

DEVERES E RESPONSABILIDADE NO TRATAMENTO E NA PROMOÇÃO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO

DUTIES AND RESPONSIBILITY IN THE TREATMENT AND PROMOTION OF THE OVER-INDEBTED CONSUMER

RESUMO: O presente artigo pretende verificar os novos deveres impostos aos fornecedores de crédito e as possibilidades da responsabilidade civil em adequação à Lei 14.181/21, que dispõe sobre o crédito responsável, prevenção e tratamento ao superendividamento e atualiza o Código de Defesa do Consumidor.

PALAVRAS-CHAVE: superendividamento – direitos básicos do consumidor – assédio de consumo – prevenção – vulnerabilidade.

ABSTRACT: *This article intends to verify the new duties imposed on credit providers and the possibilities of civil liability in compliance with Law 14.181/21, which provides for responsible credit, prevention and treatment of over-indebtedness and updates the Consumer Defense Code.*

KEYWORDS: *over-indebtedness – basic consumer rights – consumer harassment – prevention – vulnerability.*

SUMÁRIO: Introdução; 1. Atualização do CDC: tutelas *ex ante*; *ex post*; e *ex supra*; 2. Prevenção ao superendividamento e a inserção de princípios normativos: entre educação, meios e fim; 3. Novos direitos básicos, novos deveres e responsabilidade civil: indenização, prevenção e atenuação; 4. A identificação do dano de assédio de consumo; 5. A cláusula geral de indenização pelo descumprimento da prevenção ao superendividamento dos consumidores; Considerações finais; Referências.

¹ Professor da graduação e da pós-graduação da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Mestre e doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Membro do Ministério Público do Estado de Minas Gerais e presidente do Brasilcon. Lattes iD: <http://lattes.cnpq.br/7387882596830323>. E-mail: frodriguesmartins@me.com.

² Professora Permanente da Graduação e do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Doutora pela Universidade de Heidelberg (Alemanha). Mestre em Direito (L.L.M.) pela Universidade de Tübingen (Alemanha). Ex-presidente do Brasilcon. iD Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9823041159237981>. E-mail: cmarques.ufgrs@gmail.com.

* A data de submissão do presente artigo foi no dia 14/04/2022 e a aprovação ocorreu no dia 01/06/2022.

INTRODUÇÃO

Os deveres são como ‘tijolos’,³ que constroem um ‘edifício’: a obrigação. Essa primeira ‘obrigação’ (*Schuld*) é de cumprimento voluntário. Os deveres são imputados, por exemplo, a quem concede crédito, a quem intermedia compras a prazos, a quem faz marketing ou ofertas aos consumidores na sociedade brasileira, fazem nascer obrigações que devem ser cumpridas por todos. A lei, por exemplo o CDC atualizado pela Lei 14.181/2021, pode imputar deveres (legais) aos fornecedores de produtos e serviços, que serão fontes destas obrigações, sejam pré-contratuais, contratuais, pós-ou extracontratuais. Atente-se que este ‘edifício obrigacional’ projeta sempre uma ‘sombra’ (*Haftung*), uma consequência: a segunda obrigação, aquela de cumprimento impositivo, coativo, por império do Direito e que pode ser exigida na Justiça. No sentido romano, ‘*obligare*’ é criar um vínculo,⁴ é chamar para ‘*responder*’,⁵ mas em Roma não se fazia diferença entre *Schuld* e *Haftung* (eram usados como sinônimo: *debitum*, *obligare*, *nectare*, *solvere*), mesmo destacando que a violação da obrigação levava à responsabilidade.⁶ Realmente *responder/responsabilidade* é a consequência daquele que viola sua *obrigação* primeira ou viola quaisquer dos deveres a ele imputado!

Aqui queremos nos concentrar nos novos deveres imputados pela Lei 14.181/2021, que entrou em vigor no dia 2 de julho de 2021 para atualizar o Código de Defesa do Consumidor-CDC. Lei que teve uma entrada em vigor sem *vacatio legis*, imediata (Art. 5º), inclusive também no que diz respeito aos “efeitos produzidos após a entrada em vigor” dos contratos de crédito assinados antes de 2 de julho de 2021 (Art. 3º da Lei 14.181/2021). Em outras palavras, as modificações trazidas pela Lei 14.181, de 1º de julho de 2021 nos direitos dos consumidores e nos deveres dos fornecedores aplicam-se imediatamente aos efeitos atuais (como cobrança de dívidas, retiradas de

³ Esta figura de linguagem é originalmente de Karl Larenz, renomado autor alemão, que não será citado no corpo do texto, em respeito ao movimento alemão atual de diminuir a circulação de nomes de juristas com passado nazista. Veja LARENZ, Karl. *Allgemeiner Teil des deutschen Bürgerlichen Rechts*. Munique: Beck, 1977, p. 23 e 24. Veja sobre a obrigação, LARENZ, Karl, WOLF, Manfred. *Allgemeiner Teil des deutschen Bürgerlichen Rechts*. 9. ed. Munique: Beck, 2004, § 13, p. 225 e seguintes, livro que não traz mais a figura de linguagem aqui citada.

⁴ JUSTINIANO, Flavius P. S. *Institutas do Imperador Justiniano* (trad. Edison BINI), EDIPRO, 2001, p. 154: “A obrigação é um vínculo de direito, constituído com base no nosso Direito Civil,...” ou HONSELL, Heinrich. *Römisches Recht*, 5. Ed, Berlin: Springer, 2002, p. 81: “I, 3, 13 pr.; obligatio est iuris vinculum... secundum nostrae civitatis iura.”

⁵ Assim LIEBS, Detlef. *Römisches Recht*, 6. Ed, Göttingen: UTB, 2004, p.229: “...‘obligare i.S.v. ‘half-tabere machen’ ist das Kunstprodukt.”

⁶ HONSELL, Heinrich. *Römisches Recht*, 5. Ed, Berlin: Springer, 2002, p. 81: “Einen Unterschied zwischen Schuld und Haftung haben die Römer nicht gemacht. Die Nichterfüllung der Schuld führte zur Haftung.”

consignados e débitos em conta) dos contratos anteriores,⁷ mas também devem reger imperativamente (Art. 1º do CDC) toda a oferta de crédito (e de venda a prazo) desde aquela data na sociedade brasileira.

A entrada em vigor da Lei 14.181/21, que dispõe sobre a prevenção e tratamento ao superendividamento, teve por escopo não apenas inserir no mundo jurídico o instituto do crédito responsável (Art. 6º, XI do CDC), bem como a prevenção e tratamento ao superendividamento (Art. 4º, X c/c Art. 6º, XI do CDC), mas essencialmente atualizar o Código de Defesa do Consumidor para evitar a exclusão social (Art. 4º, X do CDC), com medidas extrajudiciais e judiciais de conciliação, revisão e repactuação de dívidas (Art. 5º, VI e Art. 6º, XI do CDC), que preservem o mínimo existencial (Art. 6º, XIII do CDC).⁸

A legislação que altera o CDC seguiu, na base, as mesmas diretrizes de trinta anos atrás. Fixou princípios normativos (e estratégicos) até então pouco difundidos no sistema jurídico, como o do combate à exclusão social. Tratou de consolidar novos direitos básicos (direitos prevalentes), de ordem pública e interesse social. Ocupou-se em cuidar da prevenção ao superendividamento, reforçando as informações obrigatórias do Art. 52 (agora com os artigos 54-B e 54-D), a lista de práticas abusivas do Art. 39 (agora adaptada ao crédito e as vendas a prazo, com os Artigos 54-C e 54-G), a conexidade dos contratos (Art. 54-F) e as sanções por descumprimento dos deveres de conduta de boa-fé (Parágrafo único do Art. 54-D). Foi além em apresentar tratamento (remédio) para consumidores em situação jurídica de superendividamento (artigos 10-A, 104-B e 104-C).

As adequações trazidas pela Lei 14.181/2021 são valorativas,⁹ dogmáticas e dispositivas, incrementando a defesa e proteção ao consumidor nas inquietantes e

⁷ O Artigo terceiro da Lei não foi considerado pelo e. Superior Tribunal de Justiça no recente caso da autorização para débitos em conta, que não garantam o mínimo existencial dos consumidores. No mínimo deveria ser reaberto o prazo para os consumidores se liberarem dos débitos em conta que afetam o mínimo existencial, sem as penas normalmente impostas de vencimento antecipado das dívidas, o que impede que consumidores superendividados retirem ou rescindam os seus débitos em conta, referentes a contas a prazo. Destaque-se assim a norma: “Art. 3º A validade dos negócios e dos demais atos jurídicos de crédito em curso constituídos antes da entrada em vigor desta Lei obedece ao disposto em lei anterior, mas os efeitos produzidos após a entrada em vigor desta Lei subordinam-se aos seus preceitos.” Acessível in [L14181 \(planalto.gov.br\)](http://L14181.planalto.gov.br).

⁸ Veja-se MARQUES, Claudia Lima, Cap. 4, in BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, p. 179 e seg.

⁹ Veja-se no sentido da introdução

sofisticadas relações jurídicas. Melhor seria continuar a atualização do CDC, com aprovação do PL 3514,2015 sobre mundo digital, pois no domínio da comercialização e da contratualização, a mudança nas modalidades das relações intersubjetivas financeiras, especialmente no acesso ao crédito (consignado, pessoal, crédito em conta etc.), às formas de pagamentos (PIX, cartões de crédito digitais, por aproximação, código de barras em aplicativos etc.) e também de investimentos (*criptomoedas*, *crowdfunding* etc.) é exigente de intervenção do Estado pelos deveres de proteção, especialmente pela via legislativa.¹⁰

Não só isso: as ofertas e publicidades de serviços e produtos pelo mercado de consumo tiveram sobressalto indescritível. A utilização de *bots* em ligações diárias e reiteradas; a vigilância desencadeada pelos *cookies*; os níveis acendrados de uso de inteligência artificial e algoritmos incutindo e verificando desejos, gostos e interesses dos consumidores; e, igualmente a constituição da figura do *digital influencer* (fornecedor equiparado) trouxeram significativa necessidade de revisitar a promoção (*suficiente e adequada*) dos vulneráveis.¹¹

Pois bem, nesta perspectiva o crédito é ponto elementar (estrutural e funcional) do mercado. No iter da humanidade, a passagem do escambo (*es + câmbio*) para a moeda (*pecus*) não perdeu em perspectiva o crédito (*crença*) como instrumento ontológico e teleológico das necessárias evoluções econômicas globais.¹² Contudo, o crédito deixou de ser, há bastante tempo, instituto jurídico-econômico destinado tão somente aos que produzem e atuam profissionalmente no mercado.¹³ O equivale dizer

¹⁰ MARTINS, Fernando Rodrigues; MARQUES, Claudia Lima. <https://www.conjur.com.br/2022-fev-23/garantias-consumo-sociedade-digital-credito-responsabilidade-civil> com acesso em 18-03-2022.

¹¹ Veja o nosso: MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. Da idade média à idade média: a publicidade persuasiva digital na virada linguística do direito. In: PASQUALOTTO, Adalberto (Org.). Publicidade e proteção da infância. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. v. 2', p. 90. Destacamos a publicidade por afeição, aquela: "*mais específica que a publicidade invisível, está diretamente ligada aos usuários de grande impacto nas mídias sociais em âmbito regional (pessoas de amplo conhecimento público, celebridades, autoridades etc.) circunvizinhos dos consumidores e que influenciam os seguidores para a aquisição de determinado produto ou contratação de serviços. O aumento da familiaridade, a proximidade e a atração que influencer exerce aumenta significativamente a eficácia de vendas. A figura do digital influencer ganha espaço interessante porque o fornecedor acaba utilizando os préstimos de consumidor para persuadir o público alvo, sem ser o autor direto da mídia. Aqui se vê novamente eventual descumprimento aos deveres que imantam a publicidade consoante os princípios da identificação, veracidade e vinculação (CDC, artigos 30, 35 e 36 e parágrafo único)*".

¹² Através do crédito, os setores de fábricas, produções, transportes, agronegócios, indústrias, bancos, desenvolvem diariamente as atividades negociais conforme as exigências de demanda e oferta. Veja MIRAGEM, Bruno. Mercado, fíducia e banca: uma introdução ao exame do risco bancário e da regulação prudencial do sistema financeiro na perspectiva do crédito. Revista de Direito do Consumidor 77, p. 185 e seg.

¹³ PERERA, Luiz Carlos Jacob. Crédito: história, fundamentos e modelos de análise. São Paulo: Editora Mackenzie, Saint Paul Editora, 2013.

que se tornou *elemento básico* na composição econômica dos *núcleos familiares* propiciando acesso a produtos essenciais (habitação, moradia, alimentos, vestuário, utensílios domésticos etc.) e serviços indispensáveis (água potável, energia, ensino, transporte, *internet*, telecomunicações etc.). Por isso, o crédito impactou o mundo, conquistado o meio comercial '*não tardou invadir a esfera da vida privada*'.¹⁴

Evidentemente se o crédito proporciona o desenvolvimento do mercado e, respectivamente, promove os '*players*', podendo garantir efeitos positivos e preponderantes para a riqueza nacional, *de outro lado*, tem ampla capacidade de – a partir do uso abusivo, de práticas irresponsáveis e de condutas nocivas e vedadas – projetar vastos efeitos negativos, contribuindo significativamente para o superendividamento de grande parte da população e também inflação econômica.¹⁵ Em outras palavras: a pobreza nacional.

Essas externalidades ruinosas relacionam-se com a função social dos contratos¹⁶ e junto a ela a *função social do crédito*.¹⁷ O sistema jurídico admite os efeitos benéficos dos contratos e do crédito, mas não efeitos maléficos ou perversos, capazes

¹⁴ FRADE, Catarina; MAGALHÃES, Sara. Sobreendividamento, a outra face do crédito. In: Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito. Coord. Claudia Lima Marques e Rosângela Lunardelli Cavallazzi. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 24. Asseveram: "*O crédito passou a ser uma constante no primeiro ciclo de vida das famílias, quando estas procedem à aquisição de equipamento indispensável à sua autonomia familiar e econômica (casa, automóvel, electrodomésticos, mobiliário, computador). A aquisição de bens através do recurso ao crédito é o resultado de uma expansão e densificação das necessidades e das práticas de consumo. O crédito está hoje fortemente associado a esses novos padrões de consumo, acompanhando de perto as suas tendências e oscilações*".

¹⁵ Veja relatório sobre endividamento de risco do BANCO CENTRAL, acessível in https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf (30.03.2022).

¹⁶ CONGLIOLO, Pietro. *Philosophia do direito privado*. Tradução de Eduardo Espinola. Bahia: Empresa Ed., 1898. p. 268. A doutrina, ainda que oitocentista, já alertava: "*Os limites a contractar que o Estado estabelece derivam das necessidades sociais de refrear o uso absoluto que o indivíduo pode fazer de sua pessoa e de seus bens: a civilização pode ser considerada como uma luta contínua e uma série crescente de accordos entre duas forças opostas: o indivíduo e a comunidade. Pode-se repetir aqui o que se disse dos limites a propriedade privada; isto é que estes limites não derivam do direito mas de razões de outro gênero, como interdicção a promessa de factos physicamente impossíveis, a regra economica e social que não pode obrigar uma pessoa perpetuamente ou a norma moral publica que acções ilícitas não podem ser estipuladas*".

¹⁷ ANDRIGHI, Fátima Nancy. Novas perspectivas do direito do consumidor. Palestra proferida no IX Congresso do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo. v. III. n. 12. Brasília: Bonijuris. dez. 2013. p. 14. Anuncia: "*Atualmente, constata-se no Brasil o desvirtuamento completo da função social do crédito. A lucratividade das instituições financeiras alcança patamares elevadíssimos. Mesmo após a intervenção estatal verificada no último ano, os juros continuam em percentuais exagerados para os padrões internacionais, tendo sido verificada, ainda, a elevação das taxas bancárias para fazer frente a essa queda do custo financeiro*".

de contrapor à *solidariedade*¹⁸ adotada na legalidade constitucional, causando lesões e prejuízos às pessoas naturais, na condição humana de vulneráveis e hipervulneráveis.¹⁹

Segundo pesquisa do SERASA, de janeiro de 2022, o número de inadimplentes no país voltou a crescer e alcança 64,82 milhões de brasileiros, se aproximando ao pico da pandemia, em abril de 2021. O valor médio das dívidas chega a R\$ 4.022,52 em janeiro – maior desde o início da pandemia. O valor total das dívidas também aumenta e alcança R\$ 260,7 bilhões, montante 2 bilhões de reais a mais do que abril de 2020! Em alguns estados do norte e nordeste a representatividade de inadimplentes na população adulta já é de 52,30%, sendo que, no Distrito Federal, a capital do país, já temos 48,04% de sua população adulta em situação de inadimplência.²⁰ Mas a inadimplência é só o grau mais grave do superendividamento, em que o ponto central é a impossibilidade global do consumidor fazer frente ao total de suas dívidas (exigíveis e não prescritas) e vencidas, sem prejudicar o mínimo (constitucional e) existencial (definido pelo Art. 54-A, §1º do CDC).

Assim, apesar do percentual de inadimplência cair (em virtude do débito em conta e do consignado, em que não há possibilidade de não pagar), a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência dos Consumidores Gaúchos (PEIC-RS), de fevereiro de 2022, realizada pela Federação do Comércio de Bens e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul (Fecomércio), registrou 94,3% de famílias endividadadas. Trata-se de recorde da série histórica, desde 2010, pois o resultado supera a máxima registrada em janeiro (91,9%) e é 27% maior do que o registrado há um ano antes, em fevereiro de 2021.²¹

¹⁸ FACHIN, Luiz Edson. Contratos e responsabilidade civil: duas funcionalizações e seus traços. Doutrinas essenciais obrigações e contratos. v. 2. São Paulo: Revista dos tribunais, 2011, p. 291/304. Remarque-se: “A função social do contrato é contemplada expressamente pelo art. 421 do CC/2002: “Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”. Não foi, todavia, o Código Civil de 2002 que instituiu a função social do contrato, que já estava presente no ordenamento jurídico, assentada no princípio da solidariedade, bem como na funcionalização da ordem econômica, operada pelo art. 170 da CF/1988”.

¹⁹ Veja sobre hipervulnerabilidade, expressão do Min. Antônio Herman Benjamin, a bela decisão: “18. Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas sobretudo os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a “pasteurização” das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna.” (REsp 586.316/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 17/04/2007, DJe 19/03/2009).

²⁰ Dados de Janeiro de 2022, acessíveis em <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>

²¹ CAMPOS, Jonas. BECK, Matheus. Pesquisa da Fecomércio aponta que 94,3% de consumidores estavam endividadados em fevereiro no RS in G1, acessível em [Pesquisa da Fecomércio aponta que 94,3% de consumidores estavam endividadados em fevereiro no RS | Rio Grande do Sul | G1 \(globo.com\)](https://g1.globo.com/rio-grande-do-sul/pequenas-e-medias-empresas/noticia/pesquisa-da-fecomercio-aponta-que-94-3-de-consumidores-estavam-endividadados-em-fevereiro-no-rs-1.7030322). (30.03.2022).

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência de Consumidor (PEIC), divulgada em agosto de 2021, demonstrava que o percentual de famílias endividadas no Brasil atingiu 72,9%, sendo certo que 25,6% dos brasileiros não conseguiram quitar as dívidas no prazo.²² Essa mesma pesquisa assinalou os tipos de dívidas mais comuns, escalonando-as em ordem de afetação aos núcleos familiares na seguinte forma: cartão de crédito (80%); carnês (17%); financiamento de carro (11%); crédito pessoal (10%); financiamento imobiliário (9%); crédito consignado (6,8%); cheque especial (6,3%); outras dívidas (2,1%).

Não podemos nos tornar um país de superendividados, se temos uma lei que previne e que trata o superendividamento, sendo assim este artigo visa destacar os deveres e a imposição de responsabilidades por esta lei. Só se utilizada a Lei 14.181,2021 poderá prevenir este fenômeno social, econômico e jurídico, que vai mais além do individual e é coletivo, risco sistêmico para o país e deletério para a sociedade e o mercado, que é o superendividamento em massas dos consumidores!

1 ATUALIZAÇÃO DO CDC: TUTELAS *EX ANTE*; *EX POST*; E *EX SUPRA*

Cabe reiterar que o CDC, a despeito do marco trintenário de vigência e da imprescindível contribuição aos vulneráveis e ao sistema jurídico (em especial ao direito privado), necessitava de ajustamento temático, justamente na matéria do crédito ao consumidor e prevenção do superendividamento (agora atualizado pela Lei 14.181/21) e no que se refere à sociedade digital (como já dito o PL 3514/15 ainda está na Câmara para exame).

O processo de atualização do CDC, mesmo que tenha até agora mantido a metodologia do CDC e resguardados os dispositivos outrora consagrados na jurisprudência e dogmática nacional, se vale novamente dos *standards* da *boa-fé*. Com a advertência de se tratar da *boa-fé objetiva qualificada*, já que robustecida por desdobramentos estruturais e funcionais múltiplos e compartilhados: *‘lealdade –*

²²<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/cnc-percentual-de-familias-com-dividas-chega-729>. Acesso em 06-01-2022. O trecho da pesquisa destaca: “Vale notar que o crédito não é necessariamente um vilão à economia, ele potencializa o consumo das famílias, assim como suporta iniciativas empreendedoras, tão importantes para os informais, hoje em dia. Entretanto, tendo em conta o contexto do endividamento elevado, especialmente pelas compras no cartão de crédito, e com a crise sanitária ainda promovendo incertezas no desempenho econômico, são imperativos mais rigor e planejamento das famílias com as finanças”.

*equidade – competência - diligência’; ‘informação – esclarecimento’; ‘transparência – confirmação – conservação’; ‘know your customer’; ‘best execution rule’.*²³

Evidente que as causas subjacentes da readequação normativa do CDC derivam em grande parte das transformações constantes, imediatas e profundas provocadas pela sociedade de mercado, por sua vez, caracterizada em tempos contemporâneos por modelo em permanente construção: ininterrupto, disruptivo e amalgamado entre economia, tecnologia e inovação.

A *economia* voltada precipuamente ao crédito (nas funções de investimento, estímulo à comercialização e, mais recentemente, à subsistência e hiper dependência de núcleos familiares). A *tecnologia* desenvolvida por ferramentas e produtos eletrônicos (bens digitais, internet das coisas, inteligência artificial etc.) colocados à disposição do mercado e controladas por grandes empresas que predominam nesta ambiência seletiva. E a *inovação* fortemente caracterizada pela aceleração dos padrões globais (criação de novos mercados, facilitação dos meios de linguagem, intensa aproximação virtual entre as pessoas e introdução do metaverso: *web me, mundo programável, universo irreal, computação do impossível.*).²⁴ Daí dizê-la ‘*sociedade digital de mercado*’ ou ‘*sociedade digital de crédito*’.

Não sem sentido a aguda percepção de que a gestão do sistema econômico é realizada isoladamente pelo mercado, desencadeando inúmeras consequências para a organização comunitária e para o Estado (este, cada vez mais fraco em seu poder regulador e normativo). Em outras palavras: “*Em vez de a economia estar embutida nas relações sociais, são as relações sociais que estão embutidas no sistema econômico*”.²⁵

À vista disso, pode-se dizer que a *sociedade digital de mercado ou crédito* atua em diversos planos: *i – comunicacional*, conectando digitalmente pessoas e promovendo a expansão do ambiente de negócios (através do princípio da autonomia privada e do consentimento); *ii – institucional*, correlacionando interessados

²³ MARTINS, Fernando Rodrigues; MARQUES, Claudia Lima. <https://www.conjur.com.br/2022-fev-23/garantias-consumo-sociedade-digital-credito-responsabilidade-civil> com acesso em 18-03-2022.

²⁴ DUNKER, Christian. In: Prefácio. O sujeito na era digital: ensaios sobre psicanálise, pandemia e história. GOLBERG, Leonardo; AKIMOTO, Claudio. Org. São Paulo: Edições 70, 2021, p. 10.

²⁵ POLANYI, Karl. A grande transformação: as origens de nossa época. Tradução de Fanny Wrabel. 2. ed.- Rio de Janeiro: Campus, 2000, p. 77.

fragmentários funcionais com formação de vastas redes de fornecedores; iii – *procedimental*, utilizando institutos e recursos sobre os quais tem controle exclusivo (contratos, dados, crédito, técnica, ciência etc.); iv – *gerencial*, com incisivas verticalizações sobre espaços públicos e privados influenciando, monitorando ou coordenando as ‘tomadas de decisões’. O Estado e as pessoas, a todos os olhos, são reféns dessa sociedade.

Sob tais circunstâncias, a Lei 14.181/21, atualizando a promoção do consumidor, introduz princípios e regras jurídicas *de observação imperativa por parte dos fornecedores*, perfazendo três tipos de tutelas. A primeira, *ex ante*, preventiva e acautelatória, cujo escopo principal é evitar²⁶ o superendividamento do consumidor e indiretamente colaborar na direção da economia nacional. A segunda, *ex post*, restauradora e reconstituente, voltada à repactuação dos débitos do consumidor, tratando globalmente as dívidas para permitir o ‘direito ao recomeço’²⁷ sem se descurar do dever de adimplemento. A terceira, *ex supra*, potencializando a garantia e defesa do mínimo existencial, bem como os núcleos de diversos direitos fundamentais, na órbita da concretude infraconstitucional.²⁸

Ainda, teleologicamente, estabeleceu políticas de consumo que visam a manutenção e a reinclusão do consumidor no mercado financeiro (CDC, art. 6º, inciso X esclarece o objetivo de: “prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.) E, preambularmente, considerou o crédito responsável, a educação financeira, a prevenção e tratamento ao superendividamento, assim como a preservação do mínimo existencial como novos ‘direitos básicos’ (CDC, art. 6º, incisos XI e XII), ampliando os espaços de afirmação da esfera de atributos da pessoa natural consumidora. E definiu o superendividamento (Art. 54-A e §1º do Art. 104-A).²⁹

Na esfera da prevenção inaugurou a imposição de deveres aos fornecedores, os quais, inevitavelmente, quando não observados, levam à nulidade das práticas,

²⁶ MARTINS, Fernando Rodrigues. Comentários ao Código Civil: Direito privado contemporâneo. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 92.

²⁷ LIMA, Clarissa Costa de. O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

²⁸ BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Superendividamento do consumidor: mínimo existencial; casos concretos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 73.

²⁹ Veja crítica in MARQUES, Claudia Lima. Cap. 1, in BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, p. 27 e seg.

cláusulas e contratos (como tem ocorrido quanto aos agressivos contratos de cartão de crédito consignado a idosos com saque de toda a quantia do cartão e depósito direto em conta),³⁰ dão azo a sanções e também à responsabilidade civil, como na aqui tratada hipótese do novo ‘dano de assédio’ de consumo.

Em outras palavras, são dever de conduta de boa-fé, de informação, cuidado e cooperação com os consumidores. Daí que podemos listar os deveres impostos (ou mesmo esclarecidos, pois existentes desde 1990 como deveres gerais de conduta da boa-fé) pela Lei 14.181/2021 e agora incluídos no CDC, a saber:

Um novo e multifacetado *dever de prática de crédito responsável* (Art. 6,XI), que será consubstanciado através dos reforços do *dever de informação adequada e prévia* (art. 52, 54-B e 54-D) e na qualificação do dever de informar, seja em *dever de esclarecimento* (art. 54-D, I), seja em *dever de avaliação das condições de crédito daquele consumidor* (art. 54-D, II), seja em *dever de entrega do contrato e dever de informação do agente financiador* (Art. 54-D, III). Além de, na publicidade do crédito, criar um novo dever de informação mínima publicitária na oferta de crédito (Art. 54-B, §3º).

Novos deveres de cuidado, como o *dever de não impedir a contestação* (Art. 54-G, I), *dever de entrega de cópia da minuta e do contrato* (Art. 54-G, II), *dever de não impedir o bloqueio e a restituição de valores em caso de fraude* (Art. 54-III), *dever de não indicar que o crédito pode ser concedido sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor* (Art. 54-C, I).

Novos deveres de cooperação com os consumidores na prevenção para que não se tornem superendividados, como o *dever de manter a oferta por 48 horas* (Art. 54-B, III), *dever de resumir com clareza os aspectos mais importantes no contrato ou na fatura* (Art. 54-B, §1º), *dever de não ocultar os riscos e os ônus daquela contratação de crédito ou de venda a prazo* (art. 54-C, III), *dever de não assediar ou pressionar o consumidor* (Art. 54-C,IV), *dever especial de não assediar consumidores hipervulneráveis* (Art. 54-C, IV in fine) , *dever de não condicionar a iniciativa de renegociação ou atendimento das pretensões dos consumidores à renúncias ou desistência de ações judiciais e pagamentos*

³⁰ Veja Tribunal de Justiça do Estado de Goiás - Órgão Especial do TJGO confirma que cartão de crédito consignado ofende Código de Defesa do Consumidor. (30.03.2022).

de honorários (Art. 54-C, V), dever de permitir a comparação dos preços (Art. 6, XIII) e o *dever de preservação do mínimo existencial na concessão do crédito* (Art. 6, XII).

E, sobretudo, novos deveres de cooperação com os consumidores já superendividados para o tratamento de seu problema, como o *dever de negociação de boa-fé para a repactuação de dívidas* (Art. 6, XI combinado com Art. 104-A e 104-C), e *deveres de preservação do mínimo existencial*, seja na concessão do crédito, seja na repactuação das dívidas (Art. 6, XII combinado com Art. 104-B e seu processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes).

No campo da repactuação de dívidas, a Lei 14.181,2021 avançou em sistemas conciliatórios, com audiência global com os credores, carências e escalonamentos para pagamentos, sem perder de vista a perspectiva da educação financeira do superendividado.

2 A INSERÇÃO DE PRINCÍPIOS NORMATIVOS: ENTRE EDUCAÇÃO, MEIOS E FIM

A carga princiológica do CDC é talvez das mais profícuas e realizadoras do sistema jurídico em âmbito infraconstitucional. Os destaques aos princípios da boa-fé objetiva³¹ e da vulnerabilidade³², por exemplo, representam chamadas não apenas de reconstrução da cultura jurídica nacional, como também da consecução de precedentes judiciais e administrativos relevantes.

Pois bem. É de registro essencial que os princípios não desfrutem apenas da função interpretativa. Os princípios na realidade são multifuncionais atendendo diversas finalidades na esfera jurídica. Devem ser observados na elaboração, alcance e aplicação

³¹ AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A boa-fé na relação de consumo. In: Doutrinas essenciais de direito do consumidor. v. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 377-387. Assim já declarava sobre a boa-fé: *“Em primeiro lugar, devo dizer que a boa-fé aparece aqui como princípio orientador da interpretação e não como cláusula geral para a definição das regras de conduta. Expressa fundamental exigência que está à base da sociedade organizada, desempenhando função de sistematização das demais normas positivadas e direcionando sua aplicação. É um marco referencial para a interpretação e aplicação do Código, o que seria até de certo modo dispensável, pois não se concebe sociedade organizada com base na má-fé, não fosse a constante conveniência de acentuar a sua importância”*.

³² MENDES, Laura Schertel. A vulnerabilidade do consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. Revista de Direito do Consumidor. v. 102. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 19-43. Expressa em tema importante às diretrizes do presente artigo: *“A vulnerabilidade do consumidor nesse processo de coleta e tratamento de dados pessoais é tão patente que se cunhou a expressão ‘consumidor de vidro’ para denotar a sua extrema fragilidade e exposição no mercado de consumo, diante de inúmeras empresas que tomam decisões e influenciam as suas chances de vida, a partir das informações pessoais armazenadas em bancos de dados”*.

das leis (função normogenética); são essenciais na manutenção da unidade do ordenamento (função sistêmica); possibilitam a resolução de conflitos entre normas (função orientadora); são obrigatórios na conjugação das regras (função vinculante); suplementam as lacunas (função integrativa).³³

A Lei 14.181/21 introduziu no art. 4º do CDC quatro novos princípios: *educação financeira e ambiental* (inc. IX); *prevenção* ao superendividamento; *tratamento* ao superendividado; e *não exclusão social* do consumidor (inc. X).

O CDC desde 1990 já contemplava a ‘*educação*’ dos consumidores e fornecedores como princípio conducente ao conhecimento de ‘direitos e deveres’ para melhoria do mercado de consumo. Mesmo que haja presunção absoluta de que todos conhecem as leis (*pura forma de adesão ao positivismo nos termos do art. 3º da LINDB*), o esforço desenvolvido pelo ‘princípio da educação’ no âmbito do microsistema era (e é) justamente de dar concretude à ‘consciência’ de respeito aos direitos conquistados, com resultados significativos ao exercício da *cidadania*.

Neste ponto, o atendimento pessoal ou através de ouvidorias de consumidores queixosos ressignificou as atribuições dos órgãos públicos responsáveis pela tutela dos vulneráveis na medida em que tomando ciência de abusos ou ilicitudes individuais ou em massa, adotam os expedientes necessários para atuação, inclusive conjunta através do SNDC. Técnica importante de ‘devolução de conceitos’ entre cidadão e instituição.³⁴

Na órbita dos fornecedores a alegação desconhecimento quanto aos deveres logo tornou-se por completo esvaziada, isto porque não fosse a incidência da presunção já mencionada, em 2010 passou a vigor a lei 12.291 que dispõe sobre a obrigatoriedade de manutenção de exemplares do CDC nos estabelecimentos comerciais.

Portanto, o ‘princípio da educação’, mesmo não alcançando a efetividade integral para qual restou incurso no microsistema (mesmo porque os seguidos descumprimentos das leis consumeristas são claros exemplos disso), tem contribuição

³³ CANOTILHO, J. J. Gomes. Direito constitucional. 6. ed. Coimbra: Almedina, 1991, p. 173

³⁴ Sobre devolução de conceitos ver: MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. A contingente atualização do Código de Defesa do Consumidor: novas fontes, metodologia e devolução de conceitos. In: Revista de Direito do consumidor. v. 82. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012, p. 11-53.

importante no cenário jurídico nacional, com anotação de que o ideal seria sua extensão dos planos de ensino universitários para as escolas básicas.

Entretanto, a lei 14.181/21 positivou o '*princípio da educação financeira*' para, desta feita, alcançar especificamente as questões relativas às prestações de serviços creditícios, securitários e bancários, com vistas a evitar o superendividamento. Observe que o *princípio da educação financeira* poderia ser mais bem explorado na mencionada legislação considerando as notórias vulnerabilidades e hipervulnerabilidades de milhões de brasileiros que sequer associam ou assimilam conceitos jurídicos e econômicos (juros, taxas, revisão, repactuação, cláusula) ou são analfabetos (absolutos, funcionais, digitais).³⁵

O *princípio da educação financeira* atua sobre os três agentes envolvidos nesta relação: Estado, fornecedor do crédito e consumidor.

O Estado, através de políticas públicas elucidativas à população (especialmente a mais vulnerável), está atrelado ao *princípio da educação financeira*, inclusive na ambiência dos chamados Núcleos de Apoio aos Superendividados (NAS). Ligado ao *dever fundamental de proteção*, cumpre ao Estado verdadeiras campanhas para pulverização da cultura do crédito responsável como da cultura do adimplemento, em matéria atinente ao superendividamento.

Os fornecedores de crédito, nos termos do inciso II do art. 54-D, têm o dever de *esclarecer* ao consumidor sobre os custos incidentes do crédito e as consequências genéricas e específicas do inadimplemento. O *dever de esclarecimento* cabe ser exercido pelo fornecedor nos limites da linguagem do tomador do crédito de forma a servir como orientação (como visto uma das funções dos princípios). Ao tempo que esclarece, educa, torna transparente, exemplifica, adverte e contribui para evitar o superendividamento.

Outra vertente do *princípio da educação financeira* respeita ao próprio consumidor, que no plano geral de repactuação, estará condicionado a abster-se de

³⁵ Veja a crítica de MARQUES, Claudia Lima, Cap. 4, in BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: Thomson Reuters, 2021, p. 184: "Nesse ponto, o parlamento brasileiro foi tímido, não desenvolvendo instrumentos e guias para esta educação financeira [...] As iniciativas para melhorar a educação financeira já presentes no Brasil ganham reforço, mas é necessário destacar que só a educação financeira não é suficiente, é apenas paliativo, is o fenômeno do superendividamento dos consumidores ocorre também em economias desenvolvidas e sociedades com maior nível de educação financeira".

condutas que agravem a situação jurídica de superendividado, conforme preceitua o inciso IV, do § 4º do art. 104-A.

Por sua vez, a *educação ambiental* reforça os passos largos já obtidos pela recente disciplina fruto da coordenação entre meio ambiente e direito do consumidor: consumo sustentável. A preocupação se aloca não apenas com a geração atual, mas com as gerações futuras, mesmo porque é dever provê-las de meio ambiente hígido, útil e preservado. A atenção normativa já tem assento na legalidade constitucional pela simples associação do art. 5º, inciso XXXII e o disposto no art. 225, CF.

Contudo, é importante ter presente que no âmbito das relações internacionais estatais e não governamentais com destaque às Diretrizes da ONU para sustentabilidade em 1999 e 2015 e à Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento de 1992 a conjunção do consumo humano e gerações futuras é de fundamental importância no que respeita o resguardo dos ecossistemas, qualidade de vida, biodiversidade, ética intergeracional e, inclusive, combate à fome e erradicação da pobreza.³⁶ Note-se que os dois últimos temas (combate à fome e erradicação da pobreza) são estritamente relacionados com o superendividamento, o que qualifica a *educação ambiental* como elemento de vital (e não meramente retórico) no Brasil.

Em sequência, dois ‘princípios-meios’ se destacam na lei atualizadora: a prevenção e o tratamento (inciso X, do art. 4º).

A *prevenção*, enquanto princípio, se assenta em atuação institucional *ex ante*, configurando regime de seleção e decisão de normas qualificadas para evitar mal injusto, lesivo e danoso proibido pelo sistema jurídico, mediante técnica prospectiva de resultados. Destarte, identificado aquilo que é ruinoso, providências antecipatórias são

³⁶ VIEIRA, Luciane Klein; CIPRIANO, Ana Cândida Muniz. A proteção do consumidor e o desenvolvimento sustentável: as orientações das Nações Unidas para implementação das práticas de consumo sustentáveis. Revista de Direito Ambiental. v. 100. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020, p. 583-610. Discorrem: “Exemplo disso são os Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS), aprovados em agosto de 2015, por ocasião da Cúpula das Nações Unidas para o Desenvolvimento Sustentável. A sua confecção foi fruto de um processo iniciado em 2013, seguindo mandato emanado da Conferência Rio+20, segundo o qual os ODS devem orientar as políticas nacionais e as atividades de cooperação internacional. Conforme se observa, os ODS compõem uma Agenda global que contempla um plano de ação para as pessoas, para o Planeta e para a prosperidade. Buscam fortalecer a paz universal, reconhecendo, entre outros valores, que a erradicação da pobreza em todas as suas formas e dimensões, incluindo a pobreza extrema, é o maior desafio global e um requisito indispensável para o desenvolvimento sustentável, atrelado, portanto, à preservação do meio ambiente. A ideia dos ODS é que todos os Estados e todas as partes interessadas, atuando em parceria colaborativa, devam implementar essa Agenda. Nesse sentido, a ONU tem trabalhado para garantir o desenvolvimento sustentável, considerando as necessidades, em especial dos países em desenvolvimento e o combate à fome, numa perspectiva inclusiva”.

adotadas na gestão de riscos concretos, conhecidos e estimados, sem prejuízo de medidas de responsabilização e solidariedade.

A *prevenção ao superendividamento* tem por escopo impedir que as pessoas naturais, de boa-fé, vulneráveis no sentido legal, sofram atentado no mínimo existencial (conceito jurídico constitucional) e sejam excluídas socialmente, permanecendo abaixo da linha da pobreza e sem acesso aos direitos fundamentais sociais.

Mas a prevenção também na lei 14.181/21 tem outra finalidade: o exercício da tutela preventiva, inclusive com responsabilização civil, *mesmo sem danos*,³⁷ por simples exposição de consumidor ou da coletividade de consumidores a '*riscos intoleráveis*' vedados pela norma jurídica.

Em primeiro lugar, a prevenção já está assentada como direito básico do consumidor desde 1990 (CDC, art. 6º, inciso VI) e com a expansão do 'direito de danos', própria dos direitos fundamentais, não faz sentido a atuação da responsabilidade civil apenas com o dano consumado: há necessidade do dano ser impedido. *Em segundo lugar*, os artigos 54-C e 54-D estabelecem, respectivamente, vedações e requisitos para o crédito responsável, o que corresponde dizer que a não observância dos critérios ali estabelecidos demonstram forte viabilidade de dano futuro ao consumidor (critério de probabilidade) com grandes possibilidades de agravamento ao mínimo existencial (critério de gravidade).³⁸ Em terceiro lugar, a dispensa da lesão não significa a dispensa da '*ameaça de lesão*' a direitos de envergadura fundamental.

Já o *tratamento* respeita o restabelecimento da pessoa como medida *ex post*, através de atuação retrospectiva para imunização de efeitos danosos. Cuida-se de orientação às instituições públicas agirem em termos conciliatórios na busca de soluções pacificadoras entre os interesses dos credores e as possibilidades do consumidor superendividado para resgate da dignidade humana e concreção do 'direito ao recomeço'.

Tratamento é purga, cura, catarse. Expressão melhor não há, diante da patologia que geralmente deriva de acidentes da vida (o superendividamento) e avilta a

³⁷ LOPEZ, Teresa Ancona. Princípio da precaução e evolução da responsabilidade civil. São Paulo: Quartier Latin, 2010. p. 27.

³⁸ Tomamos de base a leitura ambiental da prevenção em: CARVALHO, Délton Winter de. Dano ambiental futuro: a responsabilização civil pelo risco ambiental. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008. p. 154.

existência digna do paciente (consumidor). Nos termos da lei 14.181/21 o tratamento é realizável segundo premissas de: complexidade; liquidação; harmonia e subsidiariedade. É *complexo* porque tanto o Poder Judiciário quanto os órgãos do SNDC têm competência para solucionar o conflito. Resolve-se em *liquidação*, pois não se trata de perdão, mas exigência de adimplemento por parte do devedor superendividado. O tratamento se faz *harmônico* já que a opção legislativa é conciliação ou mediação, inclusive com a adaptação de CEJUSCs e criação de NAS. Por fim, há previsão de *subsidiariedade* na eventualidade de decisão judicial necessária, ante a falta de ajuste entre as partes.

Vale dizer, dois ‘princípios-meios’, cabendo agora avançar no ‘princípio-fim’. O inciso X ao mencionar a ‘prevenção’ e ‘tratamento’ ao superendividamento como forma de evitar a ‘*exclusão social do consumidor*’ não reduz a carga principiológica apenas na *prevenção e tratamento*. Ao contrário, desdobra-se num *telos*: a ‘*evitabilidade da exclusão social*’, que pode ser gerada não apenas por razões como o superendividamento, mas também por situações como: discriminação, ausência de políticas públicas, retrocessos legislativos quanto aos deveres de proteção etc.

Destarte, o ‘*princípio da não exclusão social consumidor*’ tem por escopo guiar a interpretação dos operadores, colmatar lacunas integrando o sistema, conformar o fornecedor do crédito e transformar a aplicabilidade do sistema para promover a dignidade do consumidor, pessoa natural.

Fortemente amparado na legalidade constitucional que esculpe como objetivos da República Democrática brasileira a criação de uma sociedade livre, justa e solidária, erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais, o *princípio da não exclusão social do consumidor* também é justificativa para parametrizar o mínimo existencial de consumo³⁹, já que a garantia do primeiro (princípio) se dá pela preservação do segundo (bem fundamental)⁴⁰ e vice-versa.

³⁹ BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: Thomson Reuters, 2021.

⁴⁰ MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues Martins. Superendividamento de idosos: a necessidade de aprovação do PL 3515/15. <https://www.conjur.com.br/2020-mai-27/garantias-consumo-superendividamento-idosos-preciso-aprovar-pl-351515>. Acesso em 21-03-2022.

3 NOVOS DIREITOS E DEVERES BÁSICOS E A RESPONSABILIDADE CIVIL: INDENIZAÇÃO, PREVENÇÃO E ATENUAÇÃO

A lei 14.181/21 inseriu novos ‘direitos básicos’ no art. 6º do CDC, a saber: *prática de crédito responsável, educação financeira e de prevenção e tratamento ao superendividamento, preservação do mínimo existencial e informações acerca dos preços por unidade de medida.*

Na atualização restante do CDC ainda vindoura, que é a hipótese do PL 3514/15, há previsão de outros direitos básicos: *“XI - a privacidade e a segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, por qualquer meio, inclusive o eletrônico, assim como o acesso gratuito do consumidor a estes e a suas fontes; XII - a liberdade de escolha, em especial frente a novas tecnologias e redes de dados, vedada qualquer forma de discriminação e assédio de consumo”*.⁴¹

Sobre esse PL 3514/15, mister reintroduzir, como está na LGPD, o direito de autodeterminação (que constava do PL 281/12 oriundo da Comissão de Juristas) e um direito especial frente aos serviços financeiros digitais: *“XI- a proteção contra erros e fraudes na contratação à distância, contra atuação desleal dos intermediários e contra as instruções dadas pelo consumidor, em especial nos serviços à distância e digitais de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.”*⁴²

Os direitos básicos do consumidor de trinta anos atrás estavam, em grande parte, elencados na Resolução 39/248 ONU. Em 2015, a ONU através da Resolução 70/186 trouxe novas perspectivas aos consumidores, estabelecendo, entre outras, as seguintes diretrizes: a proteção financeira do consumidor; mecanismo de proteção aos ativos dos vulneráveis, estratégias de educação financeira, maiores deveres de informação e transparências pelas instituições financeiras, inclusive quanto aos custos dos créditos.

Direitos assim qualificados como básicos, não são meros direitos subjetivos afinados com a faculdade ou permissibilidade. Representam direitos prevalentes com

⁴¹ Texto acessível in [COMISSÃO DIRETORA \(camara.leg.br\)](https://comissao-diretora.camara.leg.br/) (12.02.2022).

⁴² MARTINS, Fernando Rodrigues; MARQUES, Claudia Lima. Sociedade digital de crédito e responsabilidade civil. <https://www.conjur.com.br/2022-fev-23/garantias-consumo-sociedade-digital-credito-responsabilidade-civil> com acesso em 21-03-2022.

nítido caráter de universalidade e elasticidade, tendo em vista algumas razões: a origem supranacional para a respectiva internalização (no caso do crédito responsável e do superendividamento, como visto, é a Resolução ONU 70/186 de 2015)⁴³; a perfilhação como direito da personalidade⁴⁴; a indisponibilidade que caracteriza referidos direitos⁴⁵; e a imprescindível ligação com o fundamento da dignidade humana.⁴⁶

Os direitos básicos também se aplicados como ‘direitos objetivos’, modal ‘dever-ser’, importam em ‘deveres’. São deveres que repercutem a todos no respeito à dignidade alheia.⁴⁷ Por isso, o fornecedor de crédito no exercício da atividade, independentemente da faculdade do consumidor, quando não observa os novos direitos básicos acima declinados pela recente legislação em vigor, imediatamente, já comete ilícito. E, neste ponto, a despeito do ilícito já guardar ampla possibilidade de cessação ou remoção pelo sistema jurídico (CPC, art. 497, parágrafo único), a simples repercussão da conduta sobre o interesse jurídico do consumidor (dano) guardará a necessária responsabilização nos termos do art. 14 do CDC.

Violações aos deveres correspectivos aos mencionados direitos básicos são passíveis de providências.⁴⁸ Seria de fácil percepção a hipótese em que o fornecedor despreza a preservação do mínimo existencial na concessão do crédito, colocando o consumidor em séria situação de superendividamento iminente e abalo das bases mínimas para continuar incluído no mercado de consumo. Ou mesmo aquele outro que se nega ao tratamento de situação de superendividamento sem justificativas perante o Poder Judiciário ou Núcleos de Atendimento ao Superendividado (NAS) não comparecendo ou não enviando representante com poderes para a conciliação, como tem ocorrido com muitos fornecedores em consignação.

⁴³ MARQUES, Claudia Lima. 25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela revisão de 2015 das diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização. RDC. v. 103. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 55-100.

⁴⁴ CÁCERES, Eliane. Direitos básicos do consumidor – uma contribuição. In Revista de Direito do Consumidor. v. 10. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1994, p. 75.

⁴⁵ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 283.

⁴⁶ ASCENSÃO, José de Oliveira. Direito civil: teoria geral. 2ª ed. Coimbra: Coimbra Editora, 2000. Na observação: “a pessoa, com a sua dignidade, não é criação do sistema jurídico”.

⁴⁷ VASCONCELOS, Pedro Pais de. Direito da personalidade. Coimbra: Almedina, 2006, p. 51.

⁴⁸ Confira as II Jornadas de Pesquisa CDEA. Enunciado 3: Os novos direitos básicos inseridos no art. 6º pela Lei 14.181/21 no Código de Defesa do Consumidor são direitos prevalentes fixando deveres correspondentes aos fornecedores.

Outra possibilidade é aquela do fornecedor que não desenvolve prática de crédito responsável, sonegando informações necessárias e expondo consumidores a riscos intoleráveis. Observe que o ‘crédito responsável’ tem conceituação sistêmica e não dispositiva como o superendividamento (CDC, art. 54-A). O crédito é considerado responsável quando atende às seguintes exigências: i – contém informações específicas que o identificam, quantificam e caracterizam (art. 54-B); ii – não ofende as vedações legais respeitantes à oferta (art. 54-C); iii – embute no fornecedor os riscos de avaliação prévia quanto ao empréstimo (art. 54-D).

Hoje os deveres de conduta de boa-fé são tão ou mais valorados quanto o cumprimento do dever principal no crédito ou na compra a prazo, seu descumprimento em si já é motivo de responsabilidade e mesmo de inadimplemento do contrato.⁴⁹ A Lei 14.181,2021 traz novas possibilidades de sanções, a serem determinadas em juízo. Assim o parágrafo único do Artigo 54-D dispõe:

“Art. 54-D...Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. “

Realmente, os novos deveres expressos no CDC para a concessão de crédito e vendas a prazo têm que ser cumpridos, pois só assim mudaremos o paradigma da dívidas e da exclusão social do consumidor superendividado, para o paradigma do pagamento e da sua reinclusão. A atuação do Ministério Público, da Defensoria Pública e da advocacia em geral, mas ao final, da magistratura brasileira, é que fará estas sanções serem efetivas para prevenir o superendividamento e incentivar a mudança de práticas em nosso mercado. A Lei 14.181,2021 é um leão com dentes, pois intimamente liga aso direitos humanos de vida e sobrevivência (mínimo existencial) e a própria saúde macro da sociedade ou do mercado.

⁴⁹ Assim o enunciado do CEJ: “Enunciado 24 - Em virtude do princípio da boa-fé, positivado no art. 422 do novo Código Civil, a violação dos deveres anexos constitui espécie de inadimplemento, independentemente de culpa.”

Também na seara extracontratual, a atualização do CDC impõe um paradigma de informação, cuidado e cooperação elevados. Vale lembrar que no âmbito das relações privadas, os direitos da personalidade contextualizam a marcha evolutiva dos direitos humanos, de forma aberta e com responsiva, sendo categorizados como *cláusula geral de tutela da pessoa humana*. Por isso, os direitos básicos são também direitos da personalidade e, via de consequência, direitos prevalentes, de melhor aplicabilidade que os direitos subjetivos.

Tais circunstâncias, somadas à natureza de ordem pública do microssistema⁵⁰, permitem a promoção dos direitos da personalidade (ou direitos básicos) do consumidor via tutela indenizatória, tutela preventiva e da tutela atenuatória. A primeira, quando possível, visa *compensar* as lesões sofridas e eventualmente em ricochete (se houver) *reparar* as externalidades patrimoniais; a segunda, como visto, *evitar* que as ameaças se concretizem em lesões; a terceira, quando possível, *in natura*, *minorar* os efeitos da ofensa (como no exemplo das matérias jornalísticas retificadoras).⁵¹

4 A IDENTIFICAÇÃO DO DANO DE ASSÉDIO DE CONSUMO

A atualização do CDC trouxe novo tipo de dano: o dano de assédio de consumo. O inciso IV do art. 54-C dispõe como vedação ao fornecedor “*assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito*”. A hipótese legal é de vedação, pois expressa conteúdo proibitório e que, via de consequência, quando não atendido, leva à obrigação de indenizar. Note-se que se trata de gênero, assédio de consumo, e não espécie como na Diretiva europeia⁵² e também não limitado ao crédito, pois o próprio texto expande para fornecimento de produto, serviço ou crédito.⁵³

⁵⁰ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 66. Analisa a autora: “O CDC é claro, em seu art. 1º, ao dispor que suas normas dirigem-se à proteção prioritária de um grupo social, os consumidores, e que se constituem em normas de ordem pública, inafastáveis, portanto, pela vontade individual”.

⁵¹ VASCONCELOS, Pedro Pais de. Direito da personalidade. Coimbra: Almedina, 2006, p. 127.

⁵² Veja MARQUES, Claudia Lima. A vulnerabilidade dos analfabetos e dos idosos na sociedade de consumo brasileira: primeiros estudos sobre a figura do assédio de consumo. In: MARQUES, Claudia Lima; GSELL, Beate. Novas Tendências do Direito do Consumidor – Rede Alemanha-Brasil de Pesquisas em Direito do Consumidor. São Paulo: Ed. RT, 2015. p. 46 e seg.

⁵³ Na I Jornada CDEA de Pesquisa em Superendividamento e Proteção do Consumidor UFRGS-UFRJ 2021, houve enunciado sobre o tema do assédio: “*Enunciado 14*. O assédio de consumo, como gênero, está em todas as práticas comerciais agressivas que limitam a liberdade de escolha do consumidor e, ao se considerar as práticas de coerção diversas, a vulnerabilidade potencializada e o tratamento de dados para oferta dirigida e programada de consumo, identificam-se as espécies de: assédio de consumo por persuasão

Destarte, tem-se novo tipo de dano, de natureza extrapatrimonial, que se liga à prática de conduta desagradável, incômoda e constrangedora, geralmente mediante comportamentos reiterados, pelo qual o fornecedor se vale dos meios tecnológicos do mercado (cookies, spams, algoritmos etc.) prevalecendo da posição econômica, inclusive com acesso a dados pessoais ou dados sensíveis dos consumidores.

O *dano de assédio* ocorre simplesmente pela ocorrência da lesão a interesse jurídico tutelável do consumidor (crédito responsável, prevenção ao superendividamento, educação financeira), podendo ter projeção também de natureza patrimonial e tem a *obrigação de indenizar* prevista no art. 14 do CDC. O nexo de imputação é objetivo derivado da atividade financeira desenvolvida pelo agente financeiro, sem a necessidade de demonstração de culpa, como ônus por parte do consumidor.

É importante anotar que o assédio que aqui se trata, muito embora lesione o recato, tranquilidade, sossego e paz do titular de direitos, está voltado mais restritivamente às relações jurídicas de consumo e à pressão realizada por agentes do mercado sobre o consumidor. Portanto, não é qualquer assédio, há a necessidade de condutas (notadamente reiteradas); da ambiência de mercado; de ofertas próprias às relações de consumo. Nestes casos, portanto, são cumuláveis os danos de assédio com os danos que atentem contra a paz e tranquilidade do consumidor (e o tempo do consumidor),⁵⁴ porque os bens jurídicos tutelados são diversos (o primeiro atenta contra o mínimo existencial; o segundo é lesivo à paz e tranquilidade).

Entretanto, assédios de consumo existem já propriamente pela realização clara de fraude, com utilização indevida de informações individualizadas, sem que sequer coexista pressão prévia sobre o consumidor e mesmo consentimento.⁵⁵ É o caso de algumas instituições financeiras que de posse de dados pessoais de pensionistas e aposentados realizam contratos de créditos consignados sobre os quais as vítimas

indevida; assédio de consumo por personificação de dados; assédio de consumo qualificado, ao se tratar de consumidor com vulnerabilidade agravada e assédio de consumo agravado por prêmio. Autor: Prof. Dr. Vitor Hugo do Amaral Ferreira."Publicada in Revista de Direito do Consumidor, vol. 139/2022, p. 397 – 408, Jan - Fev / 2022.

⁵⁴ Veja sobre o dano ao tempo do consumidor as obras complementares de BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado, São Paulo: RT, 2019 e DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Ed. RT, 2011.

⁵⁵ Veja esse noticiário: <https://g1.globo.com/mg/triangulo-mineiro/noticia/2021/12/17/banco-c6-e-multado-em-mais-de-r-10-milhoes-por-liberar-consignados-sem-a-autorizacao-em-uberlandia.ghtml>

somente tomaram conhecimento após desconto da parcela (não realmente contratada) sobre seus estímulos.

Trata-se de *dano autônomo e ressarcível* derivado de condutas proibidas pela norma jurídica e atentatórias à dignidade do consumidor, com possíveis consequências ao patrimônio de vulneráveis. Da mesma maneira, dano que indiretamente atua contra a sociedade na medida em que tem densa magnitude de impactar a coletividade (conceito por equiparação) como também as diretrizes econômicas lastreadas a partir do art. 170 da Constituição Federal.

Por fim, tem-se dano de assédio qualificado quando os titulares do bem jurídico tutelado se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada.

Em verdade, tratando-se de ilicitude objetiva e adotando-se o modelo de responsabilidade civil prevista no Código de Defesa do Consumidor (art. 14) vê-se claro defeito na prestação de serviços, especialmente considerando o *‘modo de fornecimento’* (pressão, verticalização de oferta, utilização maciça de meios eletrônicos), cabendo ao fornecedor o ônus da prova quanto à ausência de dano de assédio e inexistência de defeito. E de nada adiantará manifestar sobre a *‘culpa de terceiros’* quando os mesmos compõem a cadeia de fornecimento ou deles não se ocupe o eventual lesante à exaustão para evitar o assédio.⁵⁶

5 A CLÁUSULA GERAL DE INDENIZAÇÃO PELO DESCUMPRIMENTO DA PREVENÇÃO

Não passa despercebido que o parágrafo único do art. 54-D do CDC atribui expressamente *‘indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor’* quando não observados, pelos fornecedores, deveres relacionados à informação específica do crédito, riscos e vedações, sem prejuízo de outras sanções, inclusive levando-se em consideração a gravidade da conduta.

⁵⁶ HIRONAKA, Giselda. Responsabilidade pressuposta. Belo Horizonte: Del Rey, 2005. p. 309. Ensina: *“o efeito liberatório só será admitido, então, se o fato de terceiro ou da vítima excluir, de maneira indubitável, o elo causal necessariamente existente entre o exercício da atividade perigosa e o dano produzido. Não bastará, contudo, que essas pessoas tenham, apenas se imiscuído no exercício da atividade perigosa para que o agente seja liberado; terá sido necessário que as medidas para evitar a intromissão tenham sido tomadas à exaustão”*.

Nesta última hipótese, reforça a possibilidade de eventual redução equitativa⁵⁷ em esfera própria de atuação da responsabilidade objetiva pelo risco da atividade, que é usual nesse nicho.

Trata-se, ao nosso ver, de cláusula geral de responsabilidade civil pela *violação do dever de segurança*⁵⁸, porquanto cabe expressamente ao fornecedor atender aos preceitos contidos nos arts. 54-C e 54-D da lei 14.181/21 de forma a prevenir o superendividamento. Observe também ter caráter sancionatório (especialmente dirigida aos órgãos públicos de proteção ao consumidor), quando contempla consequências jurídicas pelo descumprimento dos deveres anexos.

Neste último aviso, leitura mais afiada dos incisos nos dois dispositivos revelam desdobramentos da boa-fé objetiva, encetando os chamados deveres de consideração (ou anexos) próprios da relação jurídica fundamental obrigacional e que são obrigatórios, *ex legge*, vinculativos, impondo tarefas (informar, avaliar) e vedando condutas.

Verdadeiro salto jurídico qualitativo considerando que os deveres de prevenção ao superendividamento (previsto na lei) se associaram aos deveres anexos que atuam contra a *prevaricação contratual*. Mais uma vez a lei consumerista se afasta da noção dicotômica da responsabilidade (contratual ou extracontratual) para dar razão “ao interesse jurídico protegido pelo ordenamento”.⁵⁹

Percebe-se, por isso e também para efetividade e concretude da Lei 14.181/21, que a responsabilidade civil nas hipóteses citadas opera não apenas nas funções compensatória e reparatória. Há verdadeiro ‘*estímulo pedagógico*’ aos fornecedores, estabelecendo a exigência de deveres que são essenciais à eticidade e solidariedade quanto ao instituto do crédito e suas (potenciais e vitais) externalidades, assim encerradas como ‘*função social do crédito*’.

⁵⁷ Se antes o enunciado 46 da I Jornada de Direito Civil do STJ previa a redução equitativa de forma restritiva, contemplando apenas a responsabilidade subjetiva, mais tarde na IV Jornada o mesmo foi suprimido, possibilitando tais balizas também à responsabilidade objetiva.

⁵⁸ MIRAGEM, Bruno. Direito civil: responsabilidade civil. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 99.

⁵⁹ MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. 8ª ed. São Paulo: 2019, p. 682.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Novos deveres e novas tarefas aos aplicadores da lei para os tornar eficientes e melhorar o mercado brasileiro, especialmente fazendo valer os deveres de prevenção do superendividamento, que são em sua maioria pré-contratuais ou contratuais. Com a atualização do CDC, a responsabilidade civil⁶⁰ se adequa, repagina e evolui para servir aos vulneráveis e hipervulneráveis atendendo os objetivos elencados na legalidade constitucional, mesmo porque permeada de cláusulas gerais e conceitos jurídicos indeterminados que permitem o (re)ingresso de direitos e valores fundamentais (v.b., como o mínimo existencial e o combate à exclusão social) para proteger os consumidores brasileiros frente à evolução tecnológica da ‘sociedade digital de crédito’, em que vivemos. Agora temos que continuar este processo, regulando a concessão online de crédito e os vários serviços, inclusive de pagamento à distância, com a aprovação do PL 3514,2015, que traz um novo direito à não discriminação e combate ao assédio de consumo.

REFERÊNCIAS

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. A boa-fé na relação de consumo. *In: Doutrinas essenciais de direito do consumidor*. v. 1. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

ANDRIGHI, Fátima Nancy. **Novas perspectivas do direito do consumidor**. Palestra proferida no IX Congresso do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, Brasília, v. III, n. 12, 2013.

ASCENSÃO, José de Oliveira. **Direito civil: teoria geral**. 2ª ed. Coimbra: Coimbra Editora, 2000.

BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021.

BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

⁶⁰ MARQUES, Claudia Lima. Contratos no Código de defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 8ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 1.089. Mesmo que além da dicotomia entre responsabilidade contratual e extracontratual vale rememorar a frase: “*Se excluo a responsabilidade contratual de um parceiro, retiro de sua obrigação contratual uma força, uma parte intrínseca, sua sombra, como diria Larenz. Crio uma obrigação pela metade, um leão sem dentes, um objeto sem sombras possível*”.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. **Superendividamento do consumidor**: mínimo existencial; casos concretos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

CÁCERES, Eliane. Direitos básicos do consumidor – uma contribuição. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.10, abr./jun. 1994.

CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito constitucional**. 6. ed. Coimbra: Almedina, 1991.

CARVALHO, Délton Winter de. **Dano ambiental futuro**: a responsabilização civil pelo risco ambiental. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2008.

CONGLIOLO, Pietro. **Philosophia do direito privado**. Tradução Eduardo Espínola. Bahia: Empreza Ed., 1898.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DUNKER, Christian. Psicanálise da vida digital (Prefácio). In: GOLBERG, Leonardo; AKIMOTO, Claudio (org.). **O sujeito na era digital**: ensaios sobre psicanálise, pandemia e história. São Paulo: Edições 70, 2021.

FACHIN, Luiz Edson. **Contratos e responsabilidade civil**: duas funcionalizações e seus traços. Doutrinas essenciais obrigações e contratos. v. 2. São Paulo: Revista dos tribunais, 2011.

FRADE, Catarina; MAGALHÃES, Sara. Sobreendividamento, a outra face do crédito. In: MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (org.). **Direitos do consumidor endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo: Loyola, 2014.

HIRONAKA, Giselda. **Responsabilidade pressuposta**. Belo Horizonte: Del Rey, 2005.

HONSELL, Heinrich. **Römisches Recht**. 5. ed. Berlin: Springer, 2002.

JUSTINIANO, Flavius P. S. **Institutas do Imperador Justiniano**. Tradução Edison Bini. Bauru: EDIPRO, 2001.

LARENZ, Karl. **Allgemeiner Teil des deutschen Bürgerlichen Rechts**. Munique: Beck, 1977.

LARENZ, Karl; WOLF, Manfred. **Allgemeiner Teil des deutschen Bürgerlichen Rechts**. 9. ed. Munique: Beck, 2004.

LIEBS, Detlef. **Römisches Recht**. 6. ed. Göttingen: UTB, 2004.

LIMA, Clarissa Costa de. **O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

LOPEZ, Teresa Ancona. **Princípio da precaução e evolução da responsabilidade civil**. São Paulo: Quartier Latin, 2010.

LORENZETTI, Ricardo Luis. **Comércio eletrônico**. Tradução Fabiano Menke. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

MARQUES, Claudia Lima. 25 anos de Código de Defesa do Consumidor e as sugestões traçadas pela revisão de 2015 das diretrizes da ONU de proteção dos consumidores para a atualização. **Revista de Direito do Consumidor**, ano 25, v. 103, jan./fev. 2016.

MARQUES, Claudia Lima. A vulnerabilidade dos analfabetos e dos idosos na sociedade de consumo brasileira: primeiros estudos sobre a figura do assédio de consumo. *In*: MARQUES, Claudia Lima; GSELL, Beate. **Novas Tendências do Direito do Consumidor – Rede Alemanha-Brasil de Pesquisas em Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015. p. 46-87.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 8ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues Martins. **Superendividamento de idosos: a necessidade de aprovação do PL 3515/15**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-27/garantias-consumo-superendividamento-idosos-preciso-aprovar-pl-351515>. Acesso em: 21 mar. 2022.

MARTINS, Fernando Rodrigues. **Comentários ao Código Civil: Direito privado contemporâneo**. São Paulo: Saraiva, 2019.

MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. A contingente atualização do Código de Defesa do Consumidor: novas fontes, metodologia e devolução de conceitos. **Revista de Direito do consumidor**, São Paulo, v. 83, jul./set. 2012.

MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. Da idade média à idade média: a publicidade persuasiva digital na virada linguística do direito. *In*: PASQUALOTTO, Adalberto (org.). **Publicidade e proteção da infância**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018.

MARTINS, Fernando Rodrigues; MARQUES, Claudia Lima. **Sociedade digital de crédito e responsabilidade civil**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-fev->

23/garantias-consumo-sociedade-digital-credito-responsabilidade-civil. Acesso em: 21 mar. 2022.

MENDES, Laura Schertel. A vulnerabilidade do consumidor quanto ao tratamento de dados pessoais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, v. 102, nov./dez. 2015, p. 19-43.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 283.

MIRAGEM, Bruno. Mercado, fidúcia e banca: uma introdução ao exame do risco bancário e da regulação prudencial do sistema financeiro na perspectiva do crédito. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 20, n. 77, jan./mar. 2011, p. 185-244.

MIRAGEM, Bruno. **Direito civil: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2015.

PERERA, Luiz Carlos Jacob. **Crédito: história, fundamentos e modelos de análise**. São Paulo: Editora Mackenzie, Saint Paul Editora, 2013.

POLANYI, Karl. **A grande transformação: as origens de nossa época**. Tradução Fanny Wrabel. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

SOUSA RIBEIRO, J. **O problema do contrato**. As cláusulas contratuais gerais e o princípio da liberdade contratual. Coimbra: Almedina, 1999.

VASCONCELOS, Pedro Pais de. **Direito da personalidade**. Coimbra: Almedina, 2006.

VIEIRA, Luciane Klein; CIPRIANO, Ana Cândida Muniz. A proteção do consumidor e o desenvolvimento sustentável: as orientações das Nações Unidas para implementação das práticas de consumo sustentáveis. **Revista de Direito Ambiental**, ano 25, v. 100, out./dez. 2020, p. 583-609.