

# **Direito à informação do consumidor nos contratos de crédito - inovações da Lei do Superendividamento - violação e consequências**

*Alexandre David Malfatti<sup>1</sup>*

Desembargador do Tribunal de Justiça de São Paulo

*Guilherme Piccinin de Oliveira<sup>2</sup>*

Assistente jurídico do Tribunal de Justiça de São Paulo

**Sumário:** Introdução. 1. Princípios e direitos básicos. 2. A informação nos contratos de crédito - inovações no direito à informação do consumidor. 3. Violação pelo fornecedor do dever de informação como parte integrante da concessão (responsável) do crédito - consequências. Referências bibliográficas.

## **Introdução**

Inicialmente, reconhece-se a importância das modificações no Código de Defesa do Consumidor (CDC), introduzidas pela Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021 (Lei do Superendividamento).

Essas alterações buscam dois objetivos muito claros: (i) o aperfeiçoamento da disciplina do crédito ao consumidor e (ii) prevenção e tratamento do superendividamento.

O aperfeiçoamento da disciplina do crédito ao consumidor tem como base o direito à informação, como será visto adiante. Porém, não se desconhecem os desafios. De um lado, as dificuldades (por vezes uma dose de teimosia) do fornecedor cumprir os deveres e obrigações a ele impostas nas inovações do CDC. E, de outro lado, os obstáculos subjetivos e objetivos do consumidor para uma boa compreensão da mensagem a ele transmitida pelas informações.

Evidentemente, esse aperfeiçoamento da concessão de crédito ao consumidor propiciará um mercado de consumo fundado na transparência, no equilíbrio e, principalmente, na boa-fé dos participantes da relação de consumo. Esse ambiente desejável - do “dever ser” - somente será possível, insista-se, se respeitado o direito à informação como base da concessão do crédito.

O desafio ainda será maior. Busca-se com a informação efetiva em favor dos participantes da relação de consumo um crédito responsável, assim compreendido como aquele precedido não só de informações, mas também de análise (das condições do crédito) e verdadeiro aconselhamento (conveniência e oportunidade de lado a lado da

---

<sup>1</sup> Mestre e doutor em Direito pela PUC-SP, coordenador da área de Direito do Consumidor da Escola Paulista da Magistratura (EPM).

<sup>2</sup> Aluno do curso de especialização em Direito do Consumidor da EPM.

finalização do negócio em termos de aproveitamento e de adimplência).

O desafio adicional situa-se, por isso, nos campos da prevenção e do tratamento do superendividamento. A prevenção terá ligação extrema com a efetivação desse direito à informação. O regramento legal disciplinará o crédito para que o consumidor possa atender suas reais necessidades, expurgando-se do mercado de crédito aquelas ofertas resultado de práticas abusivas e publicidade ilícita. E o tratamento terá ligação com o remédio do sistema para uma situação de impossibilidade manifesta do consumidor pagar suas dívidas, sejam elas oriundas do crédito responsável ou do crédito irresponsável (aqui compreendido como aquele resultado de violações das normas legais, notadamente do CDC, além das próprias normas e recomendações do Banco Central do Brasil ou de outros órgãos como o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)).

A abordagem desse estudo ficará centrada apenas no direito à informação, sua amplitude a partir das modificações da Lei do Superendividamento e as consequências advindas das violações dos deveres impostos ao fornecedor.

## 1. Princípios e direitos básicos

O artigo 4º, do CDC, inseriu a Política Nacional das Relações de Consumo para proteção e atendimento das necessidades básicas dos consumidores, tutelando-se o respeito à dignidade, saúde, segurança, interesses econômicos, melhoria na qualidade de vida, transparência nas relações com o fornecedor.

A principiologia do CDC tem objetivos claros. Essas normas principiológicas possuem eficácia e, por isso, devem ser aplicadas e cumpridas pelos destinatários. Funcionam como normas impositivas e iluminadoras das demais normas (regras) inseridas no sistema das relações de consumo.

Os princípios inseridos no artigo 4º, do CDC, servem como verdadeiros pilares do sistema normativo das relações de consumo. Os operadores do direito não devem se descuidar da relevância dessas normas para compreensão do sentido e do alcance das regras contidas em todos os capítulos da Lei nº 8.078/90.

E interessa-nos destacar os seguintes princípios:

(a) fomento de ações direcionadas à educação financeira dos consumidores (art. 4º, IX, CDC) e

(b) prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor (art. 4º, X, CDC).

Discorrendo sobre o tema, Bruno Miragem<sup>3</sup> destaca que:

*A educação financeira do consumidor é objetivo a ser alcançado em comum pelo Estado, pela sociedade e pelos próprios fornecedores. Registre-se: não se trata de reconhecer a culpa dos consumidores pelo próprio superendividamento (ou de que os pobres são responsáveis pela própria pobreza); mas a constatação de que o atendimento*

---

<sup>3</sup> MIRAGEM, Bruno. *A lei do crédito responsável altera o Código de Defesa do Consumidor*, 2021. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/columbia/migalhas-contratuais/348157/a-lei-do-credito-responsavel-altera-o-codigo-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em 1 abr. 2025.

*ao direito básico do consumidor à informação adequada e clara, em relação aos serviços financeiros, supõe a formação de sua capacidade de bem compreender suas características e as consequências da decisão de contratá-los.*

*Já o segundo princípio dá conta da dimensão social da lei, e da máxima projeção dos direitos fundamentais sobre a relação de consumo: o objetivo da prevenção e tratamento do superendividamento é o de evitar a exclusão social do consumidor, permitindo-lhe um “novo começo”. Trata-se de identificar no superendividamento, sobretudo dos mais pobres, que contam exclusivamente com o acesso ao crédito financeiro para satisfazer necessidades urgentes ou complementar eventualmente a renda, um fator de restrição a bens essenciais à vida, afetando-lhes interesses existenciais, e não apenas econômicos.*

Com efeito, em uma sociedade de consumo em que se tem o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, CDC), com imposição de educação e informação a todos partícipes da relação de consumo (art. 4º, IV, CDC) e coibição e repressão eficientes de abusos, o princípio das “ações direcionadas à educação financeira dos consumidores” é complementar e essencial. Isso porque, no âmbito da concessão de crédito, surgem inúmeras dificuldades para o consumidor.

Essas dificuldades do consumidor situam-se no campo da assimilação das informações. Um contrato de crédito contém palavras, conceitos e ideias que exigem conhecimentos específicos.

Vários são os termos, locuções e conceitos que traduzem esses obstáculos ao consumidor, podendo-se destacar (a) juros (remuneratórios, compensatórios, moratórios), (b) correção monetária (atualização monetária), (c) multa (moratória compensatória), (d) Custo Efetivo Total, (e) encargos financeiros, (f) capitalização de juros (juros compostos), (g) tabela price, (h) Imposto sobre Operações de Crédito, Câmbio e Seguro ou relativas a Títulos ou Valores Mobiliários - IOF (mais conhecido como imposto de operações financeiras), (i) tarifas, etc.

Certamente, o consumidor brasileiro terá vulnerabilidade agravada.

Primeiro, pelas dificuldades para entender uma operação de crédito (empréstimo ou financiamento) com todos aqueles termos, locuções e conceitos.

Essa constatação decorre da alarmante situação de baixa escolaridade no Brasil. De acordo com dados divulgados pelo IBGE<sup>4</sup>, em 2022, a taxa de analfabetismo alcançava 7,74% da população brasileira. E na esteira do apontado pelo Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), em 2018, havia 21,63% de analfabetismo funcional no país, somados a 34,37% de pessoas com educação considerada apenas elementar<sup>5</sup>.

Isto é, aproximadamente 64% das pessoas no Brasil possuem nível educacional reconhecidamente deficitário (quando existente), revelando uma preocupante situação social que resta marcada pela sua acentuada desigualdade.

E segundo, pelo assédio sofrido em certas relações de consumo.

Tornou-se comum a oferta desenfreada de produtos e serviços aos consumido-

4 <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em 1º abr. 2025.

5 <https://alfabetismofuncional.org.br/alfabetismo-no-brasil/>. Acesso em 1º abr. 2025.

res, via da utilização de maciças estratégias de marketing, aqui compreendido, nas palavras de Antonio Herman de Vasconcellos e Benjamin<sup>6</sup> como “todos os métodos, técnicas e instrumentos que aproximam o consumidor dos produtos e serviços colocados à sua disposição no mercado pelos fornecedores”.

Essas estratégias, a cada dia mais modernas e sutis, alcançam com maior intensidade o consumidor analfabeto ou com formação escolar deficitária. São pessoas que, à vista de sua dificuldade em compreender os termos contratuais daquela determinada relação jurídica - termos difíceis até mesmo para sujeitos com alto grau de escolarização -, tornam-se alvos fáceis para a atuação, por vezes abusiva, de alguns fornecedores.

Pertinente, nessa toada, a afirmação do ministro Marco Aurélio Gastaldi Buzzi<sup>7</sup>, no sentido de que o crédito “pode oferecer liberdade, mas o crédito irresponsável pode oferecer cativeiro”, de tal forma que a necessidade de implementação de mecanismos de redução de assimetrias e iniquidades, torna-se uma ferramenta imprescindível para a concretização de relações de consumo mais equilibradas.

E a Lei nº 14.181/2021, conforme adiante se verá, constitui importante instrumento para busca de uma relação jurídica justa e equilibrada entre o consumidor e as instituições financeiras.

## **2. A informação nos contratos de crédito - inovações no direito à informação do consumidor**

A Lei do Superendividamento trouxe para o fornecedor dever de informação complementar e adicional ao já existente no Código de Defesa do Consumidor.

Se a informação já integrava direito básico do consumidor (art. 6º, III, CDC) como concreção do princípio (art. 4º, IV), a Lei de Superendividamento incrementou as normas protetivas do consumidor.

Além do já explicitado no item anterior, o art. 54-D, CDC, trouxe as seguintes regras sobre o direito de informação: a) dever de prestar Informação clara e adequada sobre a natureza e a modalidade do crédito ofertado (art. 54-D, I, b) dever de avaliar as condições de crédito do consumidor, e c) dever de informar a identidade do agente financiador e de entregar ao consumidor cópia do contrato de crédito.

Essas regras têm um objetivo claro: a concessão de um crédito responsável sob dois enfoques.

De um lado, criar para o fornecedor condutas obrigatórias na oferta de crédito, publicitária ou direta, além de restrições na própria redação do contrato.

Destacam-se a prestação de informações que sejam efetivamente compreendidas pelo consumidor, o aconselhamento - diante da análise pormenorizada da situação econômica, social e familiar do consumidor - sobre a necessidade de se contratar aquela soma e a própria abstenção de empreender práticas de assédio ao consumidor para a contratação inconsequente de crédito.

---

<sup>6</sup> BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*, 13. ed. Rio de Janeiro: 2022, p. 225.

<sup>7</sup> BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi, et al. *Superendividamento dos consumidores [recurso eletrônico]: aspectos materiais e processuais / coordenado por Cláudia Lima Marques*. SP: Foco, 2024. p. 920.

Aliás, o assédio ou pressão sobre o consumidor para a contratação de crédito, usualmente, se dá com utilização de um método desleal de omissão ou de confusão nas informações, conduta vedada pelo art. 54-C, CDC.

Essas condutas impõem uma série de deveres (de ação ou abstenção) que, agrupados, levam ao crédito responsável, assim entendido como a situação de análise da situação do consumidor (futuro mutuário) com uma transparência, um aconselhamento e uma gama de informações.

E, de outro lado, para o consumidor. Para que ele possa adotar uma manifestação de vontade livre e consciente sobre todas as consequências do empréstimo tomado, a ele deverão ser transmitidas informações necessárias e adequadas.

A propósito, o ministro Humberto Martins<sup>8</sup> destaca:

*No Código de Defesa do Consumidor, o dever de informar não é tratado como mero dever secundário, mas sim como dever básico, essencial e intrínseco às relações de consumo. Não é válida a ‘meia informação’ ou a ‘informação incompleta’. A informação precisa cumprir a sua função de conscientizar o consumidor sobre o bem ou produto que lhe são oferecidos. Ademais, não é suficiente oferecer a informação. É preciso saber transmiti-la, pois mesmo a informação completa e verdadeira pode vir a apresentar deficiência na forma como é exteriorizada ou recebida pelo consumidor.*

A informação a ser transmitida ao consumidor, vale destacar, não deve ser pensada como apenas aquela compreensível pelo que se costumou denominar de “homem médio”. O alcance deve ser ainda mais abrangente.

Em obra anterior<sup>9</sup>, destaquei que a “tutela do consumidor alcança todos os consumidores, inclusive aqueles desprovidos de qualquer conhecimento, informação ou cultura”. E aquela conclusão, diante das evoluções constantes do mercado de consumo e da própria forma em que, atualmente, há a oferta e a concessão de crédito, ainda possui absoluta relevância.

Nessa linha, deverá o consumidor receber informações precisas, adequadas, claras e manifestamente compreensíveis sobre (a) todos os custos incidentes na operação (sem prejuízo das disposições dos arts. 52 e 54-B, CDC) e (b) todas as possíveis consequências - específicas ou não - que podem advir de seu inadimplemento.

Como esclarecido pela professora Cláudia Lima Marques<sup>10</sup>:

*A Lei 14.181/2021 na sua versão atual traz duas pistas de interpretação, mencionando no art. 54-D, II, a visão positiva e responsável da concessão do crédito, inclusive com utilização de todos os bancos de dados possíveis para bem estabelecer a capacidade de pagamento daquele consumidor em especial e, no art. 54-C, II, a visão negativa, ao considerar abusiva ou irresponsável a prática de conceder crédito*

<sup>8</sup> MARTINS, Humberto. Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais / coordenado por Claudia Lima Marques ... et al.]. Indaiatuba, SP: Foco, 2024, p.46.

<sup>9</sup> MALFATTI, Alexandre. *O direito de informação no código de defesa do consumidor*. São Paulo: Alfabeto Jurídico, 2003, p. 261. 10 Op. cit., p. 568.

*'sem avaliação da situação do consumidor'. Daí se depreende que mesmo com a nova redação, o dever imposto compreende o dever de avaliação da situação financeira do consumidor e das suas condições de crédito ex vi art. 54-D, II c/c art. 54-C, II.*

A respeito, confira-se precedente apreciado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, 12<sup>a</sup>. Câmara de Direito Privado, Apelação Cível 1013305-57.2023.8.26.0348, minha relatoria, julgado em 18/11/2024, destacando-se as partes pertinentes da ementa e da fundamentação:

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. PRÁTICA ABUSIVA. VIOLAÇÃO DO DEVER DE INFORMAÇÃO E CLAREZA. AUSÊNCIA DE CONCESSÃO DE CRÉDITO RESPONSÁVEL. EMPRÉSTIMO PESSOAL QUITADO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS.** Ação declaratória com pedido de indenização. Sentença de improcedência. Recurso da autora. Primeiro, reconhece-se a concessão irresponsável do crédito. Caso singular. Autora (consumidora idosa) que viu-se envolvida numa oferta ilusória de crédito. Violation expressa do direito à informação inserido nas disposições do Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, III, 30, 46, 54-C, III e IV e 54-D, I e II). Prova farta (áudio de conversas) que demonstraram a promessa de que um empréstimo pessoal do valor de R\$ 5.000,00 seria concedido à autora para, logo depois, ser substituído por um empréstimo consignado. OCULTOU-SE da consumidora que o empréstimo pessoal possuía taxa de juros muito mais elevadas do que os empréstimos consignados. Esse esclarecimento era essencial à tomada de decisão. DIFICULTOU-SE a compreensão da autora sobre as consequências do empréstimo, notadamente que os valores das prestações seriam agora debitados, na conta-corrente. Usou-se, nessa quadra de convencimento, a mesma conta corrente em que a idosa recebia seu benefício previdenciário, de modo a que ela não percebesse a diferença das operações bancárias. ASSEDIOU-SE e PRESIONOU-SE a consumidora a concordar com um empréstimo, mediante promessa (não cumprida) da concessão futura de um empréstimo consignado que tudo ressolveria. A autora NÃO FOI ESCLARECIDA sobre a sua vinculação a prestações mais elevadas, acaso não se realizasse o empréstimo consignado - não foram a ela informados riscos da operação e seus custos efetivos (até porque se fosse cumprida aquela promessa da concessão próxima do empréstimo consignado, os juros do empréstimo pessoal seriam expurgados, na forma da lei, reduzindo-se a dívida). Violation da ética contratual. Precedentes do TJSP.

(...)

Os réus não providenciaram a compreensão e ciência à consumidora autora sobre o que de fato estaria sendo contratado, naquele momento. Essas circunstâncias constituíram elementos claros de abusividade, violação do crédito responsável e do direito de informação da consumidora, tudo a configurar falta de eticidade na contratação.

O caso acima transcrito, conforme se pode verificar, tratou de uma situação grave e alarmante.

Foram ofertados à consumidora, idosa (hipervulnerável), no mesmo dia, dois empréstimos: o primeiro, de natureza pessoal, no valor de R\$ 5.000,00; o segundo, consignado, no valor de R\$ 13.000,00. Foi-lhe informado que o empréstimo de natureza pessoal teria seu primeiro vencimento apenas no ano seguinte ao da contratação, quando, em tese, o aumento do salário-mínimo se daria em patamar suficiente para gerar uma margem para liberação do crédito consignado de R\$ 13.000,00.

E com o valor do crédito consignado, a consumidora quitaria o empréstimo pessoal antes mesmo do primeiro desconto, ficando assim com R\$ 8.000,00 ainda disponíveis e pagando apenas R\$ 200,00 mensais.

Isso tudo, ressalte-se, quando a consumidora buscava apenas R\$ 5.000,00, com as melhores condições possíveis - não havendo que se falar, portanto, na concessão de crédito pessoal (sabidamente mais caro) à autora, mormente sob as ininteligíveis condições repassadas.

A “engenharia financeira” (se assim se pode chamar) utilizada pelo fornecedor e seus prepostos violou frontalmente o direito à informação da consumidora, indo além: não se verificou qualquer zelo quanto à possibilidade de a consumidora adimplir aquele débito ou sequer aconselhamento mínimo sobre a real necessidade da contratação e os riscos porventura existentes (os quais, no caso em comento, restaram concretizados).

Percebe-se, assim, a importância e a dimensão atribuída ao dever de prestação e ao direito de recebimento de informações na relação de consumo, em especial nos contratos de concessão de crédito.

### **3. Violação pelo fornecedor do dever de informação como parte integrante da concessão (responsável) do crédito - consequências**

Como já exposto, o Código de Defesa do Consumidor inseriu a informação como princípio informador da relação de consumo (art. 4º, IV) e direito básico do consumidor (art. 6º, III).

Essa proteção ao consumidor, insista-se, busca uma relação jurídica contratual justa e equilibrada em que a manifestação de vontade do primeiro seja esclarecida, transparente e consciente das vantagens e consequências do contrato ajustado.

A rigor, o artigo 46, do CDC, já prevê uma regra para o descumprimento desse dever de informação, no âmbito do contrato, ao dispor:

*Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.*

A não vinculação (“não obrigação”) do consumidor do contrato - ou apenas de cláusulas - com resultado da violação desse direito à informação prévia e efetiva sobre

conteúdo diz respeito a um defeito na formação do contrato.

Pode-se afirmar que pela violação do direito à informação, o CDC criou uma regra geral de nulidade do contrato ou de cláusulas contratuais. E tenho defendido, com insistência, ser nulidade e não apenas ineficácia, de modo a que a informação posterior ao consumidor não traduz uma correção (“fator de eficácia”). A nulidade não pode ser sanada pelo fornecedor com um esclarecimento posterior sobre o real e efetivo conteúdo do contrato ou da cláusula contratual.

A consequência da nulidade do conteúdo contratual por violação do direito de informação tem sido proclamada no âmbito dos tribunais, destacando-se os seguintes precedentes com suas ementas:

**DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. PLANO DE REEMBOLSO INTEGRAL. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. I. Caso em Exame. Apelação interposta pela Ré contra sentença que julgou parcialmente procedente a Ação, condenando a Requerida ao reembolso integral de despesas médicas decorrentes do procedimento cirúrgico da Autora, bem como ao pagamento de danos morais. II. Questão em Discussão. 2. A questão em discussão consiste em verificar: (i) se a operadora de plano de saúde pode limitar o reembolso com base em cláusulas obscuras acerca dos cálculos; (ii) se houve violação ao dever de informação, previsto no Código de Defesa do Consumidor; (iii) a ocorrência de dano moral indenizável. III. Razões de Decidir. 3. A obscuridade da cláusula que estabelece o reembolso, especificamente quanto à forma de cálculo, configura abusividade, sendo de rigor a incidência da legislação de consumo à espécie. 4. A operadora violou o dever de informação, insculpido nos arts. 46 e 47 do CDC. 5. O mero descumprimento contratual não rende dano moral indenizável. IV. Dispositivo e Tese. 5. Recurso a que se DÁ PARCIAL PROVIMENTO para afastar a condenação por danos morais. Tese de julgamento: 1. A cláusula contratual obscura que limita o reembolso é abusiva. 2. A violação do dever de informação justifica o reembolso integral. Legislação Citada: Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, inc. III, e 46. Jurisprudência Citada: TJSP, Apelação Cível 1002612-76.2024.8.26.0704, Rel. Maurício Velho, 4ª Câmara de Direito Privado, j. 26/11/2024. TJSP; Apelação Cível 1120977-29.2022.8.26.0100, Rel. Mario Chiuvite Júnior, 3ª Câmara de Direito Privado, j. 26/11/2024.” (Apelação Cível nº 1007028-64.2023.8.26.0529, 4ª Câmara de Direito Privado, relatora Desembargadora Fátima Cristina Ruppert Mazzo, julgado em 29/05/2025)**

“EMENTA: DIREITO CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. DESCONTOS INDEVIDOS EM BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO. PARCIAL PROVIMENTO. I. CASO EM EXAME 1. Ação ajuizada por idoso que teve descontos indevidos em seu benefício previdenciário, sob a rubrica de taxa associativa, decorrente de filiação induzida por técnicas abusivas de marketing. 2. A sentença julgou improcedente o pedido, sob o fundamento de que foi comprovada a filiação. 3. Apelo buscando a (i) declaração de inexistência de débito, (ii) restituição em dobro dos valores descontados, (iii) indenização por danos morais no valor de R\$20.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 4. A controvérsia recai sobre (i) a validade

**da contratação e dos descontos realizados; (ii) a configuração de dano moral e a adequação do quantum indenizatório.** III. RAZÕES DE DECIDIR 5. A gravação telefônica apresentada revela vício de consentimento, demonstrando que a filiação foi induzida por práticas abusivas, em violação ao art. 39, IV, do CDC. Descontos sobre verba de natureza alimentícia, essenciais à subsistência da autora, configuram prática contrária à boa-fé objetiva, ensejando dano moral *in re ipsa*. 6. O valor de R\$4.000,00 a título de indenização por danos morais é adequado e proporcional às circunstâncias do caso, considerando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, em conformidade com precedentes da Câmara. IV. DISPOSITIVO E TESE 7. Recurso parcialmente provido. Teses de julgamento: 1. “A contratação telefônica sem informação clara e prévia é nula, ensejando na restituição em dobro do indébito”. 2 “Dano moral presumido da ilicitude do fato, justificando a condenação. LEGISLAÇÃO CITADA: Código de Defesa do Consumidor, art. 39, IV; art. 6º, III; art. 42, parágrafo único; art. 46. Código de Processo Civil, art. 487; art. 375; art. 85, §2º e §8º. Código Civil, art. 398; art. 944; art. 945. Constituição Federal, art. 5º, V e X. JURISPRUDÊNCIA CITADA: STJ - EAREsp 676.608/RS, Rel. Min. OG FERNANDES, DJe 30/03/2021; AgInt nos EREsp: 1946950/PA, Relator: Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, CORTE ESPECIAL, DJe 28/06/2024; Súmulas 54 e 362 do STJ. TJSP - Apelação 1001697-83.2024.8.26.0071, Rel. José Joaquim dos Santos, 2ª Câmara de Direito Privado, j. 28/06/2024; Apelação 1001899-30.2024.8.26.0081, Rel. Wilson Lisboa Ribeiro, 9ª Câmara de Direito Privado, j. 26/09/2024; Apelação 1003583-65.2019.8.26.0533, Rel. Airton Pinheiro de Castro, j. 31/05/2021.” (Apelação Cível nº 1001555-49.2024.8.26.0372, 2ª Câmara de Direito Privado do TJSP, relator o Desembargador Fernando Marcondes, julgado em 10/03/2025)

“DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. COBRANÇA INDEVIDA DE TARIFAS. RESTITUIÇÃO VIA COMPENSAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. TAXA SELIC APLICADA COMO ÍNDICE DE CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS DE MORA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME Ação declaratória cumulada com repetição de indébito proposta por consumidora contra Omni S/A Crédito, Financiamento e Investimento, visando à exclusão de tarifas cobradas indevidamente em contrato de financiamento. A sentença julgou procedente o pedido para excluir as tarifas de cadastro e seguro, determinando o recálculo das prestações com compensação dos valores pagos em excesso. A parte ré foi condenada ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa. A ré apelou buscando a improcedência da ação e a alteração do critério para fixação dos honorários e da correção monetária. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO A questão em discussão consiste em definir: (i) se são indevidas as cobranças das tarifas contestadas pela autora; (ii) se é correta a aplicação do critério para fixação dos honorários advocatícios; (iii) definir qual índice deve ser utilizado para correção monetária e juros de mora sobre os valores devidos pela ré. III. RAZÕES DE DECIDIR As tarifas de cadastro e seguro foram cobradas de forma abusiva, sem prova de sua devida prestação ou prévia informação ao consumidor, caracterizando violação ao

*art. 46 e art. 51, IV, do CDC. O critério utilizado para fixação dos honorários advocatícios, com base no valor atualizado da causa, é adequado e proporcional, devendo ser mantido, conforme art. 85, §2º, do CPC. Quanto às taxas de juros e correção monetária aplicadas à condenação, deve ser aplicada a taxa SELIC, conforme entendimento consolidado do STJ (REsp 1.795.982-SP). IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso parcialmente provido. Sentença reformada. Tese de julgamento: A cobrança de tarifas de cadastro e seguro sem prévia informação ou comprovação de prestação de serviço é abusiva e deve ser excluída do contrato. A fixação de honorários advocatícios com base no valor atualizado da causa, se mostrou correta, razoável e proporcional. A taxa SELIC é aplicável para a correção monetária e juros de mora. Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 46 e art. 51, IV; CPC, art. 85, §2º. Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp nº 1.795.982-SP, j. 21.08.2024.” (Apelação Cível nº 1137069-48.2023.8.26.0100, Núcleo de Justiça 4.0 do TJSP, relatora a Desembargadora Lea Duarte, julgado em 05/11/2024).*

A inovação trazida pela Lei do Superendividamento reforça essa não vinculação, qualificando-se a violação conforme sua intensidade.

Para além desse substancial e muito bem-vindo reforço acerca da necessidade de prestação de informações adequadas e compreensíveis ao consumidor (aliando-se às preexistentes disposições dos arts. 4º, IV, 6º, III, e 52, CDC), inovação crucial advinda também da Lei nº 14.181/2021 foram as consequências que a ausência daquele dever gerará ao fornecedor.

Pela pertinência, eis o disposto no parágrafo único do artigo 54-D do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:  
(...)*

*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.*

Isto é, muito embora o próprio artigo 46, do Código de Defesa do Consumidor, já previsse a perda da validade e eficácia dos contratos ou de apenas cláusulas, quando violado o direito básico à informação, inadequada a informação prestada ao consumidor, a nova legislação avançou significativamente sobre o tema, explicitando os efeitos da ausência de informação quando da celebração dos contratos de concessão de crédito.

Num primeiro momento, preservou a validade do contrato de crédito, se verificado que o consumidor efetivamente pretendia a sua celebração.

Todavia, num segundo momento, a Lei do Superendividamento interferiu na eficácia do contrato, viabilizando-se a intervenção judicial para restabelecimento da ética contratual, equilíbrio e boa-fé.

Verificados descumprimentos dos deveres de informação e oferta de crédito responsável pela instituição financeira, numa ação individual e que tenha como objeto análise do contrato de crédito, poderá o juiz decidir pelos seguintes efeitos:

- (i) redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e
- (ii) dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original.

Nesse sentido, sustentam Cláudia Lima Marques e Roberto Pfeiffer<sup>11</sup> que:

*As novas sanções introduzidas pelo parágrafo único do art. 54-D poderão ser aplicadas de ofício pelo Judiciário, como aqui defendemos, nas situações em que os fornecedores descumprirem os deveres previstos nos arts. 52 (e 54-B), 54-C (e 54-G) e do próprio art. 54-D, sem prejuízo da aplicação da sanção de inexigibilidade do art. 46 do CDC, quando mais benéfica ao consumidor, uma vez que permite a sua liberação de um contrato assinado e eficaz por uma falha de transparência no momento da sua formação. Assim, a sanção de “redução de juros” pode ir até “0”. Observe-se que a sanção de “inexigibilidade” de juros foi excluída na Câmara dos Deputados e a exclusão foi mantida no Senado Federal, por considerá-la de “extrema gravidade” conforme se extrai do Relatório Final de aprovação da Lei 14.181/2021, do Senador Rodrigo Cunha, tal consequência pode decorrer da aplicação do art. 46 do CDC. Relembre-se que também o § 2º do art. 54-G impõe um dever especial de informação e entrega do contrato, afirmando que nos contratos de adesão, “o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código”, mas também as “outras porventura determinadas na legislação em vigor”, ficando “obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão”. O dispositivo do art. 54-D ainda expressamente deixou claro que as sanções de revisão dos juros, encargos e dilação dos prazos para pagamento não afastam a indenização por danos patrimoniais e morais causados pela má concessão de crédito, ou seja, sem as informações claras e adequadas ou sem a averiguação da capacidade econômica do consumidor. Como vimos acima, a indenização dos danos patrimoniais decorrentes do superendividamento causado pela concessão irresponsável de crédito terá de ser examinada em cada caso concreto, podendo consistir na devolução do valor pago, especialmente quando envolve consumidores de baixa renda, idosos, doentes e analfabetos. (...)*

<sup>11</sup> MARQUES, Cláudia Lima; PFEIFFER, Roberto. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto*. 13. ed. Rio de Janeiro: 2022, p. 572/573.

Vê-se, nesse sentido, que o poder conferido aos juízes pela Lei nº 14.181/2021 para lidar com a deficiência de informações prestadas pelo fornecedor é ampla e merece aplausos. Propicia justiça e ética contratual.

A sua utilização deve servir de estímulo para a criação de uma cultura de melhor entrega e compreensão, efetivas, de informação aos consumidores. Os fornecedores de crédito precisam aprimorar a conduta adotada, no momento da oferta e concessão do crédito - celebração dos contratos.

A respeito da interpretação da novel legislação, colhe-se o magistério de Bruno Miragem<sup>12</sup> preciso sobre a dupla natureza da norma:

*Destaque-se, uma vez mais, que essa hipótese não se confunde com qualquer outra prevista na legislação. Trata-se de hipótese de revisão contratual que permite ao juiz modificar o objeto do contrato para: a) reduzir juros, encargos ou qualquer acréscimo ao valor principal da dívida; ou b) dilatar o prazo de pagamento originalmente previsto. Os critérios que orientam a adoção da medida, por sua vez, a partir da identificação da violação dos deveres impostos pela lei, são dois: a) a gravidade da conduta do fornecedor; e b) as possibilidades financeiras do consumidor.*

*Daí por que, mesmo se tratando de hipótese de revisão contratual, identifica-se uma dupla natureza, com certo ineditismo no sistema jurídico brasileiro: a) primeiro, uma natureza sancionatória ou repressiva, em face do comportamento de violação do dever pelo fornecedor do crédito ou intermediário, orientado a suprimir a vantagem econômica obtida com seu próprio comportamento ilícito. A redução de encargos ou perda econômica pontual (em relação àquele contrato), como desincentivo à ilicitude; b) segundo, uma natureza instrumental, considerando-se as possibilidades financeiras do consumidor e, nesses termos, a oportunidade de lhe assegurar condições favoráveis ao adimplemento da dívida.*

No precedente de minha relatoria, descrito no item anterior, Apelação Cível 1013305-57.2023.8.26.0348, julgado em 18 de novembro de 2024, diante da ausência de informações adequadas e claras ao consumidor, determinou-se (a) que o valor inicialmente depositado em favor da autora (que sequer havia alcançado o valor de fato por ela pretendido), seria considerado como objeto da concessão de crédito, (b) que o valor da prestação - que havia sido prometido em R\$ 200,00 mensais - seria assim definido e (c) que o valor do empréstimo pessoal seria reduzido para o patamar previsto para a concessão de empréstimos consignados à época da contratação.

Aplicaram-se, nesse sentido, as sanções previstas no parágrafo primeiro do art. 54-D em harmonia com o art. 30, ambos do CDC.

Na mesma direção, destacam-se dois precedentes, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e do Rio Grande do Sul, respectivamente, que abordaram o tema em discussão:

---

12 MIRAGEM, Bruno - *Curso de Direito do Consumidor*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024, p. 787.

**AGRADO DE INSTRUMENTO. REQUISITOS DA TUTELA PROVISÓRIA PRESENTES. SUPERENDIVIDAMENTO. COMPROMETIMENTO SIGNIFICATIVO DE VERBA ALIMENTAR. POSSIBILIDADE DE READEQUAÇÃO DOS DESCONTOS. MEDIDA REVERSÍVEL.**

(...)

*A readequação é possível para fim de evitar o agravamento da situação financeira da parte agravada, tendo em vista que seu salário encontra-se comprometido para efeito de garantir sua existência mínima, a teor do que diz respeito ao direito básico do consumidor de preservação do mínimo existencial (cf. CDC, art. 6º, inc. XI e XII).*

(...)

*O Art. 54-D, caput e inciso II, entre outras medidas, obrigam o fornecedor, na oferta de crédito, a avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, sob pena (cf. parágrafo único no caput do mencionado artigo e nos Arts. 52 e 54-C , todos do Código do consumidor) de redução dos juros, bem ainda de acarretar judicialmente outras sanções.*

*Antes mesmo da atualização do Código do Consumidor, o Código Civil (Art. 480) trazia preceito normativo no sentido de ser possível a redução da prestação ou alteração do seu modo de execução, a fim de evitar de onerosidade excessiva, em contrato cujas obrigações couberem a apenas uma das partes, como o é o contrato de mútuo.” (TJRJ, Agravo de Instrumento nº 0095587-44.2023.8.19.0000, 11ª Câmara de Direito Privado, relator o Desembargador MARCOS ALCINO DE AZEVEDO TORRES, julgado em 14/03/2024)*

*“APELAÇÃO. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. SUPERENDIVIDAMENTO. MÍNIMO EXISTENCIAL. PENALIDADE DO ART. 54-D, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. MANUTENÇÃO. 1. É inequívoco o superendividamento da autora, ante a impossibilidade de pagar a totalidade de suas dívidas, sem comprometer o mínimo existencial, conforme apontou o administrador judicial, não sendo caso de alteração dos valores estabelecidos na sentença, de acordo com os parâmetros legais e particularidades do caso. 2. Também não há fundamento legal para afastar a penalidade do art. 54-D, parágrafo único, do CDC, verificado o descumprimento do disposto nos artigos 52 e 54-C, ambos do CDC. RECURSO DESPROVIDO.” (TJRS, Apelação Cível nº 5027129-95.2022.8.21.0022, 16ª Câmara Cível, relatora a Desembargadora JUCELANA LURDES PEREIRA DOS SANTOS, julgado em 12/12/2024).*

Como mencionado anteriormente, as consequências da violação do direito de informação qualificada previstas no parágrafo único do artigo 54-D, do CDC, serão aplicadas pelo juiz.

É preciso esclarecer, todavia, que essa atuação judicial poderá se dar em ações individuais e ações coletivas<sup>13</sup>.

13 No mesmo sentido, confira-se magistério de Andressa Jarletti Gonçalves de Oliveira (in Informação qualificada na concessão responsável de crédito, artigo publicado no Conjur, em 16 de novembro de 2022. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2022-nov-16/garantias-consumo-informacao-qualificada-concessao-responsavel-credito/#:-text=Para%20que%20a%20>

Interessa-nos destacar, neste artigo, as ações individuais.

A ação individual promovida pelo consumidor poderá versar sobre um único contrato ou vários contratos com a mesma instituição financeira (por exemplo, quando há sucessivos empréstimos com concessão irresponsável de crédito).

Admite-se também o cabimento da aplicação da sanção legal, no âmbito da ação de repactuação de dívidas. Nessa ação individual (ou de caráter familiar, quando o polo ativo for integrado pelos membros da família superendividada), o consumidor poderá discutir em relação a uma ou algumas instituições financeiras a violação do direito de informação, solicitando-se para aquele caso específico aplicação da sanção legal do parágrafo único do artigo 54-D, do CDC.

Pode-se afirmar, contudo, que, na ação de repactuação de dívidas, o poder do juiz para excluir e reduzir encargos e fixar uma temporização (parcelamento) diferentes do contratado é até mais amplo, a partir da dicção do parágrafo 3º do artigo 104-B, do CDC.

No âmbito da ação de repactuação de dívidas, para a elaboração do plano judicial compulsório, o juiz poderá definir critérios de revisão e integração dos contratos, inclusive com exclusão ou redução de juros (remuneratórios ou moratórios) e demais encargos (multas), preservando-se, no mínimo, o principal (saldo devedor) devido. Esse valor principal “corrigido monetariamente” (art. 104-B, § 4º, do CDC) do débito será o valor mínimo a ser recebido pelo credor, o que implica uma autorização legal para completa exclusão pelo juiz dos juros (remuneratórios e moratórios) e dos encargos (multas).

Oportuno insistir que essa autorização legal para ação de repactuação de dívidas não reflete propriamente uma sanção legal para um crédito concedido de maneira irresponsável pelas instituições financeiras, embora o superendividamento, na maioria das vezes, surja dessa causa.

Essa autorização legal reflete um elemento importante para objeto de renegociação dos débitos entre consumidor e seus credores, mas constitui essencial poder conferido ao juiz para viabilizar o plano compulsório de pagamento. As dívidas do consumidor poderão (deverão) ser reduzidas, na medida necessária, levando-se em conta as possibilidades do consumidor, respeitando-se a preservação do mínimo existencial<sup>14</sup>. Daí

---

informa%C3%A7%C3%A3o%20qualificada,54%2DD.), destacando-se: “Entende-se que essa penalidade deve ser aplicada tanto no âmbito dos processos judiciais em que se discute o tratamento das situações de superendividamento dos consumidores, quanto nas demais demandas em que o consumidor busque a revisão ou redução de dívidas decorrentes do uso do crédito. Para que a lei nº 14.181/2021 possa cumprir sua finalidade de aperfeiçoar a disciplina do crédito para consumo é crucial que as novas medidas introduzidas no CDC sejam cumpridas com afínco, penalizando as condutas abusivas de concessão irresponsável de crédito e violação ao direito de informação com a medida que pode surtir impacto no comportamento dos players do mercado financeiro: a redução de sua remuneração e da lucratividade nas operações de crédito para consumo”.

14 O artigo não tem como objeto a definição do “mínimo existencial”. Todavia, importante salientar que o Decreto nº 11.150/2022 (atualizado pelo Decreto nº 11.567/2023) fixou um piso normativo, em que o valor de R\$ 600,00 (seiscientos reais) surge com uma referência. Essa identificação do valor como relativo (não absoluto) e que deve ser fixado, de maneira definitiva, no caso concreto, foi acolhida pela 12ª Câmara do Tribunal de Justiça de São Paulo: (i) Apelação Cível nº 1000191-87.2024.8.26.0066, relator des. Alexandre David Malfatti, julgado em 18/07/2025, (ii) Apelação Cível nº 1004750-14.2023.8.26.0619, relatora Des. Sandra Galhardo Esteves, julgado em 17/07/2025 e (iii) Agravo de Instrumento nº 2165300-09.2025.8.26.0000, relator Des. Jacob Valente, julgado em 10/07/2025. Na doutrina, destaca-se a lição do professor Leonardo Garcia (in *Lei do Superendividamento*, 2. ed. São Paulo: Juspodivm, 2025, p. 56): “Diversos autores e entidades argumentam que esse valor se afasta da realidade da maioria das famílias brasileiras, mostrando-se incapaz de assegurar o acesso a bens e serviços essenciais como alimentação, moradia, saúde, educação e higiene. A definição de um mínimo existencial tão baixo, portanto, contraria o princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, consagrado no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal”.

sua maior amplitude.

Em suma, identificam-se diferenças nas previsões do parágrafo único do artigo 54-D e dos §§ 3º e 4º, do art. 104-B, ambos do CDC, embora ambos cuidem do poder judicial de intervenção no conteúdo do contrato. No primeiro dispositivo, a lei estabeleceu um poder para servir como uma sanção para o descumprimento pelo fornecedor (instituições financeiras e concedentes de crédito) dos deveres de informação e de concessão (oferta) responsável e ética do crédito. No segundo dispositivo, a lei estabeleceu um poder (amplo) para servir como acertamento do plano judicial compulsório de pagamento das dívidas do consumidor superendividado, seja ou não o débito fruto de um crédito irresponsável - embora, usualmente, o seja<sup>15</sup>.

Por fim, os únicos contratos de financiamento ou de crédito excluídos da aplicação do parágrafo único, do artigo 54-D, do CDC, serão aqueles em que o consumidor agiu dolosamente, isto é, com o propósito de não realizar o pagamento. Ou, ainda, para contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. No primeiro caso, porque a lei presume que a conduta dolosa do consumidor<sup>16</sup> afasta uma investigação sobre a violação do dever de informação pelo fornecedor. E no segundo caso, porque a lei presume<sup>17</sup> que o consumidor de produtos e serviços luxuosos tenha informação suficiente sobre as condições do crédito a ele ofertados (na publicidade, nas propostas e no contrato), afastando-se um descumprimento dos deveres pelo fornecedor. Essa é a dicção do § 3º, do artigo 54-A, do CDC.

### Referências bibliográficas

- BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 13. ed. Rio de Janeiro: 2022.
- BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi, et al. *Superendividamento dos consumidores* [recurso eletrônico]: aspectos materiais e processuais / coordenado por Claudia Lima Marques. São Paulo: Foco, 2024.
- GARCIA, Leonardo. *Lei do Superendividamento*, 2. ed., São Paulo: Juspodivm, 2025.
- MALFATTI, Alexandre. *O direito de informação no código de defesa do consumidor*. São Paulo: Alfabeto Jurídico, 2003.
- MARQUES, Claudia Lima. Ada Pellegrini et al. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor*: comentado pelos autores do anteprojeto. 13. ed. Rio de Janeiro: 2022.
- MARTINS, Humberto. *Superendividamento dos consumidores: aspectos materiais e processuais* / coordenado por Claudia Lima Marques ... et al.] - Indaiatuba. SP: Foco, 2024.
- MIRAGEM, Bruno. *A lei do crédito responsável altera o Código de Defesa do Consumidor*, 2021. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas>

15 A realidade atual tem revelado, a partir dos processos judiciais, que o superendividamento tem como causas principais a concessão irresponsável do crédito e os eventos extraordinários ligados ao consumidor (pandemia, doenças, perdas familiares, desemprego etc.).

16 Essa conduta dolosa do consumidor deverá ser provada, no caso concreto. E o ônus da prova será do fornecedor.

17 Será uma presunção relativa. O consumidor de bens de produtos e serviços de luxo de alto valor poderá provar que o fornecedor violou deveres de informação previstos e garantidos nos demais dispositivos do CDC. Mas, para essa aquisição de produtos e serviços de luxo, a lei afastou os direitos previstos especificamente pela Lei de Superendividamento.

-contratuais/348157/a-lei-do-credito-responsavel-altera-o-codigo-de-defesa-do-consumentor. Acesso em 1 abr. 2025.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*, 9<sup>a</sup>. Ed. - Rio de Janeiro: Forense, 2024.

OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves. *Informação qualificada na concessão responsável de crédito*. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2022-nov-16/garantias-consumo-informacao-qualificada-concessao-responsavel-credito/#:~:text=Para%20que%20a%20informa%C3%A7%C3%A3o%20qualificada,54%2DD>.