é o Recurso Especial nº 1.639.320/SP, julgado pelo Superior Tribunal de Justiça, que reiterou a possibilidade de revisar um contrato em

tais circunstâncias quando há comprometimento das necessidades existenciais básicas do consumidor como motivo para o reequilíbrio das obrigações. Essa decisão foi inovadora ao antecipar fundamentos posteriormente estabelecidos expressamente na lei do Superendividamento, confirmando a relevância da interpretação judicial segundo os novos paradigmas estabelecidos pelo direito do consumidor.

5.5. Problemas e Direções para o Futuro

Embora a Lei nº 14.181/2021 tenha promovido importantes avanços, o alcance da nova legislação depende de diversos fatores que não se limitam à determinação normativa. Assim, é necessária uma mudança na cultura do mercado de crédito, olhando para práticas verdadeiramente responsáveis em linha com o paradigma do crédito sustentável.

A transformação também passa pelo treinamento técnico daqueles que administram a justiça para que apliquem as regras de direito com sensibilidade, rigor técnico e atenção aos valores do direito do consumidor.

Além disso, reforçar a capacidade dos órgãos de proteção ao consumidor e do Ministério Público – para monitoramento e repressão de práticas abusivas – é vital para a adequada guerra contra abusos e proteção dos consumidores superendividados. Ao mesmo tempo, é importante criar soluções técnicas adequadas para a avaliação da capacidade financeira dos consumidores, de forma que esse exame seja sensível à privacidade e mantenha a dignidade humana intacta ao deixar de fora a auto-revelação e o estigma social.

Como adverte Claudia Lima Marques, a Lei nº 14.181/2021 é uma ferramenta robusta, mas sua força precisará ser atenuada pela adesão efetiva dos operadores do direito e agentes econômicos ao novo mundo do crédito responsável. A lei não apenas protege o consumidor, mas está ganhando cada vez mais atenção na proteção da sustentabilidade do próprio sistema de crédito, uma vez que um sistema que incentiva empréstimos irresponsáveis também compromete sua própria estabilidade, como já demonstraram mais do que

suficientes crises globais.

Consequentemente, a devida observância dos deveres estabelecidos na Lei e a responsabilidade civil das organizações financeiras representam não apenas obrigações legais, mas também, em termos éticos e econômicos, elementos necessários na construção de um mercado financeiro justo, transparente e sustentável.

6. Considerações finais

A análise delineada por este artigo teve como objetivo mostrar que a responsabilidade civil das instituições financeiras no contexto da concessão de crédito deve ser aplicada hoje em termos normativamente e socialmente renovados. O endividamento não é mais apenas uma questão econômica – ou mesmo individual –, mas tornou-se uma questão jurídica e social, questionando integralmente princípios básicos como a dignidade humana, o direito a um mínimo de requisitos existenciais e até o próprio papel social do crédito.

Nas últimas décadas, a retórica da liberdade de contrato e da autonomia da vontade serviu para legitimar práticas de mercado quando, na verdade, essas práticas dependiam da vulnerabilidade estrutural de grandes partes da sociedade. Como argumenta convincentemente Claudia Lima Marques (2024), a vulnerabilidade do consumidor não é apenas técnica ou informacional; é de natureza social, econômica e estrutural. Em tal situação, um modelo de crédito desregulamentado impulsionado por grandes ofertas, marketing agressivo e recusa em avaliar a capacidade de pagamento levará, obviamente, a uma arquitetura de exclusão financeira, ostracismo social e violação de direitos humanos.

Assim, a responsabilidade civil da indústria financeira não é um subproduto ou uma questão secundária desta discussão. Pelo contrário, é um elemento importante para reconstruir um mercado de crédito ético e sustentável. A evolução jurisprudencial nesse sentido, particularmente do Superior Tribunal de Justiça, como pode ser observado neste estudo, tem produzido uma tendência que tem tornado cada vez mais claro que o dever de cuidado na

concessão de crédito não é um ato legítimo no que se refere ao comportamento que é obrigado, uma obrigação legal conectada à função social do contrato e normalmente dotada de boa-fé objetiva.

Nesse sentido, a instituição da Lei nº 14.181/2021 representou um progresso paradigmático. O sistema brasileiro, pela primeira vez, atribuiu, por costume, ao devedor, pré-definido por lei, instâncias de prevenção, informação, transparência e conciliação no tratamento do fenômeno do superendividamento, em detrimento de uma lógica puramente punitiva ou repressiva em favor de uma abordagem preventiva e restauradora. Como aponta Fábio Ulhoa Coelho (2023), ao se referir, isso é um sinal de que o direito contratual contemporâneo amadureceu, afirmando agora as genuínas assimetrias e vulnerabilidades presentes nas relações de consumo.

O que deve ser enfatizado, no entanto, é que a eficácia da Lei nº 14.181/2021 e a responsabilidade civil como ferramenta de regulação do mercado de crédito enfrentam uma profunda mudança cultural – tanto em relação à conduta das instituições financeiras quanto à compreensão dos tribunais e de agências de proteção ao consumidor. Por outro lado, tais entidades bancárias terão que renunciar à mentalidade de lucro a qualquer custo e adotar práticas responsáveis que possam ser conciliadas com os direitos básicos dos consumidores. Como adverte Flávio Tartuce (2024), o crédito concedido sem a prévia avaliação da capacidade de pagar ou por meio de marketing histórico não é apenas eticamente questionável, mas também ilegal, e implica responsabilidade civil objetiva.

Por outro lado, o Judiciário é um braço de extrema importância na concretização dos princípios que as novas leis incorporam. Dependerá apenas do exercício específico do Judiciário em dar efetividade aos deveres de informação, prevenção e cuidado, combatendo práticas abusivas e a real proteção do mínimo existencial. Jurisprudência recente do STJ indica que há uma melhoria razoável neste aspecto; no entanto, são observados desafios relevantes, em particular em relação à uniformidade de entendimento pelos tribunais

estaduais e ao treinamento especializado de profissionais que participam desses casos.

Além disso, a fundação de um mercado de crédito ético e sustentável exige uma resposta efetiva dos órgãos de proteção ao consumidor, do Ministério Público e da sociedade civil. Monitorar a oferta de crédito, supervisionar o cumprimento da Lei nº 14.181/2021 e disseminar informações claras e de fácil acesso aos consumidores são elementos fundamentais para o sucesso do novo paradigma.

Por fim, é importante notar que o combate ao superendividamento não se limita nem à responsabilidade civil nem ao âmbito regulatório dos mercados de crédito. É uma batalha em nível econômico, social e educacional. Políticas de educação pública e financeira, inclusão consciente de bancos responsáveis e promoção da cidadania econômica são fundamentais para minimizar a vulnerabilidade estrutural do consumidor e evitar uma repetição de superendividamento.

Na análise final, a civilidade legal que a instituição financeira contrata dívidas não é apenas um imperativo da lei, mas faz parte de uma visão mais justa e democrática do mercado. Um mercado de crédito que valorize a dignidade humana, promova a inclusão e assegure a sustentabilidade social não é apenas algo a ser desejado – é algo que é exigido por lei. Segundo Claudia Lima Marques (2024), “o crédito é um direito do consumidor, mas não qualquer crédito: um crédito responsável, compatível com sua condição econômica, com sua liberdade e com sua cidadania.” Dito isso, é de se esperar que o progresso legislativo, doutrinário e jurisprudencial aqui analisado ajude a construir as bases para uma regulação legal ainda melhor, a fim de encontrar um equilíbrio necessário e mais justo entre a liberdade contratual e a proteção dos sujeitos vulneráveis. A lei desempenha um papel necessário a este respeito, como ferramenta para servir como agente dessa mudança.

Referências bibliográficas:

COELHO, Fabio Ulhoa. Curso de direito comercial, Revista dos Tribunais, 2023;

MARQUES, Claudia Lima. Superendividamento do consumidor – aspectos materiais e processuais, Editora Foco, 2024;

SZTAJN, Rachel. Mercados e função social do contrato, in, Revista de Direito Empresarial, ano 3, novembro/dezembro 2015, Revista dos Tribunais.

TARTUCE, Flavio; ASSUMPÇÃO NEVES, Daniel Amorim. Manual de direito do consumidor – Direito material e processual, Editora Método, 2024.

[1] Mestrando em Direito Comercial pela PUC/SP, Especialista em Direito Empresarial e Processo Civil pela PUC/SP, Advogado.