



**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR CESREI LTDA  
CESREI FACULDADE  
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

**JÚLIO MARANHÃO LUCENA**

**LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA  
BANCÁRIA PERANTE BANCOS E DEMAIS FORNECEDORES DE CRÉDITO**

Campina Grande - PB

2023

**JÚLIO MARANHÃO LUCENA**

**LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA  
BANCÁRIA PERANTE BANCOS E DEMAIS FORNECEDORES DE CRÉDITO**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)  
apresentado à Coordenação do Curso de  
Bacharelado em Direito da Cesrei  
Faculdade, como requisito parcial para a  
obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador Prof. Me. Diego Araújo Coutinho.

Campina Grande - PB

2023

---

L935I

Lucena, Júlio Maranhão.

Lei do superendividamento e a contestação administrativa bancária perante bancos e demais fornecedores de crédito / Júlio Maranhão Lucena. – Campina Grande, 2023.

31 f.

Monografia (Bacharelado em Direito) – Cesrei Faculdade – Centro de Educação Superior Cesrei Ltda., 2023.

"Orientação: Prof. Me. Diego Araújo Coutinho".

Referências.

1. Bancos. 2. Chargeback. 3. Crédito. 4. Meios de Pagamento. 5. Sociedade em Rede. I. Coutinho, Diego Araújo. II. Título.

CDU 336.773(043)

**JÚLIO MARANHÃO LUCENA**

**LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA  
BANCÁRIA PERANTE BANCOS E DEMAIS FORNECEDORES DE CRÉDITO**

Aprovado em 29/11/2023

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Diego Araújo Coutinho  
CESREI FACULDADE  
Orientador

---

Prof. Ma. Andréa Silvana Fernandes de Oliveira  
CESREI FACULDADE  
1ª Examinadora

---

Prof. Ma. Renata Maria Brasileiro Sobral Soares  
CESREI FACULDADE  
2º Examinadora

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por estar sempre comigo, guiando-me nos momentos mais difíceis da vida, inclusive nas horas que fraquejo como ser humano, sem ele não sou nada. A Nossa Senhora Virgem Maria, por ser sempre minha advogada e, com isso, fazer o intermédio entre os homens e Jesus Cristo. Ao Espírito Santo, anjos e santos pela proteção, destemor e coragem para encarar a vida como ela é. À minha família, em especial minha avó Clidenice Lopes, minha mãe Gabrielle Maranhão, meu ex-padrasto Kleber Nóbrega, tia Danyelle Maranhão, irmão Pedro Nóbrega, irmão Lucca Donato, irmã Ana Júlia Maranhão, tio Silvio Silva, tia Iranize Maranhão e demais primos. Pessoas base da minha vida e que sempre viabilizam e apoiam meus planos e projetos, ensinando-me a respeito da vida e de como as coisas funcionam. À minha companheira, Jessica Ferreira, pela compreensão, paciência, incentivo, conselhos, e por ajudar a me conhecer de uma forma que eu, até então, desconhecia. Ser humano extraordinário e essencial em minha vida, Jessica, além de tudo mais, fez-me conhecer mais sobre o mundo das emoções e como lidar melhor com elas.

Aos meus poucos amigos a quem me mostram cotidianamente o que é uma verdadeira amizade, seja na felicidade ou na tristeza: Felipe Carvalho, Wagner Cardoso, Petrônio Nunes, Danilo Torres, Anne Sales, Victor Silva, Breno Ferreira, Rebeca Gomes e Joelson da Silva. Aos mentores e professores, profissionais que em muitos momentos esclarecem-me sobre variados temas e sanam muitas dúvidas, facilitando minha jornada na vida, na ciência jurídica, na futura advocacia, na gestão de pessoas, nas vendas e no empreendedorismo: Adv<sup>a</sup>. Geórgia Martins; Adv<sup>a</sup>. Natalya Soares; Adv. Eduardo Frade; Adv. André Motta; Adv. Moacir Amorim; Adv. Felipe Torres; Adv. Dhelio Ramos; Jubevan Caldas; Adv. Diego Coutinho e Adv<sup>a</sup>. Loriene Dourado.

Aos meus gestores e demais colegas de trabalho na Necxt e Inter, que direta ou indiretamente, agregam-me muito conteúdo prático operacional no âmbito de atendimento ao cliente na seara de banking, meios de pagamento, gestão, administração, inteligência emocional e desenvolvimento pessoal: Mayana Lacerda; Daniela Regis; meus pares; Stéfanie Rossi; Tayná Faustino e Ricardo Castro. Não menos importante, aos funcionários da CESREI faculdade, na pessoa do coordenador do curso de Direito Wendley Steffan, por todo o apoio e conduta facilitadora. Não cheguei até aqui sozinho, cada um de vocês me ajuda de uma forma inenarrável e que não cabe, aqui, em tão poucas palavras. Minha sincera e profunda gratidão!

*“A economia que não se preocupa com a Justiça Social é uma economia que condena os povos a isso que está ocorrendo no mundo inteiro, uma brutal concentração de renda e de riqueza, o desemprego e a miséria.”*

*Maria da Conceição de A. Tavares. Economista e ex-deputada federal brasileira.*

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>07</b>
<b>2</b>	<b>HISTÓRICO E PANORAMA GERAL</b> .....	<b>08</b>
2.1	DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E A CRESCENTE E IMPOSITIVA SOCIEDADE DE CONSUMO .....	09
2.2	DA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E SUA ALTERAÇÃO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	12
2.3	ARTIGO 54-G DO CDC – NOVAS PRÁTICAS E CONDUTAS ABUSIVAS DO FORNECEDOR DE PRODUTOS OU SERVIÇOS QUE ENVOLVA CRÉDITO .....	14
<b>3</b>	<b>PROCESSO DE CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA</b> .....	<b>15</b>
3.1	PARTES ENVOLVIDAS E O FLUXO DE AUTORIZAÇÃO EM COMPRAS NO CARTÃO DE DÉBITO E CRÉDITO .....	15
3.2	DOS PROCEDIMENTOS DAS DISPUTAS .....	19
3.3	PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR FRENTE ÀS PRÁTICAS DE DESCUMPRIMENTO DO FORNECEDOR .....	22
<b>4</b>	<b>COMPREENSÃO DO DIREITO APLICADO AO PROBLEMA - UMA ANÁLISE PROPOSITIVA DO ATUAL CENÁRIO</b> .....	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>26</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>27</b>

## LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E A CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA BANCÁRIA PERANTE BANCOS E DEMAIS FORNECEDORES DE CRÉDITO

LUCENA, Julio Maranhão<sup>1</sup>  
COUTINHO, Diego Araújo<sup>2</sup>

### RESUMO

A Lei nº 14.181/2021 trouxe consigo alterações no Código de Defesa do Consumidor. Importantes atualizações vieram reforçar a ideia de tutela e proteção do consumidor. Atualmente, no âmbito do varejo, o cartão de débito e crédito é o 2º principal meio de pagamento utilizado pelos brasileiros em volume de transações, ficando atrás apenas do Pix. Sabendo disso, bem como dos efeitos decorrentes de eventuais condutas abusivas que fornecedores de crédito podem gerar, a considerar o atual e elevado nível de endividamento do país (43,94%, Serasa. 2023.), principalmente com dívidas atreladas a bancos, financeiras e cartão de crédito, o legislador brasileiro concebeu expressamente novos mecanismos de apoio e proteção ao consumidor no âmbito da cobrança e exigibilidade de contas a pagar perante tais credores. Dentro desta ótica e de modo implícito, a lei trouxe consigo também o processo pouco conhecido da contestação administrativa bancária. A situação de superendividamento põe em risco a própria subsistência do consumidor e de sua família, impactando em sua dignidade enquanto ser humano, através da hipervulnerabilidade de consumo na atual sociedade em rede. Com isso, visando resolver a problemática, analisou-se a conduta de cada uma das partes envolvidas desde a autorização da compra até as hipóteses de resolução do litígio, seja através do Poder Judiciário ou órgãos diretos e/ou indiretos de defesa do consumidor. É necessário o aprofundamento do tema um tanto quanto específico, porém de necessária e pertinente discussão.

**Palavras-chave:** bancos; chargeback; crédito; meios de pagamento; sociedade em rede.

### ABSTRACT

Law number 14,181/2021 brought with it changes to the Consumer Protection Code. Currently, in the retail sector, cards are the 2nd main payment method used by Brazilians in terms of transaction volume, behind only the Pix. Knowing this, as well as the effects resulting from possible abusive conduct that credit providers may generate, considering the country's current high level of indebtedness, mainly with debts linked to banks, finance companies and credit cards, the Brazilian legislator expressly designed new support and consumer protection mechanisms in the context of the collection and enforceability of accounts payable to such creditors. From this perspective and implicitly, the law also brought with it the little-known process of bank administrative challenges. The situation of over-indebtedness puts the very subsistence of the consumer and their family at risk, impacting their dignity as a human being, through the hypervulnerability of consumption in today's networked society. Therefore, aiming to resolve the problem, the conduct of each of the parties involved was analyzed from the authorization of the purchase to the hypotheses of resolving the dispute, whether through the Judiciary or consumer agencies.

**Keywords:** banks; chargeback; credit; payment options; network society.

---

<sup>1</sup> Discente do 10º período do Curso de Bacharelado em Direito do Centro de Educação Superior CESREI. juliomlucena@gmail.com

<sup>2</sup> Professor orientador. Mestre em Direito Público e Evolução Social. diegoacoutinho@hotmail.com

## 1 INTRODUÇÃO

Há quase 20 anos alguns juristas já cogitavam a possibilidade da criação de uma norma que tratasse a situação do consumidor pessoa física superendividado, haja vista já haver diretrizes legais para as sociedades empresárias em crise (concordata, 1945) e não somente, tutelar importantes diretrizes constitucionais e princípios consumeristas. A crescente e impositiva sociedade de consumo e em rede, atrelada a outros fatores inerentes, põe em xeque a vulnerabilidade do consumidor, principalmente perante fornecedores de crédito, a exemplo dos bancos. Com isso, o consumidor via-se um tanto quanto desprotegido neste aspecto. No 2º semestre de 2021, a chamada Lei do Superendividamento nasceu, alterando não apenas o Código de Defesa do Consumidor (CDC), mas também o Estatuto do Idoso. Para fins desta pesquisa acadêmica, abordar-se-ão apenas as alterações sobre o CDC.

Conforme dados da Serasa, um dos principais órgãos de proteção ao crédito do país, em outubro de 2023 o Brasil atingiu aproximadamente 43,94% de sua população em situação de endividamento, dados alarmantes. Ainda que haja uma linha tênue entre situação de endividamento e situação de superendividamento, houve a previsão de hipóteses e possibilidades para que o consumidor devedor pudesse reorganizar-se financeiramente perante seus credores sem que sua subsistência ficasse prejudicada, buscando soluções para o problema e pleiteando-se a adimplência. Percebe-se que os atores e partes deste cenário estão adaptando-se às novidades legislativas, considerando os aspectos da eficácia e efetividade do diploma legal. Importantes direitos materiais foram expressamente conceituados, apenas a título de exemplo pode-se citar o artigo 54-G do CDC, prevendo as novas práticas abusivas específicas para o fornecedor de crédito, além das previstas no artigo 39, de caráter geral. Nesta baila, através da hermenêutica sob a redação legal, constata-se que a Lei também trouxe implicitamente e de forma inédita (no tocante aos direitos consumeristas difusos), o tema da contestação administrativa bancária e sua importância para os esclarecimentos e resoluções de conflito entre consumidor, fornecedor e terceiros nas situações de fraudes e controvérsias.

Este artigo utiliza-se da abordagem qualitativa, haja vista que os objetivos postos possuem enfoque interpretativo, especificamente acerca do que dispõe a Lei do Superendividamento e a contestação administrativa bancária no âmbito dos meios e arranjos de pagamento com cartões. Resultando, assim, na análise do conteúdo da lei, identificando seus objetivos, conceitos e princípios; na compreensão do contexto histórico e social em que a norma foi criada; na interpretação legal de acordo com as perspectivas dos diferentes atores envolvidos e a propositura de novas interpretações ou aplicações para o tema.

## 2 HISTÓRICO E PANORAMA GERAL

Desde 2005 renomados doutrinadores da seara consumerista já esboçavam e rascunhavam a importância da temática do superendividamento, a recente Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, é fruto de anos de pesquisa e discussão sobre o tema. Conforme ensinava há muitos anos a Professora Doutora Claudia Lima Marques, o superendividamento é um fenômeno muito comum no Brasil e que necessitava de:

Algun tipo de saída ou solução pelo Direito do Consumidor, a exemplo do que aconteceu com a falência e concordata no Direito Empresarial, seja o parcelamento, os prazos de graça, a redução dos montantes, dos juros, das taxas, e todas as demais soluções possíveis para que possa pagar ou adimplir todas ou quase todas as suas dívidas, frente a todos os credores, fortes e fracos, com garantias ou não. Estas soluções, que vão desde a informação e controle da publicidade, direito de arrependimento, para prevenir o superendividamento, assim como para tratá-lo, são fruto dos deveres de informação, cuidado e principalmente de cooperação e lealdade oriundas da boa-fé para evitar a ruína do parceiro (exceção da ruína), que seria esta sua ‘morte civil’, exclusão do mercado de consumo ou sua ‘falência’ civil com o superendividamento. (MARQUES, p. 12. 2005).

Faz-se uma comparação direta entre os institutos jurídicos da recuperação judicial, extrajudicial e falência das empresas em crise financeira. A Lei nº 11.101/2005 traz várias possibilidades de recuperação, mas cabe citar, com maior ênfase, o impedimento das execuções de cobranças e dívidas por parte dos credores enquanto a pessoa jurídica, geralmente sociedade empresária, tenta se recuperar, e com isso esta obtém prazo para implementar seu plano de recuperação e assim, no plano ideal, voltar a situação de normalidade e saúde financeira.

Ora, se sociedades empresárias, com o mínimo de aparato fiscal, jurídico e contábil que normalmente possuem, podem entrar numa situação de crise financeira, nada mais justo e coeso que haver também amparo legal para o consumidor pessoa física que encontra-se numa situação semelhante. Por conta disso, o anteprojeto de lei que atualiza o Código de Defesa do Consumidor para estabelecer um regime de prevenção e tratamento do superendividamento foi elaborado por uma renomada comissão de juristas presidida pelo Ministro Herman Benjamin e relatada pela Prof<sup>ra</sup>. Dr<sup>a</sup>. Claudia Lima Marques.

Em 1º de julho de 2021 foi sancionada a Lei nº 14.181, que tem sido chamada de Lei Claudia Lima Marques, em homenagem ao árduo e competente trabalho exercido pela relatora da Comissão de Juristas tanto na elaboração quanto na aprovação da lei de atualização do Código de Defesa do Consumidor. Conforme indica o Enunciado nº 1 da II Jornada de Pesquisa CDEA: Superendividamento e Proteção do Consumidor: “a Lei 14.181/21 é de ordem pública e de interesse social, e reconhece que o fenômeno do superendividamento do consumidor pessoa natural é estrutural da sociedade de crédito e

consumo, constituindo grave risco sistêmico e de exclusão social, que deve ser prevenido e tratado através do princípio da boa-fé e práticas de crédito responsável.”

Segundo o parágrafo primeiro do novo artigo 54-A do CDC, ocorre superendividamento quando: i) o consumidor é pessoa física; ii) que está de boa-fé e iii) que não consegue pagar a totalidade de suas dívidas de consumo (exigíveis e vincendas) sem comprometer o seu mínimo existencial. As definições acerca do superendividamento e do superendividado dadas pela doutrina é próxima da que foi acolhida pelo legislador:

O superendividamento pode ser definido como impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio. (MARQUES; BENJAMIN; MIRAGEM. p. 1.051. 2010).

Ainda que a lei abarque as dívidas do consumidor em crise, há também exceções pertinentes, como é o caso das obrigações tributárias, penais e de alimentos, considerando sua natureza de alta relevância para fins de tutela do atual Direito Brasileiro.

Importante frisar que existem situações nas quais não se aplicam as regras de proteção do superendividamento: i) se as dívidas tiverem sido contraídas mediante fraude ou má-fé; ii) se forem oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realização do pagamento e iii) decorrerem da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. Nessas hipóteses, não incidem as disposições previstas nos arts. 54-A a 54-G do CDC.

## 2.1 DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR E A CRESCENTE E IMPOSITIVA SOCIEDADE DE CONSUMO

Em toda e qualquer relação jurídica consumerista há de ter o reconhecimento do princípio da vulnerabilidade da pessoa do consumidor perante o fornecedor por ordem legal, acontece que no meio bancário e financeiro é ainda mais preciso, haja vista o objeto negociado entre as partes: dinheiro, crédito e demais títulos de crédito de modo geral.

Conforme disposição do próprio CDC:

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo

Endossado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ):

4. O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios. (586316 MG 2003/0161208-5, Relator: Ministro HERMAN BENJAMIN, Data de Julgamento: 17/04/2007, T2 – SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: Dje 19/03/2009).

Não somente, firma o entendimento o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão em Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), assim ementado:

INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS. PROCESSUAL CIVIL. CIVIL E CONSUMIDOR. QUESTÕES DE DIREITO. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. APLICAÇÃO DO CDC. VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PESSOAS ANALFABETAS, IDOSAS E DE BAIXA RENDA. PENSIONISTAS E APOSENTADOS. HIPERVULNERABILIDADE. ÔNUS DA PROVA. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO. PLANILHA. EXTRATO BANCÁRIO. PERÍCIA GRAFOTÉCNICA. PROCURAÇÃO PÚBLICA OU ESCRITURA PÚBLICA. INEXISTÊNCIA DE PREVISÃO LEGAL. FORMALISMO EXCESSIVAMENTE ONEROSO. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. EMPRÉSTIMOS ROTATIVOS. REQUISITOS NECESSÁRIOS. DEVER DE INFORMAÇÃO. FIXAÇÃO DE QUATRO TESES JURÍDICAS. (TEMA 5 – IRDR - TJMA 0008932-65.2016.8.10.0000 (53.983/2016), Relator: Desembargador JAIME FERREIRA DE ARAÚJO, Data de Julgamento: 12/09/2018, Data de Publicação: Dje 10/10/2018).

No entanto, para além do princípio da vulnerabilidade, este está alicerçado e tem relevante força jurídica pois é decorrente dos seguintes princípios constitucionais: dignidade da pessoa humana, isonomia (bem como a equidade) e cidadania.

Esses princípios não sustentam apenas o princípio da vulnerabilidade numa visão micro, mas sim toda aplicação dos direitos do consumidor no Brasil, ou seja, sustenta toda a rede de normas consumeristas no cenário macro.

Falar que o consumidor é vulnerável não significa dizer que ele seja um ‘coitado’, mas significa dizer que é a parte mais frágil na relação jurídica de consumo por causa dos aspectos técnico, jurídico, fático e socioeconômico envolvidos, gerando desequilíbrio e em decorrência disso indo de encontro aos princípios constitucionais supracitados, principalmente a isonomia.

Percebe-se que a vulnerabilidade têm sido um princípio que está em constante valorização, ao passo que, a todo momento, torna-se ainda mais valioso do ponto de vista jurídico.

Entende-se que isso acontece por causa da atual sociedade de consumo em que vivemos, onde praticamente impõe-se ao consumidor ter um modo de vida a qual ele não tem e fazendo-o acreditar que precisa de coisas que essencial, real e necessariamente não precisa. Ou seja, sem consumo não há reconhecimento e nem existência social, o que há é

exclusão. E, com isso:

A necessidade de consumir para existir socialmente acaba marginalizando aqueles que não estão dentro dos padrões aceitos pela maioria como corretos ou normais; são eles, que não possuem nem uma boa condição financeira para arcar com suas dívidas essenciais, que são impulsionados por esse consumismo social e acabam na tomada injusta de créditos com juros e taxas absurdas, levando cada vez mais a uma condição ainda mais vulnerável e mais excluída. O endividamento (superendividamento) do consumidor brasileiro está cada dia mais evidente nas manchetes dos mais variados e populares meios de comunicação, que indica o aumento dos índices de inclusão nos órgãos de proteção ao crédito (SPC Brasil e SERASA), o que demonstra claramente a grande influência que o consumo impulsivo e inconsciente pode causar no cidadão e, por fim, na própria sociedade como um todo. (BATISTA. p. 36. 2016).

Sob a ótica contratual consumerista, na posição de fornecedores bancários como um todo, têm-se observado, a cada dia, o desenvolvimento e aperfeiçoamento de contratos com os seguintes aspectos: i) de adesão/massificado; ii) à distância e iii) eletrônicos. Atualmente, cabe observar a facilidade de início de relacionamento/vínculo, bastando fazer o download do aplicativo no celular, aceitar, rapidamente e sem a devida atenção, os termos de uso através de uma checkbox e posteriormente fazer um cadastro que será submetido a análise, possivelmente feita por inteligência artificial e processos sistêmicos através de consultas a banco de dados nacionais (Ex.: Receita Federal; DENATRAN; etc) para verificações acerca da veracidade das informações inseridas e objetivando evitar fraudes e crimes. Tal velocidade na prática é um vetor facilitador tanto para o fornecedor bancário quanto para o consumidor, porém há o outro lado da moeda, verificando-se possíveis prejuízos para o consumidor, conforme brilhantemente explica Coutinho:

[...] A velocidade das relações de consumo, a vasta e imponente oferta em todos os meios digitais, a conexão e interligação entre todos os canais de acesso como redes sociais, aplicativos bancários, e-mails, dentre outros, faz com que o contratante/consumidor não atente para a real importância que deve ser dada àquela transação. A tradicional ideia de contrato impresso afasta do consumidor a devida atenção ao celebrar um contrato eletrônico. (COUTINHO. p. 112. 2022).

Têm-se que o comércio eletrônico, seja em qual segmento for, busca cada vez mais majorar este cenário, pois gera lucro e a finalidade de qualquer empresa é esta. Acontece que o processo pelo qual isso é feito deve respeitar os ditames constitucionais e infraconstitucionais consumeristas brasileiros, não podendo ficar impune condutas agressivas por parte dos fornecedores para com o consumidor. Ocorrendo esta situação, cabe ao Estado, em sentido amplo, atuar.

## 2.2 DA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO E SUA ALTERAÇÃO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Lei nº 14.181/2021 alterou o Código de Defesa do Consumidor para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. No tocante ao tema, é importante destacar o que entende o Grupo de Trabalho do Conselho Nacional de Justiça através da publicação da Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor:

Infere-se que a atualização do CDC pela Lei n. 14.181/2021 estabelece, em linhas gerais, soluções ao tratamento do superendividamento, tendo como ponto de partida a informação; o controle da publicidade (art. 54-B e art. 54-C); a oferta responsável de crédito e sem assédio de consumo (art. 54-C e art. 54-D), até a conexão do contrato de consumo com o contrato de crédito (art. 52 e art. 54-F) e os cuidados na cobrança de dívidas (art. 54-G), sempre destinadas a prevenir o superendividamento, além de medidas inovadoras para “tratar” de forma extrajudicial (conciliação em bloco do consumidor e todos seus credores do art. 104-A e art. 104-C) e judicial (art. 104-B) e viabilizar o novo direito de revisão e repactuação da dívida (art. 6, inc. XI, do CDC). Todas essas medidas de prevenção e tratamento do superendividamento da pessoa natural são fruto dos deveres de informação, cuidado e, principalmente, de cooperação e lealdade do CDC, oriundas da boa-fé para evitar a ruína do parceiro (exceção da ruína), que representaria sua “morte civil”, exclusão do mercado de consumo ou sua insolvência civil com o superendividamento. (CNJ, 2022, p.13).

Tal cartilha é essencial, pois tratando-se de lei recente, o CNJ apresenta orientações e recomendações propedêuticas acerca da conduta a ser seguida, embora não vinculantes, por todos aqueles que, além das partes, participam de alguma forma do ambiente de relações e tratamento de superendividamento. Conseguindo, assim, alcançar efeitos práticos.

Conforme entendimento da Professora Doutora Maria Manuel Leitão Marques, citada por Leonardo Garcia (2020), existem duas espécies de superendividado: ativo e passivo. O superendividado ativo se divide em duas subespécies: a) superendividado ativo consciente: é aquele que, de má-fé, contrai dívidas convicto de que não poderá pagá-las, com intenção deliberada de fraudar os credores e b) superendividado ativo inconsciente: é aquele que agiu impulsivamente, de maneira imprevidente e sem malícia, deixando de fiscalizar seus gastos. Já o superendividado passivo é aquele que se endivida em decorrência de fatores externos chamados de “acidentes da vida”, tais como desemprego; divórcio; nascimento, doença ou morte na família; necessidade de empréstimos; redução de salário; etc. A nova norma trouxe consigo várias alterações e disposições pertinentes para a principal lei sobre o consumo no Brasil, tais como: A) inserção de três novos princípios da defesa do consumidor (educação financeira dos consumidores; educação ambiental dos consumidores e a prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor – Previstos no art. 4º, incisos IX e X do CDC). B) inserção de dois novos instrumentos da Política Nacional das Relações de Consumo (instituição de mecanismos de

prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoal natural; instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento - Previstos no art. 5º, incisos VI e VII do CDC). C) inserção de três novos direitos básicos do consumidor (a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso - Previstos no art. 6º, incisos XI, XII e XIII do CDC). D) inserção de duas novas cláusulas abusivas (condicionamento ou limitação de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário; estabelecimento de prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impedimento do restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores – Previstas no art. 51, incisos XVII e XVIII do CDC).

Além disso, houve o acréscimo de um novo capítulo com seis artigos no CDC. O Capítulo VI-A foi inserido dentro da Seção III (Contratos de Adesão), disposto sobre: prevenção do superendividamento da pessoa natural, crédito responsável e educação financeira do consumidor. Não somente, houve também a recepção de outros três artigos que dispõem sobre a conciliação no superendividamento, o processo de repactuação de dívidas e o plano de pagamentos.

Em síntese, o artigo 54-A do CDC dispõe acerca da prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e a educação financeira do consumidor; o artigo 54-B exige informações adicionais para os contratos que envolvam crédito ou venda à prazo; o artigo 54-C trouxe novas proibições na oferta de crédito ao consumidor; o artigo 54-D apresenta novos deveres prévios do fornecedor voltados à contratação consciente de crédito; o artigo 54-E foi vetado; o artigo 54-F trouxe as hipóteses em que o contrato de fornecimento de produto ou serviço será considerado conexo, coligado ou interdependente em relação ao contrato de crédito e o artigo 54-G trouxe específicas práticas abusivas para o fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito.

Indo além, os artigos 104-A, 104-B e 104-C do CDC, como um todo, trouxeram consigo novidades importantes no que diz respeito ao processo conciliatório de repactuação de dívidas, apontando: a) as dívidas que não podem ser objeto do processo de repactuação; b) as consequências do não comparecimento do credor na audiência; c) a sentença judicial que homologa o plano com eficácia de título executivo; d) o conteúdo do plano de

pagamento; e) procedimento a ser adotado na hipótese de não acordo na conciliação; f) prazo de manifestação dos credores eventualmente contrários ao plano; g) possibilidade de nomeação de administrador; h) garantia mínima aos credores no plano; i) a conciliação administrativa junto aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

### 2.3 ARTIGO 54-G DO CDC – NOVAS PRÁTICAS E CONDUITAS ABUSIVAS DO FORNECEDOR DE PRODUTOS OU SERVIÇOS QUE ENVOLVA CRÉDITO

Debruçando de forma mais específica no artigo 54-G, este diploma mudou e tem mudado o dia a dia operacional das instituições bancárias, bancos e administradoras de cartões. Quando analisados os efeitos práticos dos seus incisos, verifica-se certa tendência a cumprir aquilo que a norma protetiva buscou tutelar desde o início, só que mais incisivamente no tocante à operações ligadas a concessão do crédito:

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas:

[...]

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos.

O inciso I do artigo 54-G será estudado no próximo capítulo de modo ainda mais afinado, haja vista sua alta carga de efeitos práticos. Nesta feita, os fornecedores não devem impedir ou dificultar o pedido do consumidor referente à da anulação, bem como o bloqueio do pagamento ou estorno de valores indevidamente recebidos, quando constatada utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar. Portanto, na prática os fornecedores desta natureza devem sempre possuir canais abertos e de fácil atendimento para que o consumidor consiga realizar as comunicações pertinentes, considerando a atuante engenharia social<sup>1</sup> brasileira, e além disso, ter sua demanda tratada de forma coerente com a complexidade apresentada através dos setores internos responsáveis, geralmente de antifraude e segurança/prevenções.

---

<sup>1</sup> Agência Brasileira de Inteligência. A engenharia social é um método usado para enganar e manipular a confiança das pessoas. Forma de ataque sem violência física que busca fazer com que a vítima realize voluntariamente ações prejudiciais a si mesma, como divulgar informações sensíveis. Disponível em: <https://www.gov.br/abin/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/PNPC/boaspraticas/cartilha-engenharia-social-guia-para-protecao-de-conhecimentos-sensiveis>. Acesso em: 16 nov. 2023.

### **3 PROCESSO DE CONTESTAÇÃO ADMINISTRATIVA**

O processo de contestação administrativa bancária no âmbito dos cartões é um importante meio para que o consumidor questione e busque a inexigibilidade de cobranças indevidas eventualmente postas por parte do fornecedor (decorrente de abusos), geralmente bancos. Considerando que valores cobrados de forma incorreta e ficando inerte o consumidor para com o seu Direito, a situação de meras cobranças pode tornar-se parcelamentos compulsórios e, na pior das hipóteses, evolução para dívida com inscrição do nome nos órgãos de proteção ao crédito, como por exemplo a Serasa e o SCPC.

Estando em dívida, torna-se muito mais difícil a tomada de crédito no mercado bancário e financeiro pelo consumidor. Tal atividade é necessária muitas vezes para financiamentos de sonhos tipicamente brasileiros, a exemplo de ter o próprio negócio, viajar ou comprar uma casa. No entanto, a conjuntura do meio bancário brasileiro no que diz respeito às contestações tende a dispor de certas possibilidades que podem e devem ser usadas para que o consumidor mantenha seu equilíbrio e organização financeira. Essa disposição não acontece porque as instituições financeiras são “boazinhas”, mas acompanha o alto grau de proteção que a legislação consumerista do Brasil fornece, haja vista a vulnerabilidade do cliente, somada a um segmento de mercado altamente concorrido. Ou seja, quem não consegue cumprir com as regras postas tende a ter queda de clientes e conseqüentemente de receita e lucro, indicadores primordiais no setor.

Este capítulo buscará demonstrar os detalhes e compreender todo o processo de contestação administrativa perante os bancos e administradoras de cartão, bem como suas nuances. Há certas especificidades neste processo muitas vezes desconhecidas pelo consumidor, e a educação sobre o consumo é chave necessária para haver pessoas cada vez mais cientes do que pode ou não pode, principalmente quando o assunto é dinheiro.

#### **3.1 PARTES ENVOLVIDAS E O FLUXO DE AUTORIZAÇÃO EM COMPRAS NO CARTÃO DE DÉBITO E CRÉDITO**

O processo de pagamento com cartão e o fluxo de autorização de compras envolvem vários participantes, cada um com funções específicas e desempenhando um importante papel no âmbito dos meios de pagamento. Isso faz com que as transações sejam seguras e eficientes, desde a compra feita pelo portador do cartão até o recebimento dos fundos pelo lojista. Com base em suas atividades e funções específicas, as instituições financeiras de modo geral podem ser variadas: bancos, administradoras de cartão, entre outros.

Os bancos são instituições financeiras que oferecem uma ampla gama de serviços

financeiros, incluindo depósitos, empréstimos, financiamentos, investimentos, câmbio e outros serviços bancários. Eles podem ser divididos em diferentes categorias, como bancos comerciais, bancos de investimento e bancos de desenvolvimento, dependendo de suas atividades específicas. Ainda que também emitam cartões de crédito e débito, essa não é sua principal atividade.

As administradoras de cartão, também conhecidas como emissores de cartões, são instituições financeiras que emitem cartões de crédito e débito para consumidores e empresas. Elas não oferecem os mesmos serviços bancários abrangentes que os bancos, mas concentram-se principalmente na emissão e administração de cartões de pagamento. As administradoras de cartão podem ser empresas independentes ou associadas a bancos.

O termo "instituições financeiras" é uma categoria ampla que engloba tanto bancos quanto outras entidades financeiras, como cooperativas de crédito, financeiras, corretoras de valores, entre outras. Essas instituições desempenham um papel crucial no sistema financeiro, fornecendo uma variedade de serviços financeiros, investimentos e financiamento. Diferentemente dos bancos, algumas instituições financeiras podem se concentrar em atividades específicas, como a concessão de crédito ou a negociação de valores mobiliários, em vez de oferecer uma gama completa de serviços bancários.

Enquanto os bancos oferecem uma ampla gama de serviços financeiros, as administradoras de cartão se concentram na emissão e administração de cartões de pagamento, e as instituições financeiras podem englobar uma variedade de entidades financeiras, cada uma com seu próprio conjunto de atividades e funções no sistema financeiro. É importante observar que o Banco Central do Brasil regula e supervisiona todas essas entidades para, juntamente com o Conselho Monetário Nacional, garantir a estabilidade e a integridade do sistema financeiro do país.<sup>2</sup>

O fluxo de autorizações de compras no débito e no crédito é semelhante, a diferença está no modo de liquidação da transação, quando autorizada pelo emissor. Para que uma compra realizada na função débito dê certo, é necessário ter a quantia correspondente ao preço disponível no saldo da conta bancária (seja conta corrente, conta poupança, conta salário, entre outras formas a depender do contrato). Aqui, desconsiderando a hipótese de cheque especial/limite da conta<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> ABRÃO, Nelson. Direito bancário. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. E-book. p. 109-111. O Banco Central do Brasil é uma autarquia federal, com personalidade jurídica e patrimônio próprios, administrado por uma diretoria de cinco membros, sendo um presidente, escolhidos pelo Conselho Monetário Nacional. De um modo geral, cabe ao Banco Central cumprir as prescrições legais e as normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional no que diz respeito à política financeira.

<sup>3</sup> Nota do autor. Serviço/produto bancário que permite a realização de compras na função débito ainda que não haja disponibilidade do valor em conta (limitado ao valor contratado e estipulado pelo banco), resultando numa conta negativa mediante cobrança de juros e IOF (Imposto sobre operações financeiras) a serem pagos posteriormente ao credor.

No cenário da função crédito funciona de forma diferente e não se confunde com a hipótese de cheque especial/limite da conta supracitado. Nesta modalidade, ao invés da necessidade do saldo correspondente disponível em conta, a compra só será autorizada pelo emissor quando houver limite de crédito disponível e correspondente ao preço do bem a ser adquirido, sendo portanto uma operação a prazo, haja vista as datas de fechamento e vencimento da fatura do cartão de crédito, quando haverá a exigibilidade do pagamento. Geralmente o portador já é ciente do valor do limite de crédito que tem direito para realizar compras no crédito à vista ou crédito parcelado, excluindo-se aqui o cenário de overlimit<sup>4</sup>.

Tal limite pode variar de portador para portador, considerando a política de concessão e análise de crédito dos credores. No filme "O Auto da Compadecida", longa metragem baseado na obra teatral homônima escrita pelo renomado autor brasileiro Ariano Suassuna, o personagem de Matheus Nachtergaele declara: "Crédito é uma coisa que faz os besta acreditar numa pessoa e vender fiado pra ela" (Arraes, 2000).

Pode-se fazer uma relação direta entre a sátira e o tema aqui exposto, o personagem João Grilo considera que quem concede o crédito (credor), está cometendo um erro e por isso é considerado como alguém que certamente será enganado. Ainda que muitas vezes ocorra esta situação no cotidiano, a cada dia há o desenvolvimento de novas tecnologias para não saber apenas para quem conceder, mais como, quanto, provisionamento de nível percentual de eventuais "calotes", padrões de consumo, pessoas próximas ao convívio social, dentre outros elementos, e tudo isso com base em bancos de dados alteramente informatizados. Considerando que os principais credores para concessão ou aumento de limite de crédito para realização de compras a prazo com cartões são os bancos, normalmente as regras para liberação e aumento são rígidas, buscando haver sempre um crédito responsável e sustentável na relação com o consumidor, levando em consideração diversos fatores, haja vista a tomada de risco do negócio bancário em detrimento do nível de inadimplência no Brasil<sup>5</sup>. São exemplos dos fatores mencionados, podendo variar de credor para credor: avaliação do perfil de compras; pagamento da fatura do cartão de forma total e sem extrapolar a data de vencimento; perfil cadastral atualizado, inclusive com informações reais referentes à renda; utilização do cartão de crédito com frequência; recorrência de uso de outros serviços e produtos bancários/financeiros daquele mesmo credor; entre outros.

---

<sup>4</sup> Nota do autor. Acima do limite. Valor além do concedido pelo credor ou contratado, geralmente usado em situações excepcionais.

<sup>5</sup> Serasa. Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil em outubro de 2023. 71 milhões de inadimplentes. 43,94% da população. Principal segmento: bancos/cartão de crédito. Valor total das dívidas: R\$376,8 bilhões. Quantidade de dívidas: 271 milhões. Valor médio por pessoa: R\$5.237,76. Valor médio de cada dívida: R\$1.388,79. Disponível em: <https://cdn.builder.io/o/assets%2Fb212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc%2F1006f696eb1e49d18ad50a6942ae4c35?alt=media&token=5d775da3-cd0a-47e7-83d9-d1f17c4f4769&apiKey=b212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc>. Acesso em: 14 nov. 2023.

O processo de autorização de compras pode parecer complexo. No entanto, o entendimento fica melhor quando visualizamos a cadeia de forma dividida e por partes. Vejamos: 1) o portador (indivíduo que possui e utiliza o cartão para fazer compras) passa o cartão no POS<sup>6</sup> (dispositivos eletrônicos que permitem a leitura de cartões e a realização de transações financeiras em estabelecimentos comerciais) do lojista (comerciante ou estabelecimento comercial, é a empresa ou indivíduo que vende produtos ou serviços e aceita pagamentos com cartão. Interage diretamente com o portador do cartão, solicita a autorização da transação e recebe o pagamento por meio da adquirente); 2) a transação é enviada para a credenciadora/adquirente (instituição financeira que atua como intermediária entre o lojista e a administradora do cartão. Ela fornece os serviços de processamento de transações, garantindo que o pagamento seja autorizado e liquidado corretamente. A adquirente também cuida da segurança da transação e da comunicação com a bandeira), que exerce a ponte entre o lojista e sua credenciadora; 3) a transação sai da credenciadora/adquirente e vai para a bandeira (marca que aparece no cartão. Ela define a rede de pagamento que será utilizada para processar a transação. As bandeiras geralmente têm acordos com várias instituições financeiras e estabelecem as regras para aceitação em estabelecimentos comerciais), que confere os dados antes de repassar ao emissor do cartão; 4) o emissor (instituição financeira ou empresa que emite o cartão de crédito ou débito. Ela é responsável por fornecer o cartão ao portador, estabelecer os termos e condições do cartão, como limites de crédito e taxas, além de administrar o relacionamento com o cliente), por sua vez, verifica o saldo disponível em conta corrente, em caso de cartão de débito, ou o limite de crédito do portador, em caso de cartão de crédito. Se tudo estiver em ordem, o emissor autoriza a transação; 5) finalmente, a transação, retorna para a bandeira, repassando à credenciadora, que por sua vez envia a confirmação (ou falha) da transação para o lojista, que conclui a venda. Abaixo, têm-se a seguinte ilustração do fluxo geral:

**Figura 1** - Fluxo de autorização de compras com cartões



Fonte: Redação Bankly (2023)

<sup>6</sup> Nota do autor. Point of sale/service ou "Ponto de venda/serviço".

De modo ilustrado, vê-se mais nitidamente as camadas do fluxo, onde há toda a relação em cadeia entre os participantes, sendo eles: portador; lojista; adquirente; bandeira e emissor.

### 3.2 DOS PROCEDIMENTOS DAS DISPUTAS

O artigo 54-G, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, prevê a possibilidade do consumidor contestar eventuais cobranças realizadas pelo fornecedor:

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas:

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação;

Para efeitos didáticos, consideremos como consumidor a pessoa física portadora do cartão e como fornecedor o banco, tendo ciência de que pessoas jurídicas também podem figurar como consumidoras na hipótese de destinatária final, conforme entendimento de Rizzatto Nunes:

Pessoa jurídica não come, não bebe, não dorme, não viaja, não lê, não vai ao cinema, não assiste à aula, não vai a shows, não assiste a filmes, não vê publicidade etc. Logo, para ser consumidora, ela somente poderia consumir produtos e serviços que fossem tecnicamente possíveis e lhe servissem como bens de produção e que fossem, simultaneamente, bens de consumo. Com a análise do inciso I do art. 51 o ciclo de nossa explanação nesse aspecto se encerra. Vejamos. Destaque-se, então, e ademais, que a disposição normativa da segunda parte do inciso I do art. 51 foi feita exatamente pensando no consumidor-pessoa jurídica que adquire produto ou serviço de consumo para fins de produção. Trata-se de previsão legal a permitir que o fornecedor em circunstâncias especiais justificáveis possa estabelecer cláusula contratual limitando seu dever de indenizar. (Nunes, 2021, p. 219).

Além disso, também para fins de compreensão, consideremos o estorno na conta corrente quando o estudo falar sobre restituição de valores em compras no débito e o lançamento do crédito em fatura quando falar sobre restituição de valores em compras no crédito. Com isso, o consumidor pode contestar compras junto ao fornecedor por diferentes

motivos, existindo duas razões possíveis: a fraude e a controvérsia.

A fraude é mais simples de entender pois acontece quando há o desconhecimento da compra por parte do consumidor portador. Ou seja, a princípio não foi ele quem efetivamente realizou a compra ou participou.

Por outro lado, no cenário da controvérsia o consumidor participa e reconhece a compra, porém solicita a intervenção do emissor para os casos de: i) cancelamento de compra não sucedido; ii) mercadoria não recebida; iii) erro no POS; iv) despesa com valor incorreto; v) duplicidade de despesa e vi) pagamento efetuado por outros meios.

Em todos esses cenários, de início são necessárias a realização de análises para verificação dos fatos alegados. Geralmente, o processo de contestação é iniciado pelo consumidor por meio de reclamação realizada através dos canais oficiais de atendimento do fornecedor. Recebida a reclamação, o fornecedor de pronto pode abrir a solicitação da contestação e já lançar o chamado crédito em confiança, que é uma restituição antecipada referente ao valor da compra em questão (a débito ou crédito), para que o consumidor não precise pagar o valor ao qual ele está contestando enquanto a solicitação é analisada internamente. O crédito em confiança é um poder do fornecedor e não um dever, em atenção à redação do artigo 54-G, inciso I do CDC anteriormente citado, no entanto é uma conduta comumente usada pelos bancos visando uma melhor experiência dos clientes, porém pode acontecer deste crédito em confiança não ser concedido a considerar as regras de negócio internas de cada fornecedor. Com a solicitação de contestação aberta e com o crédito em confiança concedido ou não ao consumidor, os setores internos - geralmente denominados de intercâmbio ou meios de pagamento - avaliam os pré-requisitos para abertura da disputa do valor junto à bandeira.

De modo geral, a disputa financeira é a sequência de atos e procedimentos realizados entre as partes do arranjo de pagamento para verificar a responsabilidade da despesa contestada. Neste ponto, também são levados em consideração alguns requisitos mínimos para sua abertura, tais como: regras de negócio do fornecedor; regras de negócio da bandeira e eventuais documentações enviadas pelo consumidor que ajudem seu argumento contestativo. Cumpridos os requisitos, haverá a intermediação do emissor perante a bandeira para com a credenciadora/adquirente e lojista.

Essa intermediação nasce através da abertura do chargeback (CBK) pelo emissor (fornecedor - banco), que é o efetivo início do processo de disputa na bandeira. Após aberto o chargeback e estando tudo certo, o valor referente à transação contestada é restituída ao fornecedor pelo estabelecimento/lojista através da credenciadora/adquirente e conseqüentemente ao consumidor através de repasse do voucher, seja via estorno em conta ou lançamento do crédito na fatura.

Se o chargeback for aprovado, o comerciante será responsável pelo valor da compra e o valor contestado será deduzido da conta do lojista pelo emissor do cartão. Os chargebacks podem ser um problema para os lojistas, pois podem levar a perdas de receita. No entanto, é uma importante ferramenta para proteger os consumidores de fraudes e outros abusos. Ocorre que neste íterim da disputa, pode acontecer a reapresentação do chargeback por parte do estabelecimento/lojista através da credenciadora/adquirente, onde este irá demonstrar através de evidências e documentação de que o valor disputado é indevido por parte do consumidor, haja vista ter sido ele a realizar a compra (razão fraude) ou estar tudo correto com a compra e/ou mercadoria (razão controvérsia). Exemplo: houve a contestação de uma compra por parte do consumidor pela razão de controvérsia através do motivo de mercadoria não recebida, o chargeback é aberto pelo emissor perante a bandeira e o estabelecimento o reapresenta o chargeback provando que o consumidor efetivamente recebeu a mercadoria. Neste momento, caso o fornecedor tenha concedido o crédito em confiança ao consumidor inicialmente, este será retirado através de uma reinclusão no valor correspondente (seja com a saída do valor do saldo na conta ou o lançamento de uma despesa na fatura). Neste tipo de situação, o consumidor tende a receber do emissor a documentação apresentada pelo lojista no âmbito da disputa.

Não obstante, com a reapresentação do chargeback, pode acontecer do emissor fornecedor discordar da documentação apresentada pelo lojista em sede de defesa por várias razões internas. Assim sendo, o banco poderá abrir uma pré-arbitragem apresentando seu parecer à adquirente e a partir daí esta decide se aceita ou não a pré-arbitragem, pode-se entender como um 2º chargeback. Caso a adquirente não aceite a pré-arbitragem apresentada, o emissor fornecedor ainda pode, em última instância, prosseguir com a interposição da arbitragem, cabendo novamente à adquirente aceitar ou não. Caso fique silente tanto no processo de pré-arbitragem quanto no processo de arbitragem, a bandeira tende a deliberar sobre o caso<sup>7</sup>.

Para fins de melhor visualização e fazendo uma analogia com as peças e etapas do Direito Processual Civil, pode-se entender os processos explanados da seguinte forma:

Âmbito da bandeira: foro competente;

Chargeback: petição inicial do autor (emissor - consumidor);

Reapresentação: contestação da ré (adquirente/credenciadora lojista);

Pré-arbitragem (2º chargeback): recurso de apelação do autor (emissor);

Arbitragem: recurso especial ou extraordinário do autor (emissor).

---

<sup>7</sup> INC, Mastercard. Chargeback Guide Merchant Edition. 1º ago. 2023. Purchase, NY. Disponível em: <https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>. Acesso em: 30 set. 2023.

Verifica-se que pode acontecer várias etapas no processo de contestação administrativa como um todo, cabendo às partes envolvidas agirem com boa-fé e diligência para que haja a solução mais plausível o quanto antes, haja vista a possibilidade tornar-se moroso e prejudicial.

### 3.3 PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR FRENTE ÀS PRÁTICAS DE DESCUMPRIMENTO DO FORNECEDOR

O artigo 105 do CDC traz de forma expressa os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

Na prática, fala-se aqui dos seguintes órgãos e entidades: Secretaria Nacional do Consumidor; Ministério Público; Defensoria Pública; Procons; entidades civis de defesa do consumidor e afins. Tais instituições são conhecidas e usadas pela maioria dos brasileiros quando estes possuem algum problema de consumo, estando na posição de consumidor. Porém, cabe destaque a um órgão específico que parte da população ainda que conheça, não faz um uso tão ativo quando comparado aos outros órgãos supracitados, que é o Banco Central do Brasil (BACEN). Ainda que juridicamente não seja um órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), por não ser essa sua atribuição (pois trata-se de autarquia federal que regula e supervisiona o mercado financeiro do país), na prática acaba atuando indiretamente nos interesses dos consumidores.

Considerando que o mercado bancário é um segmento regulado no Brasil e de que toda atividade bancária para funcionar em território nacional deve ter o crivo e autorização do BACEN, é impreterível que tal artarquia tenha um sistema onde consumidores de produtos e serviços bancários possam também registrar suas reclamações perante os fornecedores regulados. O chamado RDR/SISCAP<sup>8</sup> é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante. Trata-se de um serviço de

---

<sup>8</sup> Banco Central do Brasil. Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar_reclamacao). Acesso em: 16 nov. 2023.

consulta e atualização de demandas. Com isso, considera-se que além de todos os órgãos de defesa do consumidor, o Banco Central do Brasil acaba também atuando em prol do consumidor. Podendo, inclusive, a depender da atuação do fornecedor, praticar vários atos dentro do seu processo administrativo sancionador, conforme o artigo 5ª da Lei nº 13.506/2017:

Art. 5º São aplicáveis as seguintes penalidades às pessoas mencionadas no art. 2º desta Lei, de forma isolada ou cumulativa:

- I - admoestação pública;
- II - multa;
- III - proibição de prestar determinados serviços para as instituições mencionadas no caput do art. 2º desta Lei;
- IV - proibição de realizar determinadas atividades ou modalidades de operação;
- V - inabilitação para atuar como administrador e para exercer cargo em órgão previsto em estatuto ou em contrato social de pessoa mencionada no caput do art. 2º desta Lei;
- VI - cassação de autorização para funcionamento.

A Resolução nº 4.433 de 23 de julho de 2015 do Banco Central do Brasil dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo órgão. Com isso, trata-se de setor obrigatório em qualquer instituição financeira regulada pelo BACEN, nos moldes do dispositivo abaixo:

Art. 2º O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, conforme a Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Na prática, têm-se a Ouvidoria como um setor de controle interno responsável por tratar (também) as demandas originadas dos órgãos de defesa do consumidor, tendo como atribuições e funcionamento, respectivamente:

Art. 3º São atribuições da ouvidoria:

I - prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;

[...]

Art. 6º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria:

III - pode abranger:

b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

§ 2º O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O consumidor que sentir-se prejudicado de alguma forma, na hipótese de não ter seu problema resolvido no âmbito do atendimento primário (SAC, por exemplo), pode recorrer à Ouvidoria, pois esta detém competência e autonomia para atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas<sup>9</sup>, na amplitude e complexidade do produto ou serviço fornecido, qualquer que seja ele. Normalmente os integrantes da Ouvidoria possuem conhecimentos mais aprofundados em temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos. Dessa forma, o consumidor pode ter sua demanda atendida ainda em âmbito administrativo de forma mais célere e sem necessidade de judicialização.

Ainda assim, na hipótese de não solução do problema do consumidor, este ainda pode valer-se da judicialização para que sua situação seja apreciada pelo Poder Judiciário. Em âmbito judicial consumerista bancário, normalmente há acordos extrajudiciais entre as partes, havendo apenas a homologação do acordo pelo magistrado através de sentença.

#### **4 COMPREENSÃO DO DIREITO APLICADO AO PROBLEMA - UMA ANÁLISE PROPOSITIVA DO ATUAL CENÁRIO**

Na seara da problemática exposta e do ponto de vista prático jurídico, aumentou-se ainda mais a responsabilização dos fornecedores de crédito nos meios e arranjos de pagamento. As novas regras trazidas pela recente Lei nº 14.181/2021 é de caráter confirmativo e complementar na tutela dos direitos do consumidor, haja vista a vasta jurisprudência na temática consumidor x bancos, partes que figuram numeros processos<sup>10</sup>, tendo como exemplos de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça o que segue:

Súmula 297 – STJ: O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.

Súmula 479 – STJ: As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

<sup>9</sup> Banco Central do Brasil. Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015. Brasília, DF. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res\\_4433\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res_4433_v1_O.pdf). Acesso em: 7 out. 2023.

<sup>10</sup> GREGORINI, Pedro Augusto. Jurimetria aplicada aos litígios em massa: o perfil dos processos envolvendo os bancos na Justiça Estadual de São Paulo. 2021. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2021. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/107/107131/tde-15082022-114649/>. Acesso em: 14 nov. 2023.

Toda esta proteção, num cenário macro, origina-se pela proteção de direitos constitucionais preciosos, a exemplo da Dignidade da Pessoa Humana, Igualdade, Equidade e Cidadania, e já num cenário micro, a defesa do princípio da vulnerabilidade do consumidor em operações que envolva crédito e o aspecto dos novos e rápidos formatos de contratação na sociedade em rede atual. Este Dirigismo<sup>11</sup> é condizente com a realidade brasileira, haja vista o cometimento de variadas arbitrariedades por esta espécie de fornecedor, principalmente a prática de cobrança de juros desproporcionais e/ou abusivos<sup>12</sup>.

Para melhorar o cenário, espera-se dos fornecedores uma conduta educativa, de fácil compreensão e informativa na oferta dos seus produtos e serviços que envolva crédito. Mais importante, a conduta do consumidor ao entender o que está adquirindo e caso haja dúvidas, esclarecê-las de maneira prévia à contratação junto ao fornecedor. Além disso, também é importante o vulnerável ter ciência dos meios e órgãos indiretos de resolução/esclarecimentos de problemas, a exemplo do Banco Central do Brasil no âmbito regulatório.

A atuação do Poder Judiciário é imprescindível em todas as frentes, seja em sua função típica de Jurisdição para o efetivo cumprimento da lei como medida repressora e pedagógica, dentro dos processos já judicializados, como também em funções atípicas que acontecem na prática, a exemplo de medidas educativas através da edição e realização de cartilhas e eventos, com caráter didático, tanto para os consumidores quanto para os fornecedores. Assim, evitando que a situação sequer chegue à apreciação da Justiça. A adoção de tais medidas também traz o bem à coletividade de consumidores, respeitando o que há posto na Constituição Federal de 1988 e no Código de Defesa do Consumidor.

Não somente, com a possibilidade da repactuação de dívidas trazidas pela nova lei, extrajudicial ou judicialmente, é indispensável o interesse do fornecedor originário (pois é comum a venda/cessão da dívida para outrem quando o banco ‘perde as esperanças’ de receber os pagamentos por parte do consumidor) em negociar junto ao devedor de boa-fé. Percebe-se que estas negociações têm funcionado mais no âmbito judicial, haja vista o caráter coercitivo, impulso oficial dos magistrados nos processos e demais aspectos inerentes ao Poder Judiciário, sendo a situação específica daquele devedor analisado sob uma ótica e amostragem mais reduzida pelo fornecedor, haja vista o atendimento por setores internos mais críticos e especializados, como o Jurídico e/ou Ouvidoria.

---

<sup>11</sup> BITTAR, Carlos Alberto. Dirigismo Econômico é a expressão que designa a condução e interferência, pelo Estado, na Economia. O dirigismo econômico e o direito contratual. Revista de Informação Legislativa, Brasília, v. 17, n. 66, abr./jun. 1980. p. 2. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/181118/000365740.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 14 nov. 2023.

<sup>12</sup> CONSULTOR JURÍDICO (CONJUR). Instituição financeira é condenada por cobrar juros de 987% ao ano - Tábata Viapiana. 26, jan. 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-jan-26/instituicao-financeira-condenada-cobrar-juros-987-ano/>. Acesso em: 14 nov. 2023.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, portanto, que o pensamento é profundo e vai muito além da simples relação de consumo entre consumidor e fornecedor no cenário bancário, tratou-se de verdadeira reflexão acerca da proteção de valiosos direitos constitucionais que a duras penas a sociedade conseguiu desde o movimento constitucionalista.

Querendo ou não, questões patrimoniais com relação a dinheiro, crédito e finanças repercutem de maneira significativa na vida dos brasileiros, em muitas situações gerando efeitos sociais danosos e catastróficos como por exemplo brigas, fome, miséria, divórcios, diversos crimes (inclusive assassinatos), entre outros.

Além disso, não se nega a validade e importância da nova lei, como já exposto e defendido no presente artigo. No entanto, faz-se também necessário a atuação dos seguintes atores: a) órgãos de defesa do consumidor (de forma direta ou indireta), como meio fiscalizatório; b) do Poder Judiciário, como meio punitivo frente aos abusos cometidos por qualquer das partes, mas também como meio resolutivo no litígio, podendo ser, inclusive, pelas recentes formas de resolução de conflitos (neste caso, a conciliação e a mediação); c) do fornecedor, garantido ao sistema seu papel de superioridade, porém agindo de boa-fé; e d) do próprio consumidor, que mesmo sendo o ente vulnerável na relação, deve e precisa de acesso à informação, fazendo jus ao seu direito básico.

Com tais condutas esperadas de cada parte conforme prevê a lei, a situação de inadimplência nacional tende a diminuir e o consumidor acaba tendo mais ciência de como funcionam certos processos que não são amplamente divulgados, como a temática aqui proposta da contestação administrativa bancária, além de ter seus direitos respeitados sem causar prejuízos significativos aos seus credores.

Disto posto, infere-se a relevância do tema trazido, sob a ótica acadêmica, da importância do ponto de vista prático pelos atores sociais em tratar de questões importantes do consumo e do cotidiano das pessoas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRÃO, N. **Direito bancário**. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. E-book.

ACS, Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF. **Compras contestadas**. Brasília, DF, set. 2022. Disponível em: <[AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA \(ABIN\). \*\*Engenharia Social: guia para proteção de conhecimentos sensíveis\*\*. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/abin/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/PNPC/boaspraticas/cartilha-engenharia-social-guia-para-protacao-de-conhecimentos-sensiveis>>. Acesso em: 16 nov. 2023.](https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/compras-contestadas#:~:text=Consumidor%20n%C3%A3o%20pode%20ser%20cobrado,que%20a%20inda%20n%C3%A3o%20tiveram%20solu%C3%A7%C3%A3o.&text=Recentemente%20C%20a%20Lei%2014.871%2F2021,solucionar%20o%20problema%20do%20superendividamento.>. Acesso em: 30 set. 2023.</p></div><div data-bbox=)

ANEGEPE. SEBRAE. **Global Entrepreneurship Monitor (GEM). Empreendedorismo no Brasil. Relatório executivo**. 2022. Disponível em: <<https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2023/05/GEM-BR-2022-2023-Relatorio-Executivo-v7-REVISTO-mai-23.pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BANKLY, Redação. **Saiba como funciona o fluxo de uma transação de pagamento**. São Paulo, SP, 31 mai. 2023. Disponível em: <[https://blog.bankly.com.br/hs-fs/hubfs/13.%20Imagem%20-%20fluxo%20transa%C3%A7%C3%A3o\\_16\\_18.webp?width=795&name=13.%20Imagem%20-%20fluxo%20transa%C3%A7%C3%A3o\\_16\\_18.webp](https://blog.bankly.com.br/hs-fs/hubfs/13.%20Imagem%20-%20fluxo%20transa%C3%A7%C3%A3o_16_18.webp?width=795&name=13.%20Imagem%20-%20fluxo%20transa%C3%A7%C3%A3o_16_18.webp)>. Acesso em: 30 set. 2023.

BATISTA, Daniela. **A importância do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor na era da obsolescência programada**. Curitiba: Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo, 2016, v. 2, n. 2, p. 21-39.

BERGSTEIN, L. **Superendividamento**. São Paulo: Saraiva, 2022. E-book.

BITTAR, Carlos Alberto. **O dirigismo econômico e o direito contratual**. R. Inf. legisl. Brasília a. 17 n. 66 abr./jun. 1980. p.2. Disponível em:

<<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/181118/000365740.pdf?sequence=3&isAllowed=y>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BRASIL, Banco Central do. **Estatísticas de Meios de Pagamentos**. Brasília, DF, 2022. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/spbadendos?ano=2021>>. Acesso em: 30 set. 2023.

BRASIL, Banco Central do. **Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/meubc/registrar_reclamacao)>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BRASIL. Banco Central do. **Relatório de Gestão do Pix, 2022**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/relatorio\\_de\\_gestao\\_pix/relatorio\\_gestao\\_pix\\_2023.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/relatorio_de_gestao_pix/relatorio_gestao_pix_2023.pdf)>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BRASIL. Banco Central do. **Resolução nº 4.433**. Brasília, DF, 23 jul. 2015. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res\\_4433\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2015/pdf/res_4433_v1_O.pdf)>. Acesso em: 7 out. 2023.

BRASIL. Banco Central do. **Resolução nº 4.549**. Brasília, DF, 26 jan. 2017. Disponível em:

<[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50330/Res\\_4549\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50330/Res_4549_v1_O.pdf)>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 2.181/97**. Brasília, DF, 02 mar. 1997. <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d2181.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm)>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078 de 1990**. Brasília, DF, 11 set. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>. Acesso em: 30 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 11.101 de 2005**. Brasília, DF, 9 fev. 2005. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/lei/111101.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/111101.htm)>. Acesso em: 28 out. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.506 de 2017**. Brasília, DF, 13 nov. 2017. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13506.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13506.htm)>. Acesso em: 14 nov. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.181 de 2021**. Brasília, DF, 1º jul. 2021. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/14181.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14181.htm)>. Acesso em: 30 set. 2023.

CAMPOMIZZI, Jacson. **Ir além do princípio da vulnerabilidade em favor do protagonismo do consumidor nas relações de consumo**. Revista do Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG Jurídico). Edição Defesa do Consumidor. Belo Horizonte: Gráfica e Editora Mafali Ltda., 2014, p. 54-56. Disponível em: <[https://www.mpmg.mp.br/data/files/7A/64/B2/72/2A44A7109CEB34A7760849A8/Publica\\_\\_es%20Editoriais\\_Revista%20Jur\\_dica%20do%20Minist\\_rio%20P\\_blico\\_Edi\\_\\_o%20Defesa%20do%20Consumidor\\_2014%20.pdf](https://www.mpmg.mp.br/data/files/7A/64/B2/72/2A44A7109CEB34A7760849A8/Publica__es%20Editoriais_Revista%20Jur_dica%20do%20Minist_rio%20P_blico_Edi__o%20Defesa%20do%20Consumidor_2014%20.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2023.

CARPENA, Heloísa. CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação**. In: CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. MARQUES, Cláudia Lima (Org.). Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito. São Paulo. RT, 2006, Cap. 11, p. 329.

CNJ, Conselho Nacional de Justiça. **Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor**. Brasília, DF. 2022.

CONSUMIDOR.GOV. **Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC**. Disponível em: <[CONSULTOR JURÍDICO \(CONJUR\). \*\*Instituição financeira é condenada por cobrar juros de 987% ao ano\*\* - Tábata Viapiana. 26, jan. 2023. Decorrente do acórdão - Processo TJSP 1007042-69.2021.8.26.0189. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2023-jan-26/instituicao-financeira-condenada-cobrar-juros-987-ano/>>. Acesso em: 14 nov. 2023.](https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/6#:~:text=O%20Sistema%20Nacional%20de%20Defesa,Nacional%20do%20Consumidor%20(Senacon).>. Acesso em: 2 out. 2023.</p></div><div data-bbox=)

GAMA, Guilherme Calmon Nogueira da; AMORIM, Maria Carolina Cancellata de (organizadores). **Novos Paradigmas do Direito Privado: Análise Crítica do 20º Aniversário do Código Civil**. Rio de Janeiro: Processo, 2022. 343p. ISBN 978-65-5378-031-6.

GARCIA, Leonardo. **Direito do Consumidor**. 14ª ed., Salvador: Juspodivm, 2020, p. 394.

GREGORINI, Pedro Augusto. **Jurimetria aplicada aos litígios em massa: o perfil dos processos envolvendo os bancos na Justiça Estadual de São Paulo**. 2021. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2021. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/107/107131/tde-15082022-114649/>>.

Acesso em: 14 nov. 2023.

INC, Mastercard. **Chargeback Guide Merchant Edition**. 1º ago. 2023. Purchase, NY. Disponível em:

<<https://www.mastercard.us/content/dam/public/mastercardcom/na/global-site/documents/chargeback-guide.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2023.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3ª ed. São Paulo: RT, 2010, p. 1.051.

MARQUES, Claudia Lima. **Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul**. Revista de Direito do Consumidor. 55/11-52, p. 12, São Paulo, RT, jul-set. 2005.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 14. ed. ISBN Digital: 9786555593525. São Paulo: Saraiva, 2021. E-book.

RODA VIVA. **Maria da Conceição Tavares responde sobre distinção da economia entre direita e esquerda | 1995**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=cUyJ7xExngY>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

SERASA. **Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil em setembro de 2023**. Disponível em:

<<https://cdn.builder.io/o/assets%2Fb212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc%2Fcb2d215e9>

0df47cb844de3034e6c7a76?alt=media&token=8c02225d-f7be-4994-9ccd-c6127bfb125e&apiKey=b212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc>. Acesso em: 28 nov. 2023.

STJ, Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n. 297**. Brasília, DF. p. 3. Disponível em: <[https://www.stj.jus.br/docs\\_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011\\_23\\_capSumula297.pdf](https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf)>. Acesso em: 14 nov. 2023.

STJ, Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n. 479**. Brasília, DF. Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?livre=%27479%27.num.&O=JT>>. Acesso em: 14 nov. 2023.

STJ, Superior Tribunal de Justiça. **Tema 1061 - Resp em IRDR n. 0008932-65.2016.8.10.0000/MA (TEMA 05/TJMA). Precedente Qualificado**. Brasília, DF. 2021. Disponível em: <[https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201903294192&dt\\_publicacao=09/12/2021](https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201903294192&dt_publicacao=09/12/2021)>. Acesso em: 11 nov. 2023.

TJMA, Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão - Núcleo de Gerenciamento de precedentes. **Tema 05 - IRDR - Empréstimos Consignados**. São Luís, MA. 2018. Disponível em: <[https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/site\\_nugepnac/irdr\\_tema\\_05\\_24\\_06\\_2022\\_18\\_54\\_20.pdf](https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/site_nugepnac/irdr_tema_05_24_06_2022_18_54_20.pdf)>. Acesso em: 11 nov. 2023.