

**Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PUC-SP**

GISELE ILANA LENZI

**A Crise do Crédito do Consumidor
à Luz da Lei n. 8.078/1990**

DOUTORADO EM DIREITO

São Paulo
2017



Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PRPG - Secretaria Acadêmica da Pós-Graduação

GISELE ILANA LENZI

A Crise do Crédito do Consumidor
à Luz da Lei n. 8.078/1990

DOUTORADO EM DIREITO

Tese apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Doutor em Direito na Área de Concentração em Efetividade do Direito sob a orientação da Prof. Dra. Suzana Maria Pimenta Catta Preta Federighi.

São Paulo

2017

**Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PUC-SP**

GISELE ILANA LENZI

A Crise do Crédito do Consumidor
à Luz da Lei n. 8.078/1990

Banca Examinadora

São Paulo
2017

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a Deus, pela proteção e oportunidades concedidas, pois através da espiritualidade minha fé se renovou diariamente, para a conclusão desse estudo.

A minha família, minha base e motivo do meu crescimento. Apoio incondicional, elo inquebrantável, e amor. Aos meus pais amados Maria Idinardis Lenzi e Mauro Lenzi, por toda a dedicação em minha criação e estudo. Mamãe, não tenho palavras para agradecer sua parceria na caminhada dessa tese... sem você não teria sido possível. Aos meus irmãos queridos Patricia Lenzi e Fabio Alexandre Lenzi, pelo carinho. A Ana Maria Basei, minha irmã de coração, pela presença. Ao Mozzi e Amarelo, pela companhia fiel. Todos me mostraram com ação, nos momentos mais difíceis desse trabalho, a importância e força da união familiar, sempre presente nos momentos extremos da vida, prontos a resgatar nossa capacidade de acreditar e vencer os obstáculos dessa existência.

AGRADECIMENTO ESPECIAL

Meus agradecimentos à CAPES, órgão que financiou minha bolsa parcial de estudos para o desenvolvimento desta tese de doutorado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus professores da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, especialmente a minha orientadora Suzana Maria Pimenta Catta Preta Federighi, por ter concedido a oportunidade de ser sua orientanda.

Minha profunda gratidão ao Rui e Rafael da secretaria da PUCSP, que sempre me auxiliaram de forma paciente e generosa.

À CAPES, por ter tornado possível a realização do doutorado por meio do auxílio com a Bolsa Flexível.

Aos meus mestres de vida, carnis e espirituais, que me inspiram o amor e o perdão, com a lição de que todo o esforço possui uma recompensa e que com fé é possível realizar nossos sonhos.

A todos os meus amigos, parceiros de momentos especiais da minha existência, inseparáveis pelo tempo e espaço, especialmente: Silvia Rodrigues Sauer, Marina Tedeschi Dauar, Juliano Alcântara Paulette, Ronaldo Tuchler, Marco Paulo Chimello e Guilherme Strenger (de quem fui pupila no passado e sou parceira no presente).

Aos anjos que foram enviados em meu socorro e reestabelecimento: Heloísa Capelas, Francisco Aparecido da Silva, Dra. Camila Tanabe Matsuzaka e Alessandra Cristina Arantes Sutti.

Aos meus alunos, cada um de forma especial e única, que me proporcionam diariamente o prazer de lecionar e aprender com eles, e por todo o carinho que dedicam a mim. Meus filhos de coração!

E por fim, dedico esse trabalho, a todas as pessoas e situações que contribuíram para minha evolução, pois fui agraciada com ensinamentos preciosos em meu caminhar terreno, especialmente a paciência, a persistência e o perdão.

“Todos nós deveríamos querer saber por quê, por que o porquê pode ajudar-nos a entender o hoje e prever o amanhã”

David S. Landes

RESUMO

A pesquisa analisa a crise do crédito no Brasil, estimulada por políticas públicas, com aparência de vantagem para o consumidor, mas que vem gerando prejuízos dessa relação no mercado, pela não concretização da justiça social, via o respeito aos direitos básicos do homem e não adaptação do contrato à nova realidade social. O objetivo dessa pesquisa é demonstrar a necessidade da presença de institutos jurídicos nos contratos de adesão relacionados ao crédito, constituídos com o ideal capitalista de produção em massa, tornando a relação notoriamente assimétrica entre consumidor e fornecedor envolvidos, pela afronta ao ditame da liberdade pelo vulnerável. Parte da análise histórica sobre o dinheiro, o crédito e o comportamento do homem na busca do seu desenvolvimento, com as conquistas de direitos e as modificações do contrato, adaptando-se às necessidades da sociedade e se desprendendo do pensamento puramente individualista advindo dos ideais capitalistas. A superação do problema encontra fundamento na ordem constitucional pátria, na harmonização com as normas relacionadas à livre iniciativa do mercado e com aquelas referentes ao direito do homem-consumidor, cruciais para garantir a dignidade humana, necessárias para equilibrar as condições dos contratantes, realizando os fins genuínos de progresso das partes pela avença. Os fatores externos, nacionais e internacionais como a globalização, a política, a evolução tecnológica e social, influenciam o andamento do contrato, ressaltando a importância do Estado em exercer seu papel de dirigismo a fim de compensar esses fatores e não permitir a ruína dos contratos relacionados ao crédito e sua potencial influência no colapso do sistema organizado em que vivemos, e refletir negativamente na paz social. O contrato deve seguir as adaptações da dinâmica social, com respeito à liberdade advinda da informação, que necessita de regulação e fiscalização atuantes, diante das características mutáveis da relação, e o fato relevante da dependência do consumidor do crédito para ter acesso aos produtos e serviços do mercado de consumo e melhorar sua qualidade de vida.

Palavras-chave: Contrato de crédito. Proteção ao consumidor. Desenvolvimento socioeconômico. Autonomia da vontade.

ABSTRACT

The research analyzes the credit crisis in Brazil, stimulated by public policies, with the appearance of an advantage for the consumer, but which has been generating losses of this relationship in the market, by the non-realization of social justice, through respect for basic human rights and non-adaptation of the contract to the new social reality. The objective of this research is to demonstrate the need for the presence of legal institutes in credit - related contracts of adhesion, constituted with the capitalist ideal of mass production, making the relation notoriously asymmetrical between consumer and supplier involved, for the affront to the dictates of freedom by the vulnerable. Part of the historical analysis of money and credit, and the behavior of man in the pursuit of his development, with the conquests of rights and the modifications of the contract, adapting to the needs of society and detaching himself from the purely individualistic thinking coming from the capitalist ideals. The overcoming of the problem is based on the constitutional order of the mother country in the harmonization with the norms related to free market initiative and those related to the human-consumer right, crucial for guaranteeing human dignity, necessary to balance the conditions of the contractors, achieving genuine ends Progress of the parties by the agreement. The influence of external, national and international factors such as globalization, politics, technological and social evolution, influence the progress of the contract, emphasizing the importance of the State in exercising its role of dirigism in order to compensate these factors and not allow the ruin of the Credit-related contracts, and their potential influence on the collapse of the organized system in which we live, and negatively reflect on social peace. The contract must follow the adaptations of the social dynamics, with respect to freedom from information, which requires regulation and supervision, in view of the changing characteristics of the relationship, and the relevant fact of consumer dependence on credit to have access to products and services of the consumer market, and improve their quality of life.

Keywords: Credit agreement. Consumer protection. Socioeconomic development. Autonomy of the will.

RÉSUMÉ

La recherche analyse la crise du crédit au Brésil, stimulé par les politiques publiques, avec l'avantage de la recherche pour le consommateur, mais qui a généré des pertes de cette relation sur le marché pour non réalisation de la justice sociale par le respect des droits fondamentaux de l'homme et non l'adaptation le contrat à la nouvelle réalité sociale. L'objectif de cette recherche est de démontrer la nécessité de la présence des institutions juridiques dans les accords d'adhésion relatives au crédit, composé avec la production de masse capitaliste idéal, ce qui rend la relation notoirement asymétrique entre le consommateur et le fournisseur impliqué, l'affront au diktat de la liberté pour les vulnérables. Une partie de l'analyse historique de l'argent et de crédit, et le comportement de l'homme dans la poursuite de son développement, avec les réalisations des droits et des changements de contrat, l'adaptation aux besoins de la société et rupture loin de la pensée purement individualiste résultant des idéaux capitalistes. Résoudre le problème est la base de la patrie de l'ordre constitutionnel en conformité avec les règles relatives à la libre initiative du marché et celles concernant le droit de l'homme-consommateur, essentiel pour assurer la dignité humaine, nécessaire pour équilibrer les besoins des entrepreneurs, la réalisation des fins véritables progresser les parties de l'alliance. L'influence des facteurs externes, nationaux et internationaux tels que la mondialisation, l'évolution politique, technologique et sociale influencent les progrès du contrat, en soulignant l'importance de l'Etat d'exercer son rôle de dirigisme pour compenser ces facteurs et ne pas permettre la ruine de les contrats relatifs au crédit, et son influence potentielle sur l'effondrement du système organisé dans lequel nous vivons, et réfléchir négativement sur la paix sociale. Le contrat devrait suivre les adaptations de la dynamique sociale en ce qui concerne la liberté découlant de l'information, ce qui exige une réglementation et une surveillance active, sur l'évolution des caractéristiques de la relation, et le fait pertinent de la dépendance des consommateurs de crédit pour avoir accès aux biens et services du marché des consommateurs, et d'améliorer leur qualité de vie.

Mots-clés: Contrat de crédit. Protection des consommateurs. Développement socio-économique. La liberté de choix.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C.	Antes de Cristo
ADCT	Ato das Disposições Constitucionais Transitórias
Ag.	Agravo
Ag.I.	Agravo de Instrumento
AM	Amazonas
AgRg/AgReg.	Agravo Regimental
Ap.Cív./Ap.	Apelação Cível
AResp./AREsp.	Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial
Art./art.	Artigo
Arts./arts.	Artigos
BACEN	Banco Central do Brasil
BCBS	Basel Committee on Banking Supervision
BNDES	Banco Nacional do Desenvolvimento
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch (Código Civil Alemão)
CC	Código Civil
CCB	Cédula de Crédito Bancário
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEF	Caixa Econômica Federal
CF	Constituição Federal
CFC	Conselho Federal de Contabilidade
CJF	Conselho da Justiça Federal
CMN	Conselho Monetário Nacional
CNDC	Conselho Nacional de Defesa do Consumidor
CNDL	Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CONAR	Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária
CP	Código Penal
CPC	Código de Processo Civil
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CSLL	Contribuição Social sobre o Lucro Líquido
CVM	Comissão de Valores Mobiliários
Des.	Desembargador
DF	Distrito Federal

DJe Diário de Justiça eletrônico

DPDC Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Ed. edição

Ed./Edit. Editora

EDcl Embargos Declaratórios/Embargos de Declaração

Eds. Editores

EIRELI Empresa Individual de Responsabilidade Limitada

ES Espírito Santo

EUA Estados Unidos da América

FEBRABAN Federação Brasileira de Bancos

FECOMÉRCIO Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

Fles Fundo de Financiamento estudantil

FMI Fundo Monetário Internacional

GO Goiás

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IGP-M Índice Geral de Preços do Mercado

IN Instrução Normativa

INPC Índice Nacional de Preços ao Consumidor

IPCA Índice de Preços ao Consumidor Amplo

IPC-r Índice de Preços ao Consumidor, Série r

IRPJ Imposto de Renda de Pessoa Jurídica

J./j. Julgado/julgamento

LC Lei Complementar

Ltda. Limitada

MC Metropolitano de Curitiba

MG Minas Gerais

Min. Ministro

MJ Ministério da Justiça

MP Medida Provisória

MP Ministério Público

OCDE Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

ONU Organização das Nações Unidas

ONUBR Organização das Nações Unidas do Brasil

ORBIS Observatório Regional Base de Indicadores da Sustentabilidade (Curitiba)

ORTN Obrigação Reajustável do Tesouro Nacional

p. página

PL Projeto de Lei

PIB Produto Interno Bruto

PNB Produto Nacional Bruto

PR Paraná

PROCON Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

p. ex. por exemplo

p. ún. parágrafo único

Rcl. Reclamação

Rel. Relator

REsp Recurso Especial

RExt Recurso Extraordinário

RFB Receita Federal do Brasil

RS Rio Grande do Sul

S.A. Sociedade Anônima

SC Santa Catarina

SCR Sistema de Informações de Crédito do Banco Central

SDC Serviço de Defesa do Consumidor

SELIC Sistema Especial de Liquidação e Custódia

SFN Sistema Financeiro Nacional

SP São Paulo

SPC Serviço de Proteção ao Crédito

STF Supremo Tribunal Federal

STJ Superior Tribunal de Justiça

TJ Tribunal de Justiça (do Estado)

UK United Kingdom

UE União Europeia

URV Unidade Real de Valor

LISTA DE GRÁFICOS

- Gráfico 1** Índice de Desenvolvimento Humano Brasileiro (2010-2015)
- Gráfico 2** Evolução do Índice de Gini no Brasil (2004-2014)
- Gráfico 3** Concentração das deduções por faixa salarial (2007- 2013)
- Gráfico 4** Taxas de empreendedorismo por oportunidade e por necessidade como proporção da faixa de empreendedorismo inicial- Brasil (2002-2016)
- Gráfico 5** Otimismo do brasileiro em relação à economia
- Gráfico 6** Que frase descreve melhor o seu sentimento para 2017 com relação a dinheiro e a gastos?
- Gráfico 7** Pergunta 1: Você já usou algum tipo de crédito no banco? Qual utilizou mais?
- Gráfico 8** Pergunta 2: Quanto à sua saúde financeira, qual o seu estado?
- Gráfico 9** Pergunta 3: Qual o motivo pelo não pagamento de dívidas?
- Gráfico 10** Pergunta 4: Acredita na influência das propagandas no seu consumo de produtos ou serviços?
- Gráfico 11** Pergunta 5: Como são suas compras no mercado de consumo, em maioria?
- Gráfico 12** Pergunta 6: Tem conhecimento de lugar que ajude no planejamento do pagamento de dívidas?
- Gráfico 13** Pergunta 7: Você usa serviços de banco online?
- Gráfico 14** Pergunta 8: Você acredita que o Brasil está em crise?
- Gráfico 15** Pergunta 9: Você acha que a dignidade humana é cumprida pelo Estado?
- Gráfico 16** Qual sua faixa de idade?
- Gráfico 17** Crescimento do uso, no Brasil, de dispositivos móveis conectáveis à internet (2002 a 2016).

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	11
LISTA DE GRÁFICOS	14
INTRODUÇÃO	18
CAPÍTULO 1	21
1. O HOMEM E O CRÉDITO	21
1.1. PANORAMA HISTÓRICO DO DINHEIRO E DO CRÉDITO	23
1.1.2. Roma: exemplo de crise	24
1.1.2. Da economia rural dos feudos para a economia baseada no dinheiro ...	26
1.1.3. A Revolução Industrial.....	27
1.2. SOCIEDADE DE CONSUMO.....	30
1.2.1. As necessidades humanas	35
1.2.2. A influência da tecnologia.....	38
1.2.3. O ser social marginal.....	39
CAPÍTULO 2	43
2. A COMUNHÃO COM O CRÉDITO	43
2.1. PREMISSAS SOCIAIS DO CRÉDITO AO CONSUMIDOR	43
2.1.1. Direito ao desenvolvimento (sustentável)	43
2.1.2. Direito ao mínimo existencial	49
2.2. MERCADO ECONÔMICO.....	57
2.2.1. O mercado de consumo	60
2.2.2. O papel das instituições bancárias	64
2.3. CRISES SISTÊMICAS DO CONSUMO.....	76
2.3.1. A crise econômico-financeira.....	76
2.3.2. A crise política	82
2.3.3. A crise do crédito.....	87
2.4. PESQUISA SOBRE ENDIVIDAMENTO	92
2.4.1. Pergunta 1: resultados.....	93
2.4.2. Pergunta 2: resultados.....	94
2.4.3. Pergunta 3: resultados.....	95
2.4.4. Pergunta 4: resultados.....	96
2.4.5. Pergunta 5: resultados.....	97
2.4.6. Pergunta 6: resultados.....	98
2.4.7. Pergunta 7: resultados.....	99

2.4.8. Pergunta 8: resultados.....	100
2.4.9. Pergunta 9: resultados.....	101
2.4.10. Pergunta 10: resultados.....	102
2.4.11. Diagnóstico.....	103
CAPÍTULO 3	105
3. PROJETO DE CONTRATAÇÃO DA RELAÇÃO DE CRÉDITO	105
3.1. CONSUMIDOR: importantes considerações	107
3.2. DIREITO DA PERSONALIDADE DO CONSUMIDOR.....	109
3.3. VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA	111
3.4. VIABILIZAÇÃO DO CONTRATO DE CRÉDITO	113
3.5. ELEMENTOS FUNDACIONAIS DO CONTRATO DE CRÉDITO.....	120
3.5.1. O elemento fundacional Função Social.....	121
3.5.2. Os elementos fundacionais Liberdade e Igualdade.....	122
3.5.3. O elemento fundacional Autonomia da Vontade	126
3.5.4. Os elementos fundacionais Boa-fé e Confiança	130
3.5.5. Os elementos fundacionais Informação e Educação	134
3.6. O CONTRATO DE CRÉDITO E SEUS ELEMENTOS ESTRUTURAIS	136
3.6.1. Os elementos estruturais Preservação Contratual e Interpretação	137
3.6.2. O elemento estrutural Risco	140
3.6.3. O elemento estrutural Cooperação	141
3.7. CLÁUSULA DE ARREPENDIMENTO	143
CAPÍTULO 4	145
4. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CONTRATO DE CRÉDITO	145
4.1. O TRIÂNGULO DA RELAÇÃO DE CONSUMO DE CRÉDITO	152
4.1.1. O Consumidor	153
4.1.2. O Estado	158
4.1.3. O Fornecedor	159
4.2. RELAÇÃO DE CONSUMO: ELEMENTOS DESENCADEADORES DE RESPONSABILIDADE POR DANO	160
4.2.1. Dano por abuso de direito nos contratos de crédito.....	160
4.2.2. Dano pela perda de chance.....	163
4.2.3. Dano pela perpetuidade das informações passadas ou pela negação do direito ao esquecimento	164
4.2.4. Dano por improbidade administrativa	164
4.2.5. Dano social.....	165
4.2.6. Dano pela quebra da expectativa de confiança	167

CAPÍTULO 5	169
5. A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL	169
5.1. BANCOS DIGITAIS.....	176
5.2. CONTRATOS ELETRÔNICOS	182
5.3. OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA	185
5.4. PREVENÇÃO DE DANOS NO CONTRATO DE CRÉDITO	189
5.5. AÇÃO TERAPÊUTICA CONJUGADA COM RELAÇÃO DE CRÉDITO	193
5.6. APLICAÇÃO DA LOGÍSTICA REVERSA AO FORNECEDOR DE CRÉDITO.....	195
5.7. TRATAMENTO DE RECUPERAÇÃO DO CONSUMIDOR.....	197
CONCLUSÃO	199
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	202
REFERÊNCIAS ELETRÔNICAS	210
ANEXO	223

INTRODUÇÃO

O objeto desta tese de doutorado é a análise da crise do consumidor relacionada ao contrato de crédito bancário e a contenção da propagação do fenômeno de inadimplemento desse pacto obrigacional, observando sua influência no mercado de consumo, as premissas sociais do crédito, a viabilização do contrato dessa natureza, elementos desencadeadores de responsabilidade e a realidade da Quarta Revolução Industrial de bancos e contratos tecnodigitais, onde incide a obsolescência programada e a logística reversa do fornecedor de crédito, bem como a prevenção e tratamento de prejuízos advindos da natureza desse contrato.

Três precisões conceituais devem ser feitas já na introdução para deixar claro o objeto do presente trabalho. Primeiro, o homem como ser eminentemente social, dependente dos frutos do mercado de consumo para sua sobrevivência. Para ter acesso aos produtos e serviços de que necessita, vincula-se aos contratos bancários relacionados ao crédito. A concessão de crédito facilitada pelos bancos e estimulada pelo Estado acarreta a crise nos contratos bancários relacionados e, por consequência, o fenômeno do inadimplemento obrigacional em massa. Segundo, a atividade bancária relacionada ao crédito tem influência direta na vida social, que reflete em múltiplos sistemas de que depende o crescimento e o desenvolvimento econômico do país. A crise do consumidor de crédito bancário tem potencial para de ser o gatilho de crises sistêmicas. Se os fornecedores e o Estado utilizam meios de prevenção de riscos econômico-financeiros em benefício próprio, esses mecanismos podem ser aplicados ao consumidor de crédito. Terceiro, os contratos tradicionais vêm tentando se adaptar à rápida evolução das relações sociais, sendo o instituto testado a ter a flexibilidade e abertura necessárias para acompanhar essas mudanças. Os contratos de adesão dos fornecedores desafiam a liberdade dos consumidores de escolha e dissolução do vínculo obrigacional.

O objetivo do presente trabalho é criar mecanismos que cessem os prejuízos do efeito epidêmico do endividamento advindos da concessão facilitada de crédito bancário. Ao compreender os impactos causados nos contratos tradicionais pela sociedade de consumo, poderemos entender a dinâmica do pacto

adesivo de massa usado pelo fornecedor-bancário. No panorama atual de existência do homem, com colapsos de múltiplas naturezas e influência econômico-financeira na organização do Estado, é imperioso pensar no consumidor vulnerável, que cede ao desejo de possuir bens de consumo, pela sedução da proposta de obrigação de pagamento futura, bem como a atividade dos fornecedores no ambiente tecnovirtual.

A tese pretende pesquisar a influência histórica do dinheiro e do crédito na sociedade, para relacionar com o avanço das relações de consumo e combinar com as consequências jurídicas atuais da exposição dos vulneráveis ao mercado de bens e serviços. O esforço é esboçar um contrato de consumo adequado às necessidades dos clientes-consumidores de crédito, e combinar os elementos desencadeadores de responsabilidade nessa dinâmica relacional.

Assim, o presente trabalho demonstra que a cura da crise dos contratos de crédito depende da análise da incidência na sociedade de consumo com conseqüente ameaça aos direitos fundamentais dos indivíduos. A dinâmica do instrumento vinculativo possui conseqüências estendidas devido a utilização de instrumentos adesivos que permitem sua aplicação em grande escala. Os contratos tradicionais de consumo precisam de adaptação à realidade presente, especialmente a tecnovirtual, a fim de preservar os direitos dos consumidores e garantir a responsabilidade advinda do dano. Logo, é fundamental preparar mecanismos de prevenção e cura para a onda de endividamento do consumidor, para tornar benéfica a utilização da capacidade de acesso que o crédito é capaz de possibilitar.

Finalmente, vale destacar que a contribuição maior desse trabalho é a reflexão teórica, que cobre aspectos não explorados ou mesmo não questionados na literatura jurídica, com a busca de atualização diante das rápidas mudanças no panorama presente: social, político e socioeconômico. Ao fim, busca-se uma contribuição empírica,

O interesse em desenvolver a pesquisa que deu origem à presente tese partiu da reflexão sobre a importância do crédito no desenvolvimento humano, pela força de motivar os indivíduos a lutarem por melhores condições de vida e estimular a capacidade de empreenderem suas vidas, multiplicando o valor do crédito

concedido originalmente em benefício próprio, cujo exemplo espalha a iniciativa a outras pessoas.

A oferta de crédito bancário no mercado do consumo trouxe à tona questões relacionadas à essencialidade do crédito na sociedade brasileira, à falta de educação financeira, à cultura do consumismo, dentre outros fatos jurídicos relevantes, que podem findar na marginalização do homem.

Para empreender a tarefa então proposta, definiu-se a pesquisa do tipo exploratória, orientada pela abordagem dedutiva, pois busca primeiro reunir, por meio da técnica de pesquisa bibliográfica, o referencial teórico necessário para conduzir às respostas para a problemática posta, e isso será feito com base em doutrina e jurisprudência que tratam a matéria, além de dados informativos sobre o cenário social em que incide os contratos bancários relacionados ao crédito e consequências do inadimplemento do instrumento no mercado de consumo.

O estudo está apresentado em cinco capítulos. O primeiro analisa o papel do dinheiro e do crédito na história da humanidade, abordando a sociedade de consumo influenciada pelo meio tecnovirtual, e a consequência do inadimplemento do pacto de crédito que torna o consumidor marginal. O segundo capítulo trata das premissas sociais relacionadas ao crédito, do desenvolvimento sustentável do mercado de consumo e da garantia do mínimo vital aos vulneráveis. O terceiro capítulo debruça-se sobre a construção do contrato de crédito, com ênfase no consumidor, composto de elementos fundacionais e estruturais. O quarto capítulo examina a responsabilidade civil no contrato bancário de crédito, com evidência ao fornecedor e os elementos desencadeadores de dano que ensejam responsabilidade. Por fim, o quinto capítulo contempla a Quarta Revolução Industrial já existente, que aborda os fornecedores bancários e seu contrato de crédito sob a égide tecnovirtual de bancos digitais e contratos eletrônicos, a aplicação da logística reversa ao fornecedor de crédito, incluindo o tratamento para o consumidor de crédito de recuperação do devedor e a ação terapêutica ao tomador em todas as fases contratuais.

CAPÍTULO 1

1. O HOMEM E O CRÉDITO

A análise etimológica do termo crédito remete ao latim *creditus*, que significa confiança e pode advir de uma crença ou fé ou de atos que convençam o homem a acreditar que determinada pessoa possui tal atributo, regra geral, relacionado a respeito e a cumprimento de responsabilidades assumidas de forma saudável.

A confiança é característica das relações humanas denominadas intersubjetivas (ou entre sujeitos), possuindo relevância no contexto da vida social, especialmente nas relações contratuais. O contrato, nesse contexto, é o instrumento que regula os liames negociais. Não é por outra razão que a alteridade do Direito, isto é, o seu interesse na vida social, visa regular as relações e os eventuais conflitos, por intermédio de construções jurídicas.¹

A conexão entre pessoas (e entre pessoas e coisas) pressupõe uma relação de trocas (subjetivamente, o sentimento ordinário da ação de dar é a expectativa de receber algo em troca, ou ainda, a satisfação de ter algo e este lhe pertencer). Essa peculiaridade é o que permeia e orienta as atividades contratuais. Uma relação é um encontro; um processo no mínimo bilateral que pressupõe, em regra, a reciprocidade.²

O homem, como ser social que é, nas suas interações com o(s) grupo(s), fatalmente vivenciará tensões e iniquidades. A comunicação, que envolve transmissão, recepção e compreensão de mensagens, tem um papel fundamental. A troca de informação entre os homens é o que possibilita a formação de laços relacionais e de confiança. A compreensão da mensagem repassada constrói (ou não) os vínculos, principalmente os de natureza obrigacional.³

¹ PINTO, Carlos Alberto da Mota; MONTEIRO, Antônio Pinto; PINTO, Paulo Mota. **Teoria geral do Direito Civil**. 4 ed. Coimbra: Coimbra Editora, 2005, p. 33.

² HUBERMAN, Leo. **História da riqueza do homem**. Tradução de Waltensir Dutra. 16 ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981, p. 67.

³ “A expressividade do indivíduo, como a capacidade de dar impressão, pode estar relacionada a símbolos verbais, usada propositadamente para veicular a informação ligada a tais símbolos –

Em se tratando de relação de crédito, com a obtenção de determinado valor antecipado, a parte credora “acredita” na promessa de pagamento futuro pela parte devedora. A relevante característica do crédito é, portanto, a existência de um lapso temporal entre a prestação e a contraprestação, bem como o pagamento de remuneração por aquele que disponibilizou o crédito.

O crédito⁴, em geral, é fundamental no mercado de consumo, na medida em que fomenta a economia pelo estímulo à produção e à circulação de riquezas. Quer dizer, o crédito permite ao consumidor adquirir produtos e/ou serviços disponibilizados no mercado (com reflexos na melhoria da sua qualidade de vida) e ao fornecedor sustentar e capitalizar o seu empreendimento, seja investindo no próprio negócio, seja aumentando a sua produtividade e conseqüentemente o lucro.

Quanto à relevância do crédito na sociedade, é importante conhecer a história do dinheiro, parceiro do crédito, essencial para compreender a influência que exerce na vida das pessoas. Assim como o dinheiro, o contrato de crédito tem a característica de gerar riqueza. O poder transformador do dinheiro/crédito ganha destaque nas relações humanas, às vezes até de forma extrema como disputas, pois desafia o homem a dominar a sua própria criação. O crédito se mostra extremamente atual, diante da crise de confiança instalada no sistema organizacional do Brasil, uma vez que envolve múltiplos fatores de natureza política, econômica e social, que ao agirem de forma simultânea ocasionam danos, formando uma espiral de descontentamento.

comunicação tradicional ou escrita. Ainda, pode estar relacionada a uma gama de ações que as outras pessoas podem considerar sintomáticas do ator, deduzindo que a ação foi levada a efeito por outras razões (diferentes da informação transmitida). Assim, o indivíduo deverá agir de tal modo que, com ou sem intenção, expresse a si mesmo, e os outros deverão ser de algum modo impressionados por ele. Pode, eventualmente, o indivíduo transmitir informação falsa intencionalmente”. In: GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Tradução Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1985, p. 8.

⁴ Na análise dos sinônimos para crédito, encontramos: credibilidade, confiança que inspira boas qualidades em uma pessoa, confiança na solvabilidade de alguém. In: MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. São Paulo: Editora Melhoramentos Ltda., 2017. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=credito>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

1.1. PANORAMA HISTÓRICO DO DINHEIRO E DO CRÉDITO

O contrato de crédito, necessariamente associado ao dinheiro, dá ao homem a capacidade de ingressar no mercado consumidor e de adquirir produtos e/ou serviços que satisfaçam suas necessidades e seus desejos.

Na história da humanidade, o dinheiro foi representado pelas mais variadas formas, como por exemplo: tecido, cacau, sal, tabaco, toras de madeira, peixe seco, metal e outros. Os artigos de consumo, assim como outros, apesar de funcionarem como meio adequado de troca, cumprindo todas as funções do dinheiro, não eram totalmente fungíveis.⁵

O metal, quando usado como moeda de troca, além de sua durabilidade, admitia a possibilidade de divisão e de conversão em algo que conservasse o seu valor – por exemplo, uma joia. Essas características foram reconhecidas pelos Lídios no século VII a.C., que perceberam a necessidade de confeccionar lingotes pequenos e de fácil transporte e em uma forma padrão⁶ (em tamanho, peso e marca de autenticidade).

Dada as possibilidades oferecidas pelo metal (cálculo, uso rápido e honestidade nas relações comerciais), o modelo então adotado se expandiu. De fato, a cunhagem de moeda como imperativo de trocas impulsionou o comércio em nível global e, ao mesmo tempo, tornou-se parâmetro na atividade de comercialização de produtos e serviços, possibilitando aos consumidores o seu uso como meio eficiente e permanente de troca.⁷

Um exemplo das significativas mudanças sociais⁸ ocasionadas pela criação da moeda é o consumismo: a riqueza advinda do comércio ampliou o consumo e o lazer dos gregos⁹, proporcionando uma vida cívica rica e luxuosa. O dinheiro

⁵ WEATHERFORD, Jack. **A história do dinheiro**. Tradução de June Camargo. São Paulo: Negócio Editora, 1999, p. 20-22.

⁶ Com o mesmo peso e tamanho, eliminou-se a necessidade comercial demorada de pesar o metal, reduzindo o tempo das transações comerciais e fomentando a honestidade.

⁷ *Ibidem*, p. 34; 37-40.

⁸ Surgiram os jogos de azar no mercado. As mulheres podiam escolher seu casamento pela paga do dote. Tal liberdade estimulou nos mercados as casas especializadas em serviços sexuais, que atraíam mulheres solteiras para essa função, como forma de alcançar seus dotes e a liberdade de escolherem o tipo de casamento que desejassem. In: *Ibidem*, p. 34.

⁹ Os gregos reconheciam o ar, a água, o fogo e a terra como os quatro elementos naturais, mas sendo considerado, para muitos, o dinheiro como quinto elemento, consoante ao provérbio grego “*Chremata aner*” (o dinheiro é o homem). In: *Ibidem*, p. 41-42.

também possibilitou uma conexão social eficiente, por meio da expressão do valor. A influência do dinheiro conferiu acesso ao processo político ateniense, antes reservado à aristocracia, com base nos direitos, nas relações e nos cargos herdados¹⁰.

O sistema monetário aliado ao mercado público trouxe um novo pensamento social¹¹, estimulou o estudo dos números e acabou racionalizando o pensamento humano (em oposição a crenças religiosas e políticas baseadas na emoção).

A criação da moeda atribuída ao povo Lídio, entre 640 e 630 a.C., é considerada a primeira revolução monetária da história. O raciocínio é o de que o dinheiro, assim como a linguagem, é criação exclusiva do homem e constitui uma nova forma de pensamento e de ação que transformou o mundo¹².

O dinheiro, como invenção humana representa uma forma de estruturar a ideia de valor e até as relações (sociais, pessoas, políticos, religiosos e econômicos), criou uma rede social que se espraia pelos mercados comerciais, influenciando inclusive o sistema político.¹³

A nova cultura foi também a oportunidade para a ascensão do cristianismo, a primeira religião a buscar a transposição das divisões sociais e culturais entre os povos, unindo-os em uma religião mundial, comparável à economia universal do dinheiro¹⁴.

1.1.1. Roma: exemplo de crise

Roma foi responsável por construir o primeiro império do mundo em termos de dinheiro e por promover o seu uso, utilizando-o até como princípio para organizar a sua administração¹⁵.

Desde a República, os políticos romanos descobriram que podiam aumentar o seu poder subornando as massas com pão e espetáculos circenses. Enquanto

¹⁰ *Ibidem*, p. 37-40.

¹¹ Platão, ditador da moral, defendia o banimento de ouro, prata e dinheiro estrangeiro, já que o homem honesto não pode ser rico, pois a desonestidade traz melhor remuneração. Aristóteles entendia ser natural que as pessoas abastadas pagassem mais pela impessoalidade do mercado e que suas interações sociais fossem baseadas na condição dos participantes. In: *Ibidem*, p. 45.

¹² *Ibidem*, p. 34.

¹³ *Ibidem*, p. 46.

¹⁴ *Ibidem*, p. 48.

¹⁵ *Ibidem*, p. 52.

os pobres sofriam com pesados impostos (*latifundia*) e saiam de suas propriedades mudando para os estados isentos de impostos, os detentores de terra cresciam diante de sua isenção de impostos¹⁶.

No período do Império Romano, Nero empregou uma estratégia – replicada depois por outros governantes – para aumentar a renda existente: diminuiu o tamanho das moedas de prata e ouro (usando menos metal). Essa depreciação monetária foi uma estratégia gananciosa, pois aumentou o número de moedas, mas não o valor do dinheiro. Entretanto, essa falsa realidade impulsionou a aquisição de mais riquezas e possibilidades de comércio¹⁷.

No reinado de Marco Aurélio, que ocorreu de 161 a 180 d. C., Roma alcançou o seu apogeu econômico. O império oferecia unificação, proteção e encorajamento do comércio, mas a fama e a glória de Roma tinham origem no seu exército e nas respectivas conquistas. A riqueza romana originou-se principalmente das lutas (por apropriação ou financiamento). Entretanto, a não observância de um orçamento e os gastos extravagantes acabaram gerando um desequilíbrio na balança comercial¹⁸.

Para solucionar a crise, o poder romano implantou medidas radicais. Diocleciano, que governou o Império Romano de 284 a 305 d.C., ao determinar o congelamento de preços e de salários, retirou produtos disponibilizados ao mercado por comerciantes e agricultores e como consequência provocou a queda na produção e o declínio das cidades. Além disso, ordenou que todos os homens tomassem o lugar de seus pais (os filhos de comerciantes deveriam ser comerciantes, e assim sucessivamente), formando uma sociedade de castas, e proibiu que agricultores que sofriam com a imposição tributária vendessem suas terras. Para assegurar e aumentar seu poder sobre o povo e o exército, Diocleciano ordenou que todos os cidadãos adorassem um deus. No ano 303 d.C., deu início à perseguição aos cristãos, trazendo dinheiro aos cofres do Estado¹⁹.

Nos últimos séculos do Império Romano, os imperadores, que operavam sem moeda viável e recorriam à conscrição para forçar a mão de obra a atender suas necessidades, tampouco permitiam o pagamento de impostos com dinheiro

¹⁶ *Ibidem*, p. 52, 60-61.

¹⁷ *Ibidem*, p. 56.

¹⁸ *Ibidem*, p. 52-53.

¹⁹ *Ibidem*, p. 61; 63.

adulterado. Tais medidas inibiram o comércio, mas, no entanto, houve crescimento. Antes do fim do século III, o crescimento foi impulsionado por oficinas de produtos destinados ao exército (que dependiam de empresas de transportes para obter matéria-prima), aquisição de terras, minas e pedreiras. Nesse período, o governo imperial assumiu o controle direto da economia²⁰.

A história conta que o Império Romano começou a ruir em 476 d.C., durante o longo período conhecido como Anos das Trevas e depois na Idade Média. O dinheiro desempenhou um papel ínfimo: o povo, antes da cultura urbana baseada na moeda, migrou para uma economia rural, praticamente desprovida de dinheiro²¹.

1.1.2. Da economia rural dos feudos para a economia baseada no dinheiro

Na sociedade feudal, as terras de propriedade do senhor feudal eram trabalhadas por servos, camponeses arrendatários, estabelecendo desta forma uma relação de dependência. Na época, a terra era medida de riqueza e produzia praticamente todas as mercadorias necessárias ao homem, o que concorreu para o aparecimento de uma economia de consumo, praticamente autossuficiente²².

Os mercados comerciais surgiram como rede de intercâmbio de produtos (mercadorias). Inicialmente, não havia o lucro, mas sim a utilidade de realizar trocas entre produtos. O fato de os mercados não serem diários acarretou um baixo nível de comércio, não havendo estímulo para uma produção excedente, com a finalidade de negociação. Ademais, o acesso ao mercado apresentava inúmeros obstáculos, como estradas inadequadas às viagens, salteadores, cobrança de pedágios, escassez de dinheiro e variação de moedas e medidas, conforme o local²³.

Após o século XII, a economia de ausência de mercados se transformou em uma economia de muitos mercados. As Cruzadas alavancaram essa transformação devido à oportunidade de, à época, obterem-se vantagens comerciais. A primeira instituição bancária importante foi fundada por uma organização de membros das Cruzadas, conhecida como Templários. Os Templários, além de se dedicarem à

²⁰ *Ibidem*, p. 62.

²¹ *Ibidem*, p. 65.

²² HUBERMAN, Leo, *op. cit.*, p. 15-19; 26.

²³ *Idem*, p. 26-27.

Igreja e administrarem os fundos de fontes religiosas para financiar as Cruzadas, também concediam empréstimos aos reis, entre outros serviços, tornando-se bancos completos²⁴.

As grandes feiras se estabeleceram nos locais onde se negociavam mercadorias e em todos os pontos do mundo conhecido.²⁵ Nas feiras, havia trocadores de dinheiro, que se estabeleciam em um balcão. Tais banqueiros exerciam toda sorte de transações relacionadas à moeda: pesagem, avaliação, negociação de empréstimos, recebimento de pagamento de dívidas, chegando suas operações a cobrir negócios que se estendiam para terras distantes da feira²⁶.

Com a expansão do comércio e o crescimento das cidades²⁷, surgiu um novo tipo de riqueza – a riqueza medida em dinheiro. A posse de dinheiro atribuía poder ao seu detentor, minando assim os privilégios históricos do grupo que dominava a sociedade por influência e em razão da hereditariedade. A economia rural do feudo praticamente desprovida de dinheiro, no início da Idade Média, transformou-se em economia de dinheiro, a partir de um mundo de comércio em ampliação²⁸.

1.1.3. A Revolução Industrial

A Revolução Industrial foi responsável por uma rápida e profunda mudança na vida social: substituição do homem pelas máquinas (rápidas, regulares, precisas e incansáveis), substituição da energia por fontes inanimadas e transformação de novas matérias-primas em mercadoria. Por consequência, houve aumento da produtividade, melhora na qualidade de vida, com o crescimento da economia e do conhecimento, gerando um contínuo fluxo de melhorias²⁹.

²⁴ *Idem*, p. 70-73.

²⁵ *Idem*, p. 34, 29, 32.

²⁶ *Idem*, p. 33-34.

²⁷ A essência das comunas eram os mercadores, com capacidade para conferir status social para seus residentes com liberdade de interferências externas. Formaram-se polos de atração, centros de trocas e refúgios para a população em regime de servidão que ali encontrava sua liberdade por meio da emancipação. O comércio significava fonte de receita e poder, sendo a razão do apoio dos monarcas. In: LANDES, David S. **A riqueza e a pobreza das nações**: por que algumas são tão ricas e outras tão pobres. Tradução de Álvaro Cabral. 11 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1998, p. 39.

²⁸ *Ibidem*, p. 206-207.

²⁹ *Idem*.

A autossuficiência das pessoas da economia familiar rural deu lugar a uma nova civilização dependente do trabalho (trocado por dinheiro, para suprir suas necessidades) e de algum tipo de produto/serviço produzido pelo mercado industrial³⁰. O período foi favorável a uma contra civilização³¹ estruturada nas máquinas³², de forma organizada, produtiva e enérgica, que se exercitava pela expansão e pelo lucro (e assim adquiria crescente poder)³³.

A nova realidade do homem é nominada por Toffler de “tecnosfera industrial” no sentido de que exigia uma transformação social e ao mesmo tempo formava uma “socioesfera” que refletia aquela. Esse movimento causou um importante deslocamento³⁴ das pessoas do campo para as cidades, a fim de suprir a mão de obra necessária nas fábricas que surgiam (redistribuindo as funções familiares básicas³⁵).

O fato de todas as sociedades compartilharem as estruturas comuns (fábricas) causou inúmeros transtornos, como crises políticas e sociais³⁶ (próprias do choque evolutivo) e em nível geral (independente das diferenças de língua, cultura, passado e políticas)³⁷.

Sob o domínio do capital, houve implacável progressão educacional, consubstanciando um passo humanizante de padronização das gerações, pois o sistema integrado já preparava os jovens para que assumissem um papel de

³⁰ TOFFLER, A. **A terceira onda**. Tradução de João Távora. 8 ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 1980, p. 52.

³¹ Toffler chama de “tecnosfera industrial”, que exigiu uma “socioesfera” que a refletisse.

³² Foi necessária uma maquinaria geradora de energia para tornar as fábricas competitivas. A operação de máquinas maiores e mais eficientes propiciou não só a venda mais barata em comparação ao produto caseiro, mas também o aumento da margem de lucro. Karl Marx chamou de “Indústria Moderna” o casamento entre máquinas e energia, a união das potências: força, energia, política. In: LANDES, David S. *op. cit.*, p. 233.

³³ TOFFLER, A, *op. cit.*, p. 36.

³⁴ A nova sociedade exigiu mobilidade. Para que os trabalhadores seguissem seus empregos, foi desintegrada a família ampliada antiga (adequada à nova tecnosfera), formando o modelo padrão da família nuclear social industrial capitalista (reduzida a pai, mãe e algumas crianças). As crianças foram preparadas para a vida nas fábricas, mediante a educação em massa, aprendendo além do *currículum* regular, o “currículo encoberto” (com três cursos básicos: pontualidade, obediência e um trabalho maquinal e repetitivo). In: *Ibidem*, p. 42-43.

³⁵ As funções básicas familiares foram redistribuídas para instituições especializadas: as crianças foram para as escolas e os idosos para os asilos. In: *Ibidem*, p. 41.

³⁶ A ênfase marxista na luta de classes obscureceu o conflito maior e mais profundo entre as exigências dos produtores-trabalhadores (por salário, lucro, benefício) e a contra demanda dos consumidores por preços mais baixos (podendo ser a mesma gente dos produtores-trabalhadores). In: HUGON, Paul. **Evolução do pensamento econômico**: economistas célebres. São Paulo: Atlas, 1967, p. 189-196.

³⁷ TOFFLER, A. *op. cit.*, p. 37.

trabalho na sociedade industrial (doutrinados por suas regras, para operar de forma correta parte das engrenagens dessa grande máquina)³⁸.

O novo cenário foi igualmente palco de um grande avanço da tecnologia, inclusive com o desenvolvimento de sensores e máquinas com múltiplas funções (que podiam ouvir, ver e tocar com mais precisão que os seres humanos, e ainda fazer o papel de um útero industrial, já que seriam capazes de criar novas máquinas)³⁹.

A produção em massa era baseada em indetermináveis produtos idênticos (em escala), que demandaram investimento em aperfeiçoamento e em capacidade, bem como a exploração de meios de distribuição, para que pudessem alcançar o máximo de mercados consumidores e, evidentemente, aumentassem os lucros. Desta necessidade surgiram estradas de ferro, rodovias, canais, palácios de comércio (lojas de departamento), redes varejistas e atacadistas, agentes comissionados e representantes de fabricantes, como forma de concretizar a disseminação em grande escala dos produtos/serviços ao consumidor massificado⁴⁰.

Nessa ecologia organizacional era possível encontrar grupos servindo, coordenando ou contrabalanceando outros; havia um “padrão oculto” coordenado⁴¹, cujo movimento ajustava na “sociofera” as necessidades e o estilo da “tecnosfera” industrial, com base na maximização dos lucros e da produtividade.

Nos primórdios dos mercados de comércio, produtor e consumidor se confundiam. O capitalismo foi responsável pela clivagem dessa situação, criando um homem de personalidade dupla: como produtor-trabalhador, aguardava sua recompensa pela venda de sua tarefa, com disciplina e exercício em equipe;

³⁸ *Ibidem*.

³⁹ *Ibidem*.

⁴⁰ *Ibidem*.

⁴¹ Interessante o “padrão oculto” aplicado nas artes por Diz Curt Sachs em “História dos instrumentos musicais: a passagem de uma cultura aristocrática para uma cultura democrática”, no século XVIII, que substituiu pequenos salões por auditórios, com rendimento maior nas bilheterias, já que acomodavam um maior número de pagantes. Pela falta de tecnologia foram acrescentados mais instrumentos e mais músicos para alcançar o volume necessário para os auditórios, resultando na orquestra sinfônica. A orquestra seguia as feições da fábrica em termos de estrutura interna. Os músicos (como trabalhadores em linha de montagem) foram divididos em departamentos (seções de instrumento), cada um contribuía com a produção (da música), coordenados por um regente (o gerente, hierarquicamente superior), vendendo seus produtos a um mercado de massa. Assim nascia a fábrica da música. A história da orquestra mostra a sociofera adaptada às necessidades e ao estilo da tecnosfera industrial. In: *Ibidem*, p. 44-45.

simultaneamente, era ensinado a conduzir-se como consumidor e a procurar a recompensa imediata, calculista, indisciplinada e individualista, adquirindo produtos/serviços no mercado de consumo⁴².

A realidade da produção e do consumo em massa demandava comunicação nos mesmos termos, como no modelo do princípio padronizado das fábricas⁴³. Para produzir e distribuir informações ao um número máximo de pessoas surgiu a “infosfera”, com comunicação compacta, coordenada e com trabalhos feitos em vários lugares, demandando grande quantidade de informação que deveriam ser produzidas e cuidadosamente distribuídas (serviços postais, telefone, telégrafo, jornais, revistas e rádio)⁴⁴. A dependência da comunicação pelo homem revelou ser detentora de poder.

Os sentimentos despertados pela índole industrialista revelaram uma civilização ávida por dinheiro, gananciosa e calculista, capaz de tornar as relações pessoais corrompidas pelo interesse material e, assim, desumanizá-las. Em sociedades industriais capitalistas, o papel central do mercado é o de uma estrutura política onde tudo é comprado, vendido e negociado. A corrupção é inerente ao mercado e, seguindo essa mesma lógica, quem controla o mercado detém poder⁴⁵.

1.2. SOCIEDADE DE CONSUMO

A sociedade de consumo recebe outras denominações, entre as quais “sociedade de informação” ou “sociedade de massa”, sugerindo que está havendo o deslocamento de um sistema baseado na manufatura de bens materiais para outro relacionado mais centralmente com a informação. O estímulo advém do

⁴² *Ibidem*, p. 52.

⁴³ Tal concepção dos processos de padronização foram, também, usados para identificar e extirpar os supostamente ineptos (trabalhadores não produtivos), preparar a juventude para o mercado de trabalho por meio de educadores, que planejavam currículos padronizados (como o teste de múltipla escolha), e veículos de massa, com abrangência em máquinas, pesos e medidas, dinheiro e até mesmo nos preços. A extrema especialização do trabalho foi acompanhada de uma crescente onda de profissionalização, que fez emergir variadas profissões e toda sorte de grupos, inclusive grupos revolucionários. In: *Ibidem*, p. 59.

⁴⁴ *Ibidem*, p. 46-48.

⁴⁵ *Ibidem*, p. 54.

crescimento populacional e do desenvolvimento tecnológico, que aumentaram as necessidades humanas e conseqüentemente as formas de supri-las.⁴⁶

A confiança, típica das relações sociais humanas, é depositada na atividade realizada por “sistemas” (relacionados à tecnologia onde não há um contato direto e físico entre os indivíduos) que produzem bens necessários à subsistência da vida em grupo. Confia-se cada vez mais no conhecimento das marcas como conhecimento acumulado capaz de resolver as demandas apresentadas. Significa que essa sociedade de consumo, a princípio, não deposita confiança nas pessoas⁴⁷.

Polanyi, nesse sentido, argumenta que “a verdadeira crítica à sociedade de mercado não é pelo fato de ela se basear na economia – num certo sentido, toda e qualquer sociedade tem que se basear nela – mas que sua economia se baseava no autointeresse”⁴⁸, o que acaba estimulando o sentimento individualista e não a colaboração entre os indivíduos.

Uma nova sociedade mundial está em desenvolvimento e é fortemente baseada na tecnologia da computação e na internet. A “cabana eletrônica” é um novo código de comportamento, que nos leva à padronização-sincronização-centralização e à concentração de energia e de poder⁴⁹.

A política de cidadania inclui a educação e a apropriação de outros bens em processo de consumo, conceituando-os não no sentido de gastos inúteis e impulsos irracionais, mas como espaço para pensar, organizar e exercer a racionalidade econômica, sociopolítica e psicológica das sociedades.⁵⁰ Esse raciocínio dá guarida à figura do “prossumidor”⁵¹, um consumidor capaz de interferir no mercado de consumo por meio de sua influência na internet, influenciando outros consumidores e muitas vezes solucionando sozinho as contendas que emergem.

⁴⁶ GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da modernidade**. Tradução de Raul Fiker. São Paulo: Editora UNESP, 1991, p. 8.

⁴⁷ *Idem*.

⁴⁸ POLANYI, Karl. **A grande transformação**. Tradução de Fanny Wrobel. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2000, p. 289.

⁴⁹ TOFFLER, A., *op. cit.*, p. 52.

⁵⁰ CANCLINI, Néstor Garcia. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Tradução de Maurício Santana Dias. 8 ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2010, p. 14.

⁵¹ É o “consumidor que gera conteúdo”, crescente na era digital, dividindo-se no perfil que elogia ou mostra o seu descontentamento com aquele produto ou serviço. Neste sentido, sua opinião é disseminada entre outros consumidores, influenciando o consumo. Há o sentido do consumidor que passa a solucionar os seus problemas sozinho, por questão de economia e de praticidade.

Reconhecer transformações não significa prognosticar a dissolução da cidadania no consumo, mas sim considerar outros interesses e desejos, com a recomposição das relações sociais e a insatisfação do século XX (mal-estar da época, crise universal de paradigmas e certezas ou estudo empírico de um contexto específico)⁵².

A desintegração de megacidades, como São Paulo, pode ser observada diante das transformações geradas por focos intrínsecos derivados: do desenvolvimento desigual e das contradições dessas sociedades como migrações maciças, mercado de trabalho, políticas urbanas de habitação, serviços insuficientes para a expansão da população e do espaço urbano, conflitos antiéticos, deterioração da qualidade de vida e aumento alarmante da insegurança. As grandes cidades imaginadas como avanços da modernização são mercados informais, com multidões à procura de sobrevivência e como produto de dinâmicas externas fruto de novas modalidades de subordinação das economias periféricas e reestruturação transnacional de mercados de bens materiais e de comunicação⁵³.

As mudanças na maneira de consumir (associadas à capacidade de apropriação e uso de bens de consumo) alteraram as possibilidades e as formas de se exercer a cidadania, supondo que essas diferenças eram compensadas pela igualdade de direitos abstratos como o voto (que faz com que os indivíduos se sintam representados por um partido político ou sindicato). Mas com a degradação da política e suas instituições, outros modos de participação se fortaleceram, como o consumo consciente de bens e o uso dos meios de comunicação em massa para expressão de anseios e opiniões dos indivíduos (e não pelas regras abstratas da democracia). A burocracia técnica das decisões e a uniformidade econômica imposta reduzem o acesso aos bens e suas mensagens de que usemos “como acharmos melhor”⁵⁴ demonstram uma espécie de liberdade do homem atual diante das múltiplas possibilidades de escolha.

O descontentamento contemporâneo provocado pela globalização é resultado, suspeita-se, do sentimento de que o objeto/produto que se possui, a cada instante, torna-se obsoleto e fugaz (cultura do efêmero)⁵⁵, incitando a um

⁵² CANCLINI, Néstor Garcia, *op. cit.*, p. 14.

⁵³ *Ibidem*, p. 16.

⁵⁴ *Ibidem*, p. 29.

⁵⁵ *Ibidem*, p. 32.

consumo incessantemente renovado, o mesmo ocorrendo com decisões políticas e econômicas tomadas em função de seduções imediatistas de consumo, livre comércio (sem memória de seus erros), importação afobada, endividamento e crise na balança de pagamentos. Multiplicam-se, assim, as carências, especialmente quando se tem em mente que a globalização consiste em reduzir empregos para diminuir custos, em competição com as empresas transnacionais, de modo que interesses sindicais e nacionais ficam impedidos de ser exercidos⁵⁶.

Para vincular o consumo à cidadania é preciso desconstruir as concepções que julgam os comportamentos dos consumidores como predominantemente irracionais e veem os cidadãos atuando em função da racionalidade dos princípios ideológicos (costuma-se imaginar o consumo como lugar do supérfluo, onde os impulsos primários dos indivíduos poderiam alinhar-se com os estudos de mercado e com as táticas publicitárias)⁵⁷.

Quando se reconhece que consumir é também uma forma de pensar, escolher e reelaborar o sentido social, percebe-se a necessidade de analisar como essa apropriação de bens e de signos transmite as formas ativas de participação mais do que aquelas que habitualmente recebem o rótulo de consumo (ao consumir podemos estar fazendo algo que sustenta e constitui a maneira de ser cidadão)⁵⁸.

Daí resulta que estudar a reestruturação dos vínculos entre consumo e cidadão pode ser um modo de explorar a saída da crise do “popular”, pois apesar de a democracia ser tradicionalmente representativa, um número considerável da população latino-americana se abstém de votar e os líderes que empobreceram a maioria conseguem manter sua aprovação pela massa.⁵⁹ A “tecnosfera” deve ser utilizada para motivar a participação popular, diante do tempo real e da conexão das informações, devendo haver vigilância para garantir que não seja usada para a alienação.

O fato de o senso comum não coincidir com o bom senso pode ser observado no consumo. O ato de consumir pode estar associado a gastos inúteis e compulsões irracionais, mas essa desqualificação moral e intelectual se apoia nos meios comerciais de massa, que incitam o consumo irrefletido de bens. Existem

⁵⁶ *Ibidem*, p. 33.

⁵⁷ *Ibidem*, p. 35.

⁵⁸ *Ibidem*, p. 42.

⁵⁹ *Ibidem*, p. 43.

ainda os "mediadores" (como a família) dessa relação de consumo, tornando a comunicação de massa eficaz porque depende de interações de colaboração e transação uns com os outros (destacando-se a importância dos processos comunicacionais)⁶⁰. Tais mediadores podem ter o papel de filtro no consumismo, ou de alavanca para que aconteça o consumo inconsequente ou forçado (a exemplo de membros da família que incitam o pedido de crédito para um aposentado, que tem a facilidade dada pela propaganda do "crédito pré-aprovado").

A era do consumo é considerada uma "racionalidade econômica", um dos momentos do ciclo produtivo e da reprodução social, quando se completa o processo incitado, que realiza a expansão do capital e reproduz a força de trabalho, levando em conta a oferta de bens e a indução publicitária como atos não arbitrários. No consumo, pode-se observar uma "racionalidade sociopolítica interativa" (como a proliferação de objetos, marcas, redes de comunicação e acesso ao consumo), cuja demanda distingue os grupos (refletindo a diferença das classes sociais) com "aspectos simbólicos e estéticos da racionalidade consumidora", essencial na construção e na comunicação de signos de status, na lógica da apropriação de bens escassos (demonstrando o desejo de possuir tudo aquilo que os outros indivíduos não conseguem ou têm muita dificuldade de obter, e a demonstração de poder de ter algo "raro" – o valor é construído pela dificuldade de adquirir um bem)⁶¹.

Certas condutas ansiosas e obsessivas de consumo podem ter origem em uma insatisfação profunda (já detectada no campo da psicologia), radicalmente relacionada com a insatisfação que o fluxo errático dos significados engendra (a compra e o uso como função de comunicação), tornando inteligível um mundo onde o sólido se evapora e ordena politicamente a sociedade pelo jogo de desejos de demanda regulados⁶². A mediação⁶³ é um processo recíproco que colabora para engendrar padrões sociais com relação à interação dessa nova infosfera e seu poder de influência.

A renda, auxiliada pela obtenção de crédito e estimulada pela variedade de ofertas no mercado, também é responsável pelo acesso a níveis de educação mais

⁶⁰ *Ibidem*, p. 59.

⁶¹ *Ibidem*, p. 62.

⁶² *Ibidem*, p. 65.

⁶³ Mediação: conceituando a mudança social e cultural.

elevados (a exemplo do FIES). O consumo é eminentemente social, mas seu acesso ainda é desigual (“tempo de fraturas e heterogeneidade”⁶⁴), e mesmo com a viabilização de oportunidades, o pretensão bem pode transformar-se em um problema com prazo definido⁶⁵.

O consumo se tornou algo complexo, pela liberação do mercado, que confunde o consumidor no exercício refletido de sua cidadania, pressupondo a análise de alguns requisitos como: oferta vasta e diversificada de bens, acesso fácil e equitativo proporcionado às minorias, informação multidirecional e confiável, controle pelos próprios consumidores, capacidade do consumidor de refutar pretensões e seduções da propaganda, participação democrática dos principais setores da sociedade civil nas decisões de organização do mercado de consumo e análise individual e coletiva das relações entre consumidor e fornecedor que equilibrem a satisfação e a solidariedade entre as partes envolvidas⁶⁶.

1.2.1. As necessidades humanas

Todos os seres vivos possuem necessidades, as mais diversas. A sensação (ou realidade) de carência e o desejo são inerentes ao homem: quanto mais possui, mais quer, seja em quantidade (do mesmo bem) ou em qualidade (com relação a produtos diferentes). Acrescente-se que a possibilidade de ter algo que ninguém ou poucas pessoas podem possuir estimula o desejo voraz do homem.

As necessidades físicas ou corporais têm como base a alimentação, a habitação, o vestuário etc. Essas necessidades (biológicas ou absolutas) quando não atendidas comprometem a existência do homem.⁶⁷ Outras necessidades desse grupo são as de existência social ou relativas, criadas por imposição do meio social

⁶⁴ CANCLINI, Néstor Garcia, *op. cit.*, p. 67.

⁶⁵ O Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) terá novo modelo para o próximo ano devido ao alto índice de inadimplência. Os estudantes universitários terão de autorizar, no momento da assinatura do contrato, o desconto de 30% do salário que receberão após formados (a regra atual dá um ano e meio após a formatura para começar a pagar o empréstimo), e caso não consiga trabalho. In: FOLHA DE SÃO PAULO. **Novo Fies prevê desconto de 30% no salário de estudante recém-formado.** Reportagem de Laís Alegretti. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/educacao/2017/07/1898589-novo-fies-preve-desconto-de-30-no-salario-de-estudante-recem-formado.shtml>>. Acesso em: 6 jul. 2017.

⁶⁶ CANCLINI, Néstor Garcia, *op. cit.*, p. 70.

⁶⁷ PINTO, Aníbal; FREDES, Carlos. **Curso de economia:** elementos da teoria econômica. Tradução Edilson Alkmin Cunha. Belo Horizonte: Editora Fórum, 1970, p. 7.

em que o indivíduo vive (costumes, hábitos e normas) e as relacionadas ao conforto (não são idênticas para todos os indivíduos)⁶⁸.

As necessidades morais ou espirituais que se originam na parte psíquica do indivíduo têm como raiz o conhecimento e as artes. A significação econômica se dá quando o homem destina parte de sua renda para obtê-la, ou o seu capital ou trabalho para criá-las⁶⁹. Essas necessidades são relacionadas à ideia de que a prosperidade econômica é condição prévia para a liberdade, a cultura e a fortaleza espiritual dos povos⁷⁰.

Existe ainda a categoria do luxo ou de consumos suntuários, que terá conceito múltiplo do ponto de vista individual, relacionado estreitamente com o montante de renda de cada um. Do ponto de vista coletivo, as rendas médias de um país marcam o tipo de consumo de luxo ou suntuário. Há, a propósito, entendimento de que essas necessidades colaboraram para promover o progresso econômico e ampliar o campo das necessidades corporais⁷¹.

Um dos grandes problemas econômicos é a escassez, já que as necessidades humanas são ilimitadas e os recursos econômicos limitados. A disparidade entre os desejos das pessoas e os meios disponíveis para satisfazê-los não é um problema tecnológico⁷².

Na vida em sociedade, as necessidades humanas individuais vão de encontro com as coletivas. Ao Estado cumpre atingir os fins gerais mínimos. Entretanto, as necessidades dos indivíduos vêm experimentando um progressivo aumento em termos de quantidade e de qualidade, sendo possível determinar o mínimo necessário, mas não o máximo⁷³.

As coisas que servem para satisfazer as necessidades humanas são em geral os bens, representados por inúmeras possibilidades, corpóreas ou não. No estudo do mercado de consumo, destacam-se os bens econômicos, pressupondo

⁶⁸ *Ibidem*, p. 8.

⁶⁹ *Idem*.

⁷⁰ *Ibidem*, p. 9.

⁷¹ *Idem*, p. 9.

⁷² MORCILLO, Francisco Mochón; TROSTER, Roberto Luis. **Introdução à economia**. São Paulo: Makron Books do Brasil Editora Ltda., 1994, p. 6.

⁷³ PINTO, Aníbal; FREDES, Carlos. **Curso de economia**: elementos da teoria econômica. Tradução Edilson Alkmin Cunha. Belo Horizonte: Editora Fórum, 1970, p. 11.

a necessidade de trabalho ou atividade que gere remuneração para que possam ser adquiridos, pelo pagamento de determinado preço⁷⁴.

Adam Smith, célebre economista da segunda metade do século XVIII, vaticinou que o valor de um bem (produto/serviço) dependia da quantidade de trabalho necessária para produzi-lo (valor real) e que o valor de troca ou preço de venda dependia da relação entre oferta e procura desse mesmo bem no mercado. Posteriormente, a escola socialista de Marx, seguindo a ideia da teoria clássica do valor-trabalho, aperfeiçoou o raciocínio e passou a afirmar que o valor de um bem (produto/serviço) é determinado pelo tempo de trabalho socialmente necessário (que a aplicação de energia não exceda e que social e historicamente corresponda ao plano de trabalho) aplicado na sua produção. Essas escolas econômicas sustentam um elemento objetivo no valor (mesmo que o bem se destine a usos diferentes, deve ter o mesmo valor no mercado)⁷⁵.

As escolas acadêmicas (como a psicológica), não aceitando a tendência de determinação objetiva defendida por clássicos e socialistas, ressaltaram a primazia dos elementos subjetivos como a estima e a preferência das pessoas por determinados bens econômicos para se chegar ao valor de determinado bem (produto/serviço). O apoio em circunstâncias independentes dos próprios bens acarretaria a apreciação ou preferência e manifestariam o preço por meio da relação entre oferta e procura⁷⁶.

Sobre a lei da oferta e da procura, escreveu Adam Smith: quando a demanda ou solicitação de um bem é maior do que a oferta ou sua disponibilidade, os preços tendem a subir (mas se, contrariamente, a oferta for maior do que a procura, os preços tendem a descer). Entretanto, assim como a oferta e a procura influenciam no preço, os preços também influenciam na oferta e na procura⁷⁷.

⁷⁴ *Ibidem*, p. 12.

⁷⁵ *Ibidem*, p. 14.

⁷⁶ *Ibidem*, p. 15.

⁷⁷ *Idem*.

1.2.2. A influência da tecnologia

O desenvolvimento tecnológico trouxe importantes consequências para a sociedade ao provocar mudanças estruturais na produção. Algumas consequências causaram impactos negativos como o aumento do desemprego, ante o fato de que muitas novas tecnologias vêm substituindo a mão de obra humana ou exigindo dela maior qualificação para trabalhar com as máquinas. Apesar de aumentar a quantidade de bens oferecidos no mercado, a tecnologia, ao mesmo tempo, reduziu a demanda de consumo, pela impossibilidade de os consumidores (desempregados) gerarem renda dirigida ao consumo (ocorrendo um progressivo desbalanceamento entre produção e consumo)⁷⁸.

A diminuição dos custos da produção com o uso da tecnologia não resolve o problema social, podendo ser agravado pela limitação do consumo e por possíveis desavenças nas relações sociais capitalistas, surgindo então a necessidade de controle. É paradoxal ver o homem sendo retirado da cultura e do mercado por efeito daquilo que ele mesmo produziu, causando sua própria alienação e coisificação, clamando pela interferência do Estado.

A sustentabilidade do desenvolvimento é comprometida pelas próprias forças econômicas e sociais antagônicas vindas do desenvolvimento (em uma ação do homem contra si mesmo). O mercado é, a um só tempo, forma econômica de geração de riqueza, desigualdade e pobreza⁷⁹.

Assim, adaptando a teoria de freios e contrapesos, será necessário regular consumo e produção, para que a economia capitalista não entre em colapso, sem recuperação, ou seja, existirão mercadorias, mas não haverá consumidores aptos a adquiri-las (especialmente pelo desemprego), extinguindo-se assim a possibilidade de desenvolvimento de novos mercados. A riqueza da produção deve estar equilibrada com a riqueza social para que o ciclo econômico se torne sadio para ambas as partes.

⁷⁸ ALVES, Alaôr Caffé. Riqueza e miséria das inovações tecnológicas e a necessidade de transformação socioeconômica da sociedade mercantil. Meio ambiente e seu controle, v. 1, p. 43-50. In: GONÇALVES, Antonio Baptista; GONZAGA, Alvaro de Azevedo (Org.). **(Re)pensando o Direito** - estudos em homenagem ao Prof. Cláudio de Cicco. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

⁷⁹ *Ibidem*, p. 48-49.

1.2.3. O ser social marginal

O direito possui como objeto principal o homem e seu fim último é a garantia de uma vida harmônica e plena em sociedade. Nesse sentido, a busca incessante para suprir as necessidades do homem é responsável pelo choque entre a racionalidade e a irracionalidade que lhe são natas, ocasionando as desavenças cotidianas.

Aristóteles considera que o homem é um ser social por natureza e que necessita, para a sua realização, do convívio com outros de sua espécie.⁸⁰ Entretanto, o que se observa no mundo é a preponderância da individualidade, que baseada no egoísmo traduz as relações jurídicas quando analisadas por um prisma racional, cuja objetividade não considera as questões existenciais presentes, tampouco pauta suas ações ou concessões em um futuro mais humanizado.

O direito como meio de pacificação social se destaca pelo seu escopo de regulação do comportamento dos elementos sociais, mesmo garantindo suas liberdades, desde que correspondentes com os ditames do ordenamento positivo, apesar da influência do mercado capitalista voraz.

O homem, para estabelecer uma obrigação contratual, deve ter “capacidade negocial”⁸¹, que perfaz as “bases subjetivas do negócio”⁸² pelo pleno discernimento para compreender as consequências de sua escolha, a qual gerará direitos e obrigações, no momento da exteriorização de sua vontade.

A dignidade da pessoa humana, um dos objetivos da República Federativa do Brasil expressos no artigo 1º da Constituição Federal (inciso III), diz respeito aos direitos sociais básicos denominados de “mínimo vital” porque são essenciais a qualquer ser humano⁸³.

A propósito, a “existência digna” é preceito constitucional previsto no caput do artigo 170 que abre o Capítulo “Dos Princípios Gerais da Atividade Econômica”

⁸⁰ NALINI, José Renato. **Filosofia e ética jurídica**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008, p. 74.

⁸¹ VENOSA, Sílvio de Sálvio. **Direito civil**: parte geral, v. 1. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2005, p. 403.

⁸² NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil comentado**. 4 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 240.

⁸³ RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos de crédito bancário**. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 25.

da Constituição da República brasileira e não é sem razão, pois os aspectos econômicos influenciam diretamente na sua realização⁸⁴.

Não obstante a dificuldade de se definir o termo, dignidade é inerente a toda pessoa, não havendo dúvidas de que não pode ser violada, pois atinge o direito pessoal⁸⁵.

Portanto, o homem é sujeito de direito, detentor e razão de existir do direito, e jamais poderá estar no papel de objeto de direito, figurando como coisa.⁸⁶ Trata-se de “princípio razão de todo o direito”, possui papel central no ordenamento jurídico fundamento da república democrática, tanto que a Constituição Federal prima pela impossibilidade de exploração do homem pelo homem e ressalta a responsabilidade que cada indivíduo obrigatoriamente carrega em relação ao seu semelhante⁸⁷.

Em essência, o princípio da dignidade da pessoa humana revela que a sociedade deve organizar-se para concretizar o respeito e a paz na convivência das pessoas com o grupo⁸⁸, em solidariedade. Solidariedade, por sua vez, significa a prevalência dos valores sociais coletivos sobre o individual, assim como o compromisso de dependência recíproca entre os indivíduos. Para Sarmiento, solidariedade "implica o reconhecimento de que, embora cada um de nós componha uma individualidade, irredutível ao todo, estamos também todos juntos, de alguma forma irmanados por um destino comum"⁸⁹.

O desenvolvimento tecnológico relacionado aos meios de produção, como visto linhas atrás, permitiu o aumento da oferta de produtos/serviços no mercado e desencadeou o aumento do consumo⁹⁰.

O avanço do consumismo, que é a compra desnecessária pelo desejo de possuir, acabou deturpando valores inerentes às necessidades de subsistência

⁸⁴ TAVARES, André Ramos. **Direito constitucional econômico**. 3 ed. São Paulo: Editora Método, 2011, p. 129.

⁸⁵ RIZZARDO, Arnaldo, *op cit.*, p. 24-26.

⁸⁶ NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Constituição Federal comentada e legislação constitucional**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 118.

⁸⁷ *Idem*.

⁸⁸ *Idem*.

⁸⁹ SARMENTO, Daniel. **Direitos fundamentais e relações privadas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004, p. 338.

⁹⁰ TAVARES, André Ramos, *op. cit.*, p. 174.

pelo uso da “sedução” nas técnicas mercadológicas dos fornecedores, dificultando o consumo consciente.

O mercado de consumo fez nascer a figura do “ser social marginal”, que não possui as características exigidas pelo capitalismo pautado no dinheiro. Bons exemplos nesse sentido são os arquivos de consumo e os cadastros de consumidores e suas funções de rotular o “estado do consumidor” de forma objetiva, marcando-o como pessoa indigna de confiança já que sua condição de inadimplente não se enquadra no modelo preestabelecido de valor.

O homem banido da sociedade de consumo não consegue realizar com liberdade novas relações no mercado e ao ficar impedido de reconquistar uma condição financeira benéfica irradia tal condição para os demais segmentos da sua vida, como o trabalho e a família. Tal dano ao consumidor é instantâneo e causa constrangimento presumido, com natureza *in re ipsa*⁹¹, reconhecido pelos seus próprios fundamentos, mesmo que gerado por fato verdadeiro.

O banimento do consumidor do mercado traz como consequência a sensação de fim da existência, uma espécie de “morte civil atual”, ou seja, apesar de a vida de fato existir, o consumidor é considerado “morto” já que desaparece do grupo social originário (que se identifica com a moeda e o crédito) ao qual pertencia. O fato de não possuir a identificação comum (responsável pela união ao seu grupo social original) gera a impossibilidade de vida do consumidor-marginal no sistema capitalista, coloca-o em posição de isolamento e o condena a não ter qualquer perspectiva de mudança pela marca que carrega de mau pagador. Nesta hipótese de marginalização, não há lógica na possibilidade de viver e não viver ao mesmo tempo, devendo haver definição única desse estado, já que o nosso ordenamento jurídico tem como princípio a não contradição.

A “morte civil atual” se compara ao instituto civil da indignidade, que considera expressamente o “indigno como morto” na sucessão a que teria direito, nos termos artigo 1.816 do Código Civil, caracterizando a exclusão como forma de sanção⁹².

⁹¹ Significa “pelos próprios fatos”. A gravidade do dano, enseja, pelos seus próprios fatos, o direito à indenização, sem necessidade de prova e, por isso, presumido.

⁹² DONIZETTI, Elpídio; QUINTELLA, Felipe. **Curso didático de Direito Civil**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 1160.

A hipótese de não haver instrumentos capazes de recuperar esse homem “morto social” pode trazer à tona o instituto da perda da chance, relacionado à impossibilidade de conviver, produzir e consumir na sociedade de consumo (o consumidor-marginal é aquele que passa a não pertencer a sociedade de consumo porque não se identifica mais com a natureza de seu meio-consumidor) e, assim, produzir dano diante do banimento (vedado pelo art. 5º, inc. XLVII, d, da Constituição Federal).

O estado do consumidor à margem da sociedade de consumo acarreta um agravamento da sua situação de vida social e econômica, ganhando até mesmo contornos de pena capital.

CAPÍTULO 2

2. A COMUNHÃO COM O CRÉDITO

2.1. PREMISSAS SOCIAIS DO CRÉDITO AO CONSUMIDOR

A sociedade enquanto agrupamento de seres humanos em constante interação entre si e com o meio ambiente vive de acordo com uma ecologia organizacional e para que tal aconteça, primeiramente, deve haver o equilíbrio entre as suas relações interpessoais e o interesse de todos aqueles que ocupam o planeta Terra (no sentido de “*oikos*”, isto é, casa). Não há nesta declaração qualquer apoio à concepção de cosmos pelo viés antropocêntrico ou geocêntrico, afinal, qualquer ponto de vista único e inflexível acabaria contribuindo para gerar maior instabilidade. A característica dinâmica e mutável da vida social se reflete na lei, criada pelo homem e para o homem, utilizando de cláusulas abertas ou gerais⁹³ adaptáveis a fim de que o tempo traga compatibilidade e criação em sua aplicação, na busca de soluções proporcionais.

2.1.1. Direito ao desenvolvimento (sustentável)

O desenvolvimento do homem ocorre quando ele se dedica ao descobrimento de suas potencialidades, enriquecendo tudo que existe ao seu redor, seja exercendo a criatividade no uso de instrumentos que aumentam a sua capacidade de ação, seja no desenvolvimento de atividades que lhe conferem valor e enriquecem o seu patrimônio existencial⁹⁴. O motivador em regra está associado a situações de crise onde existe problemas que demandam soluções, exigindo para tanto raciocínio e um conjunto de tomadas de decisões.

⁹³ Normas jurídicas incorporadoras que conferem ao intérprete sua aplicação com atualidade. Sua redação é genérica, permitindo a aferição de múltiplos significados.

⁹⁴ FURTADO, Celso. A superação do subdesenvolvimento. **Revista Eletrônica Economia e Sociedade**. Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Economia. Campinas: IE/Unicamp, v. 3, dez 1994, p. 37-42. Disponível em: <<http://www.eco.unicamp.br/docprod/downarq.php?id=415&tp=a>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

O direito ao desenvolvimento faz parte dos direitos humanos, relaciona-se com a ideia de sustentabilidade no sentido amplo de responsabilidade social (com dimensões econômicas, sociais e ambientais). A evolução sustentável da humanidade pressupõe o autodesenvolvimento equilibrado individual, por meio de transformações cadenciadas, ou seja, uma fase proporciona condições para a próxima, num processo progressivo de expansão de melhoria de todo o sistema social⁹⁵.

Em 1987, a Comissão Mundial sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento publicou o Relatório “Nosso Futuro Comum” e neste documento definiu o desenvolvimento sustentável como aquele que atende às necessidades atuais sem comprometer a habilidade das futuras gerações de prover suas próprias necessidades.

Posteriormente, na Agenda 21⁹⁶, um dos objetivos foi afastar o modelo intolerável de crescimento econômico, com padrões de desenvolvimento danosos, produtores de mais pobreza, dívida externa de países em desenvolvimento e hábitos insustentáveis de consumo/produção, entre outros⁹⁷.

O crédito que se pretende fundamentar como direito, comunica-se com a erradicação da pobreza, com a possibilidade de participação consciente no mercado de consumo e com o exercício pleno de outros direitos interligados na sociedade atual. Neste sentido, o significado de desenvolvimento⁹⁸ não fica restrito apenas ao patrimônio econômico, mas a todas as consequências advindas da melhoria da qualidade de vida dos indivíduos⁹⁹.

⁹⁵ BITTENCOURT, Carlos Magno Andrioli. **A informação e os indicadores de sustentabilidade:** um estudo de caso no observatório regional de base de indicadores de sustentabilidade metropolitano de Curitiba – ORBIS/MC, p. 151-152. Tese de doutorado apresentada à Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Santa Catarina: Florianópolis, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/88966>>. Acesso em 05 mai. 2017.

⁹⁶ Instrumento de planejamento para a construção de sociedades sustentáveis, em diferentes bases geográficas, que concilia métodos de proteção ambiental, justiça social e eficiência econômica.

⁹⁷ ONUBR. Organização das Nações Unidas no Brasil. **A ONU e o meio ambiente.** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/meio-ambiente>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

⁹⁸ A garantia de desenvolvimento nacional é um dos objetivos fundamentais do Brasil, expresso na Carta Magna, no artigo 3º, II.

⁹⁹ É preciso dizer que o crédito é por muitas vezes utilizado para suprir direitos sociais básicos do cidadão brasileiro, constitucionalmente previstos no art. 6º, mas não conferidos pelo Estado de forma satisfatória, como: saúde (art. 196 “A saúde é direito de todos e dever do Estado [...]”); educação (art. 196 “direito de todos e dever do Estado [...]”), moradia, segurança etc.

O Relatório de Desenvolvimento Humano (RDH)¹⁰⁰ mostra o Brasil como um país estagnado, demandando atenção para o que ainda precisa ser realizado. Os assuntos que exigem maior urgência no nosso país são o combate à pobreza¹⁰¹ e ao desemprego¹⁰².

A propósito, pobreza e desemprego são temas interligados, afinal é por meio do trabalho e da respectiva remuneração que o indivíduo se torna capaz autonomamente de se autossustentar e sair da pobreza, por gerar recursos materiais próprios.

O trabalho em si, como consolidador da identidade do indivíduo, acompanha o homem desde os tempos mais remotos, sendo necessário para a sobrevivência, que se relaciona com os direitos econômicos (capacidade de se manter, usufruindo bens disponibilizados no mercado de consumo).

Se o indivíduo se encontra em estado de pobreza, terá de escolher quais necessidades deseja satisfazer e certamente as necessidades físicas/biológicas serão as primeiras; o trabalho (como gerador de renda) poderá ficar em segundo plano diante da urgência da vida.

A educação também pode ser elencada como uma necessidade vital do homem, sem ela haverá dificuldades para julgar suas escolhas (especialmente relacionadas ao consumo), considerando-se o escopo deste estudo, e sua capacidade para contrair crédito, bem como as regras e as consequências advindas do pacto, que não deve ser fundamentado em um estado de necessidade¹⁰³.

Esses conceitos se retroalimentam e sua estabilidade revelará a efetividade do bem-estar social e fomentará o progresso (o homem sempre deseja alcançar melhores condições).

¹⁰⁰ G1. **ONU aponta 'retrocesso' na renda do brasileiro e vê país 'estagnado' no IDH.** Reportagem de Filipe Matoso. Disponível em: <<http://g1.globo.com/mundo/noticia/idh-brasileiro-mostra-pais-estagnado-e-acende-luz-amarela-diz-onu.ghtml>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

¹⁰¹ A erradicação da pobreza e da marginalização é um dos objetivos fundamentais do Brasil, expresso na Carta Magna, no art. 3º, inc. III.

¹⁰² A ordem social brasileira tem como base a prioridade do trabalho e como objetivo o bem-estar e a justiça sociais (CF, art. 193).

¹⁰³ Relacionado com o instituto do estado de necessidade do direito penal (CP, art. 24, inc. I - como exclusão de ilicitude do crime, mas que responde pelo excesso, pelo parágrafo único do referido artigo). Adaptado ao direito civil, encontra-se no rol dos vícios de consentimento, nominado como estado de perigo (CP, art. 156.). Para ser configurado o estado de necessidade deve haver, no caso concreto: pessoa pressionada por necessidade de salvar a si ou pessoa da família, de grave dano conhecido pela parte adversa, assume obrigação excessivamente onerosa.

Em relação ao tema bem-estar social, de acordo com o gráfico apresentado a seguir, no período 2010 a 2013, houve aumento do Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) brasileiro, o que demonstra melhora no desenvolvimento humano do país. Entretanto, de 2014 a 2015 o IDH estacionou em 0,754.

Gráfico 1 – Índice de Desenvolvimento Humano Brasileiro (2010-2015)



Fonte: Matoso¹⁰⁴

Para promover o desenvolvimento socioeconômico equitativo, sinônimos de *ecodesenvolvimento* ou *desenvolvimento sustentável*, o país precisa traçar estratégias¹⁰⁵ para mitigar o crescimento da desigualdade¹⁰⁶, que fomenta a exclusão social.¹⁰⁷ Tal planejamento deve levar em conta as cinco dimensões de sustentabilidade. A *sustentabilidade social* corresponde à criação de um processo de desenvolvimento com a visão atual de uma boa sociedade, aqui entendida sociedade com equidade nos padrões de vida (que pressupõe a distribuição justa de renda). A *sustentabilidade econômica* se refere à alocação e ao gerenciamento eficientes dos recursos e dos fluxos de investimento, portanto, as riquezas em seus múltiplos aspectos devem ser inteligentemente administradas e aplicadas (inclusive

¹⁰⁴ G1, *op. cit.*

¹⁰⁵ Coordenar ações planejadas em prol desse objetivo.

¹⁰⁶ Típica de mercados livres.

¹⁰⁷ SACHS, Ignacy. Estratégias de transição para o século XXI. In: BURSKZTYN, Marcel (org.). **Para pensar o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1993, p. 30-34.

para que possa gerar um efeito extensivo de benefício máximo aos necessitados). A *sustentabilidade ecológica*, na visão consumerista, diz respeito ao consumo moderado e responsável. A *sustentabilidade espacial* corresponde à ocupação territorial equilibrada¹⁰⁸ do homem, bem como a distribuição das atividades econômicas. *Sustentabilidade cultural* alude à busca de processos de resgate e incentivo às tradições, para preservação e respeito da identidade local¹⁰⁹.

O termo *ecologia*¹¹⁰ utilizado neste trabalho deve ser interpretado do ponto de vista do direito do consumidor, isto é, no ambiente das relações do homem com o fornecedor.

O meio em análise abarca desde a formação de suas necessidades de consumo e a ação de adquirir ou utilizar os bens oferecidos no mercado até o uso do crédito como instrumento de acesso a esses produtos ou serviços para sua satisfação, bem como as consequências do inadimplemento contratual, na busca de soluções para as problemáticas advindas desse processo. Fatores internos (subjetivos e individuais) e fatores externos (como a economia e a política) são relevantes nas decisões dos indivíduos de adquirir ou utilizar serviços e/ou produtos ofertados pelos fornecedores.

Um dos objetivos do desenvolvimento humano no país é reduzir a dívida social por meio de programas de ajustes de políticas governamentais com essa natureza. Cada cidadão deve ter condições mínimas de existência digna, garantidas pelo Estado, conforme determina a ordem constitucional em vigor. O

¹⁰⁸ Como a aplicação do Estatuto da Cidade, Lei n. 10.257/2001. In: BRASIL. **Lei n. 10.257 de 10 de julho de 2001**. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

¹⁰⁹ SACHS, Ignacy, *op. cit.*, p. 37-38.

¹¹⁰ Os ramos de direito do consumo e ambiental possuem vínculo direto e podem ser constatados no ciclo do consumo. A matéria-prima sai da natureza, é manufaturada e é consumida como mercadoria disponibilizada no mercado de consumo. Suas “sobras”, em termos simplistas, voltam ao meio ambiente. Quanto maior o consumismo, tanto maior o dano ambiental e conseqüentemente social (seja como matéria-prima ou descarte).

adiamento dessas medidas prejudica a sustentabilidade ecológica no consumo¹¹¹, que gera maior empobrecimento do povo e aumento do débito social¹¹².

Os direitos econômicos, sociais e culturais¹¹³, relacionados ao mínimo vital, possuem natureza programática, cabendo ao Estado desenvolver programas para concretizar esses direitos, e que sua aplicação ocorra de forma progressiva no tempo. A falta de atendimento das carências pelo Estado se justifica com o princípio da reserva do possível, que atrela a sua realização a indisponibilidade de recursos orçamentários para tanto.

A cláusula de proibição do retrocesso social não tem o poder de conter fenômenos como recessões e crises econômicas¹¹⁴, no entanto, limita a reversibilidade dos direitos já adquiridos, que poderia configurar violação do princípio da proteção da confiança e da segurança dos cidadãos no âmbito econômico, social e cultural. O legislador, portanto, é obrigado a seguir uma política em conformidade com os direitos já concretizados, que possuem bases subjetivas como alicerce¹¹⁵.

O *minimum core obligations* tem a finalidade de forçar o Estado a adotar ações que objetivam diminuir injustiças e desequilíbrios advindos de um passado com as marcas da discriminação, quando parcela da população recebia tratamento diferenciado por regalias. O Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais¹¹⁶ reconhece o direito à dignidade como inerente à pessoa humana, bem como os deveres do indivíduo com relação a seus semelhantes e à

¹¹¹ A nomeada sustentabilidade ecológica no consumo corresponde aos meios necessários para a sobrevivência dos indivíduos, de forma minimamente digna, e que não causem prejuízo às futuras gerações. Pelo aspecto de extinção dos recursos naturais e econômicos, o primeiro será atingido pela exploração predatória de matérias primas e o descarte indevido; o segundo aspecto, relativamente a consequências econômicas negativas, ofertará um meio ecológico socialmente caótico, desprovido de recursos materiais, e todas as benesses e oportunidades relacionadas.

¹¹² GERSCHMAN, S.; VIANNA, M. L. W. (Orgs.). **A miragem da pós-modernidade: democracia e políticas sociais no contexto da globalização**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1997, p. 95.

¹¹³ CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. **Pacto de San José da Costa Rica**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf>. Acesso em 05 maio 2017.

¹¹⁴ A interdependência entre as nações tornou as economias mais frágeis, como a brasileira, e mais vulneráveis diante das mudanças das condições econômicas globais, sobre as quais não há controle.

¹¹⁵ CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito constitucional e teoria da constituição**. 7 ed. Coimbra: Almedina, 2003, p. 338.

¹¹⁶ BRASIL. **Decreto n. 591, de 6 de julho de 1992**. Dispõe sobre o Pacto Internacional sobre direitos econômicos, sociais e culturais. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0591.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

coletividade. Evidencia ainda a necessidade de elaboração de um sistema de monitoramento da progressiva realização dos direitos sociais, nos termos do artigo 11 do referido Pacto.

A condição brasileira de Estado Social é encontrada desde o preâmbulo¹¹⁷ constitucional e os direitos sociais¹¹⁸ estão difundidos em todo o documento, como prerrogativa elementar da qualidade de vida dos brasileiros. A finalidade dos direitos sociais é possibilitar a melhora nas condições de existência social, especialmente do grupo mais debilitado, para que ocorra o exercício da igualdade (ou diminuam suas diferenças, mesmo que de forma gradativa). O idealismo do progresso está na marcha adiante, de melhora do meio social brasileiro e efetividade concreta das normas programáticas pelo Estado.

2.1.2. Direito ao mínimo existencial

O mínimo existencial, embora não positivado no ordenamento pátrio¹¹⁹, encontra-se na essência do conceito fundamental da dignidade da pessoa humana¹²⁰, em consonância com o Estado de bem-estar social¹²¹, que prima pela garantia de condições materiais básicas para a existência¹²² do indivíduo¹²³, em consonância com a teoria do estatuto jurídico do patrimônio mínimo¹²⁴.

Acredita-se no tratamento do mínimo existencial como núcleo fundamental dos direitos econômicos (sociais e culturais) relacionados a trabalho, saúde e

¹¹⁷ CF, Preâmbulo “[...] Estado Democrático de Direito é destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça, como valores de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida com a ordem nacional e internacional, com a solução pacífica das controvérsias [...]”.

¹¹⁸ CF, Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

¹¹⁹ Positivados estão os direitos sociais em comento.

¹²⁰ A dignidade da pessoa humana é considerada princípio constitucional estruturante, dele emanando outros direitos, o que justifica a sua utilização novamente neste tópico.

¹²¹ *Welfare State*.

¹²² BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia jurídica dos princípios constitucionais**: o princípio da dignidade da pessoa humana. Rio de Janeiro: Renovar, 2002, p. 248.

¹²³ Chamado de repersonalização ou despatrimonialização da figura do homem no direito.

¹²⁴ FACHIN, Luiz Edson. **Estatuto jurídico do patrimônio mínimo**: à luz do novo Código Civil Brasileiro e da Constituição Federal. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 5.

educação, bem como direito de subsistência, que engloba a alimentação e a moradia¹²⁵.

A liberdade e a felicidade da pessoa humana dependem do mínimo existencial, reconhecidamente substancial e inalienável. Na verdade, a expressão 'mínimo existencial' trata de um conceito aberto, adaptável às carências sociais e sua interpretação ao longo do tempo (o que hoje se entende por mínimo existencial amanhã pode ser diferente, surgindo novas necessidades ou reprimidas antigas).

O direito ao crédito pode ser considerado uma das facetas que instrumentalizam e integram: a realização do mínimo existencial na medida em que pode contribuir para a realização da justiça social com a redistribuição de riqueza e prestígio da dignidade humana (com o combate à pobreza, por exemplo).¹²⁶ O princípio da reserva do possível, que atrela à efetividade das políticas públicas estatais à disposição de estimativa financeira, pode encontrar barreira nessa justificativa no caso de ferir a proporcionalidade em seu exercício¹²⁷.

No caso do Brasil, o crédito ao consumidor concedido sem critérios a pessoas desprovidas da capacidade de honrar o compromisso financeiro assumido ocasionou o superendividamento. A situação de inadimplência compromete a vida do devedor em inúmeros aspectos e até pode ser vista como uma espécie de escravidão¹²⁸ (informal) por dívidas, ou “uma liberdade financeira” que significa a perpetuação de estar endividado¹²⁹. A dívida, não raro, é transformada em fonte permanente de lucro quando é oferecido ao consumidor mais crédito para saldar o débito anterior; quer dizer, o “devedor ideal” jamais paga integralmente a sua dívida e torna-se fonte de lucro constante para os bancos¹³⁰.

¹²⁵ TRINDADE, Antônio Augusto Cançado. Tratado de Direito Internacional dos direitos Humanos. Porto Alegre: S. A. Fabris Editor, 1997, v. I, p. 493 *apud* SGARBOSSA, Luís Fernando. **Crítica à teoria dos custos dos direitos**: reserva do possível, v. 1. Porto Alegre: S.A. Fabris, 2010, v. 1, p. 307.

¹²⁶ PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o direito constitucional internacional**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 135-136.

¹²⁷ OLSEN, Ana Carolina Lopes. **Direitos fundamentais sociais** - efetividade frente à reserva do possível. Curitiba: Juruá, 2008, p. 310.

¹²⁸ CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. **Pacto de San José da Costa Rica, Art. 6º** - Proibição da escravidão e da servidão. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf> Acesso em 05 mai. 2017.

¹²⁹ BAUMAN, Zygmunt. **Capitalismo parasitário**: e outros temas contemporâneos. Tradução de Eliana Aguiar. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2010, p. 17-19.

¹³⁰ *Ibidem*, p. 13-15.

Na era do consumo emocional¹³¹, as pessoas decidem sobre os bens de consumo com alta influência irracional e compram um sonho oferecido pelo fornecedor nos meios de comunicação, o qual se realizará com o pacto de crédito, estimulando sobremaneira as vendas de produtos/serviços disponibilizados no mercado. Imediatismo significa que o consumidor não adia mais a satisfação de um desejo porque precisa esperar ganhar o suficiente para obtê-lo. O crédito veio preencher essa lacuna, favorecendo o consumo emocional (pensar apenas no agora pode significar um problema acumulado depois)¹³².

As pessoas, movidas pela razoabilidade costumam propor critérios equitativos de cooperação, submetendo-se a regras fixadas de forma recíproca, com a expectativa de benefício mútuo (mas há pessoas que não usam a razão e desequilibram qualquer relação, quando planejam desobedecer ou violar a cooperação exigida para a conclusão de um trato).

Os agentes racionais são unidades de responsabilidade, com afeto a vínculos e interesses em seu benefício, cujo estado desses indivíduos é público (oposto ao sentimento irracional destrutivo da pessoa irracional). Numa sociedade razoável, composta por indivíduos considerados iguais em questões básicas, o grupo enquanto unidade define seus próprios fins racionais e fica susceptível a ações para culminem em benefício isonômico geral¹³³.

Todos os consumidores, favorecidos ou desfavorecidos economicamente, são vulneráveis e estimulados ao consumo de todo tipo de bem (produto/serviço). A causa do sofrimento do homem consumidor é o seu modo de vida, quando cultiva o nocivo hábito de viver de crédito, tornando-se tal prática uma dependência (como a dependência de drogas)¹³⁴.

O consumo das classes de menor poder aquisitivo muitas vezes não é possível sem a concessão do crédito. Essa realidade é demonstrada pelo índice de Gini, que mede o grau de concentração de renda. O “Relatório da Distribuição Pessoal da Renda e da Riqueza da População Brasileira” aponta a diferença entre

¹³¹ LIMA, Vanderlei Meirelles. **O caminho de volta**: um novo caminho indicado pelo vértice do triângulo formado pela filosofia, ciência e religião. Porto Alegre: Editora AGE, 2006, p. 130.

¹³² BAUMAN, Zygmunt, *op. cit.*, p. 12-13.

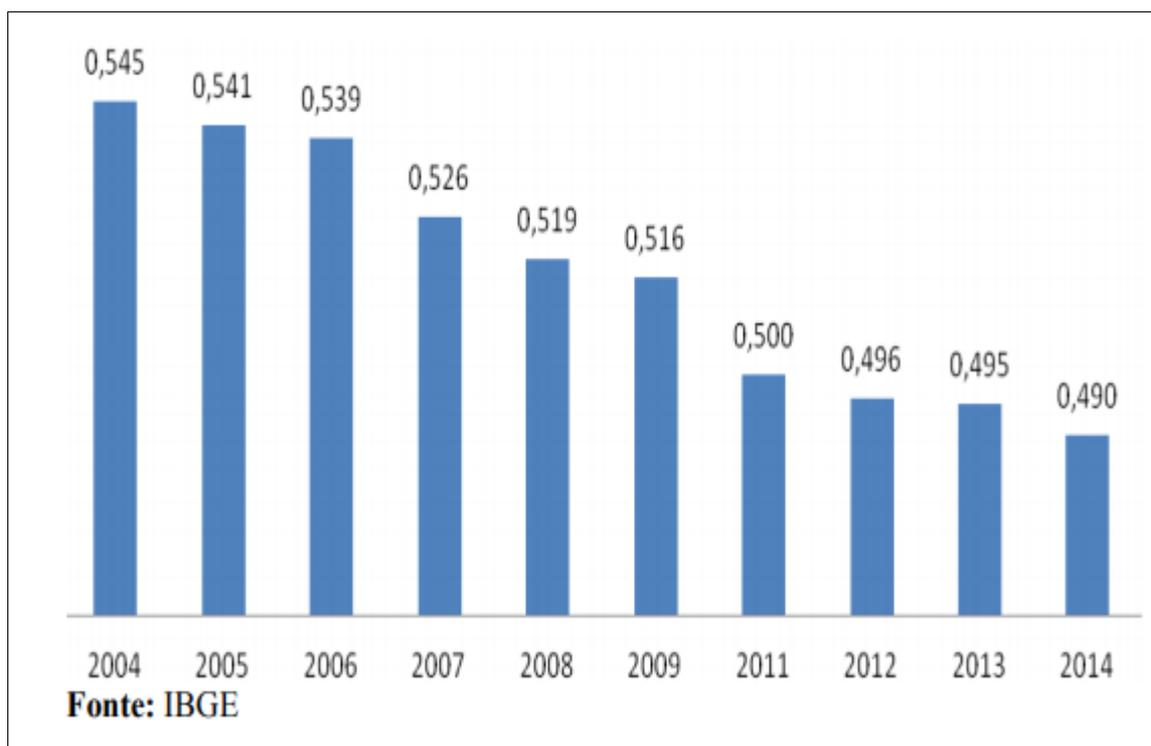
¹³³ RAWLS, John. **O liberalismo político**. Tradução de Dinah de Abreu Azevedo. 2. ed. São Paulo: Editora Ática, 2000, p. 92-94; 98.

¹³⁴ BAUMAN, Zygmunt, *op. cit.*, p. 24.

os mais pobres e os mais ricos, variando de 0 (zero: situação de igualdade) a 1 (um: desigualdade).

O gráfico 2 a seguir mostra a elevada desigualdade brasileira, que no período de 2004 a 2014 vem regredindo ano a ano.

Gráfico 2 – Evolução do Índice de Gini no Brasil (2004-2014)

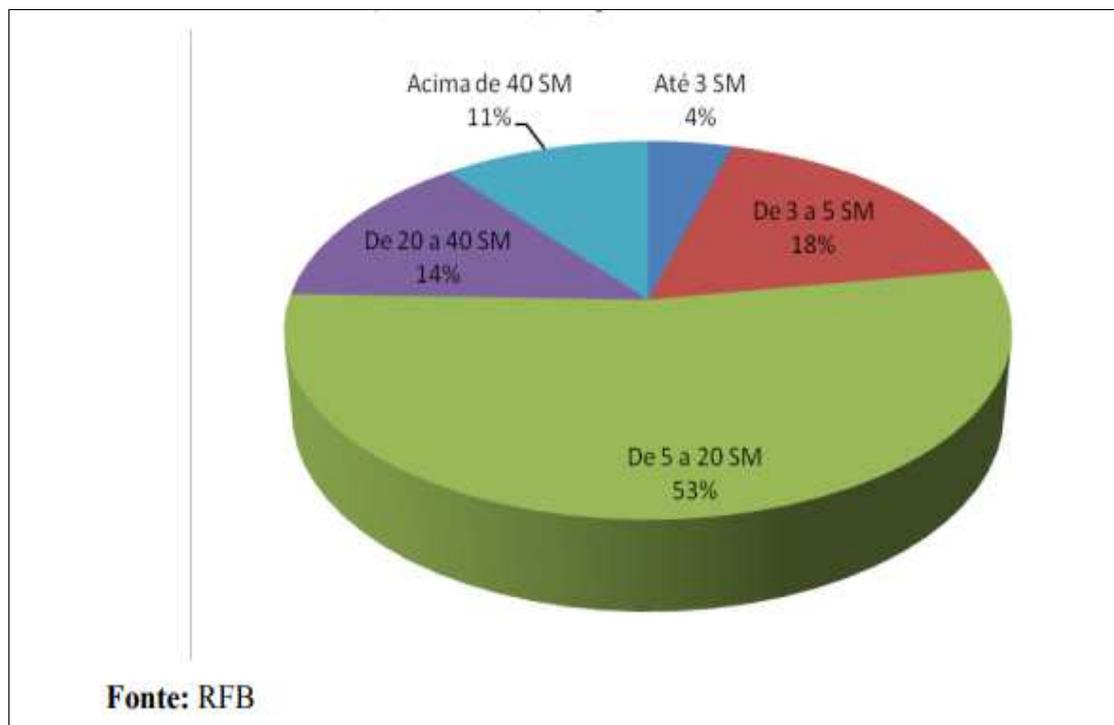


Fonte: Ministério da Fazenda¹³⁵

A distribuição de renda por faixa de salário mínimo, no período de 2007 a 2013, é demonstrada no Gráfico 3, a seguir.

¹³⁵ BRASIL. Ministério da Fazenda. Secretaria de Política Econômica. **Relatório da distribuição pessoal da renda e da riqueza da população brasileira**: dados do IRPF 2015/2014. Brasília, maio 2016. Disponível em: <<http://www.fazenda.gov.br/centrais-de-conteudos/publicacoes/transparencia-fiscal/distribuicao-renda-e-riqueza/relatorio-distribuicao-da-renda-2016-05-09.pdf>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

Gráfico 3 – Concentração das deduções por faixa salarial (2007- 2013)



Fonte: RFB/Ministério da Fazenda¹³⁶

De acordo com o Gráfico 3, mais de 50% das deduções sobre o Imposto de Renda da Pessoa Física (IRPF) estão na faixa salarial de 5 a 20 salários mínimos e 22% estão na faixa de 3 a 5 salários mínimos. É facultativa a declaração de imposto de renda para as pessoas que estão na menor faixa salarial: pessoas físicas residentes no Brasil que receberam rendimentos tributáveis não superiores a R\$ 28.559,70¹³⁷, acumulados nos últimos doze meses. São isentas deste tributo às pessoas com renda de até R\$ 1.903,98 mensais e as pessoas portadoras de doenças graves, entre outras¹³⁸, na forma da Lei n. 7.713/1988 – fato que diminui a precisão do gráfico.

¹³⁶ *Ibidem*.

¹³⁷ BRASIL. Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB nº 1690, de 20 de fevereiro de 2017**. Dispõe sobre a apresentação da Declaração de Ajuste Anual do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física referente ao exercício de 2017, ano-calendário de 2016, pela pessoa física residente no Brasil. Disponível em: <<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=80700&visao=anotado>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

¹³⁸ AIDS (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida), Alienação Mental, Cegueira, Contaminação por Radiação; Doença de Paget em estados avançados (Osteíte Deformante), Doença de Parkinson, Esclerose Múltipla, Espondiloartrose Anquilosante, Fibrose Cística (Mucoviscidose), Hanseníase, Nefropatia Grave, Hepatopatia Grave, Neoplasia Maligna, Paralisia Irreversível e Incapacitante,

A conclusão que se retira dos dados do “Relatório da Distribuição Pessoal da Renda e da Riqueza da População Brasileira” é que existe uma elevada desigualdade na distribuição da renda em nossa sociedade, portanto, um limitador da plena oportunidade e um inibidor do crescimento social. O objetivo desse relatório é colaborar com as estratégias de políticas econômicas equilibradas e harmônicas, para mitigar os efeitos negativos da desproporcionalidade constatada no processo de desenvolvimento nacional.

A educação para o crédito é medida que viabiliza o uso positivo dos contratos bancários pelo consumidor e previne a problemática do superendividamento. Por esta medida as oportunidades igualitárias serão concretas, o que demanda tempo.

O debate atual sobre a meritocracia, como “um conjunto de valores que postula que as posições dos indivíduos na sociedade devem ser consequência do mérito de cada um, como reconhecimento público da qualidade das realizações individuais que rejeita toda e qualquer forma de privilégio”¹³⁹ só poderá ser considerado em longo prazo, quando houver no Brasil uma igualdade de condições e de oportunidades sociais.

O empreendedorismo, que comumente utiliza crédito, pode ser uma estratégia para garantir o mínimo existencial, sendo bom exemplo o caso do Banco Grameen¹⁴⁰ (“vem da palavra *gram*, que quer dizer aldeia¹⁴¹”). Entre os objetivos¹⁴² de referida instituição estava a melhoria das condições econômicas e sociais (e todos os reflexos em outras áreas) de uma população de Bangladesh, pela

Tuberculose Ativa. In: *Idem. Isenção do Imposto sobre a Renda da Pessoa Física para portadores de moléstia grave.* Disponível em: <<http://idg.receita.fazenda.gov.br/orientacao/tributaria/isencoes/isencao-do-irpf-para-portadores-de-molestia-grave>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

¹³⁹ BARBOSA, Livia. **Igualdade e meritocracia:** a ética do desempenho nas sociedades modernas. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 1999, p. 22.

¹⁴⁰ Muhammad Yunus, catedrático do Programa de Economia Rural da Universidade, passou a emprestar dinheiro próprio a algumas mulheres da aldeia de Jobra, com o objetivo de que adquirissem matéria-prima para a confecção de seus artesanatos e assim se libertassem dos agiotas que as escravizavam. Foi surpreendido com o pagamento de todos os empréstimos, o que demandou a ideia de multiplicar tal processo, pelo estímulo ao empreendedorismo. In: YUNUS, Muhammad; JOLIS, Alan. **O banqueiro dos pobres.** São Paulo: Ática, 2000, p. 281.

¹⁴¹ *Ibidem*, p. 161; 214-215.

¹⁴² Entre os objetivos do Banco Grameen estão: a) promover serviços bancários aos pobres; b) eliminar a exploração dos pobres feita pelos agiotas; c) criar novas oportunidades de auto emprego aos desempregados; d) reverter o círculo vicioso de baixa renda, injetando crédito para retornar o círculo virtuoso de investimento. In: *Ibidem*.

facilitação do microcrédito¹⁴³. Depois de certo período, verificou-se que os indivíduos que conseguiram empreender em seus ofícios, melhoraram a situação de seu meio (com a ajuda a pessoas do seu entorno¹⁴⁴), formando, assim, uma onda de propagação de desenvolvimento¹⁴⁵.

No ecossistema do empreendedorismo brasileiro, merece destaque a modalidade de empreendedorismo de subsistência ou desespero (para a própria sobrevivência do empreendedor e de sua família), pelo fato de as pessoas não possuírem melhores alternativas de emprego. Não há nesse tipo de empreendedorismo, em regra, planejamento ou inovação, a opção que prevalece é por negócios simples e de menor faturamento (média mensal de três salários mínimos), o que é um problema porque a inexperiência pode levar à baixa produtividade e à rápida quebra¹⁴⁶.

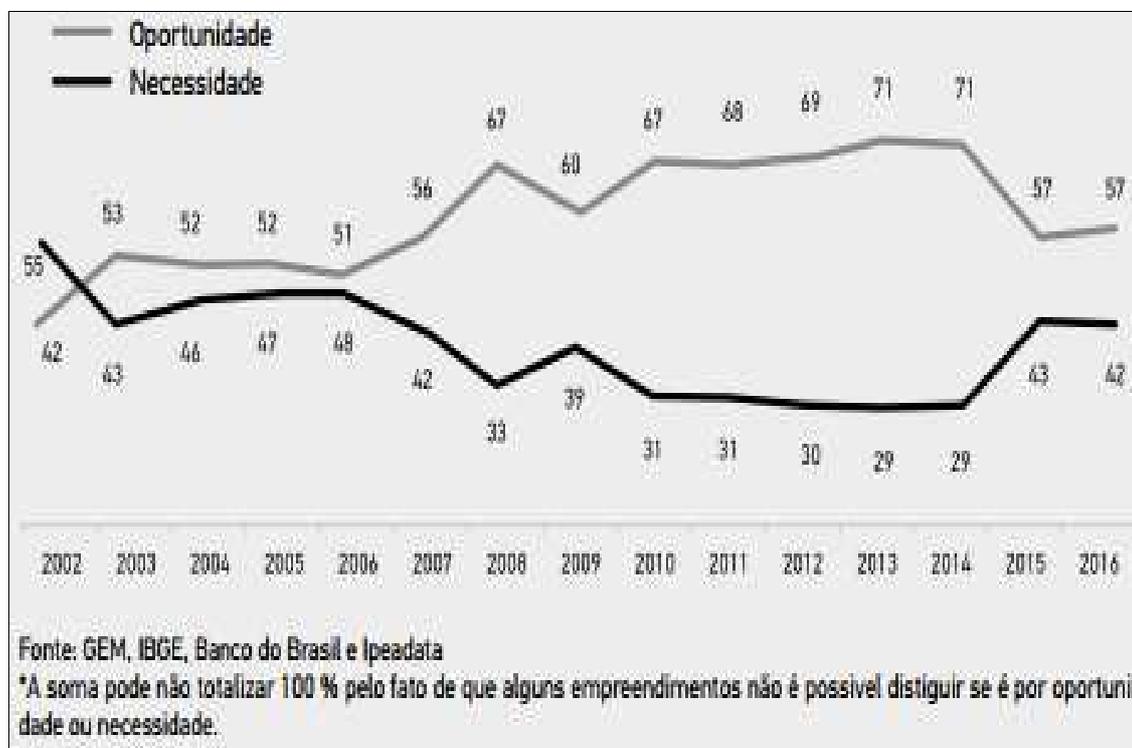
¹⁴³ Os pobres podem conjugar seu capital humano e monetário para melhorar as condições de vida e do mundo que os cerca. O microcrédito funciona de forma espontânea como investimento que estimula a criatividade e o dinamismo econômico. In: YUNUS, Muhammad; JOLIS, Alan. **O banqueiro dos pobres**. São Paulo: Ática, 2000, p. 191.

¹⁴⁴ O desenvolvimento das pessoas contribui para que reconheçam seu poder transformador na medida em que adquirem consciência de sua capacidade de autonomia, tornando-se participativas na sociedade (*empowerment*). SACHS, Ignacy. Desenvolvimento, direitos humanos e cidadania. In: PINHEIRO, P. S.; GUIMARÃES, S. P. **Direitos humanos no século XXI**. Brasília: Instituto de Pesquisa de Relações Internacionais-IPRI/Fundação Alexandre de Gusmão/Senado Federal, 2002, p. 155-166. Disponível em: <http://www.nevusp.org/downloads/down182_1.pdf>. Acesso em: 5 jul. 2017.

¹⁴⁵ BARBOSA, Lívia. **Igualdade e meritocracia**: a ética do desempenho nas sociedades modernas. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 1999, p. 22.

¹⁴⁶ GRECO, Simara Maria de Souza Silveira (Coord.). **Empreendedorismo no Brasil**: 2016. Curitiba: Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade-IBQP, 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/GEM%20Nacional%20-%20web.pdf>>. Acesso em: 09 jul. 2017, p. 16.

Gráfico 4 – Taxas de empreendedorismo por oportunidade e por necessidade como proporção da faixa de empreendedorismo inicial- Brasil (2002-2016)



Fonte: Global Entrepreneurship Monitor¹⁴⁷

O gráfico anterior, relativo à evolução das taxas de empreendimento por necessidade, demonstra o crescimento dessa modalidade de negócio entre 2014-2015. A maior parte dos empreendedores iniciantes do Brasil (71%) possui renda familiar entre um e três salários mínimos. A pesquisa constatou que muitos empreendedores não buscam órgãos de apoio (como SEBRAE, SENAC, SENAI etc.) por falta de informação sobre a disponibilidade desses serviços (60,9% dos negócios nascentes e 41,4% dos negócios novos, 36,9% dos negócios estabelecidos), o que demonstra a necessidade de maior divulgação¹⁴⁸.

A questão da falta de informação se reflete negativamente na sociedade de consumo, como será apresentada no decorrer deste estudo, o que diminui as chances de prosperidade e de uma vida financeira saudável.

¹⁴⁷ *Ibidem*, p. 31.

¹⁴⁸ *Ibidem*, p. 50-54.

Na esteira do empreendedorismo, não é demais comentar que o trabalho autônomo, em muitos casos, é a única solução para melhorar a vida daqueles que as nossas economias se recusam a empregar.¹⁴⁹ O crédito dá a possibilidade de o indivíduo transformar a sua realidade, investindo em um negócio próprio, e de ter acesso aos bens do mercado de consumo necessários para sua atividade e sua sobrevivência.

É importante lembrar, ademais, que o empreendedor-consumidor de crédito deve ser protegido no momento do estabelecimento do vínculo contratual, não só pela sua condição de vulnerável, mas pelo relevante papel que desempenha no caminho do desenvolvimento econômico, seu e da própria sociedade.

2.2. MERCADO ECONÔMICO

A escassez é um problema que originalmente gravita em torno do mercado haja vista a característica ilimitada das necessidades humanas. A economia¹⁵⁰, por sua vez, trata de estudar a forma como a sociedade organiza e administra suas finanças, pelo desenvolvimento de suas atividades econômicas de produção, distribuição e consumo de bens e serviços. Forma-se, assim, o sistema econômico regulado por regras que se debruçam sobre o comportamento humano nessa esfera de relações.

O mercado, por sua vez, é o “local” onde interagem compradores e vendedores, consumidores de produtos e serviços, e vendedores de bens manufaturados ou não (incluindo-se matéria-prima para eventual modificação na indústria), sob a fiscalização do Estado, a fim de dar cumprimento aos planos definidos de desenvolvimento nacional, bem como garantir a observância dos ditames constitucionais para um país estável.

A economia de mercado, tipicamente capitalista¹⁵¹, é baseada na propriedade privada, na livre iniciativa (incluindo-se a concorrência) e nos agentes

¹⁴⁹ YUNUS, Muhammad; JOLIS, Alan, *op. cit.*, p. 270.

¹⁵⁰ Do grego *oikos* (casa) e *nomos* (norma).

¹⁵¹ O presente trabalho abordará o capitalismo. Entretanto, na história da economia, observa-se a existência de diversas escolas, cada qual com seu tempo e características peculiares. Mais informações a respeito, ver HUGON, Paul. **História das doutrinas econômicas**. 10ª. Ed. São

econômicos (os sujeitos que atuam nesse ambiente são: consumidores, fornecedores e Estado)¹⁵².

O mercado econômico possui a qualidade de estar em constante mutação diante das contínuas relações entre os agentes econômicos e as mudanças nos panoramas mundiais que podem influenciar essa complexidade.

Na vida econômica atual, os indivíduos, apesar de não serem estudiosos da complexidade do mercado, com ele convivem de forma cotidiana e prática, como é o caso dos serviços ordinariamente oferecidos pelos bancos, como o pagamento de uma conta¹⁵³. Esse exemplo bem demonstra a importância dos serviços bancários, especialmente quanto a crédito e uso da moeda, ambos necessários à atividade corriqueira de consumo em todos os seus matizes.

O capitalismo é um sistema de produção de mercadorias em massa, centrado na relação entre a propriedade privada (o capital) e o trabalho assalariado, formando o sistema de classes.

A teoria da produtividade de Adam Smith, que elegeu como problema central da economia o trabalho e este como fonte de riqueza do homem, demonstra que a eficácia do trabalho é o fator mais importante para o rendimento (e não a quantidade), que depende de sua divisão em grupos de tarefas para aumentar a produtividade¹⁵⁴.

Para manter os mercados competitivos, o empreendimento capitalista depende de produção, preços (sinais para investidores), produtores e consumidores. Tal sistema econômico está pautado no lucro, consignando a ideia de que qualquer bem disponível no mercado pode ser comprado (inclusive a mão de obra) e, assim, concede símbolo de riqueza ao dinheiro¹⁵⁵.

Paulo: Atlas, 1970; HUGON, Paul. **A evolução do pensamento econômico**: economistas célebres. São Paulo: Atlas, 1967.

¹⁵² PASSOS, Carlos Roberto Martins. **Princípios da atividade econômica**. São Paulo: Pioneira Ed., 1998, p. 15; 31.

¹⁵³ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 41.

¹⁵⁴ Adam Smith toma como problema central da economia o trabalho, compreendido por ele como fonte de riqueza do homem. Na teoria da produtividade, demonstra que a maior eficácia do trabalho é o fator mais importante para o rendimento (e não a quantidade). Através da divisão do trabalho, advém sua eficácia, tendo por consequência do aumento do rendimento, o aumento do bem-estar para o indivíduo e a riqueza do país. In: HUGON, Paul. **História das doutrinas econômicas**. 10ª. Ed. São Paulo: Atlas, 1970, p. 110-111.

¹⁵⁵ SINGER, Paul. **O capitalismo**: sua evolução, sua lógica e sua dinâmica. São Paulo: Edit. Moderna, 1987, p. 7-11.

O capitalismo conjugado com a industrialização acarretou a riqueza econômica e se expandiu pelo mundo quase que de forma irresistível, consubstanciando-se na globalização. O fenômeno da globalização, não é demais lembrar, liga lugares distantes de tal maneira que acontecimentos locais se refletem em todos os cantos do planeta e cria um sistema de interdependência dos Estados (que já são dependentes entre si desde a expansão do comércio), formando a "economia capitalista mundial"¹⁵⁶.

O "industrialismo" consagrou as máquinas¹⁵⁷ para a produção de bens e consequente aumento da produção. O seu desenvolvimento crescente, especialmente impulsionado pelo avanço tecnológico, permitiu a difusão da circulação de bens, adquirindo assim a capacidade de influenciar a economia e impactar a vida humana e as suas formas de relacionamento.

É oportuno, neste ponto, mencionar que as fábricas são o símbolo da "tecnosfera" industrial¹⁵⁸, com base na ideia de racionalidade diante da matemática usada para a construção das máquinas, as quais funcionam de forma sequenciada, repetindo a mesma atividade, sem interrupção do padrão, além de serem programadas para o trabalho em um tempo cronologicamente preciso.

No capitalismo, os modos de produção são determinados pelas necessidades de consumo da sociedade, portanto, limitados por essa possibilidade. Significa dizer que, se houver mais produção ociosa pela não absorção do mercado, a força de trabalho não será aproveitada; de outro lado, pode ser que nem todas as necessidades sociais sejam satisfeitas pela produção.¹⁵⁹

A posse do bem de capital, que ganha destaque no mercado econômico como um dos recursos produtivos, relaciona-se com o fenômeno da "despossessão de propriedade"¹⁶⁰, consubstanciado na transformação do trabalho assalariado em mercadoria. Na sociedade de consumo, de relacionamento entre objeto e sujeito, todos são inicialmente considerados mercadorias, para depois se tornarem sujeitos

¹⁵⁶ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 59-64.

¹⁵⁷ A "mecanomania" alude à fé quase cega no poder e na eficiência das máquinas, na Era Industrial. In: TOFFLER, A, *op. cit.* p. 83.

¹⁵⁸ *Ibidem* p. 84-86.

¹⁵⁹ LUXEMBURGO, Rosa. **A acumulação de capital**: contribuição ao estudo econômico do imperialismo. Tradução de Marijane Vieira Lisboa e Otto Erich Walter Maas. 2. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1985, p. XXXVI.

¹⁶⁰ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 54.

consumidores de um objeto de consumo.¹⁶¹ A relação entre o sujeito que possui sentimentos a serem satisfeitos, o objeto de desejo e o funcionamento da indústria mudam de posição de forma constante nesta realidade, moldando as relações do mercado.

Marx, em seu Manifesto Comunista, atribuiu à economia as mudanças históricas que ocorrem como resultado da luta de classes (definidas pelo status socioeconômico). O capitalismo da exploração do trabalhador (salários baixos propiciam mais contratações, aumentam a produção e por consequência o lucro) e a natureza de instabilidade de suas finanças ocasionaram as recorrentes crises comerciais¹⁶².

2.2.1. O mercado de consumo

O consumo é resultado de uma crescente oferta de “produtos e serviços, domínio do crédito e do marketing e das dificuldades de acesso à justiça”¹⁶³, próprios do modelo de produção industrial da sociedade capitalista. Há neste funcionamento a motivação por “ter”, que gera o consumismo, que vai além das necessidades reais de um indivíduo.

No Brasil, o mercado é uma instituição jurídica de foro constitucional¹⁶⁴, prevista como integrante do patrimônio nacional e é incentivado para benefício do desenvolvimento¹⁶⁵ econômico e para o bem-estar da população¹⁶⁶. Os elementos envolvidos nesse mercado são como engrenagens, cujo bom funcionamento garante uma convivência saudável entre consumidores, fornecedores, o Estado e, no âmbito das relações comerciais internacionais, outros Estados.

¹⁶¹ BAUMAN, Zygmunt, *op. cit.*, p. 19-20.

¹⁶² BUCKINGHAM, Will; BURNHAM, Douglas. **O livro da Filosofia**. São Paulo: Editora Globo Livros, 2011. p. 198-201.

¹⁶³ GRINOVER, Ada Pellegrini. *et al.* **Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. I, *passim*.

¹⁶⁴ OLIVEIRA, Eutálio José Porto. O Estado, a ordem econômica e a dignidade da pessoa humana, p. 67-80. In: MIRANDA, Jorge; SILVA, Marco Antonio Marques da (Coords.). **Tratado luso-brasileiro da dignidade humana**. São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 72.

¹⁶⁵ A ideia de desenvolvimento nacional traduzida nas determinações da Constituição Federal do Brasil trata do “*dever ser*”, isto é, os caminhos que devem ser seguidos pelo país a partir da realidade socioeconômica atual, caracterizada pelo “*ser*”, para o crescimento sadio da nação, até se alcançar a meta ideal de vida, por esta razão denominadas *normas programáticas*.

¹⁶⁶ CF, Art. 219. O mercado interno integra o patrimônio nacional e será incentivado de modo a viabilizar o desenvolvimento cultural e socioeconômico, o bem-estar da população e a autonomia tecnológica do País, nos termos de lei federal.

O legislador constituinte pátrio de 1988 consagrou entre os princípios da atividade econômica e em prol da existência digna e da justiça social o valor do trabalho, o pleno emprego, a livre concorrência, a iniciativa privada e até o favorecimento das pequenas empresas¹⁶⁷. Para a defesa do consumidor no mercado, determinou a elaboração do Código de Defesa do Consumidor (CDC)¹⁶⁸, incluindo-o no rol dos direitos fundamentais¹⁶⁹.

O homem, por sua natureza, consome para viver, necessitando de proteção especial do Estado para tanto. O direito do consumidor, nessa esteira, acompanha as mudanças econômicas e tecnológicas. A primeira mudança trata das interações dos agentes econômicos no mercado. A segunda advém da modernização do aparato de fornecimento de bens capitalistas, que sempre em busca de maior desempenho influencia¹⁷⁰ diretamente o mercado consumidor em escala global. O fenômeno da globalização no sentido de múltiplas relações entre os agentes do mercado consumidor atribui a característica de unidade ao mundo. Pode-se dizer que a globalização provoca certo descontentamento no sentido de que o desejo de “possuir” algo, a cada instante, torna-se obsoleto e fugaz, diante da cultura do efêmero¹⁷¹. O consumismo, baseado nessa ideia, caracteriza a necessidade de renovação intermitente, o que pode levar o consumidor “à bancarrota”.

¹⁶⁷ CF, Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: I - soberania nacional; II - propriedade privada; III - função social da propriedade; IV - livre concorrência; V - defesa do consumidor; VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; VII - redução das desigualdades regionais e sociais; VIII - busca do pleno emprego; IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

¹⁶⁸ ADCT, Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor. In: BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

¹⁶⁹ CF, Art. 5º: “[...] inc. XXXII: O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; [...]”.

¹⁷⁰ Apesar da aparência de aproximação da tecnologia, ela também possui a capacidade de desagregar a humanidade pois contribui para a desigualdade. In: COMPARATO, Fabio Konder. **Ética: direito, moral e religião no mundo moderno**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006, p. 433.

¹⁷¹ CANCLINI, Néstor Garcia, *op. cit.*, p. 32.

A necessidade de intervenção estatal nessa seara advém da vulnerabilidade presumida do consumidor¹⁷² quando comparado ao fornecedor (e todas as suas estratégias para concretizar seus propósitos, como: contratos formulários, cláusulas contratuais, propagandas etc.), a fim de garantir os direitos do indivíduo e tornar ajustada a relação das partes nessa balança.

O homem constrói significados a partir da relação que possui com os bens de consumo (muitos deles concedem uma identidade ao consumidor que o adquire), transmitindo uma informação às outras pessoas do grupo pelo simples fato de adquirir ou utilizar algo, mesmo que essa referência não seja a realidade. O aumento de seus desejos ou a sua insatisfação reproduz o consumismo de bens, com a necessidade de renovação intermitente. Há a desvalorização da durabilidade das coisas, o tempo as torna obsoletas, sendo descartáveis no lixo, com alta taxa de desperdício¹⁷³.

O fato de os bens de consumo ter a capacidade de satisfazer o consumidor, não raro, pode apresentar algumas armadilhas¹⁷⁴ traduzidas em gastos sem propósito ou compulsão por compras, estimuladas por um ideal, em regra inatingível, incutido pela sedução da publicidade veiculada por fornecedores (cujo objetivo é oferecer produtos e serviços padronizados, incitando a vendas em escala).

A competição entre fornecedores de produtos e serviços deve ser incentivada em benefício não só do consumo em si, mas também pela sadia busca de melhoramento contínuo em termos de aumentar a qualidade e as oportunidades de escolha por parte do consumidor (oferta¹⁷⁵).

No mercado de consumo, o crédito tem dupla função: facilita e permite o acesso do consumidor aos bens de consumo. Como elemento facilitador, o crédito antecipa o momento de o indivíduo saciar seu desejo de consumir algo. O elemento

¹⁷² CDC, Art. 4º “[...] inc. I. 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; [...]”.

¹⁷³ BAUMAN, Zygmunt. **Vida para o consumo**: a transformação das pessoas em mercadorias. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2008, p. 31.

¹⁷⁴ Certas condutas ansiosas e obsessivas de consumo podem ter origem em uma insatisfação psicológica profunda ou podem estar ligadas a funções de comunicação. In: CANCLINI, Néstor Garcia, *op. cit.*, p. 62.

¹⁷⁵ TAVARES, André Ramos, *op. cit.*, p. 255-257.

de acesso traduz a facilidade que é proporcionada a uma significativa parcela da população de adquirir bens de consumo, por vezes de caráter necessário e sensível¹⁷⁶ (em paralelo a nossa adaptação aos princípios sensíveis¹⁷⁷ constitucionais, admitem intervenção do Estado).

O crédito acompanha as mudanças ocorridas ao longo do tempo e capazes de influenciar o consumidor no mercado de consumo. As mudanças que sucedem no mercado, que podem ser de índole externa (como a política e a economia) e interna (questões íntimas), demonstram uma natureza ativa e adaptável às circunstâncias do momento em que é examinado.

O cliente bancário (consumidor de crédito) costuma ter relações contínuas com o banco (fornecedor de crédito), não apenas em razão do respectivo contrato, mas também pelo uso de outros serviços disponíveis. Os bancos, bem sabemos, dispõem de sistemas informacionais atualizados (cadastros do consumidor) e o objetivo é reduzir os riscos de inadimplência dos valores liberados a título de crédito. Novos mecanismos introduzidos nesse negócio de origem tecnológica facilitam a busca de informações sobre o consumidor, e ele mesmo pode alimentar o seu banco de dados individual com o registro de suas movimentações no sistema do banco (contribuindo para a oferta de bens direcionados àquele perfil de consumidor).

Ademais, o crédito desempenha um papel relevante no sistema econômico-financeiro, fazendo girar a dinâmica econômica e influenciando até a política na medida em que pode revelar tendências do consumidor, como seus anseios e dificuldades, importantes para a definição de metas governamentais e campanhas políticas, por exemplo.

Acrescente-se que a maior parte das atividades produtivas depende de crédito para seu desenvolvimento e crescimento, serve como mecanismo da realização de objetivos econômicos e, assim, contribui para o progresso social¹⁷⁸. O papel do crédito é influenciar diretamente a economia, especialmente quanto ao

¹⁷⁶ Relacionado com o mínimo vital.

¹⁷⁷ CF, Art. 34 “[...] inc. VII [...] b). A União não intervirá nos Estados nem no Distrito Federal, exceto para: [...] - assegurar a observância dos seguintes princípios constitucionais: [...] direitos da pessoa humana; [...]”.

¹⁷⁸ RIZZARDO, Arnaldo, *op. cit.*, p. 16.

estímulo ao consumo de adquirir ou utilizar produtos e serviços no mercado, e contentamento de suas vontades com os bens ofertados pelos fornecedores.

2.2.2. O papel das instituições bancárias

As instituições financeiras são pessoas jurídicas públicas ou privadas que têm como atividades principais a intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros e a custódia de valores de propriedade de terceiros (inclusive pessoas físicas que têm atividade equiparada). Essas instituições dependem de prévia autorização do Banco Central para funcionar.¹⁷⁹ O banco é uma espécie do gênero instituição financeira. Nosso trabalho tem como foco o contrato de crédito que advém do banco.

A atividade principal das instituições bancárias é denominada “operação bancária”, conceito adotado pelo antigo Código Comercial Brasileiro, no seu art. 119¹⁸⁰, e pelo Regulamento n. 737/1950¹⁸¹. Tal operação envolve dois importantes aspectos: econômico e jurídico. O primeiro se refere à prestação de serviço no setor creditício, com proveito para o agente bancário e para o cliente depositário. O segundo aspecto, jurídico, revela-se pela relação contratual, tipicamente em série, com habitualidade e caráter profissionais, realizada pelo uso de instrumento contratual de adesão, e obedecidas às normas específicas do setor financeiro e do próprio CDC¹⁸².

¹⁷⁹ Lei n. 4.595/1964, Art. 17. Art. Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros. Parágrafo único. Para os efeitos desta lei e da legislação em vigor, equiparam-se às instituições financeiras as pessoas físicas que exerçam qualquer das atividades referidas neste artigo, de forma permanente ou eventual. In: BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

¹⁸⁰ *Idem*. **Lei n. 556, de 25 de junho de 1850**. Institui o Código Comercial, Art. 119 "São considerados banqueiros os comerciantes que têm por profissão habitual do seu comércio as operações chamadas de Banco". Parte revogada pela Lei 10.406, de 10.1.2002 (Código Civil). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L0556-1850.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

¹⁸¹ *Idem*. **Decreto n. 737, de 25 de novembro de 1850**. Determina a ordem do Juízo no Processo Commercial. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dim/dim737.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

¹⁸² RIZZARDO, Arnaldo, *op. cit.*, p. 18-19.

Os bancos realizam basicamente operações de três naturezas distintas e interdependentes¹⁸³: *operação passiva*, pela coleta de capital de outros agentes e de indivíduos poupadores, obtido em regra por meio de depósitos e investimentos (como de devedor); *operação ativa*, quando atua como agente distribuidor do capital aos clientes (como credor); *operação conexa*, quando realiza atividades acessórias para concretizar a operação de concessão de crédito (na negociação inclui outros produtos e serviços bancários, a exemplo do seguro). As operações bancárias descritas possuem natureza econômica, de prestação de serviços creditícios.

As instituições bancárias recebem tratamento legislativo diferenciado, por sua influência em todo o meio ambiente social e devido a sua capacidade de criar moeda escritural. O banco multiplica o dinheiro de forma artificial, com o registro de valores no sistema do banco, não físico, pelo uso dos depósitos bancários dos clientes como meio de pagamento. A moeda legal ou manual responde pela parte minoritária do dinheiro em circulação, sendo a maior parte a moeda escritural ou bancária¹⁸⁴.

Pelo impacto que a moeda é capaz de causar na vida da nação, deve haver um controle constante e cuidadoso, constitucionalmente previsto nos art. 163, inc. V, art. 164 e art. 192, pelo seu papel fundamental no Estado capitalista, qual seja harmonizar a demanda e a oferta, coordenando no sistema de trocas as ações de consumidores e de fornecedores¹⁸⁵.

O conceito de risco bancário é um desafio, tendo em vista que a possibilidade de riscos não se esgota no momento da assinatura do contrato, sendo “um evento que desencadeia a ação”¹⁸⁶ e isso se deve: ao fato de não ser possível prever todas as hipóteses de risco; após a análise dos riscos previsíveis, haver a aplicação da subjetividade do fornecedor (critério instável); a aprovação do crédito a um consumidor considerado de perfil de potencial saldo futuro não assegura a mudança desta mesma condição com o passar do tempo; o processo prático de cumprimento do acordo pode ser irrealizável pelo cliente.

¹⁸³ ABRÃO, Nelson. **Direito bancário**. 15 ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 85.

¹⁸⁴ WAISBERG, Ivo. **Direito bancário**: contratos e operações bancárias. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 15; 31.

¹⁸⁵ *Ibidem*, p. 28.

¹⁸⁶ MIRAGEM, Bruno. **Direito bancário**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, p. 197.

Do ponto de vista econômico, risco importa em uma eventualidade futura distribuída em diversas possibilidades de ocorrência¹⁸⁷, a fim de diminuir a probabilidade de inadimplemento contratual. Na prática, realiza-se uma projeção do caminho que será percorrido pelo vínculo de crédito, de acordo com as informações do consumidor, a qual influenciará a decisão do banco de concessão ou não.

O risco, inerente às atividades econômicas, faz parte da atividade bancária. O risco de adimplemento é repassado ao tomador do crédito, por mecanismos de acréscimos ao contrato (tema a ser tratado a seguir). Fato é que, quanto maior o prolongamento do contrato no tempo, maior também será o risco (a decisão de arriscar a concessão de determinado crédito é pautada pelo autointeresse do banco, de ser tal contrato vantajoso).

O risco de crédito é assim definido na Resolução n. 3.721/2009 do Banco Central do Brasil (BACEN), no seu artigo 2º:

Para os efeitos desta resolução, define-se o risco de crédito como a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização de contrato de crédito decorrente da deterioração na classificação de risco do tomador, à redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos de recuperação¹⁸⁸.

De acordo com a citada resolução, a estrutura de gerenciamento de risco de crédito deve levar em consideração alguns aspectos: mitigação do risco de crédito¹⁸⁹, estimação de critérios consistentes e prudentes¹⁹⁰, procedimentos para a

¹⁸⁷ *Ibidem*, p. 198.

¹⁸⁸ BRASIL. Banco Central do Brasil – BACEN. **Resolução n. 3.721/2009**. Dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco de crédito. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁸⁹ *Ibidem*. “Art. 3º. A estrutura de gerenciamento do risco de crédito deve permitir a identificação, a mensuração, o controle e a mitigação dos riscos associados a cada instituição individualmente e ao conglomerado financeiro, conforme o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF), bem como a identificação e o acompanhamento dos riscos associados às demais empresas integrantes do consolidado econômico-financeiro [...]”. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹⁰ *Ibidem* Art. 4º. [...] Inc. III - estimacão, segundo critérios consistentes e prudentes, das perdas associadas ao risco de crédito, bem como comparao dos valores estimados com as perdas efetivamente observadas; [...] IV - procedimentos para a recuperao de créditos; [...] X - estabelecimento de limites para a realizao de operaoes sujeitas ao risco de crédito, tanto em nível individual quanto em nível agregado de grupo com interesse econômico comum e de tomadores ou contrapartes com características semelhantes; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

recuperação de créditos¹⁹¹; procedimentos para controlar e mitigar a exposição ao risco de crédito¹⁹².

O BACEN, por meio desta Resolução, estabelece ainda limites para as operações sujeitas ao risco de crédito¹⁹³, a saber: avaliação periódica do grau de suficiência das garantias¹⁹⁴; detecção de indícios e prevenção da deterioração da qualidade de operações, com base no risco de crédito¹⁹⁵; classificação das operações sujeitas ao risco de crédito em categorias, com base em critérios consistentes e passíveis de verificação¹⁹⁶, como situação econômico-financeira atualizada da contraparte¹⁹⁷ e instrumentos que proporcionem a efetiva mitigação do risco de crédito¹⁹⁸; simulações de condições extremas englobando ciclos econômicos e alteração de mercado que devem ser consideradas no estabelecimento ou revisão de políticas e limites¹⁹⁹; emissão de relatórios gerenciais periódicos dirigidos à administração da instituição²⁰⁰.

¹⁹¹ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. V - sistemas, rotinas e procedimentos para identificar, mensurar, controlar e mitigar a exposição ao risco de crédito, tanto em nível individual quanto em nível agregado de operações com características semelhantes, os quais devem abranger, no mínimo, as fontes relevantes de risco de crédito, a identificação do tomador ou contraparte, a concentração do risco e a forma de agregação das operações; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹² *Ibidem*. Art. 4º. Inc. VII - avaliação das operações sujeitas ao risco de crédito, que leve em conta as condições de mercado, as perspectivas macroeconômicas, as mudanças em mercados e produtos e os efeitos de concentração setorial e geográfica, entre outros; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹³ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. X - estabelecimento de limites para a realização de operações sujeitas ao risco de crédito, tanto em nível individual quanto em nível agregado de grupo com interesse econômico comum e de tomadores ou contrapartes com características semelhantes; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹⁴ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. XI [...] c) avaliação periódica do grau de suficiência das garantias; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹⁵ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. XI. [...] d) detecção de indícios e prevenção da deterioração da qualidade de operações, com base no risco de crédito; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹⁶ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. XIII. - Classificação das operações sujeitas ao risco de crédito em categorias, com base em critérios consistentes e passíveis de verificação, segundo os seguintes aspectos: [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹⁷ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. XIII. a) situação econômico-financeira, bem como outras informações cadastrais atualizadas do tomador ou contraparte; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹⁸ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. XIII. [...] b) utilização de instrumentos que proporcionem efetiva mitigação do risco de crédito associado à operação; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

¹⁹⁹ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. XIV. - Realização de simulações de condições extremas (testes de estresse), englobando ciclos econômicos, alteração das condições de mercado e de liquidez, inclusive da quebra de premissas, cujos resultados devem ser considerados quando do estabelecimento ou revisão das políticas e limites; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

²⁰⁰ *Ibidem*. Art. 4º. [...] Inc. XV - emissão de relatórios gerenciais periódicos para a administração da instituição, acerca do desempenho do gerenciamento do risco em decorrência das políticas e

No quesito transparência, no art. 7º, consigna que: “A descrição da estrutura de gerenciamento do risco de crédito deve ser evidenciada em relatório de acesso público, com periodicidade mínima anual”.

No Brasil, a atividade bancária é prevista na Lei n. 4.595/1964²⁰¹, cuja diretriz política²⁰² e financeira do Conselho Monetário Nacional (CMN) prevista tem por base: as reais necessidades da economia nacional com seu processo e desenvolvimento, a orientação da aplicação dos recursos das instituições financeiras para o desenvolvimento harmônico, o aperfeiçoamento dos instrumentos financeiros para maior eficiência, a coordenação da política creditícia, o zelo pela liquidez e a solvência das instituições financeiras, entre outras previsões.

O BACEN²⁰³ é vinculado ao Ministério da Fazenda, responsável pelo controle da inflação. Dentre suas principais funções estão: regular a quantidade de papel moeda em circulação na economia para a estabilidade de preços e financeira; conduzir a política monetária e de crédito, fiscalizar as instituições financeiras (inclusive o banco); conceder autorização de funcionamento e vigiar o mercado financeiro²⁰⁴; executar as orientações do CMN, entre outras. O CMN, por sua vez,

estratégias adotadas; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

²⁰¹ BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

²⁰² *Ibidem*. Art. 3º A política do Conselho Monetário Nacional objetivará: I - Adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia nacional e seu processo de desenvolvimento; [...] IV - Orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras, quer públicas, quer privadas; tendo em vista propiciar, nas diferentes regiões do País, condições favoráveis ao desenvolvimento harmônico da economia nacional; V - Propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros, com vistas à maior eficiência do sistema de pagamentos e de mobilização de recursos; VI - Zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras; VII - Coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária, fiscal e da dívida pública, interna e externa. [...]”.

²⁰³ *Ibidem*. Art. 8º “A atual Superintendência da Moeda e do Crédito é transformada em autarquia federal, tendo sede e foro na Capital da República, sob a denominação de Banco Central da República do Brasil, com personalidade jurídica e patrimônio próprios este constituído dos bens, direitos e valores que lhe são transferidos na forma desta Lei e ainda da apropriação dos juros e rendas resultantes, na data da vigência desta lei, do disposto no art. 9º do Decreto-Lei número 8495, de 28/12/1945, dispositivo que ora é expressamente revogado”.

²⁰⁴ *Ibidem*. Art. 10 “Compete privativamente ao Banco Central da República do Brasil: [...] VI - Exercer o controle do crédito sob todas as suas formas; [...] IX - Exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas; X - Conceder autorização às instituições financeiras, a fim de que possam: a) funcionar no País; [...]”; e Art. 11. “[...] II - Promover, como agente do Governo Federal, a colocação de empréstimos internos ou externos, podendo, também, encarregar-se dos respectivos serviços; [...] VII - Exercer permanente vigilância nos mercados

é competente para regular a constituição, o funcionamento e a fiscalização das instituições financeiras²⁰⁵, que seguem as diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República, podendo ser responsabilizadas pelas atividades que afetem o mercado financeiro²⁰⁶.

A supervisão do BACEN, por seu propósito de assegurar a solidez do Sistema Financeiro Nacional (SFN), possui sentido amplo, com medidas prudenciais preventivas²⁰⁷, relacionadas a: monitoramento microprudencial, inspeções prudenciais e acompanhamento das entidades bancárias, seguindo o seu Manual de Supervisão²⁰⁸, em conformidade com a evolução do mercado financeiro e alinhado às melhores práticas recomendadas e adotadas internacionalmente, com ótica prudencial e postura proativa²⁰⁹.

A supervisão citada é a avaliação de riscos e controles, por meio de um processo integrado e contínuo, sobre a condição financeira das instituições bancárias, seus processos de gestão de riscos e seu grau de conformidade às leis e aos regulamentos aplicáveis, levando em conta aspectos individuais e dos ambientes potencialmente sistêmicos. O acompanhamento dos riscos é fundamental nos processos de avaliação e de monitoramento, incluindo os riscos de crédito que possam acarretar queda de reputação ou ameaça à disciplina de mercados, nos temas relacionados a clientes e usuários de produtos e serviços financeiros²¹⁰.

financeiros e de capitais sobre empresas que, direta ou indiretamente, interfiram nesses mercados e em relação às modalidades ou processos operacionais que utilizem; [...]”.

²⁰⁵ *Ibidem*. Art. 4º “Compete ao Conselho Monetário Nacional, segundo diretrizes estabelecidas pelo Presidente da República: [...] VIII - Regular a constituição, funcionamento e fiscalização dos que exercerem atividades subordinadas a esta lei, bem como a aplicação das penalidades previstas; [...]”.

²⁰⁶ *Ibidem*. Art. 5º “As deliberações do Conselho Monetário Nacional entendem-se de responsabilidade de seu Presidente para os efeitos do art. 104, nº I, letra “b”, da Constituição Federal e obrigam também os órgãos oficiais, inclusive autarquias e sociedades de economia mista, nas atividades que afetem o mercado financeiro e o de capitais”.

²⁰⁷ BRASIL. Banco Central do Brasil – BACEN. **Resolução n. 4.019/2011**. Dispõe sobre medidas prudenciais preventivas destinadas a assegurar a solidez, a estabilidade e o regular funcionamento do Sistema Financeiro Nacional. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

²⁰⁸ *Idem*. **Manual da Supervisão do Banco Central do Brasil**. Dispõe sobre o processo de supervisão do Banco Central às entidades bancárias e não bancárias. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/gmn/visualizacao/listarDocumentosManualPublico.do?method=listarDocumentosManualPublico&idManual=1>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

²⁰⁹ *Ibidem*.

²¹⁰ *Ibidem*..

Em 2012, o Comitê de Supervisão Bancária da Basileia²¹¹ publicou nova versão dos “Princípios Fundamentais para uma Supervisão Bancária Efetiva”, após a crise financeira internacional, com exigências de supervisão efetiva. As atividades da Supervisão no BACEN são baseadas nos seguintes princípios: supervisão focada no risco com caráter prudencial, identificação e avaliação da capacidade de gerenciamento, de forma contínua e transparente²¹². Em caso de irregularidade, a instituição financeira é convocada para prestar informações e apresentar o plano²¹³ sobre as medidas que serão adotadas de correção, com aplicação de “Termo de Comparecimento” como medida prudencial preventiva²¹⁴.

O mercado financeiro é o ambiente onde se negocia o produto “crédito”²¹⁵. Por meio dessa atividade, os bancos promovem a industrialização do crédito²¹⁶, tornando-o mercadoria. Essa mercadoria é ofertada no mercado de consumo por meio de variadas nomenclaturas de contrato de crédito, exaustivamente trabalhada pelos operadores do direito, por isso o presente estudo será focado no crédito geral, como substância comum desses instrumentos de viabilização.

Em consonância com as resoluções n. 3.721/2009²¹⁷ e n. 4.019/2011²¹⁸, ambas do BACEN, doravante, passam-se a adaptá-las a um modelo capaz de prevenir o endividamento e, ao mesmo tempo, exercitar a cooperação entre consumidor e fornecedor de crédito, pela aplicação de medidas prudenciais preventivas. Em caso de descumprimento da obrigação financeira, cada parte do contrato deverá arcar com suas responsabilidades, com base nos ditames do CDC.

²¹¹ *Basel Committ on Banking Supervision.*

²¹² BRASIL. Banco Central do Brasil - BACEN. **Manual da Supervisão do Banco Central do Brasil**, p. 15. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/gmn/visualizacao/listarDocumentosManualPublico.do?method=listarDocumentosManualPublico&idManual=1>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

²¹³ *Ibidem.*

²¹⁴ *Ibidem..*

²¹⁵ WAISBERG, Ivo, *op. cit.*, p. 44-45.

²¹⁶ RIZZARDO, Arnaldo, *op. cit.*, p. 1.

²¹⁷ BRASIL. Banco Central do Brasil – BACEN. **Resolução 3.721/2009**. Art. 4º. [...] Inc. XIII. [...] b) utilização de instrumentos que proporcionem efetiva mitigação do risco de crédito associado à operação; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

²¹⁸ *Idem.* **Resolução n. 4.019/2011**. Art. 4º Sem prejuízo da adoção das medidas prudenciais preventivas previstas no art. 3º, o Banco Central do Brasil, em vista de uma das situações previstas no art. 2º, poderá convocar os representantes legais da instituição e seus controladores para: [...] II - apresentar plano para a solução da situação que ensejou a adoção das medidas prudenciais preventivas, com a indicação de metas quantitativas e qualitativas a serem atingidas, a anuência de todas as partes envolvidas na consecução do plano e o estabelecimento de cronograma para sua execução. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

A estrutura de gerenciamento de crédito deve mitigar esses riscos, pelo constante acompanhamento da saúde financeira do consumidor, inclusive poder disponibilizar gratuitamente aulas de educação financeira, com o correspondente comprometimento do consumidor de assisti-las em caso de risco iminente de inadimplemento de crédito, ou quando constatado o seu estado de devedor (o fornecedor do crédito deve facilitar o acesso e à educação financeira, utilizando para tanto recursos físicos e/ou tecnológicos).

O banco deve definir e adotar critérios consistentes e prudentes para estimar o risco de crédito, em todas as fases contratuais. O procedimento para a recuperação do crédito deve abarcar um plano preventivo para o não endividamento, para a adaptação à realidade financeira do consumidor, inclusive para que seja retirado da condição de devedor.

Limites nas operações financeiras de potencial risco de inadimplemento de crédito são igualmente importantes, como medida protetiva ao consumidor, que não conseguirá honrar todo o contrato, pelas projeções realizadas pelo fornecedor.

Nessa direção, pode-se dizer que o estabelecimento de critérios e de procedimentos claramente definidos está relacionado a toda informação disponibilizada ao consumidor de contrato bancário, sobre o método ao qual será submetido, de forma reiterada, inclusive utilizando aparatos tecnológicos no sentido de avaliar periodicamente a capacidade de pagamento do consumidor e detectar indícios de deterioração da operação quando se vislumbra uma mudança do estado circunstancial do consumidor que possa comprometer o adimplemento do contrato.

Na classificação das operações sujeitas a risco de crédito, o fornecedor deve ter por base critérios consistentes e passíveis de verificação, arcando com a responsabilidade da concessão de créditos sem critérios, haja vista a facilidade de obter informações em seus bancos de dados.

Nesse sentido, a instituição concedente do crédito deve não só analisar a situação econômico-financeira atual da contraparte, sem olvidar que está impedido de violar os prazos do CDC relacionados a débitos passados do consumidor e já sanados, mas também desenvolver instrumentos que proporcionem uma interação com o consumidor, por formas diferenciadas e facultativas de acesso facilitado, visando diminuir eventuais barreiras físicas de contato, com o uso das plataformas virtuais, atualmente tão difundidas na sociedade. Em situações consideradas

extremas, como ciclos econômicos e alterações de mercado, deve avaliar a possibilidade de flexibilização do contrato de crédito para que o consumidor consiga cumprir todas as obrigações assumidas, por exemplo, dissolução da dívida em parcelas menores, elasticidade temporal (prorrogação) e diferenciação nos acréscimos que aumentam ao longo do tempo (encargos).

Outro importante instrumento de monitoração dos créditos concedidos alude à emissão de relatórios mensais sobre o desempenho dos contratos de crédito, tudo sem ferir o necessário sigilo das informações. Além disso, o resultado de simulações de condições extremas englobando ciclos econômicos e eventuais alterações no mercado devem ser levadas em consideração no momento da definição e/ou revisão das políticas internas e dos limites de crédito²¹⁹. As informações que resultarem desse conjunto de procedimentos devem constar em relatórios gerenciais periódicos dirigidos à administração da instituição, para que analise o desempenho dos riscos de crédito²²⁰, mantida a transparência da descrição da estrutura de gerenciamento dos riscos para acesso público.

Um dos acréscimos atribuídos ao valor do débito (contrato de crédito) do consumidor é a aplicação da correção monetária, cuja previsão legal está na Lei n. 3.337, de 12.12.1957²²¹, e em outras inúmeras leis que regulam a sua aplicação. A correção monetária abrange quase todas as relações contratuais com previsão de pagamento em dinheiro²²².

A correção monetária (ou atualização monetária) é um mecanismo de recuperação do poder de compra (o capital perde valor pela redução do poder aquisitivo), utilizado periodicamente com base na inflação de um período determinado, para que haja a compensação por essa depreciação e se estabilize o

²¹⁹ *Idem*. **Resolução n. 3.721/2009**. Art. 4. [...] Inc. XIV. - Realização de simulações de condições extremas (testes de estresse), englobando ciclos econômicos, alteração das condições de mercado e de liquidez, inclusive da quebra de premissas, cujos resultados devem ser considerados quando do estabelecimento ou revisão das políticas e limites; [...]. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

²²⁰ *Ibidem* Art. 4. [...] Inc. XV - emissão de relatórios gerenciais periódicos para a administração da instituição, acerca do desempenho do gerenciamento do risco em decorrência das políticas e estratégias adotadas. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

²²¹ BRASIL. **Lei n. 3.337, de 12 de dezembro de 1957**. Dispõe sobre a emissão de letras e obrigações do Tesouro Nacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L3337.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

²²² TALAVERA, Glauber Moreno. **Aspectos jurídicos controversos dos juros e da comissão de permanência**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 224.

poder de compra (pois o valor original, sem correção, perde a capacidade de adquirir o que se podia antes, pelo decurso do tempo)²²³.

Os juros são acréscimos relacionados aos rendimentos do capital emprestado, constituindo parte do preço de uso do capital de outrem (poupadores, por exemplo). Em outras palavras, juro é uma forma de remuneração ou recompensa em virtude do uso ou permanência dos valores emprestados. Na impossibilidade de comprovação da taxa de juros pactuada, será aplicada a taxa média de mercado, salvo se a taxa cobrada for mais vantajosa²²⁴. O entendimento atual do STJ permite a estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, não indicando por si só abusividade²²⁵.

O sistema econômico traz em si um paradoxo: suas bases não se sustentam em questões meramente econômicas, mas sim na interação com vínculos sociais. A economia do homem, como regra, está submersa em suas relações sociais. Ele não age desta forma para salvaguardar sua situação social, mas para valorizar os bens materiais que servem a seus propósitos. Nem o processo de produção, nem o de distribuição está ligado a interesses econômicos específicos relativos à posse de bens. Cada passo desse processo está atrelado a certo número de interesses sociais²²⁶.

²²³ Referia-se a um dos princípios fundamentais da contabilidade, expresso na **Resolução do Conselho Federal de Contabilidade n. 750/1993**, revogado pela Resolução CFC n. 1.282/2010: “Art. 8º. Os efeitos da alteração do poder aquisitivo da moeda nacional devem ser reconhecidos nos registros contábeis através do ajustamento da expressão formal dos valores dos componentes patrimoniais”. In: CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC n. 750/1993**. Disponível em: <http://www1.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=1993/000750>. Acesso em: 09 jul. 2017; Disponível em: <www1.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=1993/000750>. Acesso em 09 jul. 2017; e CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC n. 1.282/2010**. Disponível em: <www1.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=1993/000750>. Acesso em 09 jul. 2017.

²²⁴ O capital perde valor pela redução do poder aquisitivo, o que se dá em virtude da majoração dos preços, ou seja, a inflação. Para corrigir o problema, criou-se a correção monetária, método de apuração do percentual inflacionário que incide sobre o capital. Não se trata de remuneração, pois serve para manter estável o poder de compra. Súmula 530: Nos contratos bancários, na impossibilidade de comprovar a taxa de juros efetivamente contratada - por ausência de pactuação ou pela falta de juntada do instrumento aos autos -, aplica-se a taxa média de mercado, divulgada pelo Bacen, praticada nas operações da mesma espécie, salvo se a taxa cobrada for mais vantajosa para o devedor. In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 530**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/enunciados.jsp>>. Acesso em: 09 jul. 2017.

²²⁵ STJ, Súmula 382. A estipulação de juros remuneratórios superiores a 12% ao ano, por si só, não indica abusividade. In: *Idem*. **Súmula 382**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/enunciados.jsp>>. Acesso em: 09 jul. 2017.

²²⁶ POLANYI, Karl, *op. cit.*, p. 65.

No âmbito do mercado, o crédito é propriamente a antecipação do poder de compra do consumidor²²⁷. Entretanto, é assegurada pelo CDC a redução proporcional do débito da obrigação financeira assumida, caso o consumidor antecipe o pagamento²²⁸. O fornecedor também está obrigado a informar o saldo devedor da operação quando solicitado pelo consumidor, como planilha de cálculo que possibilite a conferência da evolução da dívida²²⁹ (O Ministério Público catarinense já disponibiliza em seu endereço eletrônico ferramenta que permite ao consumidor calcular o valor do débito no caso de quitação antecipada²³⁰), proibida a cobrança de tarifa por liquidação antecipada para os contratos formalizados com pessoas físicas a partir de 10.12.2007²³¹.

A portabilidade de operações de crédito²³² é uma forma de antecipação do pagamento de dívida e se materializa com a transferência (nos casos de empréstimo, financiamento e arrendamento mercantil) para instituição diversa da que originalmente concedeu o crédito. O novo banco ofertante de crédito, ao qual será feita a portabilidade, liquidará o débito no banco original e concederá novo crédito ao consumidor.

Um sistema monetário estável, bem sabemos, favorece o desenvolvimento social. Em sentido oposto, o mercado financeiro instável e em crise causa o descompasso monetário e o conseqüente processo inflacionário. A atividade de intermediação bancária promove a alocação de recursos na sociedade: capta de quem tem e concede a quem precisa. O sistema econômico-financeiro se baseia

²²⁷ WAISBERG, Ivo, *op. cit.*, p. 33.

²²⁸ CDC, Art. 52 "No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: [...] § 2º. É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos".

²²⁹ BRASIL. Banco Central do Brasil - BACEN. **Liquidação antecipada**. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/liquidacao.asp>. Acesso em: 10 jul. 2017.

²³⁰ SANTA CATARINA. Ministério Público. **Calculadora de quitação antecipada**. Disponível em: <<https://www.mpsc.mp.br/campanhas/calculadora-de-quitacao-antecipada>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

²³¹ BRASIL. Banco Central do Brasil - BACEN. **Resolução n. 4.320/2014**. Altera a Resolução nº 3.516, de 6 de dezembro 2007, que dispõe sobre liquidação antecipada de contratos de concessão de crédito e de arrendamento mercantil financeiro e estabelece critérios para cálculo do valor presente para amortização ou liquidação desses contratos. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

²³² *Idem*. **Resolução n. 3.721/2009**. Dispõe sobre a portabilidade de operações de crédito realizadas com pessoas naturais, altera a Resolução nº 3.401, de 6 de setembro de 2006, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

no binômio produção-consumo: a falta de alocação dos recursos pode paralisar a economia²³³.

A propósito, uma crise no setor bancário significa o colapso do sistema econômico, com sérios danos a consumidores e fornecedores, quebras bancárias sucessivas e descontrole monetário e creditício²³⁴. O fato de haver um banco insolvente, pode gerar a contaminação do setor, com o “esvaziamento da credibilidade dos clientes”, instalando a desconfiança²³⁵.

Um exercício de comparação da realidade nacional com outras bolhas econômicas (como a imobiliária e a *subprime*) permite dizer que o Brasil também possui uma bolha de crédito e tal bolha se deve, a exemplo do que ocorreu nos Estados Unidos, à facilitação da concessão de crédito, pois uma grande expansão econômica é sempre seguida de uma depressão, no caso, “a implosão do fator de inadimplência”²³⁶.

O crédito, não obstante a ideia de melhora da vida do consumidor na medida em que facilita o acesso ao mercado de consumo, pode ocasionar uma falsa percepção da realidade, ou seja, o aumento do poder de compra leva a uma sensação de melhora nas condições econômicas, estimulando outros vínculos relacionados ao crédito. No caso de inadimplemento em massa dos contratos de crédito, o banco obviamente reduzirá o número de novas concessões, fato que demonstra o despreparo educacional-financeiro do consumidor na aquisição desse tipo de contrato. Ainda, a volatilidade econômica (como fator externo) se reflete de forma prejudicial em outros acordos, como os do mercado formal de trabalho (com as indesejadas demissões trabalhistas).

Atualmente, as instituições bancárias vêm investindo em novas formas de venda de serviços, com o uso da tecnologia, a exemplo do acesso online às contas ou via aplicativo. Para o consumidor, a impressão é de praticidade, rapidez e fácil acesso, mas o uso intensivo de tecnologia, na verdade, acaba provocando uma substituição de postos de trabalho nessas instituições.

Os meios de comunicação atuais têm a capacidade de atingir o público alvo de uma forma massificada e múltipla, com inúmeros canais de contato sociais da

²³³ WAISBERG, Ivo, *op. cit.*, p. 46.

²³⁴ *Ibidem*, p. 48-49.

²³⁵ ABRÃO, Nelson, *op. cit.*, p. 318.

²³⁶ *Ibidem*, p. 380.

internet. O funcionamento e a dinâmica das redes virtuais e seus compartilhamentos criam uma rede de informação, de característica instantânea e multiplicadora.

O uso da tecnologia e dos ambientes virtuais confere ao banco informações preciosas sobre o comportamento do consumidor (alimentadas por ele próprio), seja dentro de seus sistemas ou aquele exposto no universo virtual. Essa abundância de informação acaba facilitando a concessão de crédito e o oferecimento de outros produtos que se encaixem no perfil daquele cliente determinado.

2.3. CRISES SISTÊMICAS DO CONSUMO²³⁷

2.3.1. A crise econômico-financeira

Os termos econômico e financeiro, regra geral, são utilizados como sinônimos, pela profunda ligação com os papéis que ambos os setores desempenham, que se refletirá neste trabalho. Conceitualmente, o setor econômico está relacionado com a atividade produtiva e a geração lucro, com a análise dos bens ofertados no mercado e sua cadeia produtiva/distributiva, bem como a capacidade do consumidor de adquirir a produção do fornecedor.

Em tempos de crise econômica, ocorre uma redução significativa do consumo e conseqüentemente dos negócios e do lucro. O setor financeiro se dedica a distintas atividades, como a circulação e a gestão do dinheiro ou crédito, a forma como os bens serão tomados no mercado consumidor e a capacidade de as partes, na relação de consumo de crédito, honrarem suas obrigações, isto é, evitando a perda de liquidez.

Uma crise econômica (ou crise do capitalismo) pode ser considerada como própria do desenvolvimento econômico; é um período em que a economia passa por oscilações, há dificuldades no controle da inflação, escassez na produção e

²³⁷ Risco sistêmico é a possibilidade de colapso de todo o mercado. Uma instabilidade potencialmente grave, pela interdependência que existe entre os agentes financeiros do mercado: uma falência tem a capacidade de gerar uma reação em cadeia de outras falências ou a propagação das quebras.

diminuição do consumo de produtos/serviços. Os reflexos negativos de uma crise econômica são, entre outros, retração do crédito e da produção, desemprego e pobreza²³⁸.

A crise econômica que seguiu o *subprime* teve origem nos Estados Unidos, em meados de 2007²³⁹. O aumento da competitividade entre as instituições financeiras ocasionou a redução da lucratividade e, por conseguinte, a busca de novos mercados para garantir e aumentar o rendimento, que se deu pelo próprio mercado imobiliário. Esse movimento desencadeou a concessão de crédito a tomadores *subprime* (aqueles indivíduos sem garantias de comprovação de renda, histórico de crédito favorável, emprego estável etc.); os contratos de hipotecas imobiliárias tinham como garantia o próprio imóvel hipotecado e eram securitizadas pela mesma instituição financeira que concedia o crédito²⁴⁰.

Além da especulação, a instabilidade econômica tem outro fundamento, próprio da natureza humana, especialmente quando se tem em conta que grande parte das nossas atividades positivas depende mais do otimismo espontâneo do que de uma expectativa matemática, seja moral, hedonista ou econômica. Provavelmente, a maior parte das nossas decisões de fazer algo positivo, cujo efeito final necessita de certo prazo para se produzir, é movida pelo entusiasmo – como um instinto espontâneo de agir, em vez de não fazer nada – e não pelo resultado de uma média ponderada de lucros quantitativos multiplicados por probabilidades quantitativas²⁴¹.

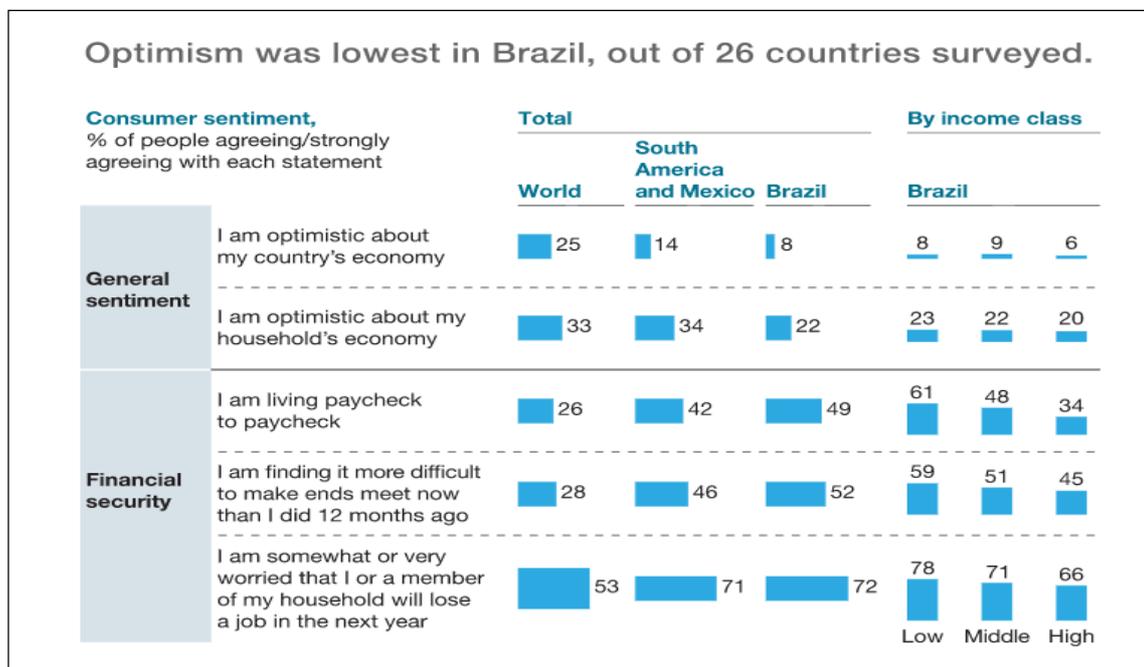
Os consumidores brasileiros demonstraram baixo índice de otimismo em relação à economia nacional (8%) – o menor índice entre todos os países participantes da pesquisa de acordo com o Gráfico 2. Quase metade dos entrevistados vive de salário (49%), e a grande maioria dos brasileiros (72%) estão preocupados com a possibilidade de algum familiar perder o emprego.

²³⁸ No período de recessão, a economia sofre um declínio na sua taxa de crescimento, podendo, caso se agrave, ocasionar a depressão, pela redução da atividade econômica.

²³⁹ Antes desse período, o país vivia em um panorama de prosperidade econômica, com baixa inflação e taxa de juros.

²⁴⁰ CARVALHO, José L. *et al.* **Fundamentos da economia**: microeconomia. São Paulo: Cengage do Brasil, 2008, v. 2, p. 117.

²⁴¹ KEYNES, John Maynard. **A teoria geral do emprego do juro e da moeda**. Tradução de Mário R. da Cruz. São Paulo: Nova Cultural, 1996, p. 169-170.

Gráfico 5 – Otimismo do brasileiro em relação à economia²⁴²

Fonte: McKinsey Global Consumer Sentiment Survey, 2016.²⁴³

As instituições financeiras americanas, a fim de atrair os tomadores de crédito, ofereciam taxas de juros baixas, mas que aumentavam no decorrer do tempo, tanto que os tomadores de crédito americanos não conseguiram mais honrar o compromisso (risco de crédito) assumido. Essa estratégia levou à crise patrimonial das instituições financeiras dos Estados Unidos (contabilmente, o passivo ficou maior que o ativo) e as tornou insolventes (como ocorreu com o Banco Lehman Brothers).

As consequências mais severas foram a expectativa negativa na dinâmica da economia americana e o aumento do desemprego (por vezes um movimento aparentemente lucrativo, como o caso *subprime*, pode gerar profunda desestabilização econômica).

No mundo globalizado, a desordem econômico-financeira de uma determinada nação acaba refletindo-se em outros mercados, pois forma uma rede de negócios interdependentes.

²⁴² DONATELLI, Mariana *et al.* **Meet the new brazilian consumer**, 2016. Disponível em: <<http://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/meet-the-new-brazilian-consumer>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

²⁴³ *Ibidem*.

No Brasil, o sustentáculo da ordem econômica e suas diretrizes estão fixados nos artigos 170 a 192 da Constituição Federal, sujeitando o mercado à intervenção do Estado, para o cumprimento dos elementos sócio ideológicos (valores humanos e bem-estar) básicos, especialmente as normas principiológicas programáticas. Assim, o capitalismo atual relacionado às “atividades econômicas não é mais fundado no liberalismo absoluto do *laissez-faire*, mas na função social”²⁴⁴.

As políticas públicas ditadas pelo Estado e que se relacionam com a efetividade dos direitos fundamentais acabam traduzindo-se em uma diretriz dirigida na consecução de suas metas, influenciando o dirigismo governamental. As metas relacionadas às políticas públicas, regra geral, têm esteio no desenvolvimento e sofrem a intervenção do Estado contra “opressões e injustiças da atividade econômica”²⁴⁵. Nesse sentido, pode-se dizer que a livre iniciativa econômica é “vigiada” e que na ideia de livre concorrência não pode prevalecer o abuso do poder econômico relacionado a práticas de dominação abusivas do mercado com o objetivo de extinguir a concorrência entre fornecedores²⁴⁶.

O mundo econômico globalizado, caracterizado pela abertura dos mercados, clama por uma universalização dos direitos dos consumidores (homogeneização de normas²⁴⁷). Contudo, percebe-se uma tendência mundial de regionalização do comércio, pela instituição de mercados comuns, com livre trânsito de bens de consumo, inclusive moeda única²⁴⁸. Tal fato pode ser considerado um “multiplicador de carências”²⁴⁹ do homem, por exemplo, redução do emprego com

²⁴⁴ ANDRADE, Ronaldo Alves de. **Curso de direito do consumidor**. Barueri: Manole, 2006, p. 7.

²⁴⁵ *Ibidem*, p. 8.

²⁴⁶ Prática de *trust* ou *dumping*. In: *Ibidem*, p. 8-9.

²⁴⁷ UNITED NATIONS. General Assembly **Resolution 39/248 of 16 april 1985**. Recalling Economic and Social Council resolution 1981/62 of 23 July 1981, in which the Council requested the Secretary-General to continue consultations on consumer protection with a view to elaborating a set of general guidelines for consumer protection, taking particularly into account the needs of the developing countries, Decides to adopt the guidelines for consumer protection annexed to the present resolution; Requests the Secretary-General to disseminate the guidelines to Governments and other interested parties; Requests all organizations of the United Nations system that elaborate guidelines and related documents on specific areas relevant to consumer protection to distribute them to the appropriate bodies of individual States. (Resolução da Organização das Nações Unidas (ONU) nº 39/248, de 16 de abril de 1985). Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/21426-21427-1-PB.pdf>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

²⁴⁸ FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008. p. 8-10; 12.

²⁴⁹ CANCLINI, Néstor Garcia, *op. cit.*, p. 32-33.

o fim de diminuir os custos e competição com as empresas transnacionais, que acaba dificultando o exercício dos interesses sindicais.

O avanço tecnológico, por seu lado, revoluciona a produção e, ao mesmo tempo, cria condições de crescimento e desemprego estrutural, como resultado da acumulação de capital e da ampliação das relações econômico-sociais com o objetivo de aumento do lucro. A consequência é a progressiva redução de demanda ou o estreitamento do mercado, marcado pela diminuição da absorção das ofertas pelo mercado de consumo, causando um progressivo desbalanceamento²⁵⁰.

Nesse cenário, a desejada sustentabilidade fica comprometida com a presença de forças econômicas e sociais antagônicas, vindas do desenvolvimento (ação do homem contra si mesmo): o mercado é a um só tempo a expressão econômica de riqueza, desigualdade e pobreza.²⁵¹ É paradoxal ver o homem sendo retirado do mercado por efeito daquilo que ele mesmo produziu, sendo coisificado em razão de sua alienação²⁵².

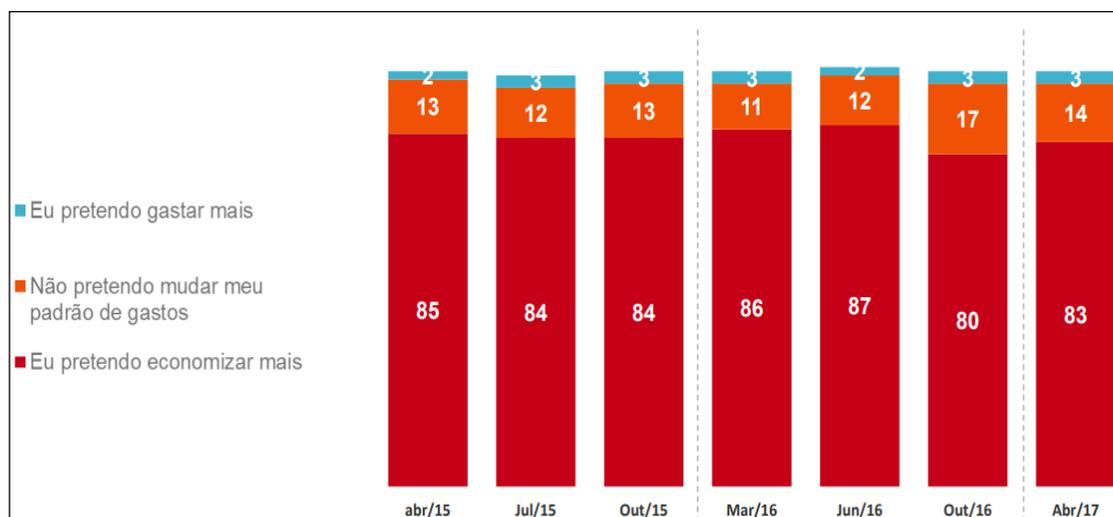
A economia depende do mercado consumidor. Paradoxalmente, a pretensão do consumidor é gastar menos e economizar mais, conforme se depreende do Gráfico 5, a seguir.

²⁵⁰ ALVES, Alaôr Caffé, *op. cit.*, p. 43-50.

²⁵¹ *Ibidem*, p. 48-49.

²⁵² *Ibidem*, p. 45-46.

Gráfico 6 – Que frase descreve melhor o seu sentimento para 2017 com relação a dinheiro e a gastos?



Fonte: Kantar/TNS²⁵³

Diante das transformações significativas do setor bancário, em especial a massificação do crédito (e, necessariamente, dos contratos de adesão) e a padronização dos processos bancários (em razão do desenvolvimento da tecnologia), a problemática relacionada aos contratos de crédito deve ser tratada com seriedade, diante do seu poder de influência econômica.

Ao promover a circulação de crédito, os bancos cumprem uma função social econômica relevante no que tange à circulação de riquezas e à melhoria da qualidade de vida do consumidor, além de alavancar outras atividades que fazem girar a roda da economia. De fato, ao permitir o acesso dos consumidores aos bens do mercado, o crédito se transforma em um elemento de dinamização da produção capitalista. Esse movimento e essa perspectiva de crescimento incessante não podem ser deliberados; quer dizer, o mercado precisa ter a orientação de uma espécie de sistema de freios e contrapesos para calibrar a relação entre produção e consumo – bens produzidos e consumidores aptos a absorvê-los, valendo lembrar que a maximização do lucro não pode sufocar o próprio mercado consumidor. Mais, a riqueza fruto da produção capitalista deve estar em equilíbrio

²⁵³ KANTAR TNS. **Perspectivas 2017**: cenário do Brasil. Political & Social (SIAC), 2017. Disponível em: <<http://www.acrefi.org.br/assets/pesquisa/pesquisa-acrefi-kantar-tns-v8.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

com a riqueza social, para que o ciclo econômico se torne sadio e benéfico para ambas as partes: mercado e sociedade.

2.3.2. A crise política

Do dicionário Michaelis, retiram-se os seguintes significados para o termo política: “1 Arte ou ciência de governar. 2 Arte ou ciência da organização, direção e administração de nações ou Estados [...]”²⁵⁴.

A crise política, portanto, é capaz de desestabilizar as engrenagens de todo o sistema organizacional de Estado. Uma crise, remete à falta de algo, a uma situação grave e a um momento de transição.²⁵⁵ Em outras palavras, é um momento de perturbação que se encaminha para o fim de determinada situação (que também não é definitiva, pois em regra, nada é definitivo). Na crise há uma ruptura do *status quo*, significando a morte ou o fim de algo que, ao mesmo tempo, direciona-se para a mudança, a transformação, pressupondo sempre um aprendizado. Politicamente, a interpretação otimista é a melhor alternativa para sobreviver à crise, concebendo-a como uma alteração necessária que nos remete para o progresso.

O Brasil tem sido fecundo na produção de crises políticas e econômico-financeiras. O afastamento definitivo de Dilma Rousseff via impeachment, em 2016 (que não resolveu a crise brasileira) e as investigações do governo Temer sobre relações suspeitas entre políticos e empresários são exemplos de crises políticas que travam as engrenagens da economia do país, a ponto de espantar investimentos e afetar particularmente o povo brasileiro, a exemplo do que vem ocorrendo no mercado de trabalho (desemprego)²⁵⁶.

²⁵⁴ MICHAELIS, *op. cit.* Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=pol%C3%ADtica>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

²⁵⁵ *Idem*. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=crise>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

²⁵⁶ A política é capaz de desestabilizar toda a organização de um país, a exemplo do estrago econômico relacionado com avanço das investigações sobre as relações promíscuas entre políticos e empresário, incluindo o Presidente da República. O agravamento da crise política cria prejuízos potenciais em cadeia: mais inflação, cortes menores nos juros e menos investimento e emprego. O fato ocasionou a queda da Bovespa (maior desde de 2008 quando reagiu a crise global) e a interrupção de seus negócios, o dólar aumentou, e diversas corretoras interromperam a venda de moeda americana sob a justificativa da volatilidade do mercado, ainda o risco país (emprestadores passaram a cobrar juros mais altos do Brasil), podendo tornar mais lento o corte de juros pelo BC,

A Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), em seu relatório sobre perspectivas econômicas, ratifica que a incerteza política no Brasil representa "riscos significativos" para o crescimento econômico do país.²⁵⁷ Os escândalos na política (e no âmbito econômico-financeiro) traz à tona uma grave crise moral, que gera insegurança e revolta, com destaque para os casos notórios de uso indevido de dinheiro público.

O descrédito nos Estados como administradores e nos partidos políticos é um dos fatores que desestimularam o interesse público de participar e fiscalizar os rumos que segue o Brasil. Todavia, o consumo poderá ser um lugar de valor cognitivo, no caso de reconquista em prol do interesse público relacionado ao consumo, para a renovação da vida²⁵⁸.

Os sucessivos casos de corrupção política, que se estendem há anos, podem fazer com que o povo não reaja diante dos escândalos diariamente divulgados, representando, de certo modo, uma atitude conformista. A sociedade cria uma visão negativa sobre o sistema político, manifestada fortemente nos meios de informação tradicionais e nas redes sociais²⁵⁹.

Neste sentido, o discurso dos indivíduos relacionado à política nos espaços virtuais pode ser reconhecido como uma forma de participação política, motivada pelo acesso facilitado aos sítios de informação. Ademais, a presença de mecanismos de informação sobre o Estado estimula a fiscalização e a participação da população, especialmente no gerenciamento do dinheiro público, a exemplo do sítio Portal da Transparência do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, conforme a Lei Complementar n. 131/2009²⁶⁰.

fundamental para o brasileiro voltar a consumir e fazer negócios entre outros indicadores. A crise política espanta os investimentos e afeta os brasileiros por dificultar a reação do mercado de trabalho. In: REVISTA ÉPOCA. **A política paralisa a economia**. Reportagem de Luís Lima e Rodrigo Capelo. Disponível em: <http://epoca.globo.com/politica/noticia/2017/05/politica-paralisa-economia.html?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=post>. Acesso em: 23 mai. 2017.

²⁵⁷ FOLHA DE SÃO PAULO. **Incerteza política representa riscos significativos para o Brasil, diz OCDE**. Reportagem de Mario Câmara. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/06/1891032-incerteza-politica-representa-riscos-significativos-para-o-brasil-diz-ocde.shtml?cmpid=facefolha>>. Acesso em: 18 jun. 2017.

²⁵⁸ UNIVERSO ONLINE. **Falta de perspectiva de fim da crise política gera alienação da sociedade**. Reportagem de Clayton Freitas. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2017/06/15/analise-falta-de-perspectiva-de-fim-da-crise-politica-gera-alienacao-da-sociedade.htm>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

²⁵⁹ *Ibidem*.

²⁶⁰ BRASIL. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar n. 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas

As áreas econômico-financeiras exercitam o poder em conjunto com o Estado, pois dependentes, especialmente para a realização das metas fixadas de políticas públicas.

A política protecionista dos meios de produção em benefício do Estado tem características peculiares: é limitada à indústria e provisória (suficiente para o desenvolvimento industrial, sob pena de transformar o protecionismo em abusivo, produzindo resultado oposto ao esperado, devido à impressão de segurança dos empregadores, que reduziriam seus esforços no desenvolvimento).²⁶¹ Neste pensamento, a economia e seus impulsionadores, relacionados à produção, são protegidos pela política, demonstrando um comportamento cooperativo, pelo benefício gerado pelo desenvolvimento produtivo e seu lucro. Entretanto, a necessária provisoriedade é justificada como fator de motivação e de cumprimento do plano de desenvolvimento, em que se pode notar um dirigismo do Estado às avessas.

O cenário brasileiro de crises sucessivas acaba afetando a confiança nas relações entre administradores e administrados, em seu contrato social (diferente do pacto de Rousseau). Em adaptação ao atual instituto contratual, a boa-fé está abalada pela falta de lealdade, comprometendo as bases desse acordo. O inadimplemento desse instrumento gera não apenas uma crise institucional, mas a necessidade de modificação.

Observa-se, assim, uma dinâmica coerente com as relações de consumo: de um lado, os políticos com poder desproporcional comparado ao povo pacífico; do outro, o povo vulnerável, mas que financia o Estado com os ganhos de seu trabalho, dependentes da aquisição de bens de consumo (produtos/serviços). Daí se retira a importância do voto. O voto significa a escolha do povo de quem os representará, ou a escolha livre de quem com ele formará o vínculo social. Como ocorre nos contratos ordinários, os políticos devem ser responsabilizados pelo agravamento da situação social, por seus atos prejudiciais. Em rigor, por sua posição como legítimos representantes da sociedade os políticos devem ser

para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em 09 jul. 2017.

²⁶¹ HUGON, Paul, *op. cit.*, p. 377-378.

exemplos de honestidade e de retidão, o mesmo acontecendo com os agentes públicos, que têm o compromisso constitucional de agir em nome do bem comum e do interesse público.

No comparativo do pacto social e do contrato de consumo ocorre a inversão dos polos quanto à questão do superendividamento, pois a política deve ao povo, ou ainda, haverá dois polos de um mesmo contrato ultraendividado. A sociedade também sofrerá o débito causado pela utilização desviada do dinheiro público, mesmo que de forma reflexa (a exemplo da não implementação das normas programáticas, ou pela crise do desemprego).

O descumprimento do contrato social, nessas condições, é composto de vícios insanáveis, dissociando-se o vínculo firmado entre duas possibilidades: romper ou transmutar o contrato social.

Para muitas pessoas, sobretudo os jovens, quanto às perguntas sobre como obtêm informações e quem lhes representa, responderam que pelos meios de comunicação (a natureza de massa não é a causa do desinteresse político) e pelo consumo (que serve para pensar como seus desejos podem ordenar politicamente a sociedade²⁶²) e não pela democracia ou participação em organizações políticas desacreditadas (“despolitização”). Essa noção de política de cidadania inclui a educação para o consumo e o consumo propriamente dito como espaços de reflexão sobre as racionalidades econômica, sociopolítica e psicológica.²⁶³ Estudar a reestruturação dos vínculos entre consumo e cidadania pode ser um modo de explorar a saída da crise do popular quanto à abstenção do voto, apesar de os cidadãos viverem em uma *ecosfera* democrática, onde os rumos políticos são definidos pela aprovação em massa dos mais pobres²⁶⁴.

As mudanças na maneira de consumir (diante da degradação política) alteraram as possibilidades e as formas de exercer a cidadania, como pela capacidade de apropriação de bens de consumo e seu uso (as diferenças de escolha de consumo podem ser comparadas ao direito do voto, em que todos se tornam iguais, com suas opções políticas exercendo o mesmo peso e escolhidas porque os indivíduos se sentem representados)²⁶⁵. As novas formas de

²⁶² CANCLINI, Néstor Garcia, *op. cit.*, p. 65.

²⁶³ *Ibidem*, p. 14.

²⁶⁴ *Ibidem*, p. 43.

²⁶⁵ *Ibidem*, p. 29.

manifestação de expressão dos indivíduos se modificam com a história²⁶⁶ e agregam novas alternativas, especialmente quanto à tecnologia.

Não existe consenso sobre a ideia de que o avanço da tecnologia ajuda a resolver os problemas sociais, ao contrário, pode sufocar os limites das relações sociais capitalistas, surgindo daí a necessidade de reorganizar a produção econômica e a política (a tecnologia não opera sozinha, ela depende de limites para o equilíbrio social-adequação)²⁶⁷. A tecnologia pode, entretanto, ser usada para avivar ou despertar o sentimento democrático de participação na política, estimulado pela facilidade dos meios de comunicação atuais.

Os movimentos sociais demonstram a luta da sociedade civil pela justiça, podendo apresentar-se com um novo padrão, quanto à cultura, à identidade e à distribuição de riquezas²⁶⁸. Por meio desses movimentos organizados, há uma maior força de inserção no cenário político-social, legitimado também pelo sistema de descrédito na representação política.²⁶⁹

Um ponto importante que deve ser considerado atualmente é o poder das tecnologias da comunicação e sua capacidade de proliferação informacional, que contribuem para a participação do debate político. Das novas tecnologias (a exemplo dos aplicativos), destaca-se a possibilidade de acesso da sociedade às informações relacionadas ao Estado, bem como da fiscalização de seus atos, como consignado na Lei n. 12.527/2011 – Lei da Transparência Pública – e respectivo portal (Portal da Transparência)²⁷⁰ de acesso.

As metas de política econômico-financeira do governo influenciam o setor bancário, pois orientam a sua atuação, a fim de garantir as realizações das políticas públicas, auxiliadas pela atividade do banco de concessão de crédito.

²⁶⁶ “indust-realidade“ era sobre o processo de evolução de Darwin no meio do século XIX (criado na nação industrial mais adiantada da época, que lhe deu suporte científico), quando a “seleção natural“, um processo inevitável que extirpava as formas fracas e ineficientes de vida, sobrevivendo as mais aptas. In: TOFFLER, A, *op. cit.*, p. 110-111.

²⁶⁷ ALVES, Alaôr Caffé. , *op. cit.*, p. 44-45.

²⁶⁸ OLIVEIRA, L. A. Espaço público, política e ação comunicativa a partir da concepção habermasiana. In: MACEDO, R. G., PANKE, L., ROCHA, D. (Coords.). **A mobilização social no contexto político e eleitoral**. São Paulo: Edit. Nova Consciência, 2013, p. 49.

²⁶⁹ REIS, M. **Sociedade, tecnologia e democracia**. Rio de Janeiro: Ed. Mauad, 2006, p. 23.

²⁷⁰ BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. **Portal da transparência**. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/Legislacao.asp>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

Após a crise internacional de 2008, as políticas de governo estimularam o consumo interno para evitar que o Brasil sucumbisse à recessão. Entre essas medidas estavam a redução de juros e a desoneração de impostos, mecanismos estes que causaram o aumento da renda das pessoas e a oferta de crédito. Os brasileiros passaram a ter acesso a produtos e serviços que antes não tinham acesso, encorajados pela oportunidade de realizar as vontades (desejos) do presente e pagar no futuro. O benefício dessa política, todos sabemos, logo se mostrou um prejuízo para o consumidor.

2.3.3. A crise do crédito

A facilitação de crédito no Brasil nos últimos anos, como mencionado linhas atrás, possibilitou o acesso de um maior número de pessoas a produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, inclusive, maior acesso à educação, à moradia e até o plano de saúde, todos estes direitos fundamentais inscritos na ordem constitucional em vigor, mas nem sempre concretamente garantidos pelo Estado. Com o aumento do poder de compra e a influência do fornecedor, o consumidor acreditou que o crédito era o veículo para a realização de seus sonhos de consumo. Mas o consumidor brasileiro não estava preparado tampouco ciente da responsabilidade resultante do vínculo que se estabelece ao celebrar um contrato de crédito, que perdura no tempo e pode sofrer modificações, especialmente quando há uma mudança da situação do consumidor (como desemprego), fazendo com que ele perca a capacidade de pagamento e, conseqüentemente, de honrar o contrato firmado até o fim. Nesse contexto, não é demais lembrar que quanto mais o contrato se prolonga no tempo, maior é a chance de ocorrerem circunstâncias que impeçam o seu completo adimplemento.

O contrato de adesão ordinariamente utilizado pelo banco, não raro, é assinado pelo tomador do crédito (consumidor) sem a leitura completa e sem a compreensão clara do seu objeto e de suas cláusulas. Isso ocorre não apenas pelo uso de termos técnicos nos contratos bancários, mas pelo impulso²⁷¹ do consumo

²⁷¹ A propósito, pesquisa divulgada pelo SPC Brasil e pela Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas registra que, de cada dez brasileiros, quatro compram por impulso (14% roupas, calçados e acessórios, 8% perfumes e cosméticos, 6% ida a bares, 6% smartphones). Essa pesquisa foi realizada com 601 consumidores de todas as regiões do Brasil, com idade igual ou maior que 18

e também pelo sentimento de confiança depositado pelo consumidor na instituição financeira concedente.

Na história, todas as economias passam por crises periódicas, que sinalizam um ponto de evolução da sociedade, pois é necessária a tomada de decisão para conter o prejuízo, o que demanda a busca de soluções para os problemas que surgem. Nas sociedades de economia de mercado, para bem compreender e dimensionar uma crise é preciso observar o período de expansão que precede o período de depressão (como ocorreu no Brasil). No período de expansão, a produção de bens, o consumo e o crédito se desenvolvem (além de outros fatores como o aumento do salário e do emprego). Após um período médio de três a cinco anos, segue-se a depressão e queda do período de prosperidade. Na depressão, depois de alguns anos, a baixa dos fatores retro mencionados é suficiente para que novas empresas sejam criadas, entretanto, esse processo de baixa demanda tempo, demonstrando que a vida econômica não se percorre em saltos²⁷².

As instituições financeiras, sempre alinhadas ao desenvolvimento tecnológico, criam ferramentas digitais para vender suas mercadorias. O consumidor, ao prontamente aderir à praticidade dos serviços e produtos oferecidos nem percebe que está contribuindo para o lucro do fornecedor (banco), valendo lembrar que o segmento bancário, com suporte das novas tecnologias, é o que mais diminui seus espaços físicos de atuação e postos de trabalho. A digitalização nas instituições financeiras fechou 1.208 agências, das quais 929 ocorreram neste ano.²⁷³ Tais transformações coincidem com a mudança de comportamento do consumidor bancário (em 2016, 57% das transações bancárias foram realizadas via aparelhos de tecnologia)²⁷⁴.

anos, de diversas classes sociais. In: G1. **Quatro entre dez brasileiros compram por impulso, dizem SPC e CNDL**. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/quatro-em-dez-brasileiros-compram-por-impulso-dizem-spc-e-cndl.ghtml?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=g1>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁷² HUGON, Paul, *op. cit.*, p. 263-265.

²⁷³ O ESTADO DE SÃO PAULO. **Com digitalizações e fusões, bancos perdem 20 mil profissionais em 2016**. Reportagem de Nathália Larghi. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/negocios,com-digitalizacao-bancos-demitiram-20-mil-profissionais-em-2016,70001868992>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁷⁴ *Ibidem*.

Outro aspecto que merece registro alude ao fato de que poucos brasileiros possuem educação financeira suficiente para planejar o pagamento de um contrato de crédito. Guiados pelo otimismo que nos é peculiar, amarram-se ao contrato com a esperança de uma providência divina que os ajudará a quitar as dívidas contraídas. A ilusão da compensação ou merecimento ocorre pela satisfação de um desejo de compra baseado em crenças e valores que cada indivíduo carrega, e pela falta de autoconsciência.

Nesse panorama, os consumidores se endividaram, superendividaram, hiperendividaram, muitas vezes comprometendo o próprio meio de subsistência e sua dignidade²⁷⁵. E não custa lembrar que a nomenclatura “devedor” é capaz de fechar muitas oportunidades de crescimento pessoal, é estigmatizante e marginaliza o consumidor²⁷⁶.

A epidemia do endividamento se revela na pesquisa divulgada pelo SPC Brasil e pela Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas, que registrou que 23% dos consumidores tiveram o crédito negado na hora do pagamento, motivado pelo nome sujo (6%) e crédito excedido (5%)²⁷⁷.

Mas, como mencionado anteriormente, toda crise oferece oportunidades de aprendizado. A maioria dos consumidores brasileiros está agora cautelosa em relação ao crédito, que pode resultar em endividamento, conforme a pesquisa da Associação Nacional de Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento²⁷⁸.

²⁷⁵ De acordo com pesquisa da FECOMÉRCIO, a inadimplência das famílias paulistanas subiu pelo terceiro mês consecutivo, atingindo 19,2% das famílias. 45,1% possuem contas vencidas há mais de 90 dias. In: FECOMÉRCIO. **Inadimplência cresce pelo terceiro mês consecutivo e proporção de famílias paulistanas com contas em atraso atinge 19,2%**. Disponível em: <<http://www.fecomercio.com.br/noticia/inadimplencia-cresce-pelo-terceiro-mes-consecutivo-e-proporcao-de-familias-paulistanas-com-contas-em-atraso-atinge-19-2>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁷⁶ Pesquisa divulgada pelo SPC Brasil e pela Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas constatou que 23% dos consumidores tiveram o crédito negado quando tentavam fazer uma compra parcelada. As principais motivações foram: 6% nome sujo e 5% crédito excedido. In: G1. **Quatro entre dez brasileiros compram por impulso, dizem SPC e CNDL**. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/quatro-em-dez-brasileiros-compram-por-impulso-dizem-spc-e-cndl.ghtml?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=g1>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁷⁷ *Ibidem*.

²⁷⁸ O levantamento reúne informações de mil pessoas, com idades entre 18 e 65 anos, de todas as regiões do país (52% são mulheres e 48% homens). Desse total, 82% das pessoas disseram que não pretendem tomar crédito e apenas 18% têm a intenção de contrair dívida. Ao questionamento sobre se possui dívidas, 69% responderam positivamente; 36% dos entrevistados responderam que estavam desempregados. Quanto ao sentimento de piora na situação do país como ruim ou péssimo, 29% aderiram a esta afirmativa. In: AGÊNCIA BRASIL. **Pesquisa mostra cautela do brasileiro na tomada de crédito**. Reportagem de Marli Moreira. Disponível em:

Esse panorama não acena positivamente para erguer a economia e debelar a crise. Com o avanço da inadimplência, os bancos iniciam o processo de retração de negócios a fim de conter o risco do crédito. O desemprego, por sua vez, mantém a inadimplência alta²⁷⁹.

Todavia, se a crise do crédito originar a crise de confiança, então a crise financeira sistêmica se configurará. E caso essa tendência não seja contida com rapidez por uma política macroeconômica que restaure a confiança, desencadeará um “comportamento de manada”, quer dizer: mesmo aqueles que ainda não têm razões objetivas para se desfazer de seus ativos, assim procederão porque esse é o comportamento de quem já sofreu perdas. Esta prevenção individual, em vez de trazer proteção, leva à deflação de ativos e à disseminação da crise²⁸⁰. Mas não é só. O problema do mercado de consumo se agravará se o fornecedor (instituições financeiras) diminuir as oportunidades de crédito. Alguns sinais já podem ser percebidos nesse sentido: a Caixa voltou a suspender sua linha de financiamento imobiliário mais barata, que usa os recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), por falta de recursos²⁸¹. Alguns bancos cortaram os cartões de crédito de clientes com renda mais baixa, que julgam ter maior risco de inadimplemento, retirando de circulação 1,2 milhão de cartões²⁸². E, por fim, Conselho Monetário Nacional mudou as regras para operações com cheque especial (crédito rotativo) e cartão de crédito²⁸³.

<<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-04/pesquisa-mostra-cautela-do-brasileiro-na-tomada-de-credito>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁷⁹ Segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, que anunciou a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor, do total de 18 mil consumidores entrevistados, 56,4% das famílias declararam estar endividadas, 26,9% está com a média de renda comprometida com dívidas. In: VALOR ECONÔMICO. **Desemprego mantém inadimplência em alta em junho aponta CNC**. Reportagem de Alessandra Saraiva. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/brasil/5021200/desemprego-mantem-inadimplencia-em-alta-em-junho-aponta-cnc>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁸⁰ HERMANN, Jennifer. Da liberalização à crise financeira norte-americana: a morte anunciada chega ao paraíso”. **Revista de Economia Política**, São Paulo, ed. 34, v. 29, n. 1, p. 138-141, 2009.

²⁸¹ FOLHA DE SÃO PAULO. **Caixa volta a suspender linha mais barata para imóveis de até R\$ 950 mil**. Reportagem de Maéli Prado. Disponível em: <www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/06/1894104-caixa-volta-a-suspender-linha-mais-barata-para-imoveis-de-ate-r-950-mil.shtml?cmpid=facefolha>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁸² O ESTADO DE SÃO PAULO. **Bancos cortam cartões de crédito de clientes com renda mais baixa**. Reportagem de Fernando Nakagawa. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,bancos-cortam-cartoes-de-credito-de-clientes-com-renda-mais-baixa,70001846416>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁸³ LOPES, José Reinaldo de Lima. Crédito ao consumidor e superendividamento. Uma problemática geral. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, Senado Federal, ano 33, n. 129 jan./mar. 1996, p. 112. Disponível em:

A questão que se coloca neste ponto do estudo é: como conter a crise sistêmica do consumo?

Com efeito, é interessante observar o mecanismo de gatilho da crise, que diante das múltiplas pressões (como o mau funcionamento dos principais sustentos da vida da sociedade e o desarranjo na estrutura política de representação), induz a crise à frágil estrutura da personalidade, criando com tal colapso uma crise epidêmica de personalidade. Milhões de pessoas procuram desesperadamente suas próprias sombras na tentativa de encontrar dentro de si mesmas a fonte do seu desconforto, do sofrimento por agonias desnecessárias de culpa, vagando inconscientes do que estão sentindo, ou seja, um reflexo objetivo de uma crise objetiva ainda maior²⁸⁴.

Diferentemente da era da manufatura de produtos industrializados idênticos (Segunda Onda), o tempo presente será caracterizado por manufaturas de produtos parcial ou completamente personalizados (Terceira Onda). A tendência posterior será uma utilização de mão de obra altamente especializada e um alto custo de pesquisa, com a desmassificação dos produtos, em curta série e personalizados (“sob medida”)²⁸⁵. Inclusive, poderá chegar o tempo em que o freguês canalizará suas especificações diretamente nos computadores do fabricante, que controlarão a linha de produção, integrando-a ao processo de produção em si, confundindo-se, assim, as figuras de consumidor e produtor²⁸⁶.

A indústria cartesiana do industrialismo será substituída pela oposta pós-cartesiana ou “holística” (de fluxo contínuo, global, que considera o todo, a unicidade), diante das mudanças da tecnosfera, da infosfera e do controle direto do consumidor, que revolucionará a estrutura da produção. Nossas casas também serão atingidas pela revolução, seguindo critérios de descentralização e de desurbanização, que provocarão o deslocamento dos postos de trabalho para fora de fábricas e escritórios, ou seja, proceder-se-á à volta a lugar original: a casa. Nesse cenário, haverá uma crescente quantidade de trabalho “remoto”, facilitado pela tecnologia, podendo ser realizado em qualquer parte. Trata-se da mudança do

<<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/176377/000505407.pdf?sequence=1>>
Acesso em: 5 jul. 2017.

²⁸⁴ TOFFLER, A, *op. cit.* p. 185.

²⁸⁵ *Ibidem*, p. 186-187.

²⁸⁶ *Ibidem*, p. 186-187; 190.

trabalho centralizado para a “cabana eletrônica“, que aumentará a quantidade de dever de casa²⁸⁷.

2.4. PESQUISA SOBRE ENDIVIDAMENTO

A pesquisa de campo, para levantamento de dados e informações dos indivíduos quanto ao seu estado de consumidor de crédito, foi conduzida por meio de enquete, com respostas de múltipla escolha.

O método de pesquisa quantitativo foi o *Survey*²⁸⁸, descrito como plataforma de obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, em regra, por questionário²⁸⁹.

A coleta de respostas foi obtida por meio de uma ferramenta denominada *Survey Monkey*²⁹⁰, um software criado especificamente para realização de pesquisas na modalidade online, com a possibilidade de compartilhamento nas redes sociais e aplicativos.

Para realização desta pesquisa empírica, criamos o questionário denominado “Consumidor, me responda...por favor?!”²⁹¹.

O objetivo era demonstrar a presença e importância do crédito em um universo de consumidores, mediante informações correlacionadas, para observância da afinidade dos interesses do consumidor com os pontos de cada capítulo desta tese.

A pesquisa foi realizada no período de 13 de julho de 2017 a 24 de julho de 2017, mediante a captação dos pesquisados por meio das redes sociais, páginas relacionadas ao direito de minha autoria (Facebook, Twitter, Blog, Instagram etc.), além da disseminação e compartilhamento via WhatsApp.

²⁸⁷ *Ibidem*, p. 186-187, 99-202.

²⁸⁸ GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 55.

²⁸⁹ Vide anexo A.

²⁹⁰ **SURVEYMONKEY INC.** San Mateo, Califórnia/EUA. Disponível em: <www.surveymonkey.com>. Acesso entre 13 jul. 2017 a 24 jul. 2017.

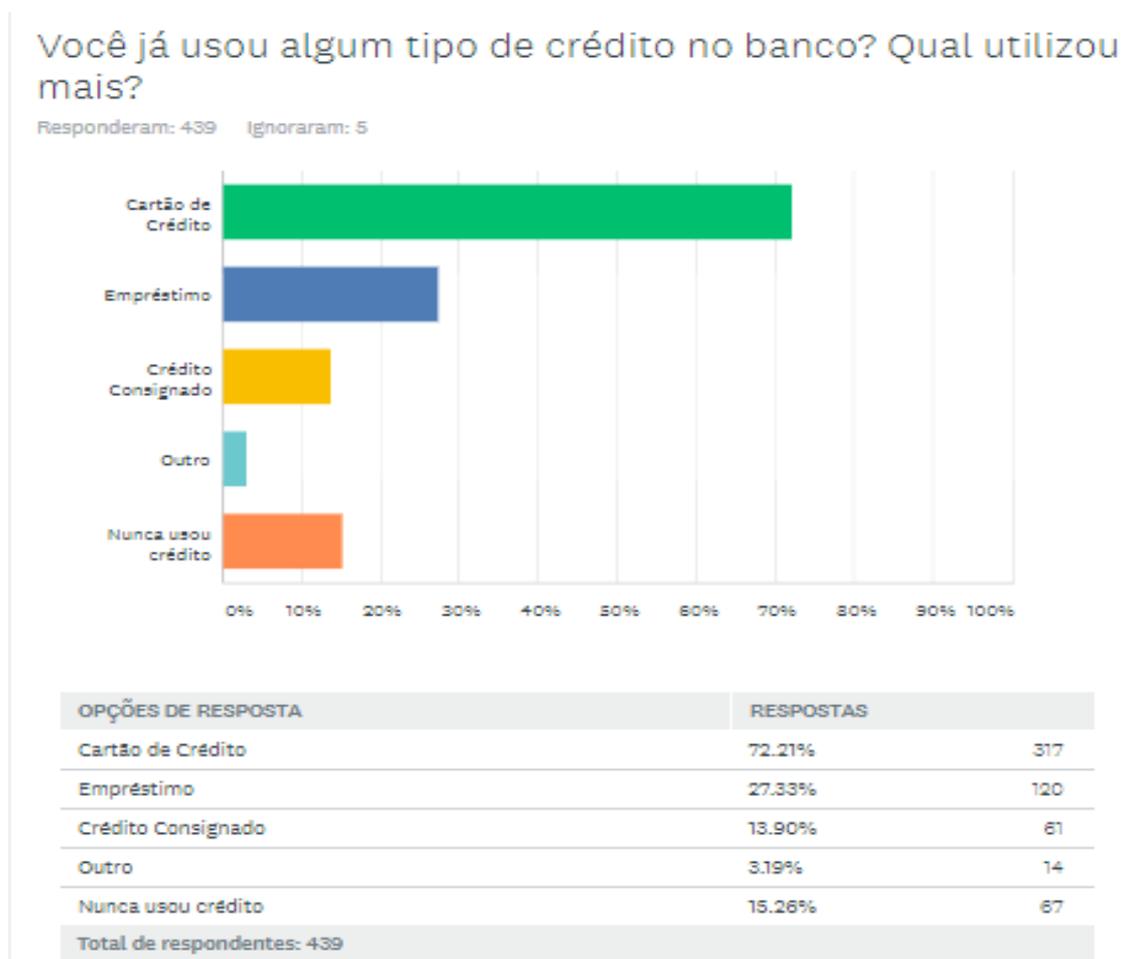
²⁹¹ LENZI, Gisele Ilana. **Consumidor, me responda...por favor?!** Disponível em: <<http://www.surveymonkey.com/s/>>. Acesso em 25 jul. 2017.

Foram obtidos o total de 444 respondentes, com taxa de conclusão de 83% (368 de respostas completas), usando-se a categoria de teste de múltipla escolha, composto por 10 perguntas em 5 páginas, cujo contexto e resultados serão apresentados a seguir.

2.4.1. Pergunta 1: resultados

Na pesquisa, dentro de um universo de 439 integrantes, demonstrada pelo gráfico 6, sobre o uso de crédito no banco, obtivemos os seguintes resultados: 72.2% dos pesquisados, o que corresponde a 317 pessoas (de um total de 444), usaram cartão de crédito; 23.33% fizeram empréstimo (ou 120 entrevistados); 13.9% (61 entrevistados) utilizaram o crédito consignado; já 3.19% dos respondentes fizeram uso de outro tipo de crédito (corresponde a um total de 14 consumidores), sendo que, apenas 15.26% dos questionados nunca usaram qualquer tipo de crédito de natureza bancária (de 67 membros submetidos à pergunta).

Gráfico 7 - Pergunta 1: Você já usou algum tipo de crédito no banco? Qual utilizou mais?



Fonte: SurveyMonkey Inc.

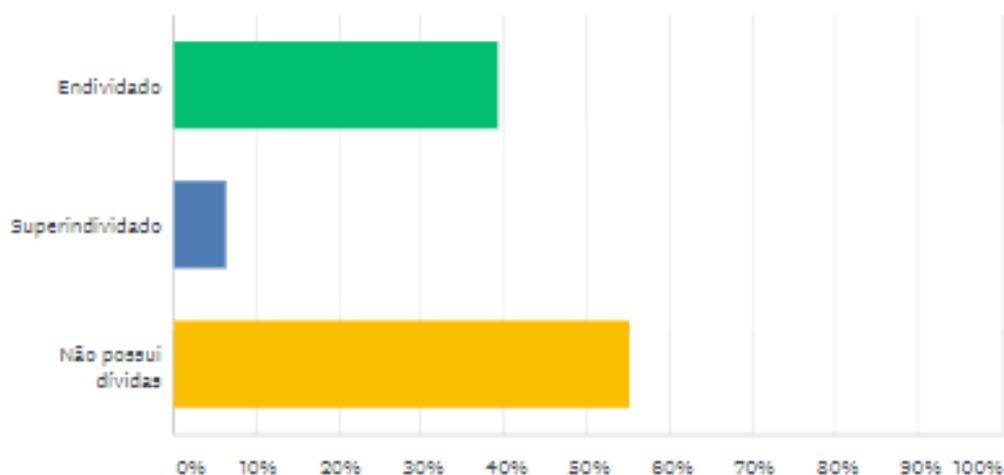
2.4.2. Pergunta 2: resultados

Na pesquisa de um universo de 441 integrantes, sobre a saúde financeira dos perguntados, tivemos o seguinte resultado: 29.23% dos respondentes, isto é, 171 pessoas, estão endividados; 6,58% dos participantes da pesquisa, que perfazem o número de 19 indivíduos, se dizem superendividados; e 55.33% dos integrantes da consulta não possuem dívidas, conforme o Gráfico 7.

Gráfico 8 - Pergunta 2: Quanto à sua saúde financeira, qual o seu estado?

Quanto à sua saúde financeira, qual o seu estado?

Responderam: 441 Ignoraram: 3



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Endividado	39.23%	173
Superendividado	6.58%	29
Não possui dívidas	55.33%	244
Total de respondentes: 441		

Fonte: SurveyMonkey Inc.

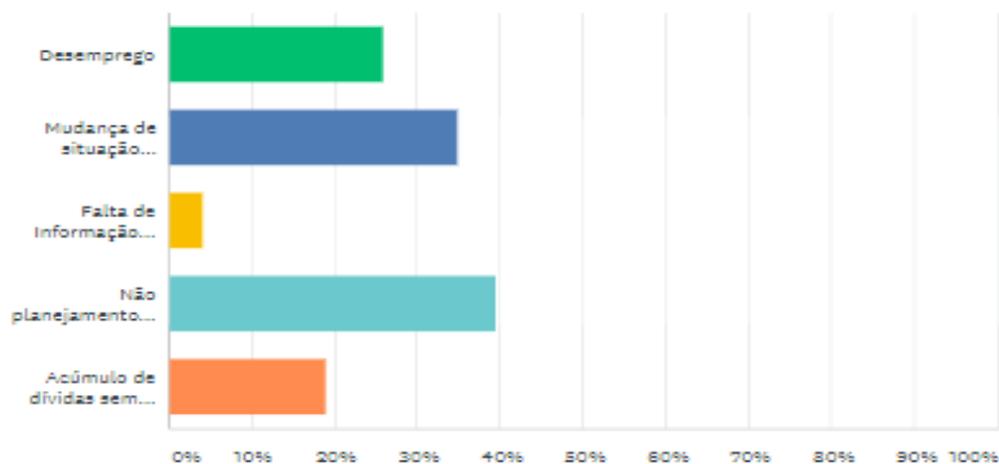
2.4.3. Pergunta 3: resultados

Na pesquisa de um universo de 294 integrantes, sobre o motivo do não pagamento das dívidas, tivemos o seguinte resultado: 25.55% dos respondentes, isto é, para 76 pessoas, a causa é o desemprego; 35.03% dos participantes, de um total de 103 entrevistados, o motivo foi a mudança de situação financeira; 4.08% dos pesquisados, que perfazem o número de 12 indivíduos, indicaram o fator 'falta de informação' como motivo de suas dívidas; 39.46% dos integrantes da consulta fizeram uso de outro tipo de crédito, num total de 116 consumidores, e justificaram o endividamento por não planejamento ou ausência de educação financeira; e 19.05% dos questionados, o montante de 56 membros, alegaram o acúmulo de dívidas ocorreu por não terem controle financeiro, conforme gráfico abaixo.

Gráfico 9 - Pergunta 3: Qual o motivo pelo não pagamento de dívidas?

Qual o motivo pelo não pagamento de dívidas?

Responderam: 294 Ignoraram: 150



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Desemprego	25.85%	76
Mudança de situação financeira	35.03%	103
Falta de Informação (como juros, correção, multa e etc)	4.08%	12
Não planejamento (educação financeira)	39.46%	116
Acúmulo de dívidas sem controle financeiro	19.05%	56
Total de respondentes: 294		

Fonte: SurveyMonkey Inc

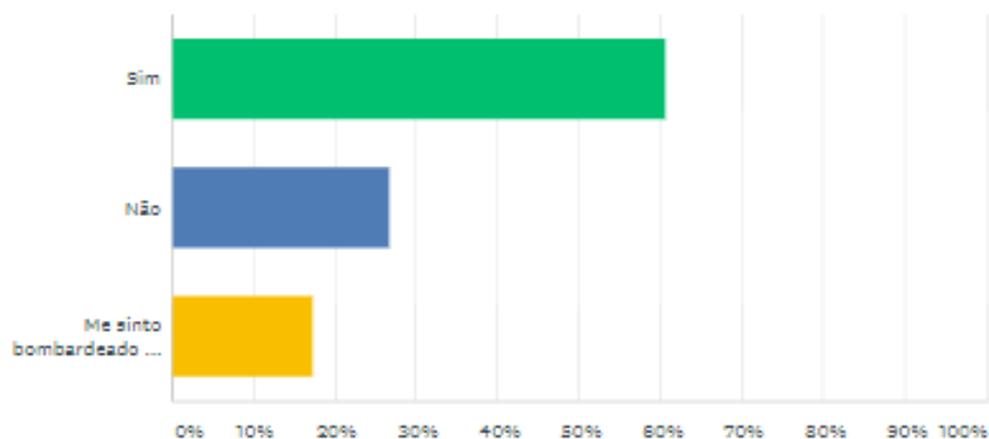
2.4.4. Pergunta 4: resultados

Na pesquisa, dentre 396 respondentes, sobre a influência das propagandas no consumo, tivemos o seguinte resultado: 60.61% dos respondentes, isto é, para 240 pessoas, sim; 26.77% dos participantes, ou 106 entrevistados, não; e 17.42% dos integrantes da consulta, que correspondente a 69 indivíduos, se sentem bombardeados com tantas propagandas (vide gráfico 9).

Gráfico 10 - Pergunta 4: Acredita na influência das propagandas no seu consumo de produtos ou serviços?

Acredita na influência das propagandas no seu consumo de produtos e serviços?

Responderam: 396 Ignoraram: 48



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	60.61%	240
Não	26.77%	106
Me sinto bombardeado com tantas propagandas.	17.42%	69
Total de respondentes: 396		

Fonte: SurveyMonkey Inc.

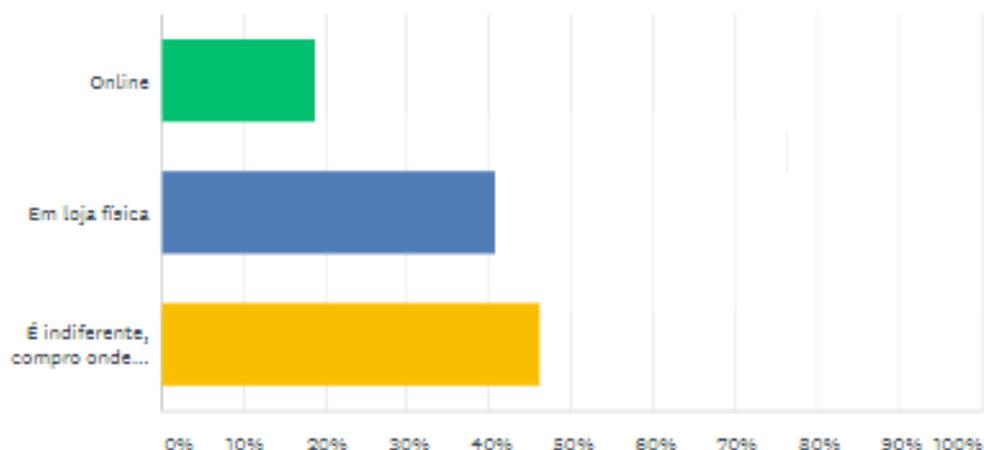
2.4.5. Pergunta 5: resultados

Na pesquisa de um universo de 382 integrantes, sobre como são feitas a maioria das compras no mercado de consumo, tivemos o seguinte resultado: 18.85% dos respondentes, isto é, para 72 pessoas, fazem compras online; 40.84% dos participantes, em um total de 186 entrevistados, compram em loja física; 46.34% dos pesquisados, que perfazem o número de 177 indivíduos, buscam o melhor preço, sendo irrelevante se a compra é online ou offline, comprovado pelo Gráfico 10, a seguir.

Gráfico 11 - Pergunta 5: Como são suas compras no mercado de consumo, em maioria?

Como são suas compras no mercado de consumo, em maioria?

Responderam: 382 Ignoraram: 62



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Online	18.85%	72
Em loja física	40.84%	156
É indiferente, compro onde está o melhor preço depois de pesquisar	46.34%	177
Total de respondentes: 382		

Fonte: SurveyMonkey Inc.

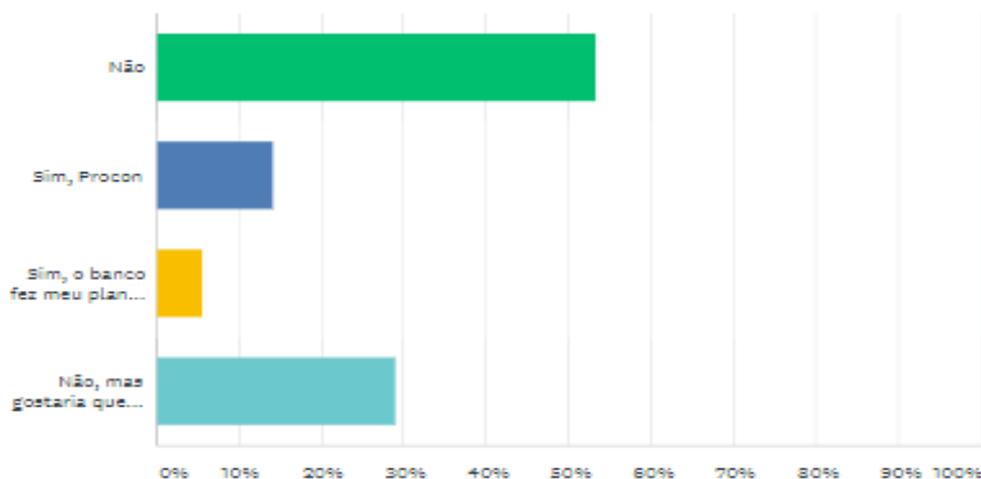
2.4.6. Pergunta 6: resultados

Na pesquisa de um universo de 371 integrantes, sobre o conhecimento de um lugar que ajude no planejamento do pagamento de dívidas, tivemos o seguinte resultado: 53.37% dos respondentes, isto é, 198 pessoas não sabem; 14.24% dos participantes, de um total de 53 entrevistados conhecem (“sim, o Procon”); 5.66% dos pesquisados, que perfazem o número de 21 indivíduos, dizem que “sim, o banco”; 29.11% dos respondentes, que perfazem o número de 106 integrantes, dizem que “não, mas gostaria que existisse”, de acordo com o Gráfico 11.

Gráfico 12 - Pergunta 6: Tem conhecimento de lugar que ajude no planejamento do pagamento de dívidas?

Tem conhecimento de lugar que ajude no planejamento do pagamento de dívidas?

Responderam: 371 Ignoraram: 73



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Não	53.37%	198
Sim, Procon	14.29%	53
Sim, o banco fez meu plano de pagamento	5.66%	21
Não, mas gostaria que existisse	29.11%	108
Total de respondentes: 371		

Fonte: SurveyMonkey Inc.

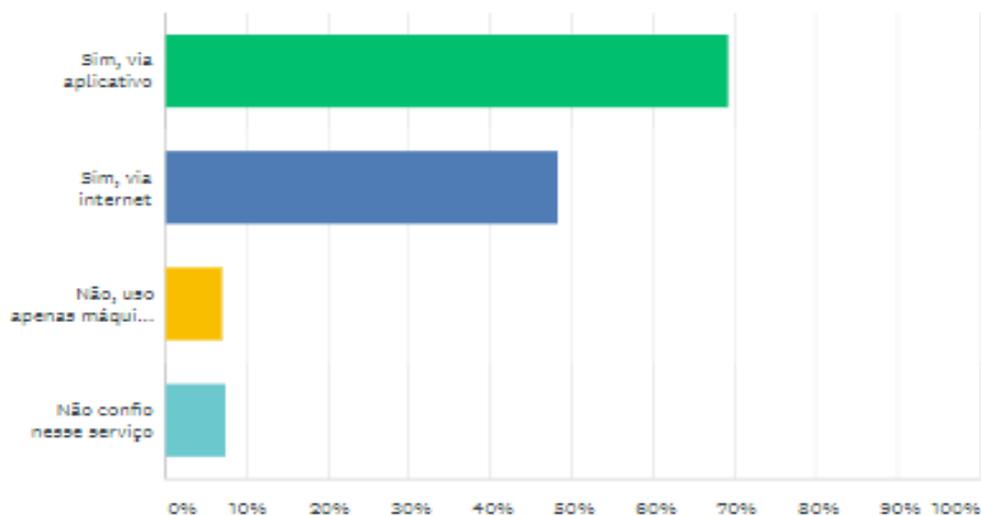
2.4.7. Pergunta 7: resultados

Na pesquisa de um universo de 381 integrantes, sobre como são feitas a maioria das compras no mercado de consumo, tivemos o seguinte resultado: 69.29% dos respondentes, isto é, para 264 pessoas, usam o banco online, via aplicativo; 48.29% dos participantes, um total de 184 entrevistados, usam o banco online, via internet; 7.09% dos pesquisados, que perfazem o número de 27 indivíduos, não usam o banco online, apenas máquinas de autoatendimento; e 7.61% dos ouvidos, que perfazem o número de 29 indivíduos, não usam o banco online por falta de confiança no serviço, conforme indica o Gráfico 12.

Gráfico 13 - Pergunta 7: Você usa serviços de banco online?

Você usa os serviços de banco online?

Responderam: 381 Ignoraram: 63



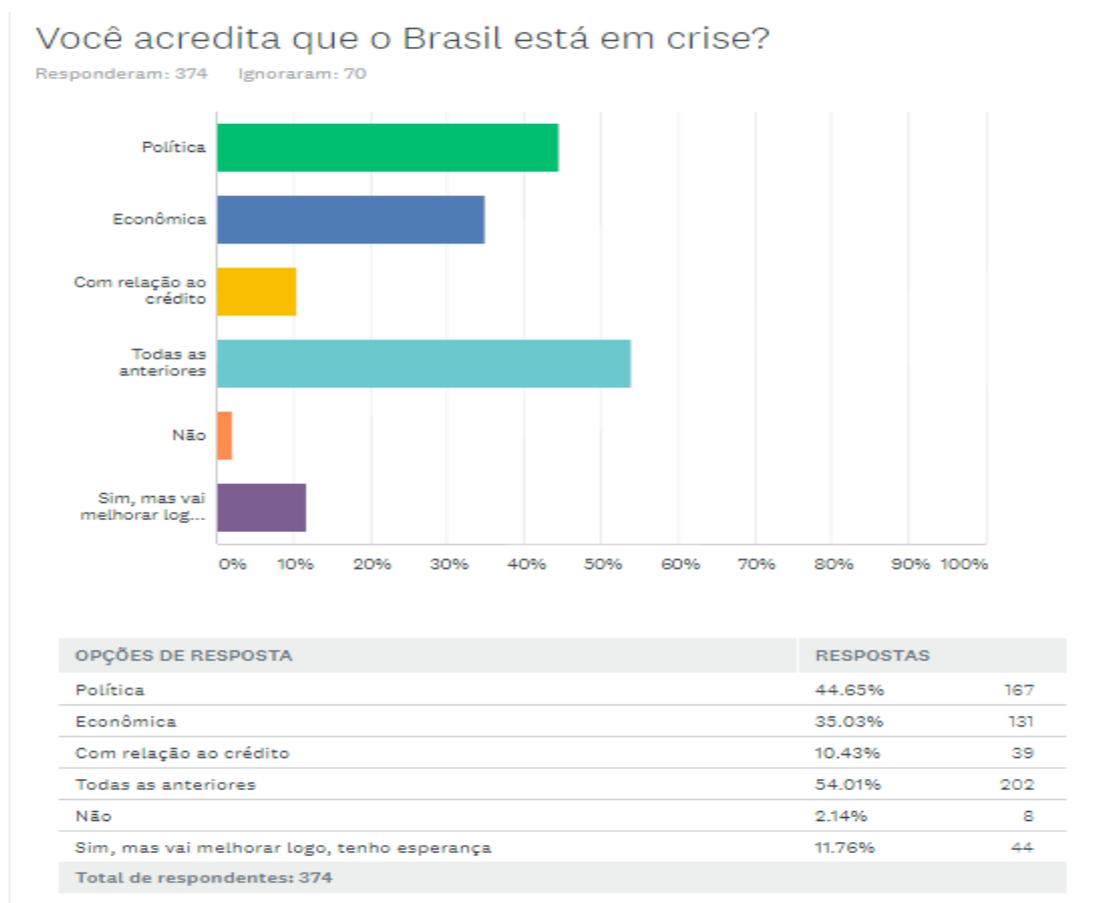
OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS
Sim, via aplicativo	69.29% 264
Sim, via internet	48.29% 184
Não, uso apenas máquinas de autoatendimento	7.09% 27
Não confio nesse serviço	7.61% 29
Total de respondentes: 381	

Fonte: SurveyMonkey Inc.

2.4.8. Pergunta 8: resultados

Na pesquisa de um universo de 374 integrantes, sobre acreditar que o Brasil esta em crise, tivemos o seguinte resultado, confirmado no Gráfico 13, logo abaixo: 44.65% dos respondentes, isto é, 167 pessoas acreditam na crise política; 35.03% dos participantes, um total de 131 entrevistados consideram a crise econômica; 10.43% dos pesquisados, que perfazem o número de 39 indivíduos creem na crise com relação ao crédito; 54.01% dos respondentes, que perfazem o número de 202 integrantes, opinam pela crise política-econômica-de crédito; 2.14% dos arguidos, que perfazem o número de 8 integrantes, responderam que não há crise; 11.76% dos membros da pesquisa, que perfazem o número de 44 dos consumidores, acreditam que “sim, mas vai melhorar logo, tenho esperança”.

Gráfico 14 - Pergunta 8: Você acredita que o Brasil está em crise?



Fonte: SurveyMonkey Inc.

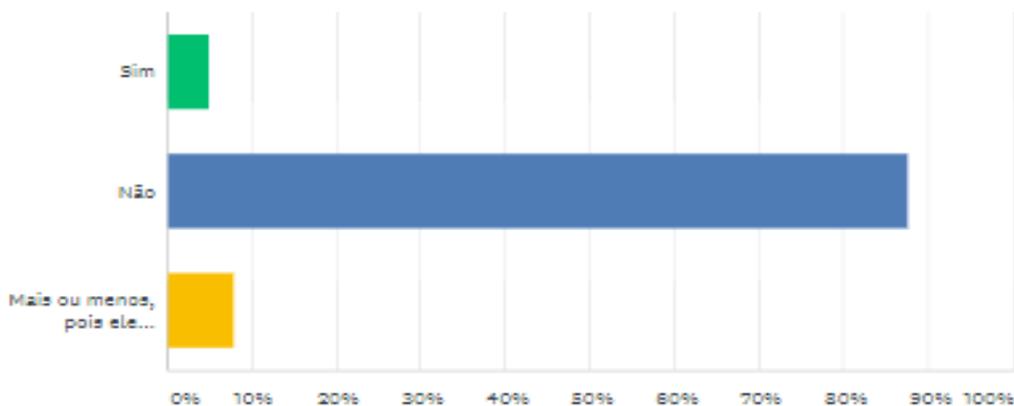
2.4.9. Pergunta 9: resultados

Na pesquisa de um universo de 374 integrantes, sobre a opinião que o Estado cumpre a dignidade humana, tivemos o seguinte resultado: 5.08% dos respondentes, isto é, 19 pessoas acham que “sim”; 87.70% dos participantes, um total de 328 entrevistados acreditam que “não”; 8.02% dos pesquisados, que perfazem o número de 30 indivíduos, dizem que “mais ou menos, pois ele depende do orçamento”.

Gráfico 15 - Pergunta 9: Você acha que a dignidade humana é cumprida pelo Estado?

Você acha que a dignidade humana é cumprida pelo Estado?

Responderam: 374 Ignoraram: 70



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	5,08%	19
Não	87,70%	328
Mais ou menos, pois ele depende do orçamento	6,02%	30
Total de respondentes: 374		

Fonte: SurveyMonkey Inc.

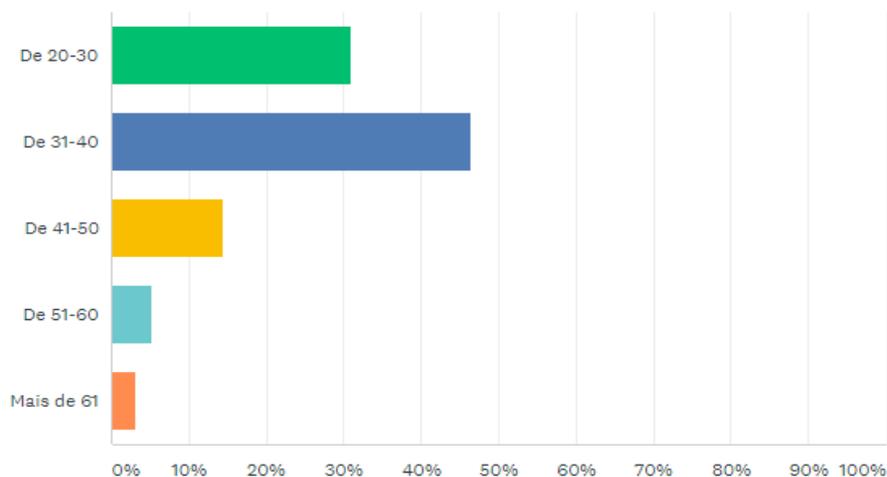
2.4.10. Pergunta 10: resultados

Na pesquisa de um universo de 362 integrantes, sobre a faixa etária dos pesquisados, tivemos o seguinte resultado: 30.94% dos respondentes, isto é, 112 pessoas têm de 20-30 anos; 46.41% dos participantes, um total de 168 dos entrevistados, têm idade entre 31-40 anos; 14.36% dos pesquisados, que perfazem o número de 51 indivíduos, de 41-50 anos; 5.25% dos respondentes, que perfazem o número de 19 integrantes, têm de 51-60 anos; e, por fim, 3.04% dos contribuintes, que perfazem o número de 11 consumidores, têm mais de 60 anos.

Gráfico 16 - Qual sua faixa de idade?

Qual sua faixa de idade?

Responderam: 362 Ignoraram: 82



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
De 20-30	30.94%	112
De 31-40	46.41%	168
De 41-50	14.36%	52
De 51-60	5.25%	19
Mais de 61	3.04%	11
Total de respondentes: 362		

Fonte: SurveyMonkey Inc.

2.4.11. Diagnóstico

Após a realização dessa pesquisa, podemos concluir que a maioria dos respondentes já utilizou crédito bancário. O número de endividados é significativo, quase 40% dentre 441 participantes.

O motivo principal do não pagamento das dívidas é a falta de planejamento financeiro, que demonstra a ausência de educação financeira para a administração de suas obrigações.

Por outro lado, mais da metade dos consumidores pesquisados acreditam na influência da propaganda em seu consumo, confirmando a capacidade dos meios de comunicação de induzir o comportamento dos tomadores de crédito.

No quesito de compra, o resultado de nossa pesquisa mostra a indiferença do consumidor quanto ao uso da modalidade online ou offline, dando preferência à física do que a virtual, que nos faz crer que a decisão será pautada no preço.

Os consumidores perguntados não possuem a informação de onde encontrar um lugar que lhes auxilie no planejamento financeiro, perfazendo quase 80% das respostas.

Já os serviços bancários online têm expressiva presença no uso dos arguidos, deixando claro a participação online dos clientes bancários.

Quanto à crise, a maioria dos respondentes acredita que ela existe, nas esferas política, econômica e de crédito.

Dos convidados à pesquisa, quase 90% manifestaram a opinião que o Estado não cumpre a dignidade humana. A maioria da faixa etária entre os participantes da pesquisa são de 20 a 40 anos, idade produtiva de trabalho.

Com isso, concluímos que o crédito bancário faz parte da vida cotidiana dos brasileiros, entretanto, a falta de informação e educação contribuem para a obtenção de dívidas.

CAPÍTULO 3

3. PROJETO DE CONTRATAÇÃO DA RELAÇÃO DE CRÉDITO

A história do homem é marcada por crises. Seja de ordem organizacional ou íntima. No crescimento ou adaptação de algo, sempre existem pontos de tensão, para adaptação, e novo desafio. Até as coisas que consideradas inanimadas, como uma pedra pretensamente imóvel, possui forças agindo em sua matéria, inclusive em contato com outro objeto é capaz de gerar ação.

A nossa pequenez, diante de todo o universo, mostra que nunca estamos realmente parados. Refletindo sobre o nosso planeta Terra, observamos um movimento incessante, no simples acompanhar do movimento do sol e a lua. Nessa observação há um ciclo, sem fim nem começo, ao menos para nossa percepção. O ciclo dos acontecimentos pode ser visto em muitas questões estudadas nesse trabalho: ciclos históricos, econômicos, de relacionamento, entre outros.

Os ciclos costumam se repetir, pela sua própria forma (para não dizer sempre, mesmo que ganhem uma nova roupagem), do começo ao fim, em repetição, mas nem sempre iguais. Trata-se do intervalo de tempo, que contém eventos no espaço, em movimento periódico. Esse período de tempo *versus* espaço contém características particulares, refletindo uma realidade e valor específicos.

A questão dos ciclos fica clara com a experiência de vida. Os mais vividos são sábios, mesmo que não possuam conhecimento. Aprenderam o movimento cíclico observando os dias, não pelo estudo. A sabedoria nos dá uma previsão aproximada das coisas que estão por vir, assim como a observação da história, o que motivou o desenvolvimento desse trabalho.

A sociedade tem vida própria, com base na existência das forças, técnicas, ideias e valores de caráter humano sob algumas condições. Por vezes os seres sociais resistem às modificações de seu meio, com o enraizamento em crenças que os fazem persistentes às transformações e influenciados pela sua cultura. Mas a sociedade se modifica de forma inevitável, com uma tendência a continuar. As

modificações podem ser preventivas ou violentas, com a diferença no desenvolvimento positivo ou na crise²⁹².

Como uma construção, aqueles que nascem dependem da educação para que as tensões do seu ciclo obrigatório sejam obstáculos transponíveis, ocorrendo assim, menos crises. Talvez seja por isso que escutamos que a base de uma criança é tão importante para sua vida adulta. São das bases que se constroem as paredes e depois o telhado, pois, bases sólidas tornam as paredes seguras e lhes dão a capacidade de permitir serem coroadas pelo telhado, que, como um chapéu, requer proteção.

Fato é que a vida dos homens obedece à lei dos ciclos, períodos de espaço *versus* tempo característicos com os obstáculos de crise. Entretanto, dentre eles cada qual haverá uma atitude, apesar de ter um único fim (na morte do homem como fim²⁹³, ele retorna a um novo ciclo). Mas, seja qual for a atitude diante do ciclo, as decisões serão inevitáveis, e até não fazer nada será uma forma de decisão, e das decisões nascem as crises.

Podemos até comparar as crises com a chegada de uma encruzilhada, onde não se sabe qual caminho escolher, se o da esquerda ou o da direita. O caminho do meio, tanto falado, e que passa uma ideia de paz ou parcimônia, também é uma escolha, talvez uma terceira opção, mas inevitavelmente um ciclo. A decisão ganha importância, se acreditarmos que aquilo que decidimos hoje será colhido amanhã, talvez não por nós (devido ao nosso ciclo breve), mas por aqueles que fizerem parte do porvir.

Se a decisão for encarada como uma direção, talvez a crise pareça menos assustadora. Seja qual for a direção escolhida, ela trará mudanças, apesar do homem se agarrar na ideia de estabilidade, e as consequências trarão novas tensões.

No fim, a crise é como o desenrolar de um cachecol de lã: para torna-lo novamente um novelo (com a intenção de algo novo com o fio) - onde toda uma trama será desfeita - nesse caminho se encontrarão alguns nós (obstáculos), sendo o novo ciclo de um novo cachecol da mesma forma, mas algumas tramas não sairão

²⁹² FROMM, Eric. **A sobrevivência da humanidade**. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 1961, p. 15-19.

²⁹³ **BÍBLIA SAGRADA**. Eclesiastes 3:2. "Tudo e todos se dirigem ao mesmo fim: tudo vem do pó e tudo retornará ao pó"; Genesis 3:19. Com o suor do teu rosto comerás o pão, até que voltes ao solo, pois da terra foste formado; porque tu és pó e ao pó retornarás!".

perfeitas, e o fio acabará necessitando de uma emenda; uma vez solucionado os pontos de crise, teremos um período de estabilidade até que uma nova tensão chegue.

O direito tenta construir um ambiente seguro (em um mundo volátil), na esperança de dissolver os conflitos (crises) dos homens, regulando e evitando, com base no ordenamento jurídico os confrontos de interesse. Mesmo em uma aparente contradição, das esferas que fazem a realidade conforme o tempo *versus* espaço (do homem, das crises, do direito, da sociedade), elas convivem com seus estados de mudança particular. Essas bolhas de interesse, tal como bolhas de sabão, interagem o tempo todo, e o único modo que fará com que suas crises sejam menos rigorosas, ou que o significado de crise se modifique, ganhando o aspecto de transformação, será pela busca constante em concretizar o equilíbrio e o respeito entre eles. O caminho do meio, pautado na razoabilidade, pode conduzir à paz, onde a tensão que essas esferas exercem entre si, equilibra quando ocorre a cooperação, e todos se tornam ganhadores em harmonia.

Na análise do contrato de crédito, levaremos em conta essas observações sobre os ciclos e as forças, que incidem precisamente na relação de consumo, para a construção de uma vantajosa interação e contribuição ao almejado entendimento.

3.1. CONSUMIDOR: importantes considerações

Reza o artigo 2º do Código Consumerista que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Essa definição deve ser interpretada de forma alargada para que as normas consignadas no referido diploma legal possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações de consumo. Trata-se de um consumidor padrão, *standard* ou *stricto sensu*²⁹⁴, destinatário final dos bens ofertados no mercado de consumo²⁹⁵.

A corrente doutrinária finalista ou subjetiva se baseia na interpretação de ‘destinatário final’, usando o conceito econômico (o indivíduo que coloca fim à

²⁹⁴ MARQUES, Claudia Lima. **Os contratos no código de defesa do consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 342

²⁹⁵ EFING, Antônio Carlos. **Contratos e procedimentos bancários à luz do código de defesa do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015, p. 115-116

cadeia de produção) e o fático (a pessoa que retira do mercado de consumo um produto ou serviço, simplesmente).

Já a corrente maximalista é mais abrangente, não afetando a destinação econômica do bem, pois utiliza o conceito jurídico de forma objetiva²⁹⁶. O eventual uso profissional do produto ou serviço, adquiridos pelo consumidor pessoa jurídica, não descaracteriza a relação de consumo.

Nos termos do parágrafo único do artigo 2º do mesmo *codex*: “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. A extensão²⁹⁷ da proteção trazida pelo CDC aos consumidores equiparados – aqueles que não participam do evento na relação original, mas de alguma forma são atingidos pelos efeitos da relação de consumo – é prevista, também, nos artigos 17 e 29 (respectivamente: a coletividade de pessoas, as vítimas de acidente de consumo-*bystander* e aqueles expostos às práticas comerciais).

Atualmente, diante da rápida modificação do mercado e novas práticas comerciais, o legislador optou por conceder poder criador aos Doutos Julgadores para o uso da técnica legislativa nas decisões sobre as cláusulas gerais (também conhecida como cláusulas abertas), impedindo que a lei se torne obsoleta em pouco tempo. Para o conceito de consumidor, vem sendo aplicado pelo STJ²⁹⁸ a chamada teoria finalista aprofundada, que mitiga a rigidez do finalismo, levando em conta vulnerabilidade *in concreto* (técnica, jurídica ou econômica) do consumidor, que abordaremos nesse capítulo. Assim, a empresa adquire bens de consumo como insumo da sua produção (que visa o lucro), utilizando o critério de análise subjetiva da pessoa jurídica.

Não há diferença na tutela legal entre os tipos de consumidor elencados, pois equiparar é igualar, concedendo os mesmos direitos e seus benefícios. Assim, os interesses coletivos necessitam de uma solução idêntica ao grupo, pela carga

²⁹⁶ GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor**: código comentado, jurisprudência, doutrina. 8 ed. Niterói: Impetus, 2012, p. 13-14.

²⁹⁷ CINTRA, Antônio Carlos Fontes. **Direito do consumidor**. Niterói: Impetus, 2013, p. 5

²⁹⁸ “A jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresente em situação de vulnerabilidade. Agravo regimental não provido”. In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no AREsp 646.466/ES**, Rel. Min. Moura Ribeiro, Terceira Turma, j. 07/06/2016. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017

de generalidade, para que, no processo de liquidação, se transformem em indenização pelos danos individualmente sofridos, pela prova da extensão²⁹⁹.

O contrato de consumo de crédito possui diferentes qualificações (de crédito consignado, de cartão de crédito, de empréstimo bancário, de cédula de crédito, dentre outros), mas o foco deste estudo é o objeto de crédito, o acordo, bem como as formas de assegurar um fim desejado nessa relação. De forma genérica, é o instrumento contratual pelo qual o fornecedor bancário disponibiliza o crédito no presente, para que o consumidor-cliente pague no futuro. Costumam ser cativos e de longa duração, isto é, que se estendem no tempo pelo seu parcelamento, criando uma relação cativa com o consumidor. O estado do consumidor cativo³⁰⁰ é de sujeição, ficar preso a essa obrigação, cuja dependência tem a capacidade de gerar uma espécie de fidelização. Como contrato típico de consumo possui natureza adesiva, com cláusulas dispostas pelo fornecedor para a aderência do consumidor.

3.2. DIREITO DA PERSONALIDADE DO CONSUMIDOR

Os direitos do consumidor, na acepção do CDC, representam parte da concretização dos direitos da personalidade, como elementos que individualizam

²⁹⁹ “Trata-se de recurso interposto por associação de defesa do **consumidor** contra acórdão do Tribunal de Justiça por ofensa aos arts. 82, III, e 91 do CDC. A associação ajuizou ação civil pública objetivando a revisão de contratos bancários de adesão, a declaração de nulidade de cláusulas abusivas e a condenação do cartão de **banco** à restituição em dobro dos juros cobrados abusivamente. A formulação dos itens de insurgência não é conclusiva. No **final** de cada item, não houve formulação expressa de pedido. Ante a formulação de pedido de antecipação de tutela e do pedido **final**, é de se observar que não há formulação de providência jurisdicional em relação a vários itens anteriormente referidos. Os interesses coletivos necessitam solução do conflito idêntica para todo o grupo. É nos processos de liquidação que a condenação pelos prejuízos globalmente causados se transforma em indenizações pelos danos individualmente sofridos. Uma vez habilitados, seja a vítima ou sucessor, terão que provar a extensão do dano sofrido e o nexo causal. Nos processos que tutelam tais interesses, estão sendo revisitados institutos consolidados, como a legitimação para agir, a coisa julgada, a identidade parcial de demandas, os poderes e a responsabilidade do juiz e do Ministério Público. Dessa forma, porque se trata de ação coletiva e porque da leitura dos pedidos da inicial é possível antever carga de generalidade, veja-se a questão da limitação dos juros a 12%, constante no contrato padrão do **banco** recorrido, há que se ler os pedidos formulados como pedido genérico, sob pena de darmos à lei processual envergadura que não tem. Assim, a Turma conheceu e deu provimento ao recurso por reconhecida violação da lei federal, para que se prossiga no devido processo legal” [grifo nosso]. In: *Idem*. **REsp 681.872-RS, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 19.4.2005**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

³⁰⁰ Etimologia: do latim *captivu*, que significa "prisioneiro, escravo".

as pessoas de características especiais³⁰¹. Os direitos do consumidor são atribuídos a uma categoria jurídica estereotipada pela necessidade de disciplina das relações de consumo, fruto do sistema capitalista de produção e dos avanços da tecnologia, especialmente, por decorrência do desenvolvimento e a massificação dos meios de comunicação.

O direito da personalidade do consumidor está na salvaguarda de seus valores transcendentais pela concretização de direitos fundamentais, constitucionalmente garantidos e imanentes³⁰² pela realização no direito positivo. A instrumentalização, no sentido de lhe dar concretização, ainda merece novas formulações nessa arquitetura dos direitos do consumidor, mas já pode ser vista na reparação civil por danos morais.

Destaca-se, frequentemente, as expressões vitais (como saúde e segurança) em todo corpo do CDC, no âmbito em que os indivíduos podem sofrer atentados em sua personalidade na dinâmica da relação de consumo, incluindo o caráter invasivo e persuasivo da publicidade, da informação e a multiplicidade de formas de comunicação entre consumidor e fornecedor, que, por vezes, invade o terreno dos direitos personalíssimos.

A Política Nacional de Relações de Consumo pode representar uma Política Nacional de Incentivo ao respeito dos direitos fundamentais, vertida ao âmbito das relações de consumo, como fruto do Estado Social e extensão da cidadania social (dos direitos sociais), demonstrando a necessidade de intensa regulação do crédito ao consumo³⁰³.

³⁰¹ CC: Art. 11. Com exceção dos casos previstos em lei, os direitos da personalidade são intransmissíveis e irrenunciáveis, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária

³⁰² SOUSA, José Pedro Galvão de. **Direito natural, direito positivo e estado de direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1977, p. 79.

³⁰³ BITTAR, Eduardo C. B. Direito do consumidor e direitos da personalidade: limites intersecções relações. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília: Senado Federal, v. 36, n. 143, p. 63-67, jul./set. 1999. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/504/r143-07.PDF?sequence=4>>. Acesso em: 14 set. 2016.

3.3. VULNERABILIDADE E HIPOSSUFICIÊNCIA

O estado de vulnerabilidade do consumidor é reconhecido no art. 4º, inc. I, do CDC³⁰⁴ e pressupõe o desconhecimento dos riscos e das consequências que podem resultar das relações abrangidas pelo mercado de consumo. Essa desigualdade material é pressuposto da condição não paritária³⁰⁵ na relação de consumo, e presumida por ser uma “condição jurídica”³⁰⁶. Esse estado de vulnerabilidade deve ser expresso no instrumento contratual, como forma de reconhecimento e informação.

A doutrina costuma diferenciar as formas de vulnerabilidade. A vulnerabilidade técnica é caracterizada quando o consumidor não possui conhecimentos específicos sobre o bem (produto/serviço) adquirido, aumentando a chance de engano na contratação, sendo uma espécie desta a vulnerabilidade informacional ou déficit informacional do consumidor³⁰⁷ (direito à informação). A vulnerabilidade jurídica ou científica se refere à falta de conhecimentos jurídicos e ao vocábulo adotado (comum nos contratos de crédito). Já a vulnerabilidade fática, também conhecida como vulnerabilidade socioeconômica ou real³⁰⁸, tem relação com a superioridade de poderio econômico do fornecedor, que se sobrepõe ao do consumidor, além da dependência quanto aos serviços vitais prestados pelo fornecedor (por exemplo: energia, água dentre outros), incluindo o estado de perigo do consumidor.

Nos contratos relacionados ao crédito, a vulnerabilidade do consumidor é frequente, podendo ser fixada como presumida³⁰⁹ e em todas as modalidades descritas, inclusive no incentivo via publicidade viciada³¹⁰ pela ideia de facilidade de quitação e promessa de realização de um sonho.

³⁰⁴ CDC, Art. 4 “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; [...]”.

³⁰⁵ Etimologia: do latim *pari*, que significa igualdade.

³⁰⁶ MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 335.

³⁰⁷ *Ibidem*, p. 335

³⁰⁸ GARCIA, Leonardo de Medeiros, *op. cit.*, p. 19.

³⁰⁹ MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 324; 327-328.

³¹⁰ CDC, Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva

Em análise ao ranking de instituições bancárias por índices de reclamações do Banco Central do Brasil³¹¹, podemos reconhecer a incidência da vulnerabilidade de acordo com os motivos das reclamações formalizadas pelos consumidores, tais como: restrição à portabilidade; prestação de serviço irregular; concessão de crédito sem formalização; irregularidades relacionadas ao fornecimento de crédito e fornecimento de contratos de crédito; cancelamento do contrato a pedido do cliente não atendido; encaminhamento de instrumento de pagamento não solicitado; ausência de título adequado relativo a crédito; não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos; utilização de taxas incorretas de desconto nas operações de crédito, além da falta de transparência na redação de documentos³¹².

A figura do hipervulnerável³¹³ reconhece o poder da informação na sociedade de consumo atual, e a falta dessa referência aumenta a vulnerabilidade do consumidor, inclusive quando relacionado às circunstâncias delicadas de determinadas pessoas (tais como idosos e crianças³¹⁴) mais expostas à influência do consumidor, como ocorre na publicidade.

O conceito de hipossuficiência não se confunde com o de vulnerabilidade. No primeiro, há de ser constatada no caso concreto com relação ao consumidor em fase processual, enquanto no segundo ela é inerente a todos os consumidores por previsão legal³¹⁵. A hipossuficiência do consumidor não se relaciona apenas ao critério socioeconômico de insuficiência de recursos financeiros, podendo ser técnica, fática³¹⁶ ou físico-psíquica, quando relacionada à publicidade³¹⁷.

³¹¹ BRASIL. Banco Central do Brasil – BACEN. **Ranking de Instituições por índices de reclamações**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

³¹² *Ibidem*.

³¹³ “Hipervulnerabilidade do consumidor temperada por sistemática de cláusulas principiológicas de equilíbrio e equidade”. In: *Idem*. Superior Tribunal de Justiça. **AREsp 459431**. Min. Re. Antônio Carlos Ferreira. Brasília/DF, j. 11. 10.2016. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

³¹⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V. *et al.* **Manual de direito do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 299.

³¹⁵ Inúmeros autores utilizam os conceitos de hipossuficiência e vulnerabilidade como sinônimos, mas a autora optou por trazer uma definição que agrega valor ao conteúdo proposto.

³¹⁶ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor - direito material e processual**. 4 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015, p. 35.

³¹⁷ BENJAMIN, Antonio Herman V. *et al.*, *op. cit.*, p. 299.

A hipossuficiência, assim, é a visão processual da vulnerabilidade, de acordo com o STJ³¹⁸, que possibilita a inversão do ônus da prova em benefício do consumidor, nos termos do art. 6, VIII, do CDC³¹⁹, ou seja, a hipossuficiência não é presumida, então não ocorre a inversão do ônus da prova de forma automática. Cabe ao magistrado a análise da verossimilhança da alegação do consumidor e seu estado hipossuficiente, com base no conjunto fático-probatório.

3.4. VIABILIZAÇÃO³²⁰ DO CONTRATO DE CRÉDITO

As relações humanas, especialmente no que se refere ao intercâmbio de bens, são anteriores a qualquer regulamentação jurídica e vêm mudando à medida que a sociedade evolui. O Direito criou o instrumento contratual para orientar e regular a atividade das partes contratantes, objetivando a concessão de maior segurança nas obrigações avençadas. Esse processo também vem, progressivamente, adaptando-se³²¹ à realidade do mundo contemporâneo, com a criação de normas cogentes³²², cuja característica de ordem pública atinge todos os acordos de forma indistinta.

A Revolução Industrial foi um marco na transformação dos tradicionais contratos privados. A produção em escala se refletiu sensivelmente nos hábitos

³¹⁸ A inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, conforme apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao acervo fático-probatório delineado nas instâncias ordinárias". In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 856820/SC**, Rel. Min. Jorge Scartezini, j. 14,11.2006. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

³¹⁸ A inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, conforme apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao acervo fático-probatório delineado nas instâncias ordinárias". In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 856820/SC**, Rel. Min. Jorge Scartezini, j. 14,11.2006. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017

³¹⁹ CDC, Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...]. VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências [...]"

³²⁰ Ou instrumentalização

³²¹ A ordem jurídica regula as relações sociais, que como consequência natural sofre mudanças em razão do tempo, exigindo assim transformações e conceitos abertos a serem preenchidos pelos operadores do direito

³²² THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de defesa do consumidor e os princípios gerais do direito civil e do direito processual civil. Rio de Janeiro: Forense, 2013, p. 2.

sociais e até os contratos passaram a ter forma padronizada, como de modo de atingir maior celeridade às relações de consumo. O documento “pré-fabricado” pelo fornecedor, motivado pelo objetivo de captar um cliente e sua capacidade de convencimento, acaba com assinatura do pacto pelo consumidor sem o conhecimento integral de suas cláusulas, necessitando de intervenção externa.

O entendimento da evolução dos contratos³²³ requer uma breve análise do processo de transição do Estado Liberal para o Estado Social. No Estado Liberal (pós-absolutismo³²⁴), identificava-se o ideal da liberdade humana individual (formal), valorizando a plenitude das faculdades do indivíduo. A interferência do Estado era mínima, apenas excepcional, quando não havia composição sobre obstáculos surgidos durante o negócio, pela via judicial. A marca desse momento histórico é denominada Liberalismo Econômico, com ênfase no princípio máximo do liberalismo *'laissez-faire, laissez-passer'*³²⁵.

A não intervenção do Estado Liberal não foi capaz de resolver os problemas de ordem econômica das camadas proletárias da sociedade, resultando em uma crise³²⁶. Com fortes pressões para a modificação da relação contratual, e diante da constatação de inúmeras injustiças, houve a ruptura desse modelo de governo.

O Estado Social tomou o lugar do modelo liberal, com o objetivo de resolver as questões anteriores que exigiam uma participação estatal ativa, inclusive nos negócios jurídicos, efetivada pelo dirigismo contratual³²⁷. A característica do

³²³ Nomearemos revolução contratual diante das profundas mudanças.

³²⁴ Que remete ao Leviatã, de Thomas Hobbes, onde o homem racional e com medo da morte violenta, que o coloca em risco, defende-se abrindo mão de sua liberdade (“estado de natureza”), submete-se ao “Contrato Social” (pacto), e vai viver com outros indivíduos em sociedade sob o jugo de um mesmo soberano. Tal soberano estaria acima da lei, sem limites, e dotado de poderes absolutos de características amedrontadoras (“forte, cruel e violento”), com o fim de cumprir o pacto e garantir a vida, a prosperidade e a paz dos homens

³²⁵ Expressão em francês que sinaliza o liberalismo econômico, onde o mercado deveria ter liberdade e não sofrer qualquer interferência, salvo para proteção dos direitos de propriedade. Significa “deixar fazer, deixar passar” (tradução livre da autora).

³²⁶ BONAVIDES, Paulo. **Do Estado Liberal ao Estado Social**. São Paulo: Malheiros, 2001, p. 188.

³²⁷ “Embora essa teoria indique ser de importância vital o estabelecimento de certos controles sobre atividades que hoje são confiadas, em sua maioria, à iniciativa privada, há muitas outras áreas que permanecem sem interferência. O Estado deverá exercer uma influência orientadora sobre a propensão a consumir, em parte através de seu sistema de tributação, em parte por meio da fixação da taxa de juros e, em parte, talvez, recorrendo a outras medidas. Por outro lado, parece improvável que a influência da política bancária sobre a taxa de juros seja suficiente por si mesma para determinar um volume de investimento ótimo. Eu entendo, portanto, que socialização algo ampla dos investimentos será o único meio para assegurar uma situação aproximada do pleno emprego, embora isso não implique a necessidade de excluir ajustes e fórmulas de toda a espécie que permitam ao Estado cooperar com a iniciativa privada. Mas, fora disso, não se vê razão evidente que justifique um Socialismo do Estado abrangendo a maior parte da vida econômica da nação. Não

Estado-providência promove, na sociedade, os direitos fundamentais dos indivíduos, a disposição de serviços públicos, proteção para a população, o trabalho, entre outros. O ser humano se torna o centro das relações jurídicas, com base na ideia de solidarismo, justiça e igualdade, além de segurança jurídica e efetivação de direitos³²⁸.

O traço do Estado Intervencionista é o de ação direta na sociedade para suprir as carências de ordem coletiva³²⁹, relativizando o dogma da individualidade, por autorização legal, a exemplo do dirigismo contratual³³⁰.

Neste panorama, o comportamento de qualquer integrante social que afronte os mandamentos constitucionais de índole e eminência social, será considerado inadmissível, inconstitucional e inválido³³¹. A Constituição Federal, como núcleo do sistema jurídico e alicerce fundamental da nação, é usada como critério para compreensão e inteligência das leis, conferindo a lógica e a racionalidade do sistema normativo, em sentido harmônico³³².

Os conceitos de ordem econômica impressos na Constituição Federal não devem se curvar ao poder capitalista, mas sim, dar condições para uma atuação do mercado consumidor, pautadas no conceito de sustentabilidade. Nesse sentido, as normas de ordem pública não devem ter a finalidade de dificultar ou congelar as relações de consumo, mas a de prover um desenvolvimento econômico e social saudável, beneficiando todo o sistema organizacional. A questão contratual de consumo, de interesse crescente, deve encontrar meios eficientes para alcançar o equilíbrio nas relações jurídicas, de modo a garantir os direitos básicos das partes contratuais e prevenir a assimetria de forças, eliminando seu caráter volátil.

é a propriedade dos meios de produção que convém ao Estado assumir. Se o Estado for capaz de determinar o montante agregado dos recursos destinados a aumentar esses meios e a taxa básica de remuneração aos seus detentores, terá realizado o que lhe compete". In: KEYNES, John Maynard, *op. cit.*, p. 248.

³²⁸ Sobre a história evolutiva do contrato merecem consulta as obras de: LOTUFO, Renan. Teoria Geral dos Contratos. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore (Coords.). **Teoria geral dos contratos**. São Paulo: Atlas, 2011, p. 1-2; MARTINS-COSTA, Judith. Contratos. Conceito e evolução. In: LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore (Coords.). Teoria geral dos contratos. São Paulo: Atlas, 2011, p. 23-66.

³²⁹ MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 211.

³³⁰ Objetiva conter abusos nos relacionamentos contratuais bem como, eventualmente, reequilibrar as prestações pactuadas. Possui natureza protecionista. Tem base na justiça social

³³¹ TAVARES, André Ramos, *op. cit.*, p. 126.

³³² Com o objetivo de possibilitar a marcha para um sistema econômico desenvolvido.

É importante reconhecer a complexidade desta relação de consumo em estudo, composta por partes contratuais que representam diferentes esferas de direitos e interesses, além de que vive sob a tensão de múltiplos eventos, carecendo da simplificação desse status para que possamos ter um bom raciocínio, enquanto utilidade.

Os indivíduos devem ser entendidos pela observação dessa esfera³³³, constituída de direitos e interesses em suas interações com as questões do mundo. Devemos imaginar tal esfera como uma bolha de sabão (com característica extremamente frágil por qualquer contato), constituída por sucessivas camadas³³⁴, sendo que, da constituição de um acordo advirá uma nova esfera a envolver as partes, que terão suas camadas individuais interagindo (seja de forma direta ou indireta).

Diante da sensibilidade dessas esferas que representam as pessoas com seus direitos e interesses, elas podem se romper devido ao contato com outras esferas (naturais ou jurídicas) e por influências do meio, ou podem se adaptar àquele estado (dependendo das condições e da vontade das partes relacionadas nessa interação).

Caso essas esferas privadas deixem de organizar essa relação, poderá haver um emaranhado de camadas de esferas, que vem ocasionar o caos relacional (e até mesmo a inversão de papel entre as partes), ou a explosão de uma camada (que poderá ser substituída por outra nova ou pela adaptação de uma antiga).

No esforço de impedir a explosão (crise) de uma esfera representada pelas partes de um contrato, o remendo eventualmente realizado transformará toda a unidade da esfera, não conseguindo mais ser o que era antes. Assim, as esferas do consumidor e fornecedor, compartilhadas na relação contratual, são dependentes entre si e necessitam de equilíbrio para se manter normalizado³³⁵.

A nova teoria dos contratos, por se tratar de um processo notório intenso e veloz (novos panoramas sociais, evolução tecnocientífica e globalização), traz a

³³³ Pode-se usar como modelo o exemplo do planeta Terra, composto por diversas camadas. Basicamente, há o núcleo interno, o núcleo externo, o manto e a crosta (como principais). Adaptado às pessoas, haveria, respectivamente: os fatores individuais, os fatores nacionais, os fatores internacionais e o ser social.

³³⁴ Como o planeta Terra

³³⁵ No sentido de saudáveis

sensação de crise³³⁶, especialmente pela tendência de fragmentação de conceitos clássicos que dão lugar a disciplinas mais específicas, como o direito do consumidor.

Toda evolução exige transformação: pode ocorrer de forma natural ou provocada por um propósito (que acompanha a sensação de segurança, quando, após a programação de determinada meta, já se analisam problemas previsíveis para, antecipadamente, mitigar ou anular os seus efeitos no futuro), ou pode ser forçada, sem qualquer planejamento, o que aumenta o medo e a insegurança, já que, diante da ocorrência de um problema inesperado, normalmente as dificuldades de conte-lo são maiores.

No âmbito dos contratos, é muito importante observar a influência que as partes exercem entre si, pois, a sujeição exacerbada de uma vicia a relação/atuação da outra, tolhendo até direitos essenciais em um contrato equilibrado e sinalagmático, em que existe o intercâmbio de vontades efetivamente consideradas e dependência de obrigações.

Admitir a vantagem indevida a uma das partes da relação afronta não apenas o equilíbrio do instrumento (o contrato), mas o ordenamento jurídico ao qual se submete (especialmente no que tange às normas de ordem pública e interesse social). Nesta hipótese, será constatada a servidão da parte mais frágil (o consumidor), ou seja, um estado de submissão³³⁷ ou servil³³⁸.

O estado de oposição entre os atores do contrato de consumo pode ser comparado à ideia histórica de servidão, onde a parte prejudicada é levada a um papel de servo - que nos remonta ao feudalismo histórico, onde o servo tinha como função (com redundância proposital) servir ao senhor feudal, com uma pseudoliberalidade, pois, diante da dependência da terra, sujeitava-se às vontades daquele que detinha a propriedade), exercendo um estado de escravismo nesse acordo.

No Direito Civil, o instituto da servidão pode ver transportada sua ideia genérica e o significado das palavras ao seguinte raciocínio, com relação aos contratos de consumo: a existência nos polos da contenda, um dominante e outro

³³⁶ TEPEDINO, Gustavo. **Temas de direito civil**. 3 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2004, p. 230-231.

³³⁷ Como perda da independência e da autonomia.

³³⁸ Do latim *servitum*, de *servus*. Escravidão, escravo

serviente³³⁹; a necessidade de conservação do contrato³⁴⁰; a proibição de embaraço³⁴¹ no exercício do direito (adequação ao direito contratual, para proibir qualquer tipo de obstrução no exercício do direito)³⁴², mantendo-se as vantagens da parte dominante em caso de incremento situacional³⁴³ (sem olvidar que eventual adaptação contratual amistosa pode ser vantajosa às partes, mesmo em longo prazo, sendo delas os frutos de sua ação complacente); e o exercício do direito do fornecedor-dominante, que deve evitar o agravamento da situação do consumidor-serviente³⁴⁴ e, caso seja imposta pelo fornecedor maior largueza à servidão, o consumidor terá direito a indenização³⁴⁵.

No contexto do contrato de crédito, o direito bancário tem íntima relação com o direito do consumidor, e não só abarca o fenômeno relevante da tomada de crédito por grande contingente da população (a evolução do crédito para o consumo), como também cria um ambiente de estímulo ao desenvolvimento de novos instrumentos financeiros para seu exercício, necessitando, por isso, de regulação jurídica quanto à flexibilidade e proteção dos contratantes³⁴⁶.

Os contratos bancários possuem, como essência original, o dinheiro e o crédito (no sentido de modo de pagamento, ou conservação segura de um valor), razão de seu objeto e existência, funcionando como “veículos jurídicos” da atividade econômica de intermediação monetária tanto no polo da captação (recolhimento de

³³⁹ CC, Art. 1.378. A servidão proporciona utilidade para o prédio dominante, e grava o prédio serviente, que pertence a diverso dono, e constitui-se mediante declaração expressa dos proprietários, ou por testamento, e subsequente registro no Cartório de Registro de Imóveis.

³⁴⁰ CC, Art. 1.386. As servidões prediais são indivisíveis, e subsistem, no caso de divisão dos imóveis, em benefício de cada uma das porções do prédio dominante, e continuam a gravar cada uma das do prédio serviente, salvo se, por natureza, ou destino, só se aplicarem a certa parte de um ou de outro

³⁴¹ CC, Art. 1.383. O dono do prédio serviente não poderá embaraçar de modo algum o exercício legítimo da servidão

³⁴² O exemplo do exercício da revisão contratual em caso de onerosidade excessiva.

³⁴³ CC, Art. 1.384. A servidão pode ser removida, de um local para outro, pelo dono do prédio serviente e à sua custa, se em nada diminuir as vantagens do prédio dominante, ou pelo dono deste e à sua custa, se houver considerável incremento da utilidade e não prejudicar o prédio serviente.

³⁴⁴ CC, Art. 1.385. Restringir-se-á o exercício da servidão às necessidades do prédio dominante, evitando-se, quanto possível, agravar o encargo ao prédio serviente

³⁴⁵ CC, Art. 1.384, §3º: Se as necessidades da cultura, ou da indústria, do prédio dominante impuserem à servidão maior largueza, o dono do serviente é obrigado a sofrê-la; mas tem direito a ser indenizado pelo excesso

³⁴⁶ MIRAGEM, Bruno, *op. cit.*, p. 24.

superávits) como no de fornecimento (cobertura de déficits)³⁴⁷, tornando concreta as operações bancárias pelo vínculo de direitos e obrigações.

O acesso ao crédito pode ter repercussões positivas ou negativas para os consumidores, quer dizer, ao mesmo tempo em que facilita a inclusão social pode também transformar-se em um mecanismo de exclusão social, “um flagelo que provoca a pobreza e a miséria”³⁴⁸, especialmente diante da liberalização desmedida do crédito, de ofertas publicitárias agressivas e do avanço da tecnologia. Esses aspectos conjugados tornam o consumidor hipervulnerável³⁴⁹ e suscetível ao endividamento excessivo e irrefletido (“a expansão do crédito e o superendividamento são duas faces da mesma moeda, de tal modo que controlar a primeira significa fazer o mesmo com a segunda”)³⁵⁰.

As operações bancárias envolvem fatores socioeconômicos e jurídicos e, dessa forma, abarca uma multiplicidade de fatores a serem considerados, necessitando, para a regulação da relação de crédito, de um instrumento contratual apto para sua consolidação³⁵¹, capaz de suprir as necessidades típicas dessa celebração.

Os contratos bancários relacionados ao crédito, em regra, seguem o modelo *standard*³⁵² (típica de sua atividade em série), a fim de padronizar o instrumento, atingir um maior número de consumidores e maximizar os lucros. Os contratos eletrônicos, por exemplo, possibilitam a expansão desse tipo de negócio (aumentando também os riscos), com destaque aos contratos inteligentes³⁵³,

³⁴⁷ COELHO, Fabio Ulhôa. **Curso de direito comercial**: direito de empresa, v. 6. 17 ed. Aão Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 132.

³⁴⁸ COSTA, Geraldo de Faria Martins da. **Superendividamento**: a proteção do consumidor de crédito em direito comparado brasileiro e francês. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 89

³⁴⁹ LIMA, Clarissa Costa de. **Empréstimo responsável**: os deveres de informação nos contratos de crédito e a proteção do consumidor contra o superendividamento, 2006. 118 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito. Porto Alegre, 2006, p. 5.

³⁵⁰ RIZZARDO, Arnaldo, *op. cit.*, p. 17.

³⁵¹ *Ibidem*.

³⁵² Contrato de adesão, formulário, massa. Confeccionado unilateralmente pelo banco, cuja opção do consumidor se limita a aderir, ou não, aos seus termos

³⁵³ *Smart contracts*. A tecnologia blockchain armazena o contrato e suas informações em uma rede criptografada que pode ser acessada de todo o globo. Usa ferramentas que atualizam o status do contrato com informações externas. As vantagens são de autonomia, segurança e confiança. In: STARLABS. **Sobre smart contracts**. Disponível em: <<https://www.astarlabs.com/solucoes/smart-contracts>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

cunhado por Nick Szabo³⁵⁴ (acordos em formato digital, de autoexecução e aplicação automática).

Diante do entendimento pacificado na jurisprudência sobre a aplicação do CDC às instituições financeiras, é necessário aprofundar os principais problemas gerados aos consumidores³⁵⁵ de crédito concedido pela via do contrato de adesão.

3.5. ELEMENTOS FUNDACIONAIS DO CONTRATO DE CRÉDITO

Diante das sucessivas mutações contratuais, uma nova espécie de contrato surgirá, como consequência à transmutação³⁵⁶. Para tanto, se faz necessário considera-la uma real construção entre as partes, no sentido de segurança de um empreendimento, considerando as fases obrigatórias. Neste ponto, invoca-se a construção civil para mencionar a semelhança das etapas de uma edificação com o relacionamento contratual (contrato de crédito) e suas respectivas etapas: projeto, orçamento, planejamento preliminar, fundação e estrutura.

O projeto abrange o plano detalhado da execução do contrato de crédito, de acordo com o propósito almejado pelas partes. Esta fase preliminar, se bem estudada, diminuirá os riscos da operação bancária e poderá até garantir o seu sucesso, em todo o ciclo contratual (do começo ao fim). Nesta etapa é muito importante dar suporte técnico ao consumidor, fomentando a sua conscientização sobre o objeto do contrato e correspondentes obrigações. Ainda, na etapa do projeto, o consumidor deve ser informado sobre todos os termos contratuais e os valores envolvidos, aí incluídos o orçamento, a discriminação dos cálculos e a avaliação de custos, ainda que por aproximação (com base no art. 52 do CDC³⁵⁷).

³⁵⁴ SZABO, Nick. *Formalizing and Securing Relationships on Public Networks*. 1997. Disponível em: <<http://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/548/469>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

³⁵⁵ O cliente é o principal produto com o qual as instituições financeiras necessitam lidar e manter o tratamento de cordialidade, diante dos bancos concorrentes. In: ABRÃO, Nelson, *op. cit.*, p. 82.

³⁵⁶ Termo da biologia. Desenvolvimento de uma espécie nova pelo acúmulo de mutações (mudança de forma)

³⁵⁷ CDC, Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; III - acréscimos legalmente previstos; IV - número e periodicidade das prestações; V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

O planejamento preliminar corresponde ao roteiro de execução contratual, que será o guia da relação a ser celebrada. A base dessa relação contratual necessita de solidariedade das partes na construção, a fim de se chegar à solidez e segurança. Nessa fase, deverão ser consideradas situações-surpresa na dinâmica contratual e fixados os planos para a contenção de eventuais danos, ou um conjunto de hipóteses de aplicação urgente. O fornecedor do crédito bancário deverá realizar a análise do cliente-consumidor e fixar (mesmo que sujeito a mudanças no futuro) os traços fundamentais do tomador do crédito, com vistas a assegurar o adimplemento do contrato a ser avençado.

Em suma, os elementos fundacionais podem ser entendidos como o conjunto de princípios responsáveis pela sustentação da obra, no caso, o contrato de crédito, e evidentemente concorrendo todos para o alcance do interesse comum das partes. As fundações são construídas de acordo com a carga que irão aguentar, dividindo-se basicamente em fundações rasas³⁵⁸ e profundas – e, levando em consideração a natureza do CDC, ela pede uma fundação profunda na construção do instrumento contratual.

3.5.1. O elemento fundacional Função Social

A liberdade contratual pode ser chamada de mitigada porque não é absoluta, tendo em vista a sua submissão à ordem pública (com previsão legal expressa em diversos diplomas legais³⁵⁹). O limite da liberdade contratual, relacionado à função social do contrato³⁶⁰, afasta o individualismo na medida em

³⁵⁸ CDC, Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; III - acréscimos legalmente previstos; IV - número e periodicidade das prestações; V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

³⁵⁹ CC, Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da **função social** do contrato; por desdobramento: da CF, Art. 5. XXIII - a propriedade atenderá a sua função e social; Art. 182. A política de desenvolvimento urbano, executada pelo Poder Público municipal, conforme diretrizes gerais fixadas em lei tem por objetivo ordenar o pleno desenvolvimento das **funções sociais** da cidade e garantir o bem-estar de seus habitantes; Art. 186. A **função social** é cumprida quando a propriedade rural atende simultaneamente, segundo critérios e graus de exigência estabelecidos em lei, aos seguintes requisitos: I - aproveitamento racional e adequado; II - utilização adequada dos recursos naturais disponíveis e preservação do meio ambiente; III - observância das disposições que regulam as relações de trabalho; IV - exploração que favoreça o bem-estar dos proprietários e dos trabalhadores [grifo nosso].

³⁶⁰ CF, art. 1º, inc. IV; art. 5, inc. XXIII e art. 170, inc. III.

que o negócio gera reflexos que transcendem as partes no aspecto socioeconômico, demonstrando a necessidade da aplicação do dirigismo contratual do Estado (que inclui o interesse de executar suas políticas públicas, exaltando o interesse geral em detrimento dos individuais).

Na função social residem outros valores, como a boa-fé e a probidade, expressos no artigo 422³⁶¹ do Código Civil (importante observar que muitos dos valores relacionados ao CDC, ramificam-se e provavelmente surgirão outros novos no futuro – como uma árvore com seus ramos crescentes, conquistarão novos espaços: assim é o direito do consumidor). As cláusulas abertas são preenchidas pelo intérprete da lei, submetido à CF, e garante a atualidade e flexibilidade das normas, diante do contexto dinâmico de mundo.

O mercado livre demonstrou a necessidade da aplicação de parâmetros jurídicos na aplicação do contrato de crédito, a fim de que não haja submissão aos objetivos eminentemente capitalistas, capazes de subjugar (e até marginalizar) a parte mais frágil da relação contratual, estimulando assim a mercantilização de direitos mínimos assegurados³⁶².

A função social possui desdobramentos distintos como a função social da empresa e outros elementos fundacionais, bem como a proibição do enriquecimento sem causa.

Por fim, o CDC é o instrumento legal de proteção do lado ético das relações de consumo, principalmente para que a economia de mercado seja mais sadia e desenvolvimentista. Ainda, o valor eticidade deve ser amplo e irrestrito, gerando deveres e obrigações para ambas às partes da relação contratual³⁶³.

3.5.2. Os elementos fundacionais Liberdade e Igualdade

O contrato é espécie de negócio jurídico, difundido como instrumento dinâmico de circulação de bens e riquezas, que move as engrenagens sociais e

³⁶¹ CC, Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.

³⁶² A liberdade econômica pode corromper as liberdades civis, a democracia e, portanto, a liberdade política. In: PERLINGIERI, Pietro. **O direito civil na legalidade constitucional**. Tradução de Maria Cristina De Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 503.

³⁶³ THEODORO JÚNIOR, Humberto, *op. cit.*, p. 287.

econômicas (“a veste jurídico-formal de operações econômicas”³⁶⁴). A ideia clássica de traços liberalistas³⁶⁵ (patrimonialista) é a de que o contrato possui entre seus elementos objetivos: igualdade formal³⁶⁶ entre as partes (isonomia, paritarismo³⁶⁷ ou equilíbrio) e liberdade de contratação (auto-regulamentação dos interesses particulares com força criativa, pela negociação das cláusulas).

A igualdade é um conceito amplamente debatido, tendo em vista o seu caráter inicial formal³⁶⁸, ensejando que as partes na realidade não exercem a mesma influência no contrato, ou seja, a parte prevalente pode beneficiar-se do contrato. Tal igualdade jurídica estabelece a paridade das partes do negócio jurídico por incidência da lei protetiva de equilíbrio, mesmo que concretamente houvesse o contraste relacional no contrato (respeitando os cânones da justiça comutativa, com pilares formais de igualdade³⁶⁹).

Na relação contratual desequilibrada, uma forma de o contratante frágil da relação exercer a sua liberdade é tomar conhecimento de todas as fases do instrumento relativo ao negócio jurídico, que eventualmente estará comprometido (pré-contratual, contratual e pós-contratual), afinal, mais informação significa maior possibilidade de decidir de forma mais consciente, bem como prevenir-se caso ocorra algum fato não esperado no caminho da relação assumida.

A expressão “liberdade contratual”³⁷⁰ tem sentidos positivo e negativo³⁷¹. O primeiro trata da escolha do parceiro contratual, a estipulação do conteúdo instrumental, da decisão da vinculação e de submissão à relação contratual a certa disciplina, e da invocação de normas que possam operar em seu favor. Já o sentido negativo se refere à liberdade de não contratar, de recusar quaisquer cláusulas do instrumento e de rejeitar eventual parceiro contratual³⁷². É possível observar dois polos diametralmente opostos relacionados à liberdade – o negativo e positivo, que

³⁶⁴ ROPPO, Enzo. **O contrato**. Coimbra: Almedina, 2009, p. 11.

³⁶⁵ Existe relação entre o liberalismo e o individualismo como resultado do capitalismo mercantil.

³⁶⁶ A isonomia formal não reconhece a desigualdade das partes na relação jurídica, acabando por privilegiar a parte economicamente mais forte. In: TEPEDINO, Gustavo, *op. cit.*, p. 232.

³⁶⁷ As partes do contrato são pares, estabelecendo-se uma igualdade

³⁶⁸ Comumente, a explicação sobre igualdade ocorre com base na Carta Magna. A igualdade formal no artigo 1º e a substancial, no artigo 2º.

³⁶⁹ ROPPO, Enzo, *op. cit.*, p. 35.

³⁷⁰ BRASIL. Conselho de Justiça Federal. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 582**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/831>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

³⁷¹ ARAÚJO, Fernando. **Teoria econômica do contrato**. Coimbra: Almedina, 2007, p. 499.

³⁷² *Ibidem*, p. 499-500.

não geram dúvidas contratuais se claramente identificados, mas abrem espaço ao conflito quando da fixação dos polos.

Diante do necessário ajuste contratual, que significa um enlace de interesses, as partes são coadjuvantes, isto é, devem auxiliar-se mutuamente e concorrer para o objetivo comum: o cumprimento do contrato. Em caso de transfiguração fática e relação de interdependência, é necessário o auxílio conciliatório aos interessados, antes de sua apresentação ao Poder Judiciário (apesar de a tentativa de conciliação ser a regra inicial).

A liberdade, assim, se desdobra em sensibilidade e acessibilidade. A primeira diz respeito à consciência de cada parte contratante sobre possibilidades e alternativas de comportamento, diante do pacto realizado – isso envolve autoconhecimento de suas potencialidades (quanto à direção para atingir suas realizações) e suas limitações. A acessibilidade, por sua vez, trata da possibilidade de caminhos alternativos e eventuais barreiras que poderá encontrar.

O autoconhecimento das partes envolvidas é relevante, inclusive no sentido de minimizar riscos e evitar possíveis obstáculos no andamento do contrato. O autoconhecimento, relacionado às potencialidades e às limitações, pode ser resumido no conceito de possibilidade de assumir a obrigação contratual de crédito (assim considerada a consciência do consumidor das regulações da avença, que se relaciona novamente com a informação, pois o entendimento claro, ao assumir um compromisso, leva à liberdade real).

A acessibilidade no contrato bancário de crédito trata do livre acesso do consumidor ao fornecedor, bem como da oportunidade de soluções para eventuais obstáculos durante o caminho do contrato, que deve ter opções para a escolha do consumidor, elaboradas previamente e em conformidade ao perfil do cliente, a fim de manter o contrato pela adaptação.

A liberdade adquirida pela autoconsciência é o que possibilita não apenas compreender e assumir os compromissos assumidos no âmbito do contrato, mas também fazer escolhas (diante de possibilidades diversas) e ser responsável por tais decisões. Os contratos de crédito são um meio de promover o autointeresse das partes, não podendo haver partes subjugadas, em posições assimétricas (desequilíbrio contratual), situação em que a parte prejudicada necessitará da cooperação do contratante dominante.

A restauração do equilíbrio das forças entre as partes de um contrato é essencial para que o pacto se desenvolva de forma sadia, sob pena de ocasionar o colapso e acarretar a impossibilidade de honrar o acordo, bem como a paralisação da atividade de crédito (descontinuidade da prestação).

Na crise, ambas as partes do contrato são atingidas (como se fossem únicas) e devem agir de forma solidária, no intento de concluírem o acordo; isso não significa generosidade (ou altruísmo³⁷³), mas um agir racional (mesmo que impondo restrições ao interesse próprio³⁷⁴), por questões que vão além do contrato, atingindo, por exemplo, terceiros (família).

Quanto aos elementos objetivos do contrato, além do disposto no artigo 104³⁷⁵ do Código Civil, a igualdade merece ser analisada. A regra geral leva em consideração a igualdade formal dos contratantes (*pacta sunt servanda*) que tem base o liberalismo, mas vem sendo superada por casos repetidos de notória disparidade entre as forças das partes do contrato, a exemplo da relação de consumo nos contratos de crédito.

A igualdade contratual é classificada pela doutrina como formal e material, com o objetivo de tornar essa relação paritária³⁷⁶. Por ser de índole liberalista, a igualdade fica superada na relação entre o indivíduo e as instituições bancárias, por garantia expressa do CDC e pelo reconhecimento da condição vulnerável do consumidor (“dever-ser”). Já na igualdade material ou substancial, esta é reconhecida pelo próprio CDC quando invocada a vulnerabilidade no artigo 4, inciso I enquanto pressuposto de equilíbrio à situação em si, e não por lei.

Diante do reconhecimento contratual, expresso pelo fornecedor (em sentido de aceitação), o termo obrigacional há de contar com seguintes cláusulas: de reconhecimento da igualdade formal e material do consumidor; de reconhecimento do estado vulnerável de consumidor; de facilitação do

³⁷³ SEN, Amartya. **A ideia de justiça**. Tradução de Denise Bottmann e Ricardo Doninelli Mendes. São Paulo: Companhia das Letras, 2011, p. 213.

³⁷⁴ Denominada de razão imparcial (de terceiro), que motivadamente apresenta argumentos para que uma parte se coloque no lugar da outra e compreenda os motivos de determinada ação, dando espaço a questões éticas que levam à cooperação para auxiliar na execução dos objetivos comuns. In: SEN, Amartya, *op. cit.*, p. 232.

³⁷⁵ CC, Art. 104. A validade do negócio jurídico requer: I - agente capaz; II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável; III - forma prescrita ou não defesa em lei.

³⁷⁶ O princípio da igualdade supera a posição formal da paridade de tratamento, com foco na igualdade substancial, isto é, a desigualdade de fato. Confiar ao mercado a superação das diferenças significa acentuá-las, não possuindo tal aptidão. In PERLINGIERI, Pietro, *op. cit.*, p. 480.

cumprimento da obrigação (com hipóteses fixas e flexíveis³⁷⁷ de adaptação do instrumento); de prevenção ao colapso contratual de consumo (com alternativas fixas e flexíveis à escolha do consumidor e de acordo com seus traços característicos).

Por conta do dirigismo contratual, o Estado deve estar presente nas relações negociais relacionadas ao crédito, de modo a prevenir ou reprimir práticas que coloquem o consumidor em extrema desvantagem no negócio jurídico. Assim, no afã de alcançar a justiça contratual e social, ao reconhecer a disparidade entre os sujeitos do acordo e, conseqüente, o desequilíbrio da balança contratual, o conceito da igualdade substancial terá assento para dar tratamento desigual àqueles notadamente desiguais, de forma a torna-los iguais³⁷⁸.

3.5.3. O elemento fundacional Autonomia da Vontade

A liberdade contratual tem estreita relação com o conceito subjetivo de vontade. Toda parte do contrato deve ter arbítrio livre e consciente para o ato de contratar. O encontro de vontade das partes ou a harmonia de interesses contrapostos³⁷⁹ que regulamenta o ato é pautado na individualidade das partes da avença, com base no autointeresse (que busca vantagem própria, independente do benefício da outra parte contratual). A materialização da vontade ocorre pela sua manifestação e formalidades exigidas.

A autonomia³⁸⁰ da vontade se funda na liberdade (autodeterminação) contratual como o poder de criação do contrato, que fixa as suas estruturas ou altera e delinea os efeitos do vínculo obrigacional.

A liberdade contratual encontra limite na supremacia da ordem pública e na função social dos contratos, denominada socialidade ou sociabilidade, como

³⁷⁷ A informação flexível significa a análise personalizada do consumidor.

³⁷⁸ Consoante o pensamento aristotélico de tratar igualmente os iguais, e desigualmente os desiguais na medida de sua desigualdade.

³⁷⁹ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais**, v. 3. 29 ed. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 3.

³⁸⁰ Capacidade de autogovernar-se, de dirigir-se por suas próprias leis ou vontade própria; liberdade moral ou intelectual do indivíduo, independência pessoal, direito de tomar decisões livremente. Liberdade do homem que, pelo esforço de sua própria reflexão, dá a si mesmo os seus princípios de ação, não vivendo sem regras, mas obedecendo às que escolheu depois de examiná-las. In: MICHAELIS, *op. cit.* Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=autonomia>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

conduta de convívio a ser observada por quem vive em sociedade. É proibida a prevalência de qualquer convenção em sentido contrário, nos termos do artigo 2.035, parágrafo único, do Código Civil³⁸¹. A propósito, o artigo 421 do mesmo *codex*³⁸² determina a forma de exercício da liberdade de contratar na expressão “em razão”, podendo ser interpretada e destacada a necessidade de tal elemento (autonomia) estar presente durante o pacto racional realizado pelas partes.

A vontade, que desencadeia a escolha, deve encontrar um ambiente propício para que a liberdade ocorra, o que pressupõe disponibilizar um leque de possibilidades para ocorrer uma escolha consciente. Tais circunstâncias favoráveis devem possibilitar a reflexão quanto aos ônus e bônus contratuais, oferecida a informação pela parte mais forte da combinação. O fornecedor possui melhores condições (de ordem técnica, informacional, fática e jurídico-científica³⁸³) de encontrar meios necessários para satisfazer com responsabilidade as necessidades da parte inábil nos negócios mercantis. O reconhecimento da coparticipação dos interessados no contrato de consumo de crédito significa conduzir e aconselhar o consumidor em suas escolhas, sem influência tirânica do fornecedor, mas usando sua expertise em prol da prosperidade contratual.

Há quem não diferencie autonomia da vontade da autonomia privada³⁸⁴ e faça a conjunção “ou” quando diz que o negócio jurídico é o principal meio de atuação da autonomia privada ou da vontade (indicando a autonomia privada como poder de livre exercício de seus direitos, guiado pela vontade subjetiva). Mas existe quem diferencie³⁸⁵ os conceitos em exame, no sentido de que a liberdade jurídica de a pessoa atuar com eficácia jurídica é signo de autonomia, como esfera de liberdade do agente no âmbito privado (de ser regido por suas próprias leis).

³⁸¹ CC, Art. 2.035. A validade dos negócios e demais atos jurídicos, constituídos antes da entrada em vigor deste Código, obedece ao disposto nas leis anteriores, referidas no art. 2.045, mas os seus efeitos, produzidos após a vigência deste Código, aos preceitos dele se subordinam, salvo se houver sido prevista pelas partes determinada forma de execução. Parágrafo único. Nenhuma convenção prevalecerá se contrariar preceitos de ordem pública, tais como os estabelecidos por este Código para assegurar a função social da propriedade e dos contratos.

³⁸² CC, Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato

³⁸³ Podem ser usadas as mesmas classificações da vulnerabilidade estudadas nessa tese, mas com foco na condição de superioridade do fornecedor

³⁸⁴ PINTO, Carlos Alberto da Mota; MONTEIRO, Antônio Pinto; PINTO, Paulo Mota, *op. cit.*, p. 102.

³⁸⁵ AMARAL, Francisco. **Direito Civil**: introdução. 7 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 345.

A autonomia da vontade (com conotação psico-subjetiva) é a manifestação da liberdade no campo jurídico. Já a autonomia privada (o poder da vontade no direito de um modo objetivo, concreto e real) cria, no âmbito legal, normas jurídicas, complementares e submissas ao ordenamento do Estado. De forma sintética³⁸⁶, a autonomia da vontade é relacionada com a liberdade de autodeterminação e a autonomia privada, com o poder de auto-regulamentação.

A composição de interesses contratuais inicialmente contrapostos é guiada pelo autointeresse das partes, de forma isolada, inicialmente carregado por suposto choque ou polaridade. A harmonia desses interesses, via consenso, é reconhecida pelo ponto de equilíbrio da satisfação dos interesses mútuos, que resulta no acordo e no comprometimento das partes.

A autonomia é essencial no que tange ao compromisso das partes do contrato com o pacto, pois, está ligada à liberdade como cisão entre a autonomia da vontade e a autonomia privada (em caso de diferenciação), já que uma desencadeia a outra; se pensadas de forma independente, ambas convergem para o mesmo ponto: a concretização da vontade no contrato.

Já a manifestação da vontade presume a ocorrência (pretérita e presente) da realização de um processo de pensamento racional, em que a parte reflete de forma consciente sobre eventuais consequências advindas do compromisso, tendo em mente que, uma vez referendado o pacto, o instrumento correspondente ganha força de lei (*pacta sunt servanda*).

Mesmo não havendo consenso, pode-se dizer que a racionalidade, quando ligada à decisão, condiz com a consistência ou coerência, no sentido de ausência de contradição³⁸⁷. O relacionamento movido pela razão é um raciocínio causal (causa-efeito), não ligado necessariamente ao conhecimento, mas à crença³⁸⁸ (são os hábitos repetitivos ou costumes, que governam tal raciocínio).

A tomada de decisão conduzida por modelos formais (objetivo-rationais) gera a análise do custo-benefício (proveito) com base em aspectos externos, como

³⁸⁶ CABRAL, Érico de Pina. A “autonomia” no direito privado. **Revista de Direito Privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 19(5), p. 83-129, jul./set, 2004. p. 111.

³⁸⁷ RAMSEY, F. P. Truth and Probability. In: MELLOR, D. H. (Ed.). **Philosophical Papers**. New York: Cambridge University Press, 1990, p. 52-109.

³⁸⁸ DAVID, Hume. **Investigação acerca do entendimento humano**. São Paulo: Nova Cultural, 1999, p. 49-50; 63.

a lei ou as preferências do mercado³⁸⁹. A racionalidade é, em essência, um conceito interpretativo; e o que pode ser considerado uma escolha irracional para uma pessoa, pode ser interpretado como adequado (e racionalmente justificável) para outra³⁹⁰.

A economia moderna se distanciou da ética, com relação à motivação humana e a realização social (concebendo a racionalidade como a consciência interna da escolha ou identificando-a como maximização do interesse - ou ganhos baseados no '*Homo economicus*' e na teoria dos jogos³⁹¹); entretanto, admitem-se padrões de comportamentos alternativos, diferentes do comportamento racional e de modelo dominante (uma pessoa, necessariamente, não agiria igual ou da mesma maneira que outra em determinada situação)³⁹².

A pretensão deste trabalho não é definir o comportamento racional³⁹³, mas demonstrar que tal conceito, notoriamente utilizado nos negócios, não é exato (matemático), apesar de ser aplicado na sociedade atual (especialmente no mercado, onde é pressuposto) e possuidor de inúmeras variáveis³⁹⁴. O fato do

³⁸⁹ RICHARDSON, Henry S. **Practical reasoning about final ends**. New York: Cambridge University Press, 1997, p. XII.

³⁹⁰ BOURDIEU, Pierre. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. 9 ed. Tradução de Mariza Corrêa. Campinas: Papyrus, 1996, p. 153.

³⁹¹ Iniciada por J. Von Neuman, de análise matemática dos jogos de salão em 1928, e em colaboração de O. Morgenstern, em 1943, no tratado *Theory of Games na Economic Behavior*. Essa teoria trata de jogos de estratégia cujos resultados dependem da chance e da habilidade do jogador. Parte da suposição da mensurabilidade dos resultados. Transferindo-se para a economia, são os pagamentos (monetário). É importante para os processos econômicos identificar o jogador modelo (verificando onde pode haver criação ou destruição de riqueza). As regras do jogo são os princípios que definem a possibilidade de ação de cada jogador. Importante são as informações de cada jogador para avaliar a melhor estratégia. O objetivo é a discussão de questões fundamentais da teoria econômica com solução por métodos matemáticos, sendo um instrumento apropriado para o desenvolvimento de uma teoria do comportamento econômico. In: CARVALHO, Thales Mello. A teoria dos jogos e sua aplicação à economia. **Revista Brasileira de Economia**, Rio de Janeiro: Editora FGV, número 37, p. 19-37. Disponível em: <bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rbe/article/download/1878/2759>. Acesso em: 05 mai. 2017.

³⁹² SEN, Amartya. **Sobre ética e economia**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 1999, p. 20-28.

³⁹³ A economia política estuda as condições para a escolha do homem; tem por hábito supor que o homem será sempre guiado, em sua escolha, exclusivamente pela consideração de sua vantagem particular, de seu interesse pessoal - teorias do egoísmo. In: PARETO, Vilfredo. **Manual de economia política**. Tradução de João Guilherme Vargas Netto. São Paulo: Nova Cultural, 1996, p. 125.

³⁹⁴ A teoria da escolha racional, usada na economia (relacionada com a teoria dos jogos e a teoria das redes), tem como premissa o individualismo, a otimização e o egocentrismo (buscando os indivíduos, mesmo em coletividade), com o fim de aumentar seus ganhos e bem-estar. In: ELSTER, Jon. **Peças e engrenagens das ciências sociais**. Tradução de Antônio Transito. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994, p. 32. Disponível em: <<https://pedropeixotoferreira.files.wordpress.com/2014/03/elster-jon-peccca7as-e-engrenagens-das-ciecc82ncias-sociais.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2017.

contrato, enquanto instrumento jurídico, ser dotado de função econômica, que atinge os interesses patrimoniais dos contratantes, gera a necessidade de ser considerada a questão racional de sua formação diante da economicidade.

O exercício da autonomia da vontade no âmbito do contrato bancário de crédito encontra obstáculo no presente, pois, o consumidor, notoriamente sensível (por vezes em situações de extrema necessidade de crédito), tem sua liberdade limitada ao aderir ou não a um contrato já moldado com cláusulas potestativas, que não contou com sua participação na construção contratual.

3.5.4. Os elementos fundacionais Boa-fé e Confiança

O elemento contratual estruturante boa-fé³⁹⁵ deve ser o cerne de todas as relações humanas³⁹⁶. Esse conceito ético incute a ideia de agir com correção, dignidade, honestidade, boa intenção, respeito e sem o propósito de prejudicar alguém³⁹⁷.

Boa-fé tem a ver com a intenção das partes do contrato de consumo em agirem com boa vontade na relação contratual, de modo que esta se mantenha saudável, honrada e respeitosa, o que contribui para o seu equilíbrio e cumprimento das obrigações pactuadas.

Aquele que, ao exercer um direito, exceder os seus limites, movido por uma vantagem excessiva no contrato de consumo, capaz de causar dano à parte consumidora, tem sua conduta configurada como abuso de direito³⁹⁸ (art. 187³⁹⁹ do CC e Enunciado n. 414⁴⁰⁰ da V Jornada de Direito Civil).

³⁹⁵ “Como novo paradigma para as relações contratuais de consumo de nossa sociedade massificada, despersonalizada e cada vez mais complexa, propõe a ciência do direito o renascimento ou a revitalização de um dos princípios gerais do direito há muito conhecido e sempre presente desde o movimento do direito natural: o princípio geral da boa-fé”. In: MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 214-215.

³⁹⁶ ALCÂNTARA, Silvano Alves. **Direito empresarial e direito do consumidor**. Curitiba: Intersaberes, 2017, p. 125.

³⁹⁷ RODRIGUES, Silvio. **Direito civil**: dos contratos e das declarações unilaterais de vontade, v. 3. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 60.

³⁹⁸ TARTUCE, Flavio. **Função social dos contratos**: do código de defesa do consumidor ao novo contrato civil. São Paulo: Método, 2005, p. 183.

³⁹⁹ CC, Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

⁴⁰⁰ Enunciado n. 414: A cláusula geral do art. 187 do Código Civil tem fundamento constitucional nos princípios da solidariedade, devido processo legal e proteção da confiança, e aplica-se a todos

Os contratos de consumo de crédito, confeccionados de forma unilateral, podem estar em concordância da lei, no entanto, podem gerar resultados abusivos aos consumidores (o seu objeto é “lícito pelo conteúdo e ilícito pelas consequências”⁴⁰¹), fato que pode ensejar uma responsabilização pela quebra de uma das bases estruturantes das relações contratuais: a boa-fé.

Na operação de concessão de crédito pode ser constatada eventual violação da boa-fé por parte do credor-fornecedor, quando ele se aproveita da ignorância do consumidor (que acredita que o contrato de crédito trará a solução esperada para a sua vida), especialmente da deficiência informacional sobre o pacto de crédito, bem como, na concessão irresponsável de crédito pelo banco, que coloca o consumidor em risco (e atribui responsabilidade ao fornecedor).

A confiança é fundamental nas instituições bancárias atuais, em sentido abstrato, mas emitem sinais geradores de credibilidade. Confiança é uma forma de “fé” que se traduz na segurança adquirida sobre resultados prováveis. Essa “crença” ou “crédito” tem base na experiência de que algo funcione ou aconteça⁴⁰². Quando os consumidores se relacionam com o sistema monetário, tem presunção de que será honrado o valor confiado ao banco⁴⁰³.

Embora se reconheça que fé e a confiança são aliadas, há uma distinção entre as duas. A confiança deve ser compreendida em relação ao risco (termo relevante do presente), isto é, a possibilidade de resultados inesperados ocorrerem⁴⁰⁴. O risco se aproxima do que era pensado como fortuna ou destino. A confiança pressupõe consciência das circunstâncias que causem risco, o que não ocorre com a “crença”, mas ambas se referem a expectativas que eventualmente serão frustradas ou desencorajadas⁴⁰⁵.

A crença pode ser concebida como a convicção de que as expectativas de alguém não serão desapontadas. O homem forma inúmeras expectativas durante

os ramos do direito. BRASIL. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 414**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/228>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

⁴⁰¹ TARTUCE, Flavio, *op. cit.*, p. 186.

⁴⁰² LUHMANN, Niklas. Familiarity, confidence, trust: problems and alternatives, p. 94-108. In: GAMBETTA, Diego (Ed.). **Making and breaking cooperative relations**. UK: Basil Blackwell Ltd./Oxford Press, 1988. Disponível em: <https://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust_making%20and%20breaking%20cooperative%20relations.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2017.

⁴⁰³ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 29; 31.

⁴⁰⁴ LUHMANN, Niklas, *op. cit.*

⁴⁰⁵ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 32.

sua existência, esperando por algo ou um resultado, seja viável ou provável. Existe a possibilidade de não ser realizado o esperado, porque se trata de uma possibilidade que depende de fatores não controláveis pelo indivíduo. A única certeza do homem é a de que viver corresponde a um estado de incerteza permanente ou privar-se das expectativas potencialmente geradoras de decepção.

Numa situação de crença, a pessoa reage ao desapontamento, culpando outros; em circunstâncias de confiança, ela assume, de forma parcial, a responsabilidade, podendo até arrepender-se de ter depositado confiança em alguém ou em algo. Essa diferenciação de confiança e crença depende da possibilidade de a frustração ser influenciada pelo próprio comportamento prévio da pessoa e, portanto, de uma discriminação correlata entre risco e perigo. Luhmann alega que a possibilidade de separar risco e perigo deve derivar de características sociais⁴⁰⁶.

A confiança está relacionada ao fator tempo *versus* espaço, pois não haveria necessidade de se confiar (de forma cega) em alguém, cujas atividades fossem continuamente visíveis, com processos de pensamento transparentes ou inteiramente conhecidos e compreendidos (é "um dispositivo para se lidar com a liberdade dos outros"), pois, a condição principal para a confiança não é a falta de poder, mas a falta de informação plena⁴⁰⁷.

Uma das bases da confiança é o vínculo ao risco eventual ou contingente (fato inesperado), levando em conta a conotação de credibilidade que envolve a atribuição de probidade⁴⁰⁸ (honra, retidão ou amor). Confiança não se confunde com fé na credibilidade de uma pessoa ou de um sistema, mas deriva desta fé (é o elo entre fé e crença).

A confiança baseia-se na fé relacionada à correção de princípios, não na fé de "probidade moral" (boas intenções). Apesar da confiança em pessoas ser sempre relevante em certo grau para a fé, em relação aos contratos jurídicos diz mais respeito ao seu funcionamento apropriado e sem contradição quanto à

⁴⁰⁶ LUHMANN, Niklas, *op. cit.*

⁴⁰⁷ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 35.

⁴⁰⁸ CC, Art. 422. Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.

obrigação assumida (Enunciado n. 362⁴⁰⁹ da IV Jornada de Direito Civil) do que à operacionalização em si⁴¹⁰.

A confiança denota crença na realização de um dado conjunto de resultados ou eventos, onde a crença é a fé na probidade no outro indivíduo do contrato. Faz parte a confiança do contexto social de consciência humana (incluindo o impacto da tecnologia sobre o mundo material dos contratos), com caráter transformativo aumentado das relações, levado a cabo pela dinâmica das instituições sociais presentes⁴¹¹.

O conceito de risco substitui o de fortuna, não pela capacidade dos agentes de distinguir seus significados, mas pela representação da alteração na percepção dos indivíduos sobre sua determinação e contingência, dando lugar ao acaso que surge juntamente com o risco⁴¹².

Perigo e risco estão relacionados, mas não são sinônimos. O risco pressupõe perigo e não necessariamente consciência do perigo. A pessoa que se arrisca se relaciona com o perigo, como uma ameaça aos resultados desejados. Quem assume um "risco calculado" acredita estar consciente da ameaça. Mas é possível assumir ações ou estar sujeito a situações arriscadas sem que os envolvidos estejam conscientes do quanto estão se arriscando (inconscientes dos perigos que correm)⁴¹³.

Risco e confiança também se relacionam: confiança serve como regra para reduzir ou minimizar os perigos específicos de determinada atividade. Há certas circunstâncias nas quais os padrões de risco são institucionalizados (a exemplo de investimentos no mercado de ações etc.), o que torna a habilidade fator de limitação do risco (podendo ser conscientemente calculado), havendo um equilíbrio entre confiança e o cálculo do risco neste sentido. O risco "aceitável" (minimização do perigo) é variável, sendo geralmente importante na manutenção da confiança⁴¹⁴.

⁴⁰⁹ Enunciado n. 362: "A vedação do comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*) funda-se na proteção da confiança, tal como se extrai dos arts. 187 e 422 do Código Civil." BRASIL. Conselho de Justiça Federal. IV Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 362**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/474>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

⁴¹⁰ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 35.

⁴¹¹ *Ibidem*, p. 36.

⁴¹² *Ibidem*.

⁴¹³ *Ibidem*.

⁴¹⁴ *Ibidem*.

O risco não é apenas uma questão de ação individual, pois existem "ambientes de risco", de caráter coletivo, abrangendo massas de indivíduos (como em um desastre). Segurança, por sua vez, trata de situações em que os perigos definidos estão neutralizados ou minimizados (com equilíbrio entre confiança e risco aceitável) e podem tanto atingir a individualidade quanto a coletividade (a exemplo da segurança global)⁴¹⁵.

3.5.5. Os elementos fundacionais Informação e Educação

No mercado de consumo, o dever de informar aparece em duas oportunidades principais: quando a informação precede (pré-contratual e oferta/publicidade) ou quando é apresentada no momento do ato de consumação da contratação (celebração do pacto)⁴¹⁶.

O "dever de oportunizar"⁴¹⁷ o conhecimento do conteúdo do contrato previamente à sua assinatura está expresso no artigo 46⁴¹⁸ do CDC e sua relevância se revela na não submissão do consumidor às obrigações do pacto pela desconsideração da sua manifestação de vontade. O mesmo ocorrerá caso o instrumento seja redigido de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance, especialmente nos contratos de adesão, que devem ter clareza na redação. Tal mandamento consumerista também está consignado no art. 54, parágrafos 3º e 4º do CDC⁴¹⁹, quando trata dos contratos adesivos⁴²⁰.

⁴¹⁵ GIDDENS, Anthony, *op. cit.*, p. 37.

⁴¹⁶ BENJAMIN, Antonio Herman V. *et al.*, *op. cit.*, p. 271.

⁴¹⁷ MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 1022.

⁴¹⁸ CDC, 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.

⁴¹⁹ CDC, Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. [...]; §3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor; §4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

⁴²⁰ Aquele que possui cláusulas preestabelecidas unilateralmente pelo fornecedor, com modelo uniforme, limitando o consumidor a aderir ou não. Típico dos contratos cativos de longa duração, que usam métodos de contratação em massa. Posição de "catividade" ou dependência do consumidor. Ex: indução ao consumo pela publicidade massiva e métodos agressivos de marketing, nas novas relações banco-cliente. In: MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 1300-1301.

O dever de informação e de esclarecimento engloba todos os elementos úteis à compreensão do que está sendo pactuado. Para tanto, o fornecedor deve estar atento à quantidade e à velocidade das informações repassadas ao consumidor. Dessa forma, tanto a sociedade de consumo como a de informação, com suas características de hiperinformação, pela elaboração e divulgação veloz de suas comunicações, podem prejudicar o consumidor despreparado para compreender e assimila-las, no mesmo ritmo, as informações repassadas⁴²¹.

O excesso de informação não significa informação efetiva ou garantia de que o consumidor conscientemente compreendeu a informação. A comunicação da informação deve usar meios efetivos para o seu entendimento. Palavras extremamente técnicas devem ser evitadas pelo fornecedor e, quando houver dúvidas, é importante saná-las durante todo o contrato de crédito, informando o consumidor.

A educação financeira do consumidor é algo a ser realizado com urgência e paralelamente aos contratos de crédito que, eventualmente, o consumidor tenha assumido. Em outras palavras, é importante facilitar o acesso do consumidor à educação financeira (inclusive aos seus direitos como consumidor) e às ferramentas que o auxiliem na tomada de decisão em contratar o crédito, para que entenda bem os riscos assumidos. As instituições concedentes de crédito precisam, além disso, disponibilizar um canal para prestar informações adicionais sobre os contratos.

A manifestação inequívoca e positiva de aceitar o compromisso contratual se relaciona com o consentimento permissivo (leva em conta que os fatores externos podem causar a mudança na situação do consumidor devido a fatores alheios ao seu controle). A informação, isto é, o conhecimento da obrigação assumida e suas consequências, é a única forma de sanar de forma efetiva a desproporção de forças entre consumidor e fornecedor⁴²².

O comando do artigo 52⁴²³ do CDC se aplica a todos os contratos de consumo sobre outorga ou concessão de crédito. É, na verdade, uma proteção ao

⁴²¹ MIRAGEM, Bruno, *op. cit.*, p. 274.

⁴²² GARCIA, Leonardo de Medeiros, *op. cit.*, p. 379.

⁴²³ CDC, Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; II -

consumidor para que tenha consciência da magnitude da obrigação a ser assumida e faça a escolha mais vantajosa.

Nos contratos de crédito deve haver informação sobre o preço, o total a pagar, a periodicidade das prestações, o valor do montante que será agregado (juros e correção monetária), entre outras informações que tornem o consumidor esclarecido, de acordo com as características observadas pelo fornecedor. A projeção da obrigação torna concreta a obrigação ao consumidor.

O contrato de crédito não entregue (em cópia) ao consumidor configura descumprimento presumido do dever de informação, podendo ser aplicadas as penas de invalidade de manifestação do consumidor, desvinculando-o de cumprir o contrato⁴²⁴.

O contrato relacionado ao crédito é responsável por grande parte do endividamento, e merece um canal de ingresso facilitado do consumidor, garantindo contato com fornecedor, que possibilite a cooperação entre eles, por planejamento de pagamento para adimplemento seguro, ou recuperação pacífica em caso de endividamento.

3.6. O CONTRATO DE CRÉDITO E SEUS ELEMENTOS ESTRUTURAIS

Os elementos do contrato de crédito têm por base a observação de uma construção civil. Diante das peculiaridades do contrato de consumidor de crédito, e de todos os reflexos sociais que transcendem da avença individual, com potencialidade de causar uma crise sistêmica econômico-financeira, eles merecem ser novamente construídos. Essa construção deve ocorrer pela via da mutação contratual (a adaptação do instrumento tradicional à nova realidade das relações humanas) ou pela transmutação contratual (o surgimento de um instituto inédito, formado por meio de múltiplas mutações contratuais).

montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; III - acréscimos legalmente previstos; IV - número e periodicidade das prestações; [...].

⁴²⁴ CDC, 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.

Essa construção civil contratual está relacionada àquilo que está materializado de forma externa em uma edificação, e podem ser vistos por qualquer indivíduo. Usaremos como guia, a estrutura de um empreendimento: as paredes.

3.6.1. Os elementos estruturais Preservação Contratual e Interpretação

A diretriz consumerista de manutenção dos contratos visa preservar o negócio jurídico. Por sua vez, quando as expectativas iniciais foram perdidas durante a execução do contrato, a possibilidade de revisão e eventual adaptação, ou mudança inédita do contrato, podem proporcionar o resgate da confiança entre as partes⁴²⁵.

Diante da peculiaridade dos contratos bancários, de criar e fazer circular a riqueza, bem como e influenciar o desenvolvimento econômico e social, a III Jornada de Direito Civil consignou no Enunciado n. 176 que: “Em atenção ao princípio da conservação dos negócios jurídicos, o art. 478 do Código Civil de 2002 deverá conduzir, sempre que possível, à revisão judicial dos contratos e não à resolução contratual”⁴²⁶. Nesse enunciado, percebe-se o objetivo de integração da conservação contratual, em consonância com a exceção à ruína, para que todos ganhem e ninguém saia devastado⁴²⁷.

O princípio da revisão contratual por onerosidade excessiva⁴²⁸ consagra a equidade contratual ao possibilitar a discussão judicial do negócio jurídico de consumo, se houver uma situação desproporcional negativa para o consumidor e que torne insuportável manter a relação contratual (nos termos do art. 6, inc. V⁴²⁹, do CDC, que consagra o direito à modificação das cláusulas contratuais).

⁴²⁵ NERY, Ana Rita de Figueiredo. Revisão judicial dos contratos bancários e responsabilidade civil. In: GUERRA, Alexandre; BENACCHIO, Marcelo (Coord.). **Responsabilidade civil bancária**. São Paulo: Quartier Latin, 2012, p. 388-392.

⁴²⁶ BRASIL. Conselho de Justiça Federal. III Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 176**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/318>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

⁴²⁷ MOSSAT ITURRASE, Jorge. La frustracion del contrato. Santa Fé: Rubinzal-Culzoni, 1991, p. 30 *apud* MARQUES, Cláudia Lima, *op. cit.*, p. 1128.

⁴²⁸ Enunciado n. 367: “Em observância ao princípio da conservação do contrato, nas ações que tenham por objeto a resolução do pacto por excessiva onerosidade, pode o juiz modificá-lo equitativamente, desde que ouvida a parte autora, respeitada sua vontade e observado o contraditório”. In: BRASIL. Conselho de Justiça Federal. IV Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 367**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/488>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

⁴²⁹ CDC, Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; [...].

A nulidade de uma cláusula abusiva não invalida o contrato, pelo princípio da conservação contratual, salvo se sua ausência resultar em ônus excessivo às partes⁴³⁰ (é vedada a nulidade automática do contrato⁴³¹). Colaborando com o princípio da conservação do contrato, a LICC prevê, em seu art. 6º⁴³², a proteção do ato jurídico perfeito, caso do negócio jurídico bilateral, havendo a necessidade de interação entre uma nova lei que surge e esses atos volitivos já existentes. Essa proteção também consta do art. 5º, inc. XXXVI⁴³³, da Constituição Federal, que normatiza que lei nova não prejudicará o ato jurídico perfeito, a coisa julgada e o direito adquirido⁴³⁴.

Bom exemplo do princípio da conservação dos contratos é a teoria do adimplemento substancial, ou do quase cumprimento total, que busca preservar a autonomia privada e a liberdade contratual⁴³⁵. O princípio também foi consignado na IV Jornada de Direito Civil, nos termos do Enunciado n. 361⁴³⁶.

O adimplemento substancial demanda a existência de expectativas legítimas geradas pelo comportamento das partes; o pagamento faltante há de ser ínfimo em consideração ao total do negócio (daí o caráter substancial); será possível a conservação da eficácia do negócio sem prejuízo ao direito do credor de pleitear a quantia devida pelos meios ordinários.

O contrato possui natureza de promessa de cumprimento recíproco, sendo institucionalizada pelo direito. O contrato sendo incompletos⁴³⁷ terão suas cláusulas preenchidas *ex-post*⁴³⁸.

⁴³⁰ CDC, Art. 51. [...] § 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

⁴³¹ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção, *op. cit.*, p. 192.

⁴³² LICC. “Art. 6º A Lei em vigor terá efeito imediato e geral, respeitados o ato jurídico perfeito, o direito adquirido e a coisa julgada

⁴³³ CF, Art. 5. [...] XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada; [...].

⁴³⁴ TARTUCE, Flávio, *op. cit.*, p. 104

⁴³⁵ *Ibidem*.

⁴³⁶ Enunciado n. 361: “O adimplemento substancial decorre dos princípios gerais contratuais, de modo a fazer preponderar a função social do contrato e o princípio da boa-fé objetiva, balizando a aplicação do art. 475”. In: BRASIL. Conselho de Justiça Federal. IV Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 361**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/472>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

⁴³⁷ E o são em maioria pela impossibilidade de previsão de todos os eventos possíveis que podem abalá-lo

⁴³⁸ O CC prevê tal preenchimento em caso de: imprevisão (art. 357), onerosidade excessiva (art. 478) e lesão grave (art. 157). Os instrumentos para lidar com os contratos incompletos são: hermenêutica, lei e usos e costumes (analogias com experiências similares). In: SADDI, Jairo. A

Nos contratos internacionais se previa a cláusula internacional de *hardship*⁴³⁹ no caso de mudança nas condições originais pactuadas. O mesmo instituto deveria ser aplicado no Direito do Consumidor, em analogia à cláusula internacional, denominando-se cláusula flexível de adversidade ou cláusula ajustável de adversidade, ou ainda, adaptável de adversidade. Para tanto, sugerimos a assistência de órgão protetor do consumidor na negociação.

A interpretação, corroborada pelo Enunciado n. 409⁴⁴⁰ dos contratos de adesão (nos termos do art. 47 do CDC) deve ser feita em favor do consumidor. Em caso de situações dúbias ou contraditórias, opta-se por aquela mais benéfica ao consumidor. Ademais, deve ser considerada a prevalência das cláusulas acertadas individualmente, escrita à máquina ou à mão e sem descaracterizar o contrato, pressupondo-se que elas prevalecerão e derrogarão as constantes do formulário-padrão⁴⁴¹.

Toda interpretação contratual deve visar à identificação de sua causa como elemento justificador e identificador do contrato. Se for o fim econômico e jurídico, deve-se buscar a causa da obrigação assumida, o motivo como resultado pretendido e o objeto do negócio como resultado da colaboração das partes⁴⁴².

natureza econômica do contrato bancário, In: FONTES, Marcos Rolim Fernandes; WAISBERG, Ivo (Coords.). **Contratos bancários**. São Paulo: Quartier Latim, 2006, p. 26.

⁴³⁹ A complexidade das relações no mercado de consumo trouxe a necessidade de flexibilização dos processos de circulação de bens e serviços (no âmbito internacional), adicionando novos elementos ao instrumento contratual, diferentemente da tratativa original, conferindo dinamicidade através da criação de institutos harmonizadores (sistemas jurídicos diferentes, no caso, internacional) que não se restringem à norma estatal. Com base no *pacta sunt servanda* e no princípio da boa-fé, e reconhecendo a cláusula *rebus sic stantibus* diferida para a manutenção contratual, surge a cláusula *hardship* de consumo, para preservação do equilíbrio contratual por meio da renegociação e adaptação durante a fase de execução sucessiva da obrigação ou do negócio jurídico, atendo-se a uma determinação contratual e não a um ordenamento jurídico (usada no mercado internacional).

⁴⁴⁰ Enunciado n. 409: “Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados não só conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração, mas também de acordo com as práticas habitualmente adotadas entre as partes. BRASIL. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 409**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/213>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

⁴⁴¹ MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 1301-1302.

⁴⁴² SIMÃO FILHO, Adalberto. Sistema interpretativo da rede conexional de contratos em ambiente de sociedade informacional, p. 57-83. In: FONTES, Marcos Rolim Fernandez; WAISBERG, Ivo, *op. cit.*, p. 75.

3.6.2. O elemento estrutural Risco

Riscos são elementos peculiares aos contratos bancários, especialmente quanto ao crédito. Os riscos neste tipo de contratos são classificáveis como estratégicos, que são, em regra, administráveis e essenciais, próprios da atividade financeira. Mas podem surgir riscos novos, que se caracterizam como riscos financeiros. Algumas espécies de riscos previstos são: o risco do mercado, quanto às oscilações de preços e taxas praticadas; o risco de crédito, que é o descumprimento da contraparte devedora; o risco de liquidez, relacionada ao atraso de cumprimento da contraparte; o risco operacional, relacionado à falha humana ou tecnológica; o risco legal, referente à inadequação legal, regulamentar ou falhas na formalização dos negócios, que permitem questionamentos na obrigação; e o risco sistêmico, relacionado à integridade do sistema financeiro, diante da interligação dos contratos bancários, que podem gerar um efeito cascata⁴⁴³.

Mesmo com a apuração desses riscos, não há total segurança de sua não ocorrência, haja vista a atmosfera dinâmica e variável em que o contrato de crédito orbita, e nela, consumidores e fornecedores não estão seguros.

Os contratos bancários de crédito também se submetem à ordem político-econômica, e um bom exemplo é a necessidade de redução dos *spreads* bancários – diferença entre as taxas de juros básicas (de captação) e as taxas finais (custo do tomador); qualquer mudança nesse sentido afeta a expectativa de adimplemento dos contratos firmados⁴⁴⁴.

Nas crises de confiança, que não raro, provocam as típicas e temidas corridas de correntistas aos bancos para saque de seus recursos, o sistema financeiro fica enfraquecido. Nessas situações, os depositantes podem exigir o resgate de seus recursos a qualquer momento, mas o banco necessita esperar o vencimento das dívidas futuras (o banco repassa os recursos do tomador, intermediando a moeda fungível para ser usada como crédito aos devedores)⁴⁴⁵.

⁴⁴³ YAZBEK, Otávio. O risco de crédito e os novos instrumentos financeiros - análise funcional, p. 310-339. In: FONTES, Marcos Rolim Fernandes; WAISBERG, Ivo (Coord.). **Contratos bancários**. São Paulo: Quartier Latim, 2006, p. 312-313.

⁴⁴⁴ *Ibidem*, p. 314.

⁴⁴⁵ *Ibidem*, p. 314-315.

Uma forma de diminuir os riscos é amortizar as dívidas, não no sentido da incidência de agregados (como juros e correção monetária aumentados), mas fazer com que o devedor consiga honrar suas prestações, mesmo que ocorra a projeção do vínculo contratual no tempo, impedindo o colapso da relação. Outra forma, que poderia ser agregada à primeira, seria a maior proximidade entre consumidor e fornecedor, no sentido de juntos, buscarem a melhor solução de pagamento, com planos gerais ou individualizados.

3.6.3. O elemento estrutural Cooperação

O dever de cooperação entre as partes no contrato bancário é extremamente precioso, apesar de ser considerado pela doutrina como dever anexo, intimamente ligado ao dever de cuidado e segurança, intrínseco ao instrumento vinculativo, nos termos do art. 6º, inc. V, do CDC, principalmente durante a execução contratual.

No contrato de crédito, a cooperação ganha importância, haja vista que no longo período que, em regra, perdura o contrato pode haver mudanças de estado das partes.

O princípio da cooperação expresso no art. 6º do CPC⁴⁴⁶ muito se assemelha à relação operada nos contratos de crédito, em que consumidor e fornecedor seguirão juntos, por um tempo, o mesmo caminho. Durante a trajetória do contrato, portanto, é importante a participação para atingir o fim unitário do adimplemento contratual que deixe as partes satisfeitas. Essa cooperação, por certa, inclui deveres de esclarecimento⁴⁴⁷, consulta⁴⁴⁸ e auxílio⁴⁴⁹.

Na eventual necessidade de reestruturação financeira do consumidor endividado está implícito o dever de renegociação, amparado no princípio da dignidade da pessoa humana consumidora. As diretrizes da renegociação devem

⁴⁴⁶ CPC, Art. 6 “Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva”.

⁴⁴⁷ *Idem*, Art. 9º “Não se proferirá decisão contra uma das partes sem que ela seja previamente ouvida”.

⁴⁴⁸ *Idem*, Art. 10. “O juiz não pode decidir, em grau algum de jurisdição, com base em fundamento a respeito do qual não se tenha dado às partes oportunidade de se manifestar, ainda que se trate de matéria sobre a qual deva decidir de ofício”.

⁴⁴⁹ *Idem*, Art. 317. “Antes de proferir decisão sem resolução de mérito, o juiz deverá conceder à parte oportunidade para, se possível, corrigir o vício”.

ter a base contratual do contrato de crédito, a fim de reequilibrar a construção da relação entre consumidor e fornecedor⁴⁵⁰.

Na renegociação, as melhores condições técnicas e econômicas da parte prevalente no negócio jurídico poderão encontrar, para benefício mútuo, formas para que o instrumento siga o caminho final almejado, não necessitando ser revisto judicialmente (que o oneraria). Para tanto, poderão ser usados métodos alternativos de solução de conflitos, com a assistência de entidades de defesa do consumidor.

O reequilíbrio das condições contratuais entre as partes dá maior segurança contra a influência de deflatores externos, tais como os provenientes da economia e da política (ou mesmo uma mudança na situação de fato do consumidor). O objetivo é assegurar que tal influência não significará uma parada abrupta do negócio, ou sequer seu congelamento, mas sim, trará a possibilidade de sua continuação em termos emergenciais ou adaptados.

A adaptação contratual, além de conter cláusulas fixas emergenciais, poderá demandar plasticidade (pela impossibilidade de prever todas as hipóteses de oscilação no caminho do acordo). A flexibilidade, mediante um estudo detalhado das condições da parte vulnerável, pode concretizar-se com uma cláusula de estabilização. Tal modelo aplicado no ramo do direito internacional reconhece a possibilidade de ocorrerem mudanças no panorama contratual. A abertura dos mercados, a aproximação de pessoas das empresas, a massificação da comunicação e do consumo, entre outros exemplos, torna notória a força do mercado⁴⁵¹.

Em um mundo sem fronteiras, interligado, bem sabemos que eventuais mudanças de cotidiano de uma de suas partes podem refletir no contrato e até no mercado. Os riscos do contrato já são considerados, especialmente quanto ao

⁴⁵⁰ Chama de vetores a lealdade, a cooperação, a solidariedade, a confiança e o princípio da boa-fé; e dá como base o dever de renegociação na preservação do mínimo vital do consumidor. In: BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. **Superendividamento e dever de renegociação**, p. 78-91. 121 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito. Porto Alegre, 2006. Disponível em: <http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/6475/2/DIS_BERTONCELLO_KAREN_RICK_DANILEVICZ.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2017.

⁴⁵¹ MARQUES, Cláudia Lima. Ensaio para uma introdução ao direito internacional privado. In: DIREITO, Carlos Alberto Menezes; TRINDADE, Antônio Augusto Cançado; PEREIRA, Antônio Celso Alves (Coord.). **Novas perspectivas do direito internacional contemporâneo: estudos em homenagem ao professor Celso D. de Albuquerque Mello**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008, p. 321-323.

crédito, mas a vulnerabilidade de ambas as partes (consumidor e fornecedor) aparece na hipótese de risco econômico e político⁴⁵².

A adaptação contratual ao macroambiente político e socioeconômico leva ao surgimento de novas categorias jurídicas⁴⁵³ para adaptação e cautela quanto a eventuais riscos. A cláusula de estabilização, com sua essência adaptada ao contrato de crédito como direito convencional, como a cláusula de reequilíbrio de benefícios (*rebalancing of benefits*⁴⁵⁴), tem por fim preservar os benefícios e as condições econômicas e legais consideradas apropriadas na celebração do instrumento.

A estabilidade abarca todos os mecanismos, contratuais ou não, que objetivam preservar, durante o período de vigência do contrato, os benefícios de condições econômicas e legais específicas que as partes consideram apropriadas desde o momento da celebração do contrato. Esses benefícios devem, inclusive, estimular a negociação das partes, com o objetivo de desviar a crise e preservar o contrato.

3.7. CLÁUSULA DE ARREPENDIMENTO

A cláusula de arrependimento ou de reflexão, prevista no art. 49⁴⁵⁵ do CDC, aplicada a compras feitas fora do estabelecimento comercial, protege a declaração de vontade do consumidor e ganha relevo no crescente comércio eletrônico.

A regra de reflexão se estende por 7 (sete) dias às chamadas vendas emocionais. O método de venda que impede uma reflexão racional e refletida, seduzindo o consumidor com prêmios, bebidas, festas etc. fora do estabelecimento comercial é enquadrado como prática abusiva⁴⁵⁶.

⁴⁵² CAMERON, Peter. **International energy investment law**: the pursuit of stability. New York: Oxford University Press, 2010, p. XLVII.

⁴⁵³ CRETELLA NETO, José. **Contratos internacionais**: cláusulas típicas. Campinas: Millennium, 2011, p. 77.

⁴⁵⁴ CAMERON, Peter, *op. cit.*, p. 74, 75.

⁴⁵⁵ CDC, Art. 49. "O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio".

⁴⁵⁶ MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 1079.

Se considerarmos a complexidade do contrato de crédito, referido prazo para o exercício do direito de arrependimento nos termos do CDC é bem exíguo, pois o consumidor, em regra, só se dará conta do engano ou não entendimento quando ficar clara a desproporção contratual, isto é, quando for atingido por seus efeitos. No contrato de crédito, portanto, o prazo deve ser alargado.

Em se tratando de vícios redibitórios⁴⁵⁷, cujo significado se refere a algo oculto⁴⁵⁸ (que não se deixa ver), pode-se dizer no contrato de adesão às cláusulas que impedirem ou dificultarem o entendimento do consumidor (homem médio) serão consideradas ocultas.

Nessas hipóteses, o consumidor tomador do crédito não tem consciência do futuro da avença, até que seus efeitos se produzam no tempo. Portanto, o prazo para manifestação de arrependimento (conforme Enunciado n. 584⁴⁵⁹ da VII Jornada de Direito Civil) deveria ser alargado, contado a partir da real ciência do consumidor de seus termos (não havendo necessidade e que seus efeitos já tenham capacidade de serem sentidos concretamente – exaltando assim o princípio da prevenção). Para que não haja confusão com o instituto do vício redibitório civilista, na seara do consumidor, poder-se-ia nomeá-lo de cláusula servil excusa.

⁴⁵⁷ CC, Art. 441. “A coisa recebida em virtude de contrato comutativo pode ser enjeitada por vícios ou defeitos ocultos, que a tornem imprópria ao uso a que é destinada, ou lhe diminuam o valor. Parágrafo único. É aplicável a disposição deste artigo às doações onerosas”; Art. 442. “Em vez de rejeitar a coisa, redibindo o contrato (art. 441), pode o adquirente reclamar abatimento no preço”; Art. 443. “Se o alienante conhecia o vício ou defeito da coisa, restituirá o que recebeu com perdas e danos; se o não conhecia, tão-somente restituirá o valor recebido, mais as despesas do contrato”; Art. 444. “A responsabilidade do alienante subsiste ainda que a coisa pereça em poder do alienatário, se perecer por vício oculto, já existente ao tempo da tradição”; Art. 445. “O adquirente decai do direito de obter a redibição ou abatimento no preço no prazo de trinta dias se a coisa for móvel, e de um ano se for imóvel, contado da entrega efetiva; se já estava na posse, o prazo conta-se da alienação, reduzido à metade; §1º. “Quando o vício, por sua natureza, só puder ser conhecido mais tarde, o prazo contar-se-á do momento em que dele tiver ciência, até o prazo máximo de cento e oitenta dias, em se tratando de bens móveis; e de um ano, para os imóveis; §2º. “Tratando-se de venda de animais, os prazos de garantia por vícios ocultos serão os estabelecidos em lei especial, ou, na falta desta, pelos usos locais, aplicando-se o disposto no parágrafo antecedente se não houver regras disciplinando a matéria; Art. 446. “Não correrão os prazos do artigo antecedente na constância de cláusula de garantia; mas o adquirente deve denunciar o defeito ao alienante nos trinta dias seguintes ao seu descobrimento, sob pena de decadência” [grifo nosso].

⁴⁵⁸ Do latim *occultu*: encoberto, misterioso, escondido. O que não se manifesta ou é explorado. Com relação à filosofia: “Diz-se das causas que não podem ser conhecidas em si mesmas, mas somente por seus efeitos.”; Sinônimo de “disfarçável”. In: MICHAELIS, *op. cit.* Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

⁴⁵⁹ Enunciado n. 584: “Desde que não haja forma exigida para a substância do contrato, admite-se que o contrato seja pactuado por forma livre”. BRASIL. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 584**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/835>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

CAPÍTULO 4

4. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CONTRATO DE CRÉDITO

A origem etimológica da palavra responsabilidade advém da junção, em latim, de *responsus* e *spondere*, cujo sentido é garantir o que fora pactuado, relacionando-se com a obrigatoriedade de responder por atos, pelos compromissos assumidos.

No âmbito desse estudo, um ligeiro olhar para a palavra “crédito”, que tem consonância com confiança, segurança, crença, em especial, permite-nos observar uma aproximação entre ambos os vocábulos: responsabilidade e crédito estão ligados a um estado de relacionamento entre os homens e, desta relação, advém o contrato e sua formalização. O indivíduo só se relaciona com quem deposita confiança. Uma vez estabelecida ou equilibrada a relação, o elemento responsabilidade integrará esse estado de comprometimento e de credibilidade, traduzido em atitudes de cuidado, retidão e fé entre as partes. O compromisso (responsabilidade) e a confiança (crédito), vale lembrar, fazem parte de qualquer negócio jurídico.

A atividade bancária⁴⁶⁰ envolve interesse público, em especial, por notório papel de influenciadora do sistema monetário, não só pela criação da moeda escritural, mas também por ser instrumento de viabilização de recursos⁴⁶¹ vitais ao funcionamento do capitalismo e de condução da política pública do Estado, como por exemplo, a concessão de crédito aos mais necessitados. Por esse motivo, as

⁴⁶⁰ O artigo 17 da Lei n. 4.595/1964 define instituições financeiras como “pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros”. Para o seu funcionamento, as instituições financeiras dependem de autorização do Banco Central. In: BRASIL. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

⁴⁶¹ “[...] é inegável que o crédito permite resolver o problema de acesso de muitas famílias a bens que são indicadores de qualidade de vida e até mesmo indispensáveis ao bem-estar mínimo das famílias. Não há economista no mundo que duvide da importância do crédito para gerar crescimento, pois ao propiciar o aumento do consumo, obriga as empresas a produzir em maior escala e a empregar mais, aumentando o poder de compra da população, com melhora no seu nível de vida e assim por diante”. In: LIMA, Clarissa Costa de, *op. cit.*, p. 9.

normas relacionadas à atividade bancária devem sempre se basear na defesa do interesse público⁴⁶². O banco desempenha a promoção⁴⁶³ da industrialização do crédito, tanto ao consumidor quanto ao fornecedor, pois a maior parte das atividades produtivas são dependentes de alguma forma de crédito⁴⁶⁴.

Diante da complexidade da relação entre consumidor e banco, usaremos fontes jurídicas múltiplas, interligadas, em um diálogo das fontes. Durante o nosso trabalho observaremos mandamentos jurídicos de ditas esferas de direito “heterogênicas”, mas cujos mandamentos podem ser repetidos na área de nosso interesse, a fim de construir um ordenamento jurídico mais completo e dinâmico, capaz de resolver as pendências concretas com satisfação. As características das operações bancárias são de profissionalidade e empresariedade, pois, realizada com habitualidade e uniformemente, sendo considerados atos de empresa pela intermediação de riquezas, e lucro. Tais operações sempre envolvem dinheiro, por seu objeto ser o crédito, em grande escala e de maneira homogênea, e com característica complexas (pelas transformações nas relações entre banco e usuário)⁴⁶⁵. Na mesma operação bancária, observaremos os aspectos econômico e jurídico pela importância e influência do crédito na economia, como um instrumento contratual para sua consolidação⁴⁶⁶.

A relação entre banco e seus clientes-consumidores⁴⁶⁷ é regida pelo diploma consumerista, nos termos da Súmula n. 297⁴⁶⁸ do STJ. A responsabilidade⁴⁶⁹ consagrada no CDC é a objetiva, que independe de prova de

⁴⁶² WAISBERG, Ivo, *op. cit.*, p. 28.

⁴⁶³ Assim, a atividade básica do banco é a de captar dinheiro e emprestá-lo mediante cobrança de juros. Os recursos captados, sejam próprios ou de terceiros (geralmente captados de depósitos de seus clientes), serão repassados aos futuros devedores, pela concessão de crédito, devendo submeter-se a processo rigoroso pelo comprometimento que poderá gerar ao banco, que futuramente terá de restituir tais valores. In: LIMA, Sérgio Mourão Corrêa. O contrato de depósito bancário, p. 371 - 390. In: SANTOS, Theophilo de Azeredo (Coord.). **Novos estudos de direito comercial em homenagem a Celso Barbi Filho**. Rio de Janeiro: Forense, 2003, *passim*.

⁴⁶⁴ RIZZARDO, Arnaldo, *op. cit.*, p. 16.

⁴⁶⁵ *Ibidem*, p. 18-19.

⁴⁶⁶ *Ibidem*, p. 17.

⁴⁶⁷ Enquadrados no art. 2º do CDC, bem como os equiparados do CDC. Art. 2º, parágrafo único; art. 17 e art. 29.

⁴⁶⁸ STJ, Súmula 297: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”. In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2017.

⁴⁶⁹ Na acepção jurídica do termo, é o dever jurídico de recomposição do dano. A obrigação de indenizar o dano; tem dupla função: garantir o direito da vítima e servir como sanção civil em desfavor do responsável. In: CALDEIRA, P. A responsabilidade civil do banco por saques indevidos

culpa⁴⁷⁰, ficando o consumidor livre do fator subjetivo, ou seja, basta demonstrar o nexo de causalidade entre o evento e o resultado. O legislador assim decidiu ante o entendimento de que o consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, regra geral, tem dificuldade de apresentar/concretizar provas (também privilegiada na inversão do ônus da prova em prol do consumidor). No âmbito do contrato de crédito, a objetivação⁴⁷¹ da responsabilidade bancária tem como pressuposto a imputação e o dever de indenizar, incluídos deveres acessórios.

A reparação de eventuais danos causados ao consumidor segue a regra da reparação integral⁴⁷², bem como a efetiva prevenção⁴⁷³. Na responsabilidade quanto ao contrato de crédito, a indenização deve ter ao mesmo tempo um caráter de desestímulo do fornecedor a praticar atos danosos, seja por ação ou por omissão, e um fim didático, projetando-se o exemplo para o futuro⁴⁷⁴.

Com inspiração no legislador português e italiano, a teoria do risco⁴⁷⁵ é aplicada quando a atividade normalmente desenvolvida pelo fornecedor produzir risco de dano, conforme consignam os Enunciados n. 448⁴⁷⁶, 555⁴⁷⁷ das V e VI Jornadas de Direito Civil. Em caso de criação ou majoração do risco, será maior a responsabilidade, tomando papel de garantia⁴⁷⁸ à responsabilidade objetiva.

A atividade do banco é eminentemente de risco (conforme se extrai da aplicação da teoria em julgado sobre a utilização de dados de cliente bancário e

em conta corrente. In: GUERRA, Alexandre; BENACCHIO, Marcelo (Coords, *op. cit.*, p. 416.

⁴⁷⁰ Pode ser presumida (por lei) ou prescindível (fundada no risco). In: *Ibidem*, p. 417.

⁴⁷¹ MIRAGEM, Bruno, *op. cit.*, p. 485.

⁴⁷² Nos moldes do art. 944 do CC, onde a indenização será medida pela extensão do dano.

⁴⁷³ CDC, “Art. 6º [...] VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; [...]”.

⁴⁷⁴ “A pena tem em vista um fato passado, enquanto o valor do desestímulo tem em vista o comportamento futuro; há punição versus prevenção”. In: AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Novos estudos e pareceres de direito privado**. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 380.

⁴⁷⁵ CC, Art. 927. Parágrafo único: “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”,

⁴⁷⁶ “A regra do art. 927, parágrafo único, segunda parte, do CC, aplica-se sempre que a atividade normalmente desenvolvida, mesmo sem defeitos ou essencialmente perigosa, induza, por sua natureza, risco especial e diferenciado aos direitos de outrem, São critérios de avaliação desse risco, entre outros a estatística, prova técnica e as máximas de experiência”. In: BRASIL. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 448**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/377>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

⁴⁷⁷ “Os direitos de outrem”, mencionados no parágrafo único do art. 927 do CC devem abranger não apenas a vida e a integridade física, mas também outros direitos de caráter patrimonial ou extrapatrimonial”. In: BRASIL. Conselho de Justiça Federal. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 555**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/626>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

⁴⁷⁸ SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 30.

quebra do sistema por terceiro⁴⁷⁹), pode trazer: *proveito* ao fornecedor (a atividade beneficia o responsável) ou ser *criado* (subordina aquele que expuser alguém a dano⁴⁸⁰). As relações⁴⁸¹ estabelecidas entre banco e cliente, sendo massificadas via contrato de adesão⁴⁸², levam a uma despersonalização das relações obrigacionais, pela intensificação da igualdade meramente formal. Essa foi a solução adotada pelos fornecedores para ampliar a sua atividade, diante de um número cada vez maior de destinatários⁴⁸³.

Quanto maior o tempo para o pagamento, aumentam os riscos de danos ao consumidor⁴⁸⁴ que acabam ocasionando danos e gerando demandas nesse sentido em múltiplos aspectos da responsabilidade civil⁴⁸⁵.

A responsabilidade do fornecedor funda-se na violação de dever geral de qualidade do bem (produto/serviço) que oferece ao mercado e ela se divide em: dever de adequação (os produtos devem servir aos fins que legitimamente deles se esperam) e dever de segurança (relacionado à integridade psicofísica e patrimonial do consumidor). A regra é que embora os produtos e serviços oferecidos no mercado ofereçam riscos, estes não podem ser excessivos ou potencializados por falhas na atividade econômica desenvolvida⁴⁸⁶.

⁴⁷⁹ "CONTRATO. Conta corrente e poupança. Fraude praticada por terceiros. Aplicação do CDC Inversão do ônus da prova. Utilização indevida dos dados do consumidor e quebra no sistema de segurança. **Teoria do risco**. Responsabilidade do banco caracterizada. Hipótese em que a assinatura no pedido de segunda via do cartão é falsa - Restituição dos valores que se impõe. **Dano moral reconhecido**. Arbitramento em R\$ 10.000,00. Adequação e proporcionalidade. Recurso improvido" [grifo nosso]. In: SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação nº 1014372-23.2013.8.26.0020-SP**, Rel. J. B. Franco de Godoi, j. 05.05.2017. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

⁴⁸⁰ CALDEIRA, P., *op. cit.*, p. 471.

⁴⁸¹ Os contratos bancários são "veículos jurídicos" da atividade econômica de intermediação monetária, encontrados tanto no polo de captação (recolhimento de superávits), como no de fornecimento (cobertura de déficits)⁴⁸¹, concretizando deste modo as operações bancárias que comportam direitos e obrigações. In: COELHO, Fabio Ulhôa. **Curso de direito comercial: direito de empresa**, v. 1. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 132.

⁴⁸² A adesão trata de contrato bancário em que a média dos indivíduos não têm entendimento sobre as cláusulas previamente inseridas. No caso de inadimplemento da obrigação dentro dos padrões impostos, o consumidor será esmagado economicamente. In: RIZZARDO, Arnaldo, *op. cit.*, p. 21-22.

⁴⁸³ LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 62.

⁴⁸⁴ MIRAGEM, Bruno, *op. cit.*, p. 483.

⁴⁸⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. Responsabilidade civil das instituições bancárias por danos causados a correntistas e a terceiros. In: GUERRA, Alexandre; BENACCHIO, Marcelo (Coords.), *op. cit.*, p. 79-80.

⁴⁸⁶ MIRAGEM, Bruno, *op. cit.*, p. 485-486.

Na atividade bancária como espécie de serviço existe previsão de responsabilidade pelo fato do produto ou serviço⁴⁸⁷ e pelo vício do produto ou do serviço⁴⁸⁸. O consumidor ao utilizar os serviços bancários deposita confiança integral na instituição financeira, bem como demonstra uma legítima expectativa de que o serviço prestado atenderá aos padrões mínimos de segurança. Desta maneira, as relações jurídicas existentes entre clientes e instituições financeiras, pela própria atividade desenvolvida, impõem absoluta segurança, que se traduz em confiança⁴⁸⁹. Um exemplo de falha na prestação dos serviços bancários é a fraude bancária demonstrada através de ações que fogem ao perfil do consumidor, podendo violar direito relativo à personalidade do consumidor⁴⁹⁰.

Com relação aos chamados filtros da responsabilidade civil ou de reparação utilizados tradicionalmente como barreiras para o ressarcimento (demonstração da culpa do ofensor e do nexo de causalidade entre a conduta culposa e o dano) sofrem uma erosão⁴⁹¹, diante da necessária adaptação ao diploma consumerista, pois não significa facilitação para obtenção de vantagem, mas a necessária adaptação para a manutenção do equilíbrio entre as partes litigantes, bem como, devendo ser considerada a repetição reiterada de problemas com identificação entre si, como indício da veracidade da afirmação da vítima, e cumprimento do filtro relacionado à culpa.

Para os fins deste estudo é importante invocar a teoria formulada pelo alemão *Alois Brinz*, sobre *Schuld und Haftung*. Na análise da relação obrigacional,

⁴⁸⁷ CDC, art. 12-17: também chamado de acidente de consumo, por defeito resultante em dano à esfera físico-química do consumidor. Características: extrínseco, transcende o bem de consumo, atinge o consumidor.

⁴⁸⁸ CDC, art. 118-25: o vício se relaciona à esfera econômica do consumidor. Características: intrínseco ao bem (exógeno); dano à esfera unicamente econômica do consumidor.

⁴⁸⁹ EFING, Antônio Carlos, *op. cit.*, p. 526.

⁴⁹⁰ “APELAÇÃO AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR **DANOS MORAIS**. FRAUDE BANCÁRIA. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO DE CRÉDITO POR **GOLPISTAS**. TRANSAÇÕES QUE **FOGEM AO PERFIL DA CORRENTISTA**. **FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**. CARACTERIZADA OCORRÊNCIA DE DANO MORAL. Não há dúvidas de que a Apelada experimentou injusto transtorno diante da indevida utilização de seu cartão de crédito, tendo seus **direitos da personalidade violados e sofrendo incômodo maior que o aceitável**, pois são evidentes as dificuldades e os problemas advindos de casos como o presente. QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS) EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA RECURSO IMPROVIDO [grifo nosso]”. In: SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação: 1000893-20.2016.8.26.0161-SP**, Rel. Eduardo Siqueira, j. 26.04.2017. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

⁴⁹¹ SCHREIBER, Anderson, *op. cit.*, p. 43.

a responsabilidade é dissecada em: débito (*Schuld*) e a responsabilidade (*Haftung*), que coexistem na relação obrigacional. O *Haftung* só emerge quando ocorre o inadimplemento pelo débito (*Schuld*). Nestas condições, *Schuld* é uma situação jurídica estática que por si só não autoriza o credor a agir; *Haftung* tem natureza eminentemente dinâmica ante a sua capacidade de instrumentalizar a efetivação da obrigação do devedor⁴⁹².

A relação de consumo pode-se dizer, tem semelhança com o modelo de um circuito elétrico: um caminho fechado, por onde passa a corrente elétrica, onde o fim também é o começo. Nessa composição há uma fonte de tensão (bateria-mercado fornecedor), uma carga que consumirá a energia elétrica e torná-la utilizável pelo homem (lâmpada-mercado consumidor) e os condutores (cabo elétrico-vínculo contratual) que conduzem a corrente elétrica desde a fonte que a produz (mercado fornecedor) até a carga que a consome (mercado consumidor). Para controlar os comandos das cargas (vínculo contratual) pode ser colocado um interruptor (dirigismo contratual). Se não houver carga (mercado consumidor) para consumir a corrente elétrica, ocorrerá um curto circuito, que pelo alto aquecimento danificará a fonte de tensão (mercado fornecedor).

Esse comparativo mostra a co-dependência que existe entre mercados, consumidores e fornecedores, e ao mesmo tempo justifica a manutenção desta relação, pois se não houver pagamento do contrato de crédito, o fim será o curto circuito (ou crise), que prejudicará o fornecedor.

Ordinariamente, o trabalhador-consumidor que vende o seu tempo de trabalho a um empregador-fornecedor em troca de dinheiro usará o seu salário para suprir suas necessidades de consumo. Quando o trabalhador-consumidor escolhe um fornecedor (que acaba investindo o lucro auferido em seu próprio empreendimento (para que ele prospere e estimule o consumidor a comprar mais). Depois de estabelecido o vínculo contratual entre consumidor (trabalhador) e fornecedor inicial (ou original) aparecerão outros fornecedores concorrendo⁴⁹³ no

⁴⁹² DIDIER JUNIOR, Fredie; BRAGA, Paula Sarno. A obrigação como processo e a responsabilidade patrimonial. **Revista Internacional de Estudios sobre Derecho Procesal Y Arbitraje**, n. 3. Espanha: RIEDPA, 2008, p. 5-6. Disponível em: <<http://www.riedpa.com/COMU/documentos/RIEDPA1096.pdf>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

⁴⁹³ CF, Art. 170: "A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: I - soberania nacional; II - propriedade privada; III - função social da propriedade; IV - livre concorrência; V - defesa do consumidor; VI - defesa do meio ambiente,

mercado de consumo (e ações do fornecedor original para manter e aumentar o vínculo com o consumidor original). Caso o consumidor escolha outras relações de consumo (de outra natureza, ou em substituição ao fornecedor original), o que ocorre devido às suas necessidades múltiplas, novos vínculos se formarão.

Se as obrigações entre consumidor e fornecedor seguirem um processo⁴⁹⁴ saudável, sem significativa mudança no meio ambiente contratual⁴⁹⁵, o desfecho será a conclusão esperada (expectativa das partes realizada) do contrato celebrado. Mas, na hipótese de o consumidor ser surpreendido com uma mudança brusca em seu meio ambiente, haverá abalo nesses vínculos, seja por fatores externos (como a perda de emprego, seja por aspectos internos (a falta de educação gera o comprometimento exacerbado de toda a capacidade de adimplemento dos contratos a que se vinculou).

Caso a vida de um homem-consumidor se desestabilize, duas situações poderão ocorrer: (i) um emaranhado de contratos, cuja trama não oferece meios para que sejam regularizados e voltem aos trilhos de um cumprimento ordinário; ou (ii) o homem-consumidor se tornará uma espécie de marionete e cada fio puxado será um fornecedor diferente, com poder para manipulá-lo diante da sua situação adversa e até submetê-lo as suas vontades (que talvez não tenham o objetivo de solucionar o não cumprimento contratual, mas sim agravar a situação da parte mais frágil, mediante a criação de um novo vínculo de dívida. Esta possibilidade, ao invés de substituir o pacto anterior, reforça-o).

Aqui, a crise mais uma vez se revela nas radicais transformações relacionadas aos contratos e à responsabilidade civil, motivada pelas necessidades sociais que forcem uma solução, especialmente judiciária, em caso de lesão. Tais

inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; VII - redução das desigualdades regionais e sociais; VIII - busca do pleno emprego; IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei”.

⁴⁹⁴ A ideia da obrigação como processo foi encontrada em: SILVA, Clovis V. do Couto e. **A obrigação como processo**. São Paulo: J. Bushatsky, 1976, p. 10-13.

⁴⁹⁵ Meio ambiente contratual significa todo o meio que rodeia o acordo, interno e externo.

interesses lesados se expandirão com a aplicação dos mandamentos constitucionais, a exemplo da lesão à dignidade humana⁴⁹⁶.

Com inspiração na responsabilidade solidária do artigo 264 e seguintes do Código Civil, pode-se afirmar que ambas as partes na relação contratual são responsáveis pelo seu andamento e resolução do pacto (consumidor⁴⁹⁷ e fornecedor). A solidariedade⁴⁹⁸, nesse caso, emerge como ligação recíproca entre dependentes e aponta para um ponto de convergência da finalidade comum. Entretanto, a solidariedade necessária em um contrato reconhecidamente assimétrico exige o compartilhamento e a busca de soluções para eventuais entraves e isso implica cooperação e o auxílio da parte reconhecidamente superior para que o consumidor honre o acordado, evitando prováveis prejuízos.

4.1. O TRIÂNGULO DA RELAÇÃO DE CONSUMO DE CRÉDITO

A relação de consumo de crédito básica é triangular, inspirada na formação da relação processual, onde atuam o consumidor, o fornecedor e o Estado. A dinâmica dessa relação poderá variar conforme o ângulo observado. Se o primeiro ponto da relação for o Estado, com suas políticas relacionadas ao progresso, a tendência é estimular o banco a conceder o crédito ao consumidor. Caso a relação inicie com o consumidor, ele solicitará a concessão de crédito aos bancos, que se submeterão às regras do Estado. Outra hipótese é quando o ponto preliminar é o fornecedor, que oferece o crédito ao consumidor, instrumentalizado pelo contrato e igualmente submetido às leis estatais.

⁴⁹⁶ Pode ser criado um universo discricionário e uma super expansão da responsabilidade civil (que estimula a indústria do dano moral), ficando reconhecida a crise. In: SCHREIBER, Anderson, *op. cit.*, p. 4.

⁴⁹⁷ Enunciado n. 459: “A conduta da vítima pode ser atenuante do nexo de causalidade na responsabilidade civil objetiva”. In: BRASIL. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 459**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/228>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

⁴⁹⁸ “Qualidade, característica, condição ou estado de solidário; Ligação recíproca entre duas ou mais... pessoas, que são dependentes entre si; Responsabilidade recíproca. [...]; Apoio em favor de. [...] Compartilhamento [...]; Reciprocidade de interesses e obrigações; Compromisso jurídico entre as partes de uma obrigação, sejam eles credores ou devedores; situação. [...] que resulta do compartilhamento de atitudes, tornando o grupo uma unidade mais coesa e sólida, com a capacidade de resistir às pressões externas”. In: MICHAELIS, *op. cit.* Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=solidariedade>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

A relação triangular básica na verdade não vem sendo suficiente para que os contratos de crédito sejam executados de forma saudável e cumpram as expectativas das partes com o fim desejado. Esse descompasso mostra a necessidade de ação de outras partes da mesma relação, seja como triângulo ou como extensão⁴⁹⁹ dele, o que reflete, mais uma vez, a complexidade do “produto” crédito. Para facilitar a compreensão, nas seções seguintes, passa-se a analisar o papel de cada um dos pontos do triângulo na relação de consumo de crédito.

4.1.1. O Consumidor

Para efeito do estudo iniciado nesta seção, designar-se-á o consumidor⁵⁰⁰ que não honra seus compromissos pela expressão “estado de inadimplência”. Isso porque a situação de inadimplência do consumidor traduz em uma situação jurídica⁵⁰¹ presente, podendo alterar-se para o “estado de adimplência” futuro, portanto possui o atributo de provisoriedade (a dinâmica da atualidade). Nesse “estado”, vale dizer, o consumidor ainda possui proteção que deve ser obrigatoriamente seguida pelo fornecedor, pois sem ela não há que se falar em manter o respeito nas relações de consumo.

No que concerne ao consumidor, é importante perceber o elenco de direitos que lhe são atribuídos, em paralelo com os princípios gerais da ordem econômica prevista⁵⁰² no texto constitucional em vigor. Chamaremos de instituições de empreendimento do consumidor coerente, de acordo com a Política Nacional de Relações de Consumo⁵⁰³ nossa adaptação a seguir:

⁴⁹⁹ Ministério Público, Procon, Secretaria de Direito Econômico etc.

⁵⁰⁰ CDC. Art. 2º e equiparados: art. 2º, parágrafo único, art. 17, art. 29.

⁵⁰¹ Pode-se falar em emancipação do devedor quando ele consegue libertar-se de sua dívida.

⁵⁰² CF, Art. 170: “A **ordem econômica**, fundada na **valorização do trabalho humano** e na **livre iniciativa**, tem por fim **assegurar a todos existência digna**, conforme os ditames da **justiça social**, observados os seguintes princípios: I - **soberania nacional**; II - **propriedade privada**; III - **função social da propriedade**; IV - **livre concorrência**; V - **defesa do consumidor**; VI - **defesa do meio ambiente**, inclusive mediante **tratamento diferenciado** conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação; VII - **redução das desigualdades regionais e sociais**; VIII - busca do **pleno emprego**; IX - **tratamento favorecido** para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País. Parágrafo único. É assegurado a todos o **livre exercício** de qualquer **atividade econômica**, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei [grifo nosso]”.

⁵⁰³ 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

a) Ordem econômica do consumidor: refere-se a uma organização sistemática, portanto, com respeito às leis e preenchimento das necessidades dos indivíduos, relacionada às questões econômicas do consumidor; pressupõe bom comportamento se relacionado aos elementos fundacionais descritos no capítulo 4.

b) Mecanismo de inclusão do consumidor no mercado de consumo (valorização do trabalho humano - caput do art. 170 da CF): o trabalho humano é valorizado como veículo para que o homem obtenha meios de sustentar-se e possa usufruir do mercado de consumo. O valor⁵⁰⁴ está relacionado a merecimento, importância, no caso do labor. Reconhece-se o caráter imprescindível do homem como parte dos meios de produção, bem como de importância para o contentamento das necessidades do indivíduo.

c) Emancipação das atividades do consumidor para conseguir renda (livre iniciativa - caput do art. 170 da CF): a livre iniciativa quanto à atividade do consumidor na economia possui caráter duplo: a iniciativa de empreender uma atividade produtiva seja como empregado ou autônomo (destacando-se o setor de empreendedorismo, especialmente em momentos de crise social sistêmica).

d) Assegurar existência digna (caput do art. 170 da CF): a dignidade do consumidor deve ser diretriz das leis, a fim de assegurar seu mínimo vital, intervindo nos contratos de consumo, especialmente o crédito (porque necessidade do indivíduo-consumidor), diante dos abusos notórios das ações dos fornecedores.

e) Justiça social (caput do art. 170 da CF): como garantia do Estado social, o intuito é assegurar que o consumidor possa ter acesso não só a produtos e serviços disponibilizados no mercado, mas também a mecanismos dinâmicos de resolução de sua situação nos casos de desequilíbrio da relação contratual.

f) Soberania (I - soberania nacional): a capacidade do consumidor de se autogovernar com as medidas protecionistas legais que garantem a sua autonomia e a liberdade do mercado consumidor. A constância contratual vale dizer, está atrelada à informação e à educação financeira.

g) Propriedade privada do consumidor (II - propriedade privada): oportunidade que deve ser dada ao consumidor de saciar suas necessidades

seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...]"

⁵⁰⁴ De forma simples, pode-se dizer que é tudo aquilo que as pessoas, em geral, desejam.

quanto a produtos e serviços disponibilizados pelo fornecedor, sem que isso signifique que o consumidor tenha o seu patrimônio tomado pela necessidade de honrar prestações contratuais excessivamente onerosas.

h) Função social dos contratos (III - função social da propriedade): a fiscalização efetiva do cumprimento dos contratos de crédito à função social dos contratos, tendo em vista o eventual efeito reflexo econômico na coletividade, e prevenindo o potencial surgimento de crises financeiras. Bem como através de reprimendas administrativas para o desestímulo de ações dos fornecedores que causem instabilidade contratual.

i) Livre concorrência dos fornecedores submetidos às leis de proteção ao consumidor, como forma de proporcionar a liberdade de escolha (IV - livre concorrência): a livre concorrência dos fornecedores deve ter práticas saudáveis ao consumidor, no sentido de dar livre oportunidade de escolha a ele, de com que contratar.

j) Defesa do consumidor via adequação aos ditames legais que devem acompanhar a energia do mercado de consumo (V - defesa do consumidor): a defesa do consumidor deve acompanhar os ditames legais, viabilizar sua participação no mercado de consumo acompanhando a energia do mercado, pela adaptação do acesso à tecnologia, a fim de facilitar a solução atinente ao contrato de consumo.

k) Ecologia organizacional do sistema de consumo (VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado, conforme o impacto dos produtos/serviços e de seus processos no meio ambiente): a defesa do meio ambiente de consumo, mediante tratamento diferenciado, conforme o impacto que suas relações consumeristas de produtos e serviços podem causar em sua vida individual e em sociedade.

l) Redução das desigualdades de acesso do consumidor aos produtos e serviços de consumo (VII - redução das desigualdades regionais e sociais): redução das desigualdades de acesso do consumidor aos produtos e serviços, mediante informação clara e atendimento constante para sanar suas dúvidas, bem como utilização de instrumentos de solução de eventuais conflitos, como meios e vias alternativos de contato com os fornecedores.

m) Pleno emprego (VIII - busca do pleno emprego): ações interventivas com a participação de todos os atores sociais, no sentido de facilitar o ingresso do homem-consumidor no mercado de trabalho, com políticas voltadas ao futuro, observando à necessidade de especialização a demanda de trabalho humano, às novas necessidades de produção dos fornecedores, adaptando o labor às novas tecnologias.

n) Tratamento favorecido (IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no país): a interpretação dos contratos de consumo, aplicação das leis, e confecção de novos mandamentos legais devem colocar o homem-consumidor como prerrogativa central, protegendo-o e disponibilizando instrumentos para eventual recuperação no mercado de crédito, com o objetivo final de se atingir o bem-estar em sua vida.

o) Livre exercício atividade econômica (Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei).

O superendividamento, fenômeno causado pelo acesso facilitado ao crédito ao consumidor (especialmente aos menos favorecidos), merece ser aqui mencionado. A explosão do endividamento do consumidor, apesar de ter maior facilidade para ter acesso a bens do mercado, comprometeu a sua renda com as dívidas que não conseguem solver, e assim, ameaçando a estabilidade político-econômica e social com risco de se tornar uma crise sistêmica.

O crédito destinado ao consumo pode acarretar graves consequências para o consumidor e resultar endividamento e até sobre-endividamento. O consumidor brasileiro, regra geral, não tem educação financeira para gerir o próprio orçamento, mas por necessidade ou desejo de adquirir determinado bem (produto ou serviço), acaba aderindo ao crédito fácil oferecido pelas instituições financeiras.

Essa situação é de algum modo paradoxal, pois ao mesmo tempo em que o crédito é capaz de transformar o homem-consumidor em um ser social marginal, excluindo-o socialmente, também colabora para incluí-lo no mercado de consumo, com o aumento da qualidade de vida e bem-estar, desde que usado com planejamento.

A propósito, o endividamento e o sobre-endividamento⁵⁰⁵ são um problema que vem ganhando dimensões mundiais pela expansão⁵⁰⁶ do crédito destinado ao consumo, até mesmo ocasionando a insolvência civil da pessoa física⁵⁰⁷. O grande estímulo ao consumismo transforma a economia em economia do endividamento⁵⁰⁸.

Há, ainda, o multiendividamento⁵⁰⁹, quando o consumidor assume obrigações diversas e não consegue honrá-las integralmente. Esta é uma das causas mais comuns do superendividamento.

Os consumidores em estado de sobre-dívidas costumam ter um comportamento ativo (quando se superam ao contrair mais dívidas) ou passivo, quando se veem em estado de sobreendividamento por circunstâncias não previsíveis (como desemprego, divórcio, doença e outros)⁵¹⁰.

⁵⁰⁵ Significa a falência ou insolvência dos particulares, em situação de impossibilidade de pagamento das dívidas.

⁵⁰⁶ Nos Estados Unidos, é conhecido como "*open credit society*", um modelo também adotado pela Europa nos anos 60, desencadeando reações emergenciais frente ao sobreendividamento das famílias e exigindo do Conselho Europeu uma abordagem na harmonização mínima e um clima de confiança entre os consumidores e os fornecedores de crédito. Tradução livre da autora. Disponível em: <http://europa.eu/rapid/press-release_CES-00-65_en.htm>. Acesso em: 02 jun. 2017.

⁵⁰⁷ "A insolvência civil ocorre quando o patrimônio do devedor não é capaz de saldar as dívidas contraídas, nos termos do artigo 955 do Código Civil[1], não sendo suficiente o mero inadimplemento. [1] Art. 955. Procede-se à declaração de insolvência toda vez que as dívidas excedam à importância dos bens do devedor. [2] A insolvência trata da impossibilidade momentânea, enquanto a insolvabilidade é a ausência de meios para arcar com as dívidas". In: THEODORO JUNIOR, Humberto. **A Insolvência Civil**: execução por quantia certa contra devedor insolvente. 4 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 40. Acerca do tema, ver: BRASÍLIA/DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça. **Processo 2014.01.1.144183-2**. Vara 701 de Falências, Recuperações Judiciais, Insolvência Civil e Litígios Empresariais do Distrito Federal, j. 28.04.2015. Disponível em: <<http://cache-internet.tjdft.jus.br/cgi-bin/tjcg1?MGWLPN=SERVIDOR1&NXTPGM=tjhtml34&ORIGEM=INTER&CIRCUN=1&SEQAND=72&CDNUPROC=20140111441832>>. Acesso em: 02.jun.2017.

⁵⁰⁸ "Efetivamente, o endividamento é um fato inerente à vida em sociedade, ainda mais comum na atual sociedade de consumo. Para consumir produtos e serviços, essenciais ou não, os consumidores estão – quase todos – constantemente se endividando. A nossa economia de mercado seria, pois, por natureza, uma economia do endividamento. Consumo e crédito são duas faces de uma mesma moeda, vinculados que estão no sistema econômico e jurídico de países desenvolvidos e de países emergentes, como o Brasil". In: MARQUES, Claudia Lima, *op. cit.*, p. 1236.

⁵⁰⁹ MARQUES, Maria Manuel Leitão *et al.* **O endividamento dos consumidores**. Coimbra: Almedina, 2000, p. 1.

⁵¹⁰ *Idem*; FRADE, Catarina. **O endividamento dos consumidores em Portugal**: questões principais. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2000, p. 3. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10316.2/25251>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

4.1.2. O Estado

O Estado Social atual deve exercer o dirigismo contratual, função que se revela não só ao guiar as relações contratuais com vistas a proteger o consumidor vulnerável, mas também criar e fiscalizar o cumprimento da lei e das normas programáticas. Nesse contexto, a defesa do consumidor precisa guardar-se continuamente contra uma perspectiva paternalista que, afinal, acaba sendo antidemocrática⁵¹¹. Quando se tem em mente que a atividade bancária deve basear-se na defesa do interesse público⁵¹².

A livre iniciativa, bem sabemos, está atrelada aos princípios fundamentais da Constituição da República e também aos postulados do código consumerista. O mercado de consumo não pertence a quem o explora, mas à sociedade; as atividades desenvolvidas no âmbito do mercado de consumo devem visar ao benefício da sociedade. Por essa razão, os fornecedores têm a responsabilidade de saldar seus atos exploratórios, especialmente os espoliativos. O lucro que advém do exercício de exploração não pode ser ilimitado, cabendo ao Estado agir para evitar potenciais danos ao mercado e à sociedade. O lucro legítimo advém do risco exclusivamente assumido pelo empreendedor, e este não pode ser repassado ao consumidor⁵¹³.

⁵¹¹ LOPES, José Reinaldo de Lima. Crédito ao consumidor e superendividamento: uma problemática geral. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília: Senado Federal, ano 33, n. 129, jan./mar. 1996. p. 114. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/176377/000505407.pdf?seqCCEnce=1>>. Acesso em: 14 set. 2016.

⁵¹² WAISBERG, Ivo, *op. cit.*, p. 28.

⁵¹³ Rizzatto Nunes completa o raciocínio: “a) o mercado de consumo aberto à exploração **não pertence ao explorador**; ele **é da sociedade e em função dela, de seu benefício, é que se permite sua exploração**; b) como decorrência disso, **o explorador tem responsabilidades a saldar** no ato exploratório; tal **ato não pode ser espoliativo**; c) se **lucro** é uma decorrência lógica e natural da **exploração** permitida, **não pode ser ilimitado**; encontrará **resistência** e terá de ser refreado toda vez que **puder causar dano ao mercado e à sociedade**; d) excetuando os casos de monopólio do Estado (p. ex., do art. 177), o monopólio, o oligopólio e quaisquer outras práticas tendente à dominação do mercado estão proibidos; e) e **o lucro é legítimo, mas o risco é exclusivamente do empreendedor**. Ele escolheu arriscar-se: **não pode repassar esse ônus para o consumidor**. [...]. Ao estipular como princípios a livre concorrência e a defesa do consumidor, o legislador constituinte está dizendo que **nenhuma exploração poderá atingir os consumidores nos direitos a eles outorgados** [...]. Está também designando que **o empreendedor tem de oferecer o melhor de sua exploração, independentemente de atingir ou não os direitos do consumidor** [...] **A garantia dos direitos do consumidor é o mínimo. A regra constitucional exige mais** [grifo nosso]”. In: NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 101-102.

4.1.3. O Fornecedor

A atividade bancária, estudada em capítulos anteriores, tem um importante papel social e por isso envolve o interesse público, aspecto reforçado pelo Enunciado n. 53 da I Jornada de Direito Civil⁵¹⁴.

A Lei n. 6.404/1976⁵¹⁵, conhecida como Lei das Sociedades Anônimas, traz a definição de empresa ou pessoa jurídica. A empresa, no exercício de suas atividades, além de sua atividade fim, tem uma função social que se relaciona com dignidade e boa-fé.

Ademais, nas relações de consumo, havendo uma cadeia de fornecedores, a regra da solidariedade deve prevalecer para garantir a efetiva reparação integral do dano sofrido pelo consumidor, regra esta corroborada pelo Enunciado n. 558⁵¹⁶, que cita a solidariedade como base da responsabilização de todos os consumidores envolvidos.

No âmbito do mercado de crédito ao consumidor esses valores devem estender-se aos contratos de crédito.

⁵¹⁴ Enunciado n. 53: “Art. 966: deve-se levar em consideração o princípio da função social na interpretação das normas relativas à empresa, a despeito da falta de referência expressa”. In: BRASIL. Conselho de Justiça Federal. I Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 53**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/754>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁵¹⁵ Lei n. 6.404/1976, Art. 116: “Entende-se por acionista controlador a pessoa, natural ou jurídica, ou o grupo de pessoas vinculadas por acordo de voto, ou sob controle comum, que: a) é titular de direitos de sócio que lhe assegurem, de modo permanente, a maioria dos votos nas deliberações da assembleia-geral e o poder de eleger a maioria dos administradores da companhia; e b) usa efetivamente seu poder para dirigir as atividades sociais e orientar o funcionamento dos órgãos da companhia. Parágrafo único. O acionista controlador deve usar o poder com o fim de fazer a companhia realizar o seu objeto e cumprir sua função social, e tem deveres e responsabilidades para com os demais acionistas da empresa, os que nela trabalham e para com a comunidade em que atua, cujos direitos e interesses deve lealmente respeitar e atender”; Art. 154: “O administrador deve exercer as atribuições que a lei e o estatuto lhe conferem para lograr os fins e no interesse da companhia, satisfeitas as exigências do bem público e da função social da empresa”. In: BRASIL. **Lei n. 6.404, de 15 de dezembro de 1976**. Dispõe sobre as Sociedades por Ações. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6404compilada.htm>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁵¹⁶ Enunciado n. 558: “São solidariamente responsáveis pela reparação civil, juntamente com os agentes públicos que praticaram atos de improbidade administrativa, as pessoas, inclusive jurídicas, que para eles concorreram ou deles se beneficiaram direta ou indiretamente”. CONSULTOR JURÍDICO. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 558**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-abr-15/enunciados-aprovados-vi-jornada-direito-civil-serao-guia-justica>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

4.2. RELAÇÃO DE CONSUMO: ELEMENTOS DESENCADEADORES DE RESPONSABILIDADE POR DANO

Os danos causados ao consumidor ensejam indenização, de acordo com a objetivação da responsabilidade. Mas, diante da necessidade de dar maior proteção ao consumidor-vítima, há a culpa presumida (ou risco)⁵¹⁷.

As seções seguintes serão dedicadas ao estudo de alguns desencadeadores de responsabilidade por dano causado ao consumidor, com enfoque no contrato de crédito.

4.2.1. Dano por abuso de direito nos contratos de crédito

As cláusulas contratuais abusivas, em rol exemplificativo, encontram-se no CDC, especialmente nos artigos 39 e 51 (o contrato não se contamina de nulidade, apenas a cláusula abusiva⁵¹⁸), pois o legislador não pôde prever todas as hipóteses possíveis que podem acontecer na relação de consumo, até porque, uma cláusula que inicialmente não se configura como abusiva, pode tornar-se assim com o decurso do tempo do contrato de crédito. No diálogo das fontes, essa modalidade de ilícito consta nos arts. 927⁵¹⁹, 186⁵²⁰, 187⁵²¹ do Código Civil, onde ficou consignado que aquele que causar ato ilícito com conseqüente dano a outrem fica obrigado a reparar, inclusive no caso de excesso no exercício de um direito.

O abuso de direito⁵²² se materializa quando alguém, no exercício de um direito, tem por objetivo prejudicar outrem, tornando-se ato ilícito (aquele que

⁵¹⁷ STOCCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil**: doutrina e jurisprudência. 10 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 157.

⁵¹⁸ THEODORO JÚNIOR, Humberto, *op. cit.*, p. 32-33.

⁵¹⁹ CC, Art. 927: "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo".

⁵²⁰ *Idem*, Art. 186: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

⁵²¹ *Idem*, Art. 187: "Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes".

⁵²² A vida medieval foi um ambiente de emulação, pelos inúmeros conflitos sociais e pela atrofia do Estado. O direito como instrumento de emulação tem o fim de prejudicar outra pessoa. Aquele que o exerce tira direito para si, causando prejuízo a outrem; o seu exercício é para benefício próprio, às custas de prejuízo a outrem. In: DANTAS, San Tiago. **Programa de Direito Civil**: aulas proferidas na Faculdade Nacional de Direito [1942-1945], parte geral, v. 1. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1977, p. 368-369.

exerce direito próprio de forma imoderada com o fim de beneficiar-se causando danos a outrem incorre em abuso de direito). Essa modalidade de ilícito foi reconhecida no Enunciado n. 539⁵²³ da VI Jornada de Direito Civil como categoria autônoma de responsabilidade civil.

A cláusula geral da boa-fé objetiva relacionada ao abuso de direito é um corretor importante nas relações contratuais entre bancos e consumidores, muito útil para a identificação e a invalidação de cláusulas abusivas⁵²⁴.

O dever de lealdade impõe ao fornecedor do crédito honrar as expectativas do consumidor como parceiro contratual. A confiança, por sua vez, denota o dever ético de não frustrar as expectativas recíprocas (legítimas e fundamentadas) das partes de um contrato, com base na razoabilidade⁵²⁵. Expectativa, a propósito, é o estado de espera que algo aconteça; relaciona-se ao estado do consumidor projetado no seu desejo de adquirir ou utilizar um bem de consumo (produto ou serviço), com a esperança de que ele seja o que ele idealizou. Portanto, uma expectativa frustrada traz a decepção ou o desapontamento do consumidor a reboque sobre aquilo que ele esperava ao adquirir/contratar o bem/crédito.

O abuso de direito como ato contrário às cláusulas gerais (protetivas do consumidor⁵²⁶) está voltado à justiça comutativa e ao princípio da equidade, que buscam a justa proporcionalidade dos direitos e deveres envolvidos no contrato de consumo.

A venda casada⁵²⁷ é considerada prática abusiva e acontece quando o fornecedor condiciona o bem de consumo desejado à aquisição de outro, prevalecendo, nestas hipóteses, a superioridade do fornecedor na relação de consumo.

⁵²³ Enunciado n. 539: “O abuso de direito é uma categoria jurídica autônoma em relação à responsabilidade civil. Por isso, o exercício abusivo de posições jurídicas desafia o controle independente de dano”. CONSULTOR JURÍDICO. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 539**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-abr-15/enunciados-aprovados-vi-jornada-direito-civil-serao-guia-justica>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁵²⁴ JORGE JUNIOR, Alberto Gosson. Estruturação normativa da responsabilidade civil dos bancos por meio de cláusulas e paradigmas para a sua aplicação correta. In: GUERRA, Alexandre; BENACCHIO, Marcelo (Coords.). **Responsabilidade civil bancária**. São Paulo: Quartier Latin, 2012, p. 104.

⁵²⁵ LISBOA, Roberto Senise, *op. cit.*, p. 17.

⁵²⁶ Boa-fé, bons usos e costumes, de acordo com os fins econômicos e sociais, resolução por onerosidade excessiva, revisão contratual, função social do contrato etc.

⁵²⁷ CDC, Art. 39, inc. I: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; [...]”.

Abusiva também é a prática utilizada por muitos fornecedores de enviar para o consumidor, qualquer produto ou serviço, inclusive os relacionados a crédito, sem solicitação prévia⁵²⁸. A ideia é que o consumidor, a parte vulnerável da relação, vê-se forçado a contratar o que lhe foi oferecido.

Ainda, o repasse de informação depreciativa de ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos⁵²⁹, a exemplo da chamada “lista negra”, é igualmente considerado prática abusiva do banco. O principal problema gerador do inadimplemento do contrato de crédito é a falta de informação⁵³⁰, que somado à vulnerabilidade e à hipossuficiência do consumidor, torna-se uma armadilha no mercado financeiro. As consequências da falta de controle com relação a esse tipo de contrato é o superendividamento, em que a impossibilidade de pagamento é duradoura.

O dever de informação está relacionado ao dever de aconselhamento do banco, que precisa advertir o consumidor sobre as consequências que surgirão quando não honrar o seu débito. Outra preocupação do fornecedor do crédito é indicar ao cliente-consumidor uma linha de financiamento adequada ao seu perfil. Contribuem para a consecução do dever de informar a avaliação responsável das informações do consumidor pela instituição financeira e a prevenção de problemas futuros.

A concessão de crédito sem análise da capacidade de endividamento do consumidor (comprometimento de mais de 30% da renda, de acordo com a jurisprudência⁵³¹) ou a concessão de crédito para consumidor insolvente, afronta à dignidade e a subsistência do próprio tomador do crédito, causando danos. Essa

⁵²⁸ *Idem*, Art. 39, inc. II: “[...]; II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes”; [...].”

⁵²⁹ *Idem*, Art. 39, inc. VII: “[...]; VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos; [...]”.

⁵³⁰ “Contrato bancário. Exibição de documentos. Reapreciação da decisão. Manutenção do Acórdão. Art. 543-C do CPC”. In: SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Reexame da Apelação n.º 0016002-70.2013.8.26.0008-SP**, Rel. Gil Coelho, j. 04.05.2017. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

⁵³¹ “AÇÃO DE COBRANÇA. Empréstimo consignado. Banco que **não comprovou ausência da margem consignável**. Autora que solicitou boletos para pagamento das parcelas. **Previsão contratual de possibilidade de alongamento automático do débito**. Banco que não comprovou a ausência de saldo em conta para efetuar descontos automáticos conforme previsão contratual. Pretensão de cobrança das parcelas vencidas e vincendas do empréstimo que não merece ser acolhida. Sentença mantida. Recurso improvido [grifo nosso]”. In: SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação n.º 1012509-48.2015.8.26.0477-SP**, Rel. Franco de Godoi, j. 05.05.2017. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

prática pode ensejar a responsabilidade da concedente do crédito pelo dano causado que acarretou um endividamento maior do que a capacidade de pagamento do consumidor⁵³².

4.2.2. Dano pela perda de chance

A perda de chance tem relação com a reparação por lucros cessantes, quando o ato ilícito tira da vítima a oportunidade de obter uma situação futura melhor, pela conduta de outrem, ou seja, uma chance com grande probabilidade de acontecer uma situação mais benéfica para a vítima.

Em sede de recurso repetitivo, em 24.02.2016, a segunda seção do STJ manifestou-se pela possibilidade de o consumidor propor ação cautelar de exibição de documentos em relação ao sistema *scoring*, mantido por entidades de proteção ao crédito. A decisão foi unânime, seguindo o voto do ministro Luís Felipe Salomão, que destacou o fato de o direito a obter dados já ter sido asseverado pelo precedente do repetitivo quando tratou do sistema *scoring* e pela própria Súmula n. 550. De acordo com a decisão, o uso do sistema *scoring* pode configurar abuso de poder e ensejar responsabilidade objetiva e solidária por informações sensíveis, excessivas ou pela comprovada recusa de crédito por uso de dados corretos e desatualizados⁵³³.

⁵³² GIACOMINI, Daniel Orfale. Responsabilidade civil dos bancos por superendividamento do consumidor. In: GUERRA, Alexandre; BENACCHIO, Marcelo (Coords, *op. cit.*, p. 104.

⁵³³ “Sistema de ‘credit scoring’: natureza, licitude e limites, aplicação dos princípios e regras do Código de Defesa do Consumidor e a possibilidade de configuração de dano moral em caso de desrespeito à regulamentação legal do sistema: 1) O sistema ‘credit scoring’ é um método desenvolvido para avaliação do risco de concessão de crédito, a partir de modelos estatísticos, considerando diversas variáveis, com atribuição de uma pontuação ao consumidor avaliado (nota do risco de crédito); 2) Essa prática comercial é lícita, estando autorizada pelo art. 5º, IV, e pelo art. 7º, I, da Lei n. 12.414/2011 (Lei do cadastro positivo); 3) Na avaliação do risco de crédito, devem ser respeitados os limites estabelecidos pelo sistema de proteção do consumidor no sentido da tutela da privacidade e da máxima transparência nas relações negociais, conforme previsão do CDC e da Lei n. 12.414/2011; 4) Apesar de desnecessário o consentimento do consumidor consultado, devem ser a ele fornecidos esclarecimentos, caso solicitados, acerca das fontes dos dados considerados (histórico de crédito), bem como as informações pessoais valoradas; 5) O desrespeito aos limites legais na utilização do sistema “credit scoring”, configurando abuso no exercício desse direito (art. 187 do CC), pode ensejar a responsabilidade objetiva e solidária do fornecedor do serviço, do responsável pelo banco de dados, da fonte e do consultante (art. 16 da Lei n. 12.414/2011) pela ocorrência de danos morais nas hipóteses de utilização de informações excessivas ou sensíveis (art. 3º, § 3º, I e II, da Lei n. 12.414/2011), bem como nos casos de comprovada recusa indevida de crédito pelo uso de dados incorretos ou desatualizados. [...]”. In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1419697/RS**, Rel. Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Segunda Seção. Brasília, DF, j. 12/11/2014. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

4.2.3. Dano pela perpetuidade das informações passadas ou pela negação do direito ao esquecimento

A tutela da dignidade da pessoa humana na sociedade da informação inclui o direito ao esquecimento. Informações passadas do indivíduo podem prejudicá-lo no presente, podendo acarretar um dano pela perpetuidade das informações pretéritas. O homem não pode pagar até o fim da sua vida por atos praticados no passado.

A “lista negra” é uma ferramenta de proteção do fornecedor para que não tenha dispêndio com o consumidor que considera mal pagador. Entretanto, o consumidor com cadastro negativo no passado não ser impedido de acessar o crédito, mesmo que no presente ele tenha o nome positivo. A não aplicação do esquecimento configura um impedimento do consumidor de acessar o crédito, e muitas vezes, a instituição financeira concedente sequer averigua os motivos da inadimplência pretérita e as condições em que saldou a dívida.

4.2.4. Dano por improbidade administrativa

O banco que oferece crédito, se considerado em exercício de função pública, pode causar dano por improbidade administrativa. Trata-se de conduta ilícita do agente público que atenta, direta ou indiretamente, contra os princípios explícitos e implícitos que regem a Administração Pública, causando prejuízo ao Estado e à sociedade, seja de ordem patrimonial ou moral (conforme previsão constitucional do art. 37, caput e parágrafo 4⁵³⁴, e Lei n. 8.429/1992⁵³⁵, relativamente a atos que causem prejuízo ao erário⁵³⁶, que importam em

⁵³⁴ CF, Art. 37: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [...] § 4º - Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível”.

⁵³⁵ BRASIL. **Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992**. Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8429.htm>. Acesso em: 02 jul. 2017.

⁵³⁶ “ADMINISTRATIVO. IMPROBIDADE. LEI 9.429/92, ART. 11. DESNECESSIDADE DE OCORRÊNCIA DE PREJUÍZO AO ERÁRIO. EXIGÊNCIA DE CONDUTA DOLOSA. In: BRASIL.

enriquecimento ilícito (art. 9º), atos causadores de lesão aos cofres públicos (art. 10) e atos violadores dos princípios da Administração Pública (art. 11⁵³⁷). Em suma, atos que violam os deveres de honestidade, legalidade, lealdade, entre outros. Em relação aos bancos públicos, pode-se considerar que o não atendimento das normas de acessibilidade previstas na legislação também configura ato de improbidade administrativa.

4.2.5. Dano social

O dano social⁵³⁸ gerado por contratos de créditos, quando se tem em mente a sua capacidade de refletir sobre a performance da economia (em nível nacional e global), afronta o bem-estar dos indivíduos e, por esta razão, pode dar causa a eventual condenação indenizatória, de caráter pedagógico e desestimulante de reincidência.

De acordo com a decisão já proferida no âmbito do STJ⁵³⁹, o dano social é uma nova espécie de dano reparável, decorrente de comportamentos socialmente

Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 604.151/RS**. Rel. Min. José Delgado. Brasília/DF, j. 20/04/2004. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

⁵³⁷ Lei nº 8.429/92, Art. 11: “Constitui ato de improbidade administrativa que atenta contra os princípios da administração pública qualquer ação ou omissão que viole os deveres de honestidade, imparcialidade, legalidade, e lealdade às instituições, e notadamente: I - praticar ato visando fim proibido em lei ou regulamento ou diverso daquele previsto, na regra de competência; [...]”.

⁵³⁸ “A indenização deve impor responsabilidade por danos individuais (patrimoniais - danos emergentes e lucros cessantes) e morais, bem como danos sociais que causam lesão à sociedade em seu nível de vida, rebaixando seu patrimônio moral (relacionado à segurança-indenização punitiva) e sua qualidade de vida (indenização dissuasória)”. In: AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Novos estudos e pareceres de direito privado**. São Paulo, Saraiva, 2009, p. 382.

⁵³⁹ “DIREITO PROCESSUAL CIVIL. IMPOSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO, EX OFFICIO, DE INDENIZAÇÃO POR **DANOS SOCIAIS** EM AÇÃO INDIVIDUAL. RECURSO REPETITIVO (ART. 543-C DO CPC E RES. 8/2008 DO STJ). É nula, por configurar julgamento extra petita, a decisão que condena a parte ré, de ofício, em ação individual, ao pagamento de **indenização a título de danos sociais** em favor de terceiro estranho à lide. Inicialmente, cumpre registrar que o dano social vem sendo reconhecido pela doutrina como **uma nova espécie de dano reparável, decorrente de comportamentos socialmente reprováveis**, pois **diminuem o nível social de tranquilidade**, tendo como fundamento legal o art. 944 do CC. Desse modo, diante da ocorrência de ato ilícito, a doutrina moderna tem admitido a possibilidade de condenação ao pagamento de indenização por dano social, como categoria **inerente** ao instituto da responsabilidade civil, **além dos danos materiais, morais e estéticos**. Registre-se, ainda, que na **V Jornada de Direito Civil do CJF** foi aprovado o **Enunciado 455**, reconhecendo a existência do denominado dano social: ‘A expressão dano no art. 944 abrange não só os danos individuais, materiais ou imateriais, mas também os **danos sociais, difusos, coletivos e individuais homogêneos** a serem reclamados pelos legitimados para propor ações coletivas’. A par disso, importa esclarecer que a condenação à indenização por dano social reclama interpretação envolvendo os princípios da demanda, da inércia e, fundamentalmente, da adstrição/congruência, o qual exige a correlação entre o pedido e o

reprováveis e que diminuem o nível social de tranquilidade⁵⁴⁰. Essa modalidade de dano é inerente à responsabilidade civil, sendo reconhecido no Enunciado n. 455⁵⁴¹ da V Jornada de Direito Civil.

O caráter fundamental da responsabilidade civil é a busca da paz, da erradicação do dano, traduzindo-se em segurança jurídica para a sociedade⁵⁴².

provimento judicial a ser exarado pelo Poder Judiciário, **sob pena** da ocorrência de julgamento **extra petita**. Na hipótese em foco, em sede de ação individual, houve condenação da parte ré ao pagamento de indenização por danos sociais em favor de terceiro estranho à lide, sem que houvesse pedido nesse sentido ou sem que essa questão fosse levada a juízo por qualquer das partes. Nessa medida, a decisão condenatória extrapolou os limites objetivos e subjetivos da demanda, uma vez que conferiu provimento jurisdicional diverso daquele delineado na petição inicial, beneficiando terceiro alheio à relação jurídica processual posta em juízo. Impende ressaltar que, mesmo que houvesse pedido de condenação em danos sociais na demanda em exame, o pleito não poderia ter sido julgado procedente, pois esbarraria na ausência de legitimidade para postulá-lo. Isso porque, os danos sociais são admitidos somente em demandas coletivas e, portanto, somente os legitimados para propositura de ações coletivas têm legitimidade para reclamar acerca de supostos danos sociais decorrentes de ato ilícito, motivo por que não poderiam ser objeto de ação individual [grifo nosso]”. In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Rcl 12.062-GO**, Segunda Seção. Rel. Min. Raul Araújo. Brasília/DF, j. 12/11/2014. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

⁵⁴⁰ “De acordo com o coordenador-geral da Dívida Ativa da União [...], algumas dessas dívidas começaram na década de 60. ‘Tem débitos de devedores de vários tipos, desde um pequeno a um grande devedor, e entre eles há muita variação de capacidade econômica e financeira. Também há algumas situações de fraude, crimes de sonegação e esquemas fraudulentos sofisticados. Às vezes, um devedor que aparenta não ter movimentação financeira esconde uma organização que tem poder econômico por trás dele’ [...]. Grandes empresas [...] constam entre os devedores da Previdência [...]. A lista inclui ainda bancos públicos e privados, como a Caixa Econômica Federal (R\$ 549 milhões), o Bradesco (R\$ 465 milhões), o Banco do Brasil (R\$ 208 milhões) e o Itaú Unibanco (R\$ 88 milhões) [...]”. In: AGÊNCIA BRASIL. **Devedores da Previdência respondem por quase três vezes o déficit do setor**. Reportagem de Lucas Pordeus León. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-02/devedores-da-previdencia-devem-quase-tres-vezes-o-deficit-do-setor>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

⁵⁴¹ Enunciado n. 455: “Embora o reconhecimento dos danos morais se dê, em numerosos casos, independentemente de prova (in re ipsa), para a sua adequada quantificação, deve o juiz investigar, sempre que entender necessário, as circunstâncias do caso concreto, inclusive por intermédio da produção de depoimento pessoal e da prova testemunhal em audiência”. In: BRASIL. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 455**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/401>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁵⁴² “A característica fundamental da responsabilidade civil é a busca da paz social, através da erradicação do dano. Sua finalidade é recompor o equilíbrio afetado”. Para o pensamento coletivo, garantir o respeito à esfera jurídica das pessoas, proporcionando a recomposição dos prejuízos sofridos em virtude de uma conduta ilícita (sendo esses danos materiais ou morais), é a função primeira da responsabilidade civil, pois esta gera na sociedade, segurança jurídica, ordem e paz social, bem como proteção à vida”. In: SCHMITT, Cristiano Heineck. **Responsabilidade civil**. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2010, p. 11.

4.2.6. Dano pela quebra da expectativa de confiança

A etapa pré-contratual, relacionada às negociações⁵⁴³ que convergem para a assinatura do contrato, não ensejam responsabilidade, salvo se houver dano em razão das expectativas atinentes às primeiras tratativas, e devidamente demonstrada a culpa pela responsabilidade extracontratual. O dano na fase pré-contratual se refere ao abuso de direito de não contratar ou a violação de um dever de conduta relacionado com a boa-fé (confiança). O direito à indenização advém da não observância dos deveres anexos no contrato preliminar, gerando, uma das partes à outra, situação que quebra a expectativa legítima e efetivo prejuízo patrimonial⁵⁴⁴.

A confiança é autônoma em relação à responsabilidade, com caráter subsidiário, caso não haja solução satisfatória nas responsabilidades tradicionais. Pode ser usada em caso de quebra de confiança como fundamento da obrigação de indenizar na responsabilidade contratual. Essa responsabilidade fundada na confiança tem por fim a proteção de interesses transcendentais ao indivíduo, de acordo com a regra universal de boa-fé⁵⁴⁵.

⁵⁴³ Importante diferenciar proposta de negociações preliminares. Na proposta, um dos sujeitos apresenta e manifesta a vontade de contratar. Nas negociações preliminares, ocorre a discussão entre os sujeitos sobre possível futuro contrato.

⁵⁴⁴ “A responsabilidade civil pré-negocial, ou seja, a verificada na fase preliminar do contrato é tema oriundo da teoria da culpa *in contrahendo*, formulada pioneiramente por Jhering, que influenciou a legislação de diversos países. No Brasil, o CC/1916 não trazia disposição específica a respeito do tema, tampouco sobre a cláusula geral de boa-fé objetiva. Todavia, já se ressaltava, com fundamento no art. 159 daquele diploma, a importância da tutela da **confiança** e da necessidade de reparar o dano verificado no âmbito das tratativas pré-contratuais. Com o advento do CC/2002, dispôs-se, de forma expressa, a respeito da **boa-fé** (art. 422), da qual se extrai a necessidade de **observância** dos chamados **deveres anexos ou de proteção**. Com base nesse regramento, deve-se reconhecer a responsabilidade pela reparação de danos originados na fase pré-contratual caso verificadas a ocorrência de consentimento prévio e mútuo no início das tratativas, a afronta à boa-fé objetiva com o rompimento ilegítimo destas, a existência de prejuízo e a relação de causalidade entre a ruptura das tratativas e o dano sofrido. Nesse contexto, o dever de reparação não decorre do simples fato de as tratativas terem sido rompidas e o contrato não ter sido concluído, mas da situação de uma das partes ter gerado à outra, além da expectativa legítima de que o contrato seria concluído, efetivo prejuízo material [grifo nosso]”. In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.051.065-AM, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, j. 21/2/2013**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

⁵⁴⁵ “A **responsabilidade** pela confiança é autônoma em relação à **responsabilidade** contratual e à extracontratual, constituindo-se em um terceiro fundamento ou ‘terceira pista’ (dritte Spur) da **responsabilidade** civil, tendo caráter subsidiário: onde houver o dano efetivo, requisito essencial para a **responsabilidade** civil e não for possível obter uma solução satisfatória pelos caminhos tradicionais da **responsabilidade**, a teoria da confiança será a opção válida. 4. A teoria da confiança ingressa no vácuo existente entre as **responsabilidades** contratual e extracontratual e seu reconhecimento se fundamenta principalmente no fato de que o sujeito que dá origem à confiança

O CDC admite causas excludentes de responsabilidade. A inexistência de defeito culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro e caso fortuito ou força maior, possuem a capacidade de quebrar o nexo de causalidade.

de outrem e, após, frustra-a, deve responder, em certas circunstâncias, pelos danos causados dessa frustração. A defraudação da confiança constitui o verdadeiro fundamento da obrigação de indenizar. 5. A **responsabilidade** fundada na confiança visa à proteção de interesses que transcendem o indivíduo, ditada sempre pela regra universal da boa-fé, sendo imprescindíveis a quaisquer negociações o respeito às situações de confiança criadas, estas consideradas objetivamente, cotejando-as com aquilo que é costumeiro no tráfico social. 6. A responsabilidade pela quebra da confiança possui a mesma ratio da responsabilidade pré-contratual, cuja aplicação já fora reconhecida pelo STJ (Resp. 1051065/AM, Resp. 1367955/SP). O ponto que as aproxima é o fato de uma das partes gerar na outra uma expectativa legítima de determinado comportamento, que, após, não se concretiza. O ponto que as diferencia é o fato de, na responsabilidade pré-contratual, a formalização de um contrato ser o escopo perseguido por uma das partes, enquanto que na responsabilidade pela confiança, o contrato, em sentido estrito, não será, ao menos necessariamente, o objetivo almejado [grifo nosso]". In: BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Resp. n. 1.309.972/SP (2012/0020945-1)**, Min. Luis Felipe Salomão. Brasília/DF, j. 27/04/2017. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

CAPÍTULO 5

5. A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL

As revoluções, bem sabemos, são o resultado de mudanças radicais ocorridas em determinados períodos da história humana. Essas mudanças, com seus desdobramentos, desencadeiam alterações estruturais de ordem econômica, cultural e social.

A Primeira Revolução Industrial, em meados do 1760-1840, foi decorrência de significativas transformações no processo de produção, em especial a invenção do tear mecânico, a máquina a vapor, a locomotiva, o telégrafo, o uso intensivo de máquinas, entre outros. Na Segunda Revolução Industrial, iniciada no período compreendido entre o fim do século XIX e o início do século XX, ocorreram avanços tecnológicos, com máquinas automáticas (e aumento da produção em série), uso de novas fontes de energia (como o petróleo e a eletricidade), invenção do carro e do avião, entre outros fenômenos. Já a Terceira Revolução Industrial começou na década de 1960, destacando-se (entre outros marcos), a descoberta da energia nuclear, o uso da informática⁵⁴⁶, da internet⁵⁴⁷ e da biotecnologia⁵⁴⁸.

Desde a virada do século XXI, vivenciamos a Quarta Revolução Industrial, com base na revolução digital, marcada pela internet móvel – presente em todos os lugares, com sensores menores, ágeis e baratos – e pela inteligência artificial e aprendizagem automática ou de máquina. As tecnologias digitais estão mais sofisticadas e integradas. Essas tecnologias estão provocando uma forte mudança no mundo, por criar sistemas físicos e virtuais cooperativos e flexíveis, permitindo a personalização de produtos e de novos modelos operacionais⁵⁴⁹.

⁵⁴⁶ Chamada de Revolução Tecnocientífica. A computação pessoal se desenvolveu entre as décadas de 1970 e 1980.

⁵⁴⁷ Década de 1990.

⁵⁴⁸ SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016, p. 15-16.

⁵⁴⁹ *Ibidem*, p. 16.

A diferença da Quarta Revolução Industrial é a fusão das tecnologias e a interação entre domínios físicos, digitais e biológicos⁵⁵⁰. As inovações nesse sentido são generalizadas e se espalham com rapidez por todo o globo, mas o progresso depende da adoção pela sociedade dessa nova realidade (lembrando que muitos países ainda estão estacionados nas revoluções anteriores)⁵⁵¹.

Uma questão importante que merece reflexão é saber se a sociedade está preparada para mudanças tão impactantes e se os governantes terão condições de entender e conviver com a rapidez da difusão das inovações, sem se tornarem obstáculos limitativos⁵⁵². As leis regulatórias são espécies de impedimentos na evolução digital, pois até em sua feitura há um processo burocrático e lento. Em caso de dano ao consumidor, o judiciário terá de adaptar as leis já existentes a essa nova realidade. Entretanto, se o novo panorama não possuir expressão legal adequada, causará desequilíbrio entre os poderes, pois o judiciário acabará legislando pelo legislativo por intermédio de suas decisões, haja vista o seu dever de solucionar os conflitos daqueles que o procuram. Ainda, as mudanças poderão causar insegurança jurídica e até injustiças pela falta de regulamentação, criando oportunidades para abusos.

O *crowdfunding*, chamado no Brasil de “vaquinha virtual”, iniciou em nosso país em 2011, e pode ser definido como plataformas de financiamento coletivo, ou seja, aqueles que precisam de capital (com dificuldade de conseguir crédito nos meios tradicionais) expõem seus projetos (que podem ter naturezas diferenciadas) à espera de uma colaboração entre os doadores e captadores, é uma alternativa de produção colaborativa, em que várias pessoas participam como apoiadoras da ideia. Essa forma de captação de recursos, por estar na internet, tem a potencialidade de alcançar investidores de qualquer lugar do mundo. A título de exemplo, apenas em 2017 foi regulamentado o *crowdfunding* de investimento para pequenos empreendedores, com a publicação da instrução Comissão de Valores Mobiliários, CVM n. 588⁵⁵³.

⁵⁵⁰ Do sequenciamento genético à nanotecnologia, energias renováveis e computação quântica (aplicação da mecânica quântica que estuda moléculas, átomos, elétrons, prótons etc. vem da quantização de valores discretos e descontínuos).

⁵⁵¹ SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 16.

⁵⁵² *Ibidem*.

⁵⁵² *Ibidem*, p. 17.

⁵⁵³ CVM n. 588: "Dispõe sobre a oferta pública de distribuição de valores mobiliários de emissão de sociedades empresárias de pequeno porte realizada com dispensa de registro por meio de

A Inteligência Artificial (IA) trata de sistemas inteligentes que podem reproduzir o funcionamento dos neurônios do homem. Na verdade, as informações, que são transmitidas e combinadas para a tomada de decisão, já estão presentes em nosso cotidiano⁵⁵⁴, a exemplo dos algoritmos⁵⁵⁵ que apreendem nossas preferências nos vestígios deixados no mundo virtual e assim tanto direcionam propagandas e publicidades como enviam alertas que colaboram para a finalização de uma compra⁵⁵⁶.

A computação ambiental, com assistentes virtuais, sensores de reconhecimento de voz, entre outros avanços, também já é uma realidade. Hoje, já é possível falar com o computador, pedir que faça anotações e obtenha rapidamente às respostas, ou ainda antecipar nossas necessidades sem qualquer pedido. Os bancos já utilizam essa tecnologia nos serviços de atendimento ao cliente via telefone⁵⁵⁷.

Apesar da busca pela pessoalidade do consumidor, com uma forma de tratamento diferenciado estabelecido pelo uso de dados de comportamento do indivíduo na rede virtual, há um afastamento humano físico, já que passa a ser cada vez mais comum as pessoas estabelecerem uma relação de confiança com outras sem terem jamais se encontrado pessoalmente, materializando, assim, o vínculo máquina-homem como produto da confiança transferida pela marca.

A era da tecnologia e da digitalização promete revolucionar as estruturas política, econômica e social, pela capacidade da disseminação da informação. Alguns impulsionadores tecnológicos ganham destaque nessa área como: a robótica⁵⁵⁸ avançada na colaboração entre humanos e máquinas.

plataforma eletrônica de investimento participativo, e altera dispositivos da Instrução CVM nº 400, de 29 de dezembro de 2003, da Instrução CVM nº 480, de 7 de dezembro de 2009, da Instrução CVM nº 510, de 5 de dezembro de 2011, e da Instrução CVM nº 541, de 20 de dezembro de 2013". COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. **Instrução CVM n. 588**. Disponível em: <<http://www.cvm.gov.br/legislacao/instrucoes/inst588.html>>. Acesso em: 24 jul. 2017.

⁵⁵⁴ A exemplo das máquinas fotográficas com foco automático, ou que disparam sozinhas com o sorriso, corretor ortográfico, drones, softwares de tradução etc.

⁵⁵⁵ É uma sequência de regras, um procedimento para a solução de tarefas.

⁵⁵⁶ *Big Data* é um grande repositório de dados, prontos para qualquer tipo de análise. O *Big Data Analytics* extrai conhecimento desses dados usando técnicas da *Machine Learning para prever padrões de comportamento*. Uma das mais avançadas redes neurais artificiais mais modernas é a *Deep Learning, que trabalha com dados não supervisionados e possui grande sensibilidade para prever comportamentos*.

⁵⁵⁷ SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 20.

⁵⁵⁸ Pelos avanços da tecnologia, os robôs são mais adaptáveis e flexíveis pois possuem uma concepção estrutural inspirada nas estruturas biológicas complexas do homem, somados os

Um grande desafio desse novo tempo é o aumento da desigualdade social, pois como consumidores, a ruptura causada pela inovação afetará nossos padrões de vida e de bem-estar. O benefício para os consumidores são os novos produtos e serviços ofertados no mercado digital, bem como a infinidade de possibilidades de pagamento – tudo realizado de forma remota⁵⁵⁹, com destaque para os smartphones⁵⁶⁰.

Entretanto, o fácil acesso às “coisas” de forma remota pode estimular a compra impensada e o consequente superendividamento, diante do impulso gerado pela publicidade em profusão e oportunidades múltiplas de pagamento. Ademais, a tendência à dominação do mercado por poucas plataformas⁵⁶¹ que emparelham os agentes do mercado econômico pode levar a uma liberdade “maquiada” dos consumidores, os quais são induzidos a procurar determinados fornecedores.

A propósito do avanço do mundo digital, o gráfico apresentado abaixo ilustra o crescimento do uso, no Brasil, de dispositivos móveis conectáveis à internet, no período de 2002 a 2016.

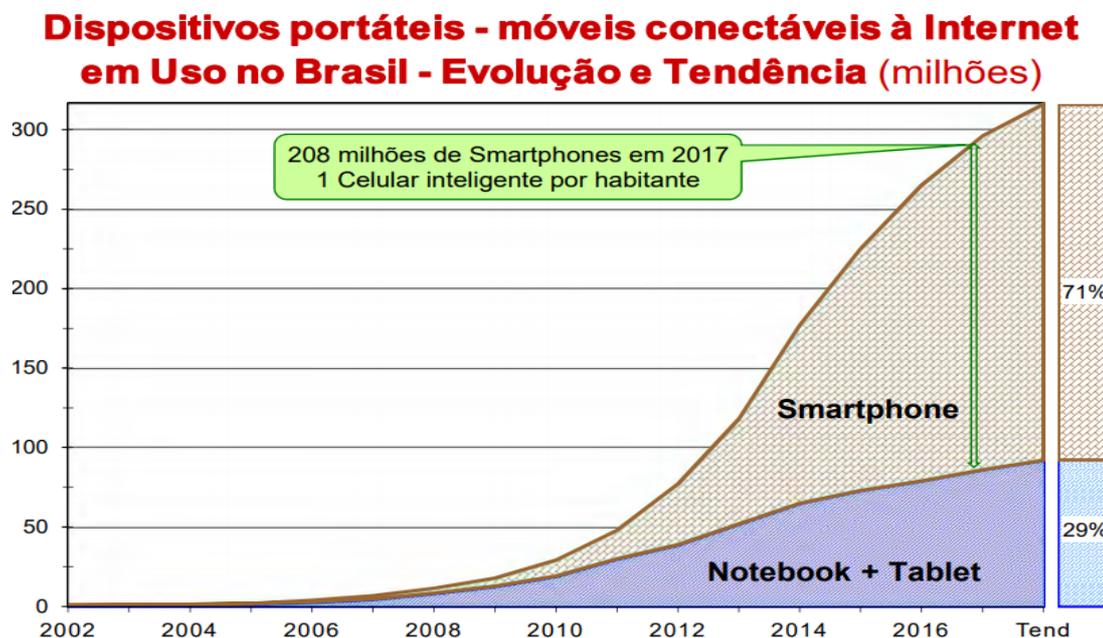
avanços de seus sensores, aumentando a compreensão e a resposta ao meio ambiente onde vão desempenhar uma tarefa. In: *Ibidem*, p. 25.

⁵⁵⁹ *Ibidem*, p. 20.

⁵⁶⁰ De acordo com a 28ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP) em 2017, com pesquisa realizada em 8 mil grandes e médias empresas, no Brasil há 280 milhões de dispositivos móveis conectáveis à Internet (notebook, tablet e smartphone - 1,4 dispositivo portátil por habitante) e 166 milhões de computadores (desktop, notebook e tablet - 4 computadores para cada 5 habitantes, mas com queda de vendas em 15%, comparado ao ano passado). Chama atenção na pesquisa o novo comportamento com relação ao uso de dispositivos, desafiando o uso do celular inteligente nas esferas pessoal, empresarial e educacional, especialmente pelos mais jovens. In: MEIRELLES, Fernando S. **28ª Pesquisa Anual do Uso de TI**. São Paulo: FGV/EAESP, 2017. Disponível em: <<http://eaesp.fgvsp.br/sites/eaesp.fgvsp.br/files/pesti2017gvciappt.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

⁵⁶¹ Poderá haver agravamento das desigualdades pelo efeito plataforma, em que as organizações digitais criam redes que emparelham consumidores e fornecedores. Há a concentração em poucas plataformas, que ganham poder com a dominação do mercado. In: SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 21.

Gráfico 17 – Crescimento do uso, no Brasil, de dispositivos móveis conectáveis à internet (2002 a 2016).



Fonte: MEIRELLES⁵⁶²

Os riscos sociais nesse cenário tendem a aumentar e para mitigá-los será necessário encontrar alternativas de equilíbrio entre os danos que a tecnologia pode trazer para o homem. Entre esses possíveis riscos estão os impactos negativos na efetivação dos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal brasileira, especialmente no que tange à igualdade e à liberdade para o desenvolvimento das potencialidades do homem⁵⁶³, que deve ter acesso à riqueza produzida no país. Por essa razão, no que tange à produção digital, o Brasil fica na dependência da realização das políticas públicas, não apenas com declarações, mas efetivo acesso⁵⁶⁴ com base na teoria do risco social⁵⁶⁵, tratada no capítulo 4.

⁵⁶² MEIRELLES, Fernando S. **Tecnologia de Informação**. São Paulo: FGV/EAESP, 2017, p. 8. Disponível em: <<http://eaesp.fgvsp.br/sites/eaesp.fgvsp.br/files/pesti2017gvciappt.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

⁵⁶³ WOOD, E. M. **Democracia contra o capitalismo**: a renovação do materialismo histórico. São Paulo: Boitempo, 2003, p. 8.

⁵⁶⁴ FREIRE, Silene de Moraes. O fetiche do enfrentamento da pobreza no Brasil: nem direitos, nem humanos. In: FREIRE, Silene de Moraes (Org.). **Direitos humanos**: violência e pobreza na América Latina contemporânea. Rio de Janeiro: Editora Letra e Imagem, 2007, p. 145-157.

⁵⁶⁵ Intervenção pública para garantia e defesa de direitos, especialmente aos menos favorecidos.

O problema que se avizinha alude à rapidez do crescimento tecnológico, que exporá a sociedade a um risco maior de vulnerabilidade. Para que esse efeito nocivo não seja epidêmico, como aqueles advindos dos contratos de crédito que já ameaçam a economia geral do país, a população precisa ser introduzida no novo mundo digital, em todos os níveis, conforme os princípios da educação e da transparência com base consumerista, para que um número cada vez maior de pessoas possa entender e (com) viver com a tecnologia. Ao Estado cabe promover a inclusão digital tecnológica pela adoção de políticas não só de acesso ao conhecimento produzido nas novas plataformas e os instrumentos necessários ao seu uso, mas também de geração de mão de obra adequada, para uma maior inserção de indivíduos no mercado de trabalho. Importante destacar a responsabilidade dos geradores desses riscos, que devem contribuir para a inclusão social tecnológica da população, cooperando para a vida com produtos, serviços e conseqüente trabalho tecnologicamente inovador.

O mercado de trabalho e o sistema de produção capitalista tradicional passam por modificações profundas, com declínio na mão de obra pela queda no preço dos bens e nos investimentos⁵⁶⁶. Não obstante a maior necessidade de especialização dos trabalhadores, o trabalho em si passa a ser mais flexível, podendo ser realizado em ambientes remotos, como por exemplo, via *home office*.

Os grandes beneficiados com a Quarta Revolução Industrial são os detentores de capital intelectual ou físico. O fornecedor para se adequarem à nova realidade digital, procuram inovar em seus negócios, não só para atingir novos mercados, mas também para potencializar a venda de produtos e serviços e, conseqüentemente, aumentar seus lucros.

A internet das coisas⁵⁶⁷ é uma das pontes de aplicação entre o mundo físico e o digital, materializada na relação entre “coisas” (produtos, serviços etc.) e “pessoas”, por meio de diversas plataformas e tecnologias conectadas. A tecnologia da era digital torna as “coisas” mais eficientes, pode ser aplicada em usos diversos, mas existe uma padronização⁵⁶⁸.

Nesse cenário, uma maior interconexão também aumenta o risco,

⁵⁶⁶ SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 21.

⁵⁶⁷ Internet of Things (IoT).

⁵⁶⁸ A indústria busca estabelecer padrões tecnológicos de aplicação com viabilidade, interoperabilidade, segurança, integridade, disponibilidade, escalabilidade e desempenho.

necessitando por isso mesmo ações preventivas e corretivas, especialmente quanto à segurança e à privacidade, pois os riscos não são apenas individuais, mas coletivos⁵⁶⁹. Os clientes, por exemplo, podem acompanhar a movimentação de produtos ou serviços adquiridos. Há também a possibilidade de envolvimento e colaboração entre os indivíduos, a exemplo da tecnologia *blockchain*, um “livro-razão” sustentado pela confiança, que permite a colaboração das pessoas, sem controle único, mas com a inspeção de todos. Essa tecnologia já é utilizada pelo *Bitcoin*, ao registrar transações financeiras com essa moeda digital⁵⁷⁰.

As plataformas digitais estão tornando possível a economia por demanda ou compartilhada, em que barreiras são derrubadas para que empresas e indivíduos criem riqueza, indicando o que vale a pena possuir. A confiança também é um elemento importante para que as partes interajam e ofereçam *feedback*⁵⁷¹. De outro lado, poderá haver alteração fundamental nas atuais relações de trabalho, pois o uso das “nuvens humanas” virtuais e separados de acordo com suas atribuições, disponíveis para qualquer lugar do mundo. Os trabalhadores serão diferenciados por sua independência e desempenho de tarefas específicas, como um autônomo, que tem liberdade de escolha e mobilidade. Tantas mudanças podem desencadear uma revolução trabalhista, com uma terceirização internacional silenciosa, com trabalhadores sendo explorados nas fábricas virtuais desregulamentadas, com perda de direitos já conquistados⁵⁷².

A participação coletiva e a interação entre todas as partes envolvidas são positivos e criam o compromisso de responsabilidade, além de tornar a relação consumidor-fornecedor mais igualitária e próxima. O mesmo compromisso deve orientar a relação cliente-consumidor bancário para que seja alertado de seus pagamentos, informado das questões relativas ao seu contrato, como mecanismo de educação financeira e até de união de um grupo de consumidores.

O futuro da humanidade em ambiente hiperconectado e digital precisa de estudo e de investimentos, especialmente pela sua natureza sistêmica. No Brasil, já há iniciativa nesse sentido, com o Plano Nacional de Internet das Coisas, do

⁵⁶⁹ A exemplo das cidades inteligentes. O trânsito se tornará um caos se um sistema de gerenciamento de trânsito não controlar de forma inteligente os semáforos com o objetivo de diminuir congestionamentos, oferecer desvios, etc., ou mesmo for atacado ou falhar.

⁵⁷⁰ SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 27.

⁵⁷¹ SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 29.

⁵⁷² SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 53-55.

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações⁵⁷³, que está em fase de consulta pública.

A revolução tecnológica terá impacto importante na economia, na política, e na sociedade, pela influência direta nos negócios e, conseqüentemente, no mercado consumidor. Os “teco-otimistas”⁵⁷⁴ apostam no aumento da produtividade e em maior crescimento econômico; outra corrente acredita que haverá o achatamento salarial. Essas mudanças, não obstante, causam impactos diretos para o consumidor, que terá mais oportunidades de escolha sobre bens (produtos/serviços) oferecidos no mercado; da mesma forma, deve ser estimulado o consumo sustentável e responsável que, compatibilizado com a realidade, será tão necessário quanto os fenômenos do superendividamento e do desemprego.

5.1. BANCOS DIGITAIS

Com o avanço da tecnologia, o setor bancário da sociedade de consumo passa por transformações. A tecnologia atual é, na verdade, fruto do desenvolvimento das máquinas tradicionais do industrialismo, demonstrando o fluxo das transformações históricas, que também se refletem nas relações entre banco e consumidor.

Na sociedade da informática ou da informação, os bancos ganham importância, amplitude. O “banco virtual” é operacionalizado pelo próprio cliente⁵⁷⁵, um manuseio eficiente⁵⁷⁶, com economia de tempo, regra geral, sem haver necessidade de deslocamento para uma agência física (acesso em qualquer localidade), com conseqüente desmaterialização dos meios documentais⁵⁷⁷.

⁵⁷³ BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Plano Nacional de Internet das Coisas lança nova consulta para construir o mapa brasileiro de IoT**. Disponível em: <http://www.mcti.gov.br/noticia/-/asset_publisher/epbV0pr6eIS0/content/plano-nacional-de-internet-das-coisas-lanca-nova-consulta-para-construir-o-mapa-brasileiro-de-iot>. Acesso em: 10 jun. 2017.

⁵⁷⁴ SCHWAB, Klaus, *op. cit.*, p. 36.

⁵⁷⁵ A autonomia conferida aos clientes faz com que tenham oportunidade de utilizar o *home banking* a qualquer hora.

⁵⁷⁶ O manuseio “intuitivo” não exige amplo conhecimento dos meios de comunicação via internet; os procedimentos são organizados e apresentados de forma simples, para que aquele que o utiliza seja levado naturalmente (intuitivamente) à operação (local) desejada.

⁵⁷⁷ TOIGO, Daiille Costa. **Internet banking**: a responsabilidade civil das instituições financeiras. São Paulo: AGWM Editora, 2016, p. 28.

Em algum momento da vida, as pessoas exercem o papel de consumidores. Na sociedade em rede, informacional, viabiliza-se cada vez mais o acesso dos consumidores a essa tecnosfera, aumentando seu poder de comunicação e de informação (quanto a serem ouvidos⁵⁷⁸ e informados), bem como a sua liberdade na escolha das ofertas de bens de seu interesse. O sistema *world wide web* (ou *www*, *w3* ou rede mundial) é um valioso instrumento de comunicação eletrônica de massa e de transporte de dados, diferentemente dos antigos meios de comunicação em grande escala, que possuíam um discurso unilateral – só o consumidor ouvia. Com as novas plataformas digitais, observa-se uma interação entre ouvinte e receptor, que trocam constantemente de papel.

A disponibilidade e a convergência de múltiplos canais⁵⁷⁹ de relacionamentos interligados⁵⁸⁰ e disponíveis a qualquer hora e lugar onde estiver o consumidor é uma tendência do comércio: inexistente diferença entre atendimento físico e digital. O *Omni Channel*⁵⁸¹, por exemplo, usa mais de um canal simultaneamente, com ofertas bancárias dirigidas a um perfil de cliente, conforme

⁵⁷⁸ Um exemplo que ganhou destaque na mídia foi o caso Brastemp, quando um consumidor da marca teve sua geladeira em permanente defeito após inúmeras idas e vindas da assistência técnica, quando então decidiu gravar um vídeo e publicá-lo no canal Youtube. Sua insatisfação se disseminou pelo Twitter rapidamente e ganhou o apoio de centenas de consumidores-compradores da marca, comprovando-se que as redes sociais potencializam (no jargão virtual, 'viralizam') uma notícia – no caso, a insatisfação de um consumidor – tornando o descaso de uma empresa fornecedora com seus consumidores chegue ao conhecimento de uma enormidade de pessoas em poucos minutos. In: FRANCA, Geraldo. **Caso Brastemp**: a reputação na era das redes sociais - até que ponto uma empresa pode ter sua imagem arranhada por uma exposição negativa? Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/caso-brastemp-a-reputacao-na-era-das-redes-sociais/42502/>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

⁵⁷⁹ Agências físicas, *internet banking*, ATMs (caixas eletrônicos), *contact centers*, *mobile banking* e POS (pontos de compra).

⁵⁸⁰ Devem oferecer a mesma experiência positiva de consumo, independente do canal escolhido pelo consumidor.

⁵⁸¹ "Omni-Channel é uma tendência do varejo que se baseia na convergência de todos os canais utilizados por uma empresa. Trata-se da possibilidade de fazer com que o consumidor não veja diferença entre o mundo online e o offline. O Omni-Channel integra lojas físicas, virtuais, e o comprador. Dessa maneira, pode explorar todas as possibilidades de interação. Essa tendência é uma evolução do conceito de multicanal, pois é completamente focada na experiência do consumidor nos canais existentes de uma determinada marca. Como exemplo, têm-se os aplicativos móveis, que combinam o layout do site com a temática interna das lojas físicas. De forma prática, isso propicia ao consumidor utilizar todos os canais disponíveis pela organização e a quebra das barreiras que existem entre o mundo físico e digital. Por meio da integração de canais, o consumidor satisfaz suas necessidades onde e quando desejar, no momento mais confortável para ele, não havendo restrições de local, horário ou meio". In: SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Integre seus canais de vendas a partir do conceito de Omni-Channel**. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/integre-seus-canais-de-vendas-a-partir-do-conceito-de-omni-channel,87426f65a8f3a410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

sua viabilidade econômica e suas necessidades, apoiado na observação de seu comportamento e das informações armazenadas sobre ele.

O banco virtual oferece serviços online, os quais poderão ser operados pelo próprio cliente, à distância⁵⁸², em qualquer plataforma de acesso⁵⁸³ disponibilizado. A realidade digital⁵⁸⁴ e tecnológica⁵⁸⁵ torna a relação entre fornecedor e consumidor mais participativa, demandando não só o desenvolvimento de novos produtos/serviços como mais investimentos em inovações⁵⁸⁶ tecnológicas.

O crescimento dos serviços do *home banking* se deve à convergência de alguns fatores: consumidores habilitados para operar computadores; usuários conscientes das facilidades da internet; barateamento dos serviços pelo banco; bases de PCs e modems amplamente instaladas; competição entre os bancos, que leva à oferta de novos serviços⁵⁸⁷.

O *internet banking*, com processamentos eletrônicos que registram as operações bancárias, é colocado à disposição do cliente e por ele operacionalizado. Com os conhecidos “códigos de barra” e “senha” atribuídos pelos bancos, o cliente pode realizar inúmeras operações, de acordo com sua conveniência. Esse é, pois, um claro sinal do ingresso do setor bancário na modernidade, bem como e o desaparecimento do formalismo nesse tipo de contrato⁵⁸⁸. Importante dizer que o serviço de *internet banking* é realizado via *mobile*, isto é, por meio de aplicativos instalados em smartphones e tablets.

⁵⁸² ABRÃO, Nelson, *op. cit.*, 2014, p. 413.

⁵⁸³ A exemplo do Twitter, Facebook, Whatsapp, aplicativos etc.

⁵⁸⁴ Computadores que operam com quantidades numéricas ou informações em algarismos (relativo a dígito, dedo).

⁵⁸⁵ Os mais novos conhecimentos técnicos e científicos.

⁵⁸⁶ “O termo Fintech é resultado da junção das palavras ‘financeiro’ e ‘technology’ (tecnologia). As empresas Fintech são, em geral, startups que desenvolvem inovações tecnológicas voltadas ao mercado financeiro. Essas inovações tornam os serviços financeiros (como cartões de crédito e débito, empréstimos, investimentos etc.) muito mais eficientes, baratos, seguros e transparentes. Empresas Fintechs são, na maioria dos casos, criadas com o propósito de romper os paradigmas do tradicional sistema financeiro, que aproveita pouco ou de forma ineficiente os recursos tecnológicos à sua disposição. Em outras palavras, são novas soluções tecnológicas para o mercado financeiro que resolvem uma dor ou melhoram a experiência do usuário, seja empresa ou consumidor [...]”. In: CONEXÃO FINTECH. **O que é Fintech?** Disponível em: <http://conexaofintech.com.br/fintech/o-que-e-fintech/?gclid=CjwKCAjwzMbLBRBzEiwAfz4geIVfHXRaupG1GD5U5kPaa-9XJJvsrqmd3XR7y66qoF7z3-6wTXmfxoCkQ8QAvD_BwE>. Acesso em: 21 jul. 2017.

⁵⁸⁷ FILKELSTEIN, Maria Eugênia. Fraude eletrônica. In: LUCCA, Newton de *et al* (Orgs.). **Direito & Internet** - aspectos jurídicos relevantes, vol. II. São Paulo: Quartier Latin, 2008, v. 2, p. 414.

⁵⁸⁸ ABRÃO, Nelson, *op. cit.*, p. 411.

O *home banking* surgiu como resultado da crescente globalização ou “mundialização dos capitais”, desencadeando uma nova realidade no funcionamento do sistema financeiro e realização de lucros. A implementação do *home banking* também foi fruto das novas formas de atendimento ao cliente (estimulando a concorrência entre os bancos), do aumento na atuação do mercado (proveito da expansão territorial atingível pela *web*) e da redução dos custos operacionais e dos serviços prestados (diminuição do banco físico e, conseqüentemente, menos despesas com empregados e com a manutenção de agências)⁵⁸⁹.

As inovações tecnológicas têm sido uma fonte de aperfeiçoamento do sistema bancário, na medida em que torna as atividades do setor mais eficiente e com menor custo. Os consumidores, com maior integração nos processos bancários, tornam-se mais autônomos, desempenha um papel mais ativo e, assim, colaboram com suas informações para os repositórios de dados dessas instituições. Hoje, as transações bancárias consumadas por meio eletrônico já são maioria, justificando o movimento de digitalização do atendimento e fechamento de agências bancárias físicas⁵⁹⁰.

Os bancos tradicionais investem na adaptação à realidade tecnológica, mesclando as formas de atendimento físico ao consumidor ⁵⁹¹ e online⁵⁹². Vale registrar que já existem bancos cujas operações só podem ser realizadas em plataformas online. A exemplo da pesquisa elaborada a com as conclusões do relatório “*Disruptive Innovation in Financial Services*”, da Deloitte e do Fórum Econômico Mundial, sobre o uso *blockchain*⁵⁹³ (citado no item acima como inovação da quarta revolução industrial) no setor financeiro⁵⁹⁴.

⁵⁸⁹ TOIGO, Daille Costa, *op. cit.*, p. 28.

⁵⁹⁰ Atualmente, 72% das transações bancárias se realizam por canais digitais, podendo significar essa demanda digital, a redução de canais físicos de acesso. In: G1. **Operações em canais digitais são 62% do total e motivam fechamento de agências**. Reportagem de Darlan Alvarenga. Disponível: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/operacoes-em-canais-digitais-sao-62-do-total-e-motivam-fechamento-de-agencias.ghtml>>. Acesso: 20 jun. 2017.

⁵⁹¹ Agências bancárias, ATMs (Caixas eletrônicos) e correspondentes.

⁵⁹² *Internet e Mobile Banking* (Banco móvel).

⁵⁹³ É uma estrutura de dados que representa a entrada da contabilidade financeira ou o registro da transação. As entradas digitais de registros são distribuídas por consenso. É uma espécie de banco de dados distribuídos.

⁵⁹⁴ COMMITTED TO IMPROVING THE STATE OF THE WORLD. World Economic Forum. **The future of financial infrastructure: an ambitious look at how blockchain can reshape financial services**. Disponível em: <<https://www.weforum.org/reports/the-future-of-financial-infrastructure-an-ambitious-look-at-how-blockchain-can-reshape-financial-services>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

A conveniência virtual, com a utilização de cartões e aplicativos de pagamentos, colabora com o menor uso das cédulas de dinheiro, aumentando a segurança. Na Suécia, por exemplo, a circulação de dinheiro (físico) diminuiu em ritmo acelerado, inclusive, prevê-se a sua extinção em 2030⁵⁹⁵. No Brasil a Câmara dos Deputados discutiu em 2017 o fim do dinheiro nacional, conforme o Projeto de Lei n. 48/2015⁵⁹⁶.

O estudo, intitulado “Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017”⁵⁹⁷, realizado pela Deloitte em parceria com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), mostra a consolidação definitiva do *mobile banking* como o canal preferido dos consumidores, responsável por 21,9 bilhões das transações bancárias em 2016 – um crescimento de 96% em relação ao ano anterior.

Um dos motivos de o consumidor ser absorvido pelos sistemas online bancários tem que ver com as interfaces intuitivas desenvolvidas, isto é, a forma de apresentação dos produtos/serviços virtuais, que devem ser simples para que o indivíduo entenda a sua lógica de funcionamento com facilidade e aprenda a utilizá-las rapidamente.

O uso de aplicativos desenvolvidos pelos bancos vem superando a *internet banking* (correspondente a 34% das transações bancárias), consolidando-se como canal preferido dos brasileiros. A tendência do *mobile banking* é de crescimento, especialmente como instrumento de consulta às movimentações financeiras⁵⁹⁸.

⁵⁹⁵ A Suécia aderiu à conveniência de pagar contas com aplicativos e cartões pela facilidade dos pagamentos digitais. Críticos alertam para uma ameaça crescente à privacidade e maior vulnerabilidade por fraude eletrônica. Apoiadores citam a segurança pessoal como ponto positivo. O governo e os bancos tiveram maior lucro com as operações sem dinheiro (a cobrança de impostos se torna eficiente porque as transações eletrônicas deixam um rastro no mundo virtual. In: BBC BRASIL. **Dinheiro pode sair de circulação na Suécia até 2030**. Reportagem de Claudia Wallin. Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2016/04/160411_sociedade_sem_dinheiro_cw_rb>. Acesso em: 10 jul. 2017.

⁵⁹⁶ BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei n. 48/2015**. Dispõe sobre a extinção da produção, circulação e uso do dinheiro em espécie, e determina que as transações financeiras se realizem apenas através do sistema digital. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=DCEFF2FA5C9ED72B35F1E4408AA9D368.proposicoesWebExterno1?codteor=1296773&filename=PL+48/2015>. Acesso em: 20 jul. 2017.

⁵⁹⁷ DELLOITTE. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017**. Disponível em: <https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria_2017.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁵⁹⁸ G1. **Mobile banking se torna meio mais usado para transações bancárias, diz FEBRABAN**. Reportagem de Darlan Alvarenga. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/mobile-banking-se-torna-meio-mais-usado-para-transacoes-bancarias-diz-febraban.ghtml>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

Um problema que merece registro relacionado ao *internet/mobile banking* se refere às questões de segurança (crimes eletrônicos e fraudes), haja vista a dificuldade de encontrar a falha e respectivo culpado/infrator, bem como a responsabilização pela lesão no âmbito virtual⁵⁹⁹. O uso de novas tecnologias pelo “fornecedor” bancário garante maior alcance do seu negócio e redução de custos pela automação e, ao mesmo tempo, aumenta a probabilidade de riscos que causem danos aos consumidores-clientes.

O risco do desenvolvimento é o defeito impossível de ser conhecido e evitado quando o serviço é colocado no mercado porque não podia ser cientificamente conhecido⁶⁰⁰.

O CDC não inclui entre as causas de exclusão⁶⁰¹ de responsabilidade, ficando incluída no risco do negócio do fornecedor. O princípio da prevenção merece ter seu sentido importado do direito ambiental, pois apenas em caso de certeza técnico-científica sobre eventual dano é que poderão ser realizadas medidas que evitem ou reduzam os prejuízos (dever de segurança do fornecedor), mas, no caso de incerteza, não haverá colocação no mercado do serviço eletrônico (*in dubio pro societatis*). Se a decisão do consumidor for de assumir o risco do desenvolvimento, ele garantirá sua responsabilidade em caso de prejuízo.

Para o STJ, nos termos da Súmula n. 479: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”⁶⁰². Em outras palavras, a responsabilidade dos bancos, nos casos consignados na súmula em comento, é objetiva e ficam obrigados a compensar os prejuízos causados em razão da própria atividade.

Apesar dos investimentos dos bancos no campo da tecnologia para evitar falhas nos sistemas, existem quadrilhas especializadas nas mais diversas fraudes bloqueio de cartões para configuração de números, uso indevido de registros eletrônicos, deslocamentos e movimentações financeiras desautorizadas, saques em curto espaço de tempo, entre outros. Para mitigar os

⁵⁹⁹ TOIGO, Daille Costa, *op. cit.*, p. 31.

⁶⁰⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio, *op. cit.*, p. 87.

⁶⁰¹ CDC. Art. 4º, parágrafo 3º.

⁶⁰² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 479**. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula479.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2017.

riscos, os bancos têm investido em segurança, são departamentos de risco e prevenção, que usam o perfil dos clientes para monitorar a sua rotina – alimentada pelo próprio consumidor com o uso do *internet/ mobile banking* –, de modo que qualquer alteração nessa rotina provoca o bloqueio da operação, com a correspondente consulta ao cliente para validar a operação ou não⁶⁰³.

O uso da tecnologia para acesso a operações bancária via internet, como visto, já é uma realidade e a cada dia se percebe a necessidade de maior investimento com o fim de prever mecanismos de segurança e proteção nas transações virtuais de forma permanente. Além do apoio ao consumidor pelo CDC e pela Súmula n. 479 do STJ, existe ainda a Lei n. 12.965/2004 que trata do uso da internet⁶⁰⁴.

5.2. CONTRATOS ELETRÔNICOS

Os contratos eletrônicos, em franca expansão nas relações consumeristas, objetivam regular as relações estabelecidas no mercado de consumo digital. As facilidades de acesso apresentadas pela tecnologia, como a compra e a pesquisa de oferta de bens (produtos/serviços) de forma remota, estimuladas por preços mais atrativos se comparados ao comércio tradicional físico, são algumas das motivações para a existência da modalidade contrato eletrônico.

Os contratos formalizados em meios digitais mantêm a característica e a conveniência da produção ou aderência em grande escala. O objetivo é arrebatar o maior número de consumidores, com o uso de atrativos comerciais (como facilitação em sites de busca, propagandas direcionadas ou spam) para aumentar a probabilidade de maximização dos lucros.

A capacidade de exploração econômica dos contratos digitais é potencializada, pois independe de tempo e espaço para atingir os consumidores. Em outras palavras, o fornecedor digital fica à disposição do consumidor por tempo

⁶⁰³ ABRÃO, Nelson, *op. cit.*, p. 412.

⁶⁰⁴ BRASIL. **Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2004**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

ininterrupto, à espera que mais um contrato seja realizado.

No ambiente digital, em regra, não existe negociação entre consumidor e fornecedor, realizando-se de forma instantânea, com a simples manifestação do aderente, muitas vezes levado por um sentimento de compulsão diante de uma oferta “irresistível”. Com relação ao contrato, o “termo de ciência” sobre as informações é escrito unilateralmente pelo fornecedor, sem garantir o entendimento da parte vulnerável.

Apesar das dúvidas que naturalmente os consumidores apresentam (até porque um contrato claro pode tornar-se duvidoso com o tempo), são necessários dispositivos capazes de detectar (certificar) a leitura do documento de avença. Nesse sentido, já existem meios de comprovar (inclusive sendo usadas pelo poder judiciário, nos termos da Lei n. 11.419/2006 e do CPC/2015⁶⁰⁵) a visualização (via WhatsApp) e o recebimento (por e-mail). Alguns aplicativos permitam que o contrato tenha aditivos, ou seja, marcado (como o Adobe Acrobat Reader, com anotações, marca-textos, adições, anexos de arquivos e gravações, sublinhas, tachar etc.), evidenciando um comportamento mais ativo do consumidor.

A característica peculiar da relação virtualizada distância x tempo aumenta a vulnerabilidade do consumidor, bem como o risco do negócio.

Dois aspectos merecem destaque na contratação pela via digital: em primeiro lugar, pode-se dizer há uma despersonalização da relação fornecedor-consumidor, na medida em que o contato homem x máquina ocorre por força de uma programação rígida ou uso de inteligência artificial; em segundo lugar, o direito de arrependimento⁶⁰⁶ ganha força, especialmente quanto ao seu propósito de balancear a rapidez e a instantaneidade do contrato virtualizado, que pode levar à compra por rompante – a compra irrefletida é símbolo da “sociedade do desejo democratizada”⁶⁰⁷.

A virtualização dos contratos não desnatura as características exigidas na modalidade tradicional, física, por isso serão submetidos ao CDC, às bases fundacionais e estruturantes (capítulo 4) de qualquer relação contratual e às leis que dão sustentação à defesa do consumidor. Se as inovações tecnológicas são

⁶⁰⁵ CPC, Art. 193 *usque* 199: “Da prática eletrônica dos atos processuais”.

⁶⁰⁶ CDC, Art. 49, já citado.

⁶⁰⁷ LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal**: ensaios sobre a sociedade de consumo. Tradução de Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007, p. 19-21.

utilizadas pelo mercado fornecedor para conhecer o seu cliente, tais informações podem ser utilizadas para identificar de forma global os traços característicos que compõem esse consumidor, inclusive suas capacidades, como: comprometimento, pagamento etc., auxiliando na prevenção do inadimplemento contratual.

Em 2015, o Projeto de Lei n. 281/2012 do Senado Federal⁶⁰⁸ – sobre o comércio eletrônico – foi aprovado pelo Plenário e remetido para a Câmara dos Deputados, para seguir os trâmites legais. Os objetivos do referido PL são: (i) estabelecer a interpretação e a integração das normas e dos negócios jurídicos de forma mais favorável ao consumidor; (ii) dispor sobre normas gerais de proteção do consumidor no comércio eletrônico para preservar a segurança nas transações, a proteção da autodeterminação e da privacidade dos dados pessoais; (iii) prever a desistência do contratante a distância, com prazo estendido e meios de fácil cancelamento e a devolução em dobro do pagamento caso o fornecedor não respeite a devolução dos valores do consumidor, havendo rescisão automática de contratos acessórios de crédito; (iv) tipificar como infração penal a conduta “ceder ou transferir dados, informações ou identificadores pessoais, sem a expressa autorização de seu titular e consentimento informado”; por fim, (v) restringir propagandas invasivas (spans), permitindo que o consumidor recuse mensagens eletrônicas não solicitadas, relacionadas à oferta ou publicidade de bens do mercado de consumo.

A informação, a segurança e a vontade se destacam entre as bases determinantes para o exercício da relação virtualizada consumerista, especialmente os contratos que envolvam crédito. A realidade virtual já registra a obtenção de crédito pelo consumidor em bancos tradicionais atualizados tecnologicamente e em bancos online. Os serviços de crédito podem ser acessados de diversas formas: via telefone (aposentados e pensionistas que recebem o benefício pelo próprio banco); caixa eletrônico de autoatendimento (aposentados e pensionistas que recebem o benefício pelo próprio banco), crédito pessoal

⁶⁰⁸ BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 281/2012**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

online⁶⁰⁹, inclusive proposta de quitação online⁶¹⁰.

A sociedade de consumo virtualizada pode levar ao colapso, especialmente quanto à obtenção de crédito pelo consumidor, já que ele satisfaz sua necessidade agora e paga no futuro, dando-lhe uma falsa sensação de liberdade. Esse comportamento contribui para o hiperconsumismo, pelo crédito e pelo estímulo da oferta baseada em "estratégias e personalização da felicidade"⁶¹¹.

Para o pensador Francis Bacon (1561-1626), conhecimento é poder e pode vir essencialmente da experiência sensorial, a ser usada em prol da qualidade de vida das pessoas, com papel transformador e capacidade de elevar a existência humana⁶¹². Nos contratos virtualizados, desde o pré-contrato, momento em que o fornecedor estuda os traços do consumidor para atraí-lo, durante e no pós-contrato, a tecnologia já fornece conhecimento sobre o vulnerável e tal conhecimento deve ser usado em favor do objetivo comum contratual: o cumprimento das obrigações pactuadas. Se, ao contrário, o fornecedor apenas usar as informações do consumidor para enredá-lo dentro da teia virtual, o lucro imediato pode transformar-se em um problema futuro.

Em suma, a virtualização deve primar pela criação de relações sustentáveis e que se mostrem colaborativas, pois só assume ambas as partes serão vencedoras em seus objetivos: uma vendendo seu produto/serviço e outra saciando as suas necessidades.

5.3. OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA

A nova publicidade de massa já tem um alvo definido: aumentar suas chances de prosperidade no mercado de consumo cada vez mais competitivo,

⁶⁰⁹ BRADESCO. **Crédito pessoal on-line.** Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/emprestimo-e-financiamento/credito-pessoal/credito-pessoal-on-line.shtm>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁶¹⁰ *Idem.* **Pronto para organizar sua vida financeira?** Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/mais-produtos-servicos/regularizacao-de-divida.shtm>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁶¹¹ LIPOVETSKY, Gilles, *op. cit.*, p. 14-15.

⁶¹² BUCKINGHAM, Will; BURNHAM, *op. cit.*, p. 110-111.

exaltando, por meio da “obsolescência dirigida”, os prazeres instantâneos do consumidor⁶¹³.

A nova publicidade de massa já tem um alvo definido: aumentar suas chances de prosperidade no mercado de consumo cada vez mais competitivo, exaltando, por meio da “obsolescência dirigida”, os prazeres instantâneos do consumidor⁶¹⁴.

Como dito anteriormente, é preciso primar pela sustentabilidade das relações consumeristas. Entretanto, a nova publicidade de massa já tem um alvo definido: aumentar suas chances de prosperidade no mercado de consumo cada vez mais competitivo, exaltando, por meio da “obsolescência dirigida” os prazeres instantâneos do consumidor⁶¹⁵.

Obsoleto é tudo aquilo que caiu em desuso e programar significa fazer o planejamento de algo⁶¹⁶. Dessa forma, a obsolescência programada pode ser explicada como sendo uma forma de arcaísmo e descontinuidade proposital de um produto ou serviço com intuito único de ‘forçar’ ou induzir o consumidor a adquirir nova ‘geração’ dos bens de consumo. Partindo de uma perspectiva macro do sistema capitalista, no entanto, é possível analisar que as constantes crises econômicas mundiais geram um determinado “controle metabólico social”⁶¹⁷, de forma a oferecer uma solução mais enxuta⁶¹⁸ e viável, uma vez que são as contradições cotidianas e as crises que geram mudanças socioeconômicas necessárias⁶¹⁹.

Tal metabolismo social é constituído por três ingredientes essenciais para que a sociedade de consumo possa prosseguir o seu “circuito diabólico”⁶²⁰: a publicidade, que cria o desejo de consumir; o crédito, que fornece ao consumidor

⁶¹³ LIPOVETSKY, Gilles, *op. cit.*, p. 22.

⁶¹⁴ *Ibidem*.

⁶¹⁵ *Ibidem*.

⁶¹⁶ FERREIRA, Mayara Fyama Nelo. **Obsolescência programada**: a teoria do decrescimento, o direito ao consumo e seus reflexos no desenvolvimento sustentável. Disponível em: <<https://mayarafyama.jusbrasil.com.br/artigos/370799100/obsolescencia-programada-a-teoria-do-decrescimento-o-direito-ao-consumo-e-seus-reflexos-no-desenvolvimento-sustentavel>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

⁶¹⁷ MAGERA, Márcio. **Os caminhos do lixo**: da obsolescência programada à logística reversa. Campinas: Editora Átomo, 2012, p. 11-12.

⁶¹⁸ WOMACK, James P.; JONES, Daniel T. **Soluções enxutas**: leal solutions - como empresas e clientes conseguem juntos criar valor e riqueza. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2006, *passim*.

⁶¹⁹ MAGERA, Márcio, *op. cit.*, p. 12.

⁶²⁰ LATOUCHE, Serge. **O pequeno tratado do decrescimento sereno**. Lisboa: Edições 70, 2012, p. 30.

os meios para tanto; e a obsolescência acelerada e programada dos produtos e serviços que renovam a sua constante necessidade de aquisição⁶²¹.

Afinal de contas, nos mercados de “consumidores-mercadorias”⁶²², a necessidade de substituir objetos de consumo defasados está inscrita no design dos produtos e nas campanhas publicitárias calculadas para o crescimento constante das vendas. A curta expectativa de vida de um produto na prática e na utilidade proclamada está incluída na estratégia de marketing e no cálculo de lucros: tende a ser preconcebida, prescrita e instilada nas práticas dos consumidores mediante a apoteose das novas ofertas (de hoje) e a difamação das antigas (de ontem)⁶²³.

Com a obsolescência programada, a sociedade do crescimento tem em seu poder a arma absoluta do consumismo. Com ‘tempo de vida útil’ cada vez mais reduzido, os aparelhos e os equipamentos, que vão desde as lâmpadas elétricas aos óculos, deixam de funcionar devido a uma avaria já prevista e programada anteriormente, como um de seus elementos intrínsecos para a cadeia de consumo, sendo impossível encontrar uma peça de substituição ou um técnico que venha repará-lo. E ainda que pudesse fazê-lo, tal reparação seria mais onerosa⁶²⁴ do que o consumidor comprar um aparelho novo⁶²⁵.

Nessas condições, a obsolescência ganha corpo e alma no cenário da sociedade de consumo e vai produzindo seus efeitos pautada na ideia de crescimento, sem muitas vezes ser necessário e providencial ao usuário-consumidor⁶²⁶. O papel do consumidor, então, fica restrito a pedir crédito para comprar objetos que não precisa, pois está sob influência da lógica de crescimento não voltado à satisfação das suas necessidades, mas sim da estratégia capitalista de crescer por crescer⁶²⁷.

⁶²¹ *Ibidem*, p. 30.

⁶²² BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadorias. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008, p. 31.

⁶²³ *Ibidem*.

⁶²⁴ LATOUCHE, Serge, *op. cit.*, p. 33.

⁶²⁵ Ressalte-se que, atualmente, o avanço da internalização dos contratos se deve à busca de custo-benefício em países onde os produtos são fabricados a preços reduzidos devido às miseráveis condições de trabalho, notadamente no Sudeste Asiático. In: *Ibidem*.

⁶²⁶ *Ibidem*.

⁶²⁷ *Ibidem*, *passim*.

As estratégias publicitárias e a obsolescência programada têm o intuito de aprisionar os consumidores em uma espécie de armadilha silenciosa⁶²⁸, que nada mais é do que um modelo de crescimento econômico pautado na aceleração do ciclo de acumulação do capital, o que acaba gerando a constante insatisfação dos consumidores⁶²⁹. Dentre as formas com que o consumidor enfrenta tal insatisfação, a principal é o descarte dos produtos que lhe dão causa. Tal comportamento acaba revelando que a sociedade de consumo desvaloriza a continuidade e a durabilidade, igualando o teor de um objeto ‘velho’ a um objeto ‘defasado’, tornando-o impróprio ao uso⁶³⁰ e os destinando imediatamente à lata de lixo⁶³¹.

Considerando que um produto durável é aquele que não se extingue com o uso, já que leva tempo para se desgastar⁶³², o decurso do tempo é que trará seu desgaste natural e, no entremeio de “brotar e murchar o desejo”⁶³³ do consumidor, surge o desperdício, gerando novo desejo de consumo, quando então o “fetichismo da subjetividade” reacende e se mantém digno de obter crédito para realiza-lo, apesar dos desapontamentos que ele causa⁶³⁴.

Muito embora não se espere dos consumidores a lealdade aos objetos que adquirem, a obsolescência programada e seus mecanismos atrativos acabam estimulando a perpetuidade do consumo, se não por vontade, mas também por necessidade e, independentemente de sua aquiescência, a aquisição contínua remete ao crescimento e o desenvolvimento econômico⁶³⁵. O fato de relacionar-se a mercadorias fabricadas com alguma limitação de tempo para serem usadas (prazo de validade)⁶³⁶ é, ao mesmo tempo, um mecanismo de sustentação e

⁶²⁸ LE MONDE DIPLOMATIQUE BRASIL. **Obsolescência planejada**: armadilha silenciosa na sociedade de consumo, ano 7. n. 74, set./2013, p. 36-37. Disponível em: <<http://diplomatique.org.br/edicao-74>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

⁶²⁹ BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadorias. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008, p. 31.

⁶³⁰ *Ibidem*.

⁶³¹ MAGERA, Márcio, *op. cit.*, p. 16.

⁶³² NUNES, Rizzatto, *op. cit.*, p. 141.

⁶³³ BAUMAN, Zygmunt, *op. cit.*, p. 31.

⁶³⁴ *Ibidem*.

⁶³⁵ “[...] convém fazer, antes de qualquer coisa, uma distinção entre crescimento e desenvolvimento. O crescimento remete ao aumento quantitativo da produção material, medido pelo Produto Nacional Bruto e é, evidentemente, essencial ao desenvolvimento (em particular com o crescimento da população). Mas o desenvolvimento remete a um processo muito mais rico, complexo e multidimensional, em que a economia é apenas um dos componentes”. In: SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010, p. 77.

⁶³⁶ A exemplo dos smartphones Apple.

estímulo para o consumismo⁶³⁷, incentivando a compra de um novo produto conhecido (objeto de confiança ou costume do consumidor), a fim de adquirir novas facilidades (tais como o acesso a novas funções)⁶³⁸ e não cair no arcaísmo tecnológico. A limitação proposital se resolve com uma nova compra, apesar dos bens adquiridos serem duráveis (definindo o fornecedor, de forma unilateral, o tempo de uso daquele objeto).

Trabalhando com esse conceito, poderia ser aplicada a obsolescência programada aos serviços, especificamente ao contrato de crédito bancário. Tal instrumento é confeccionado unilateralmente pelo fornecedor-banco, aderindo o fornecedor. De acordo com os traços relacionados ao risco daquele devedor, o credor pode prever o tempo durante o qual ele conseguirá honrar seu compromisso, passando a impor, via cláusula contratual ou negociações pretéritas já esperadas, novas soluções para um problema criado por ele mesmo, a fim de conseguir lucrar ainda mais.

5.4. PREVENÇÃO DE DANOS NO CONTRATO DE CRÉDITO

A relação entre consumidor e banco-fornecedor, como qualquer outra, é cíclica (com começo, meio e fim). Nesse ínterim, é natural aparecerem eventuais obstáculos em seu desenvolvimento, motivados, às vezes, por questões internas, advindas da falta de informação, que incluem a educação e o acompanhamento cooperativo do desempenho do vulnerável em adimplir a dívida, ou por fatores externos, como crises econômicas e perda de emprego, que podem vir a desestruturar a confiança e a estabilidade contratual.

A fixação de um procedimento padrão do caminho para a conclusão saudável do contrato de crédito, com o planejamento inicial do pagamento da dívida fornecido pelo banco de acordo com as forças financeiras do tomador, abrangendo hipóteses mais comuns de obstáculos na conclusão do instrumento contratual e respectivas obrigações, é importante para a prevenção do inadimplemento. Para tanto, o banco deve oportunizar um canal de atendimento ao consumidor, com

⁶³⁷ Obsolescência psicológica

⁶³⁸ Obsolescência técnica.

amplo acesso, para que todas as suas dúvidas sejam sanadas durante todo o caminho do processo de crédito, inclusive com a possibilidade de um plano individualizado dirigido às pessoas que não se tenham adaptado às soluções já propostas, ou em casos singulares. Ainda, o fornecedor do crédito (banco) deve não apenas aconselhar, mas também sugerir a melhor forma de prevenir possíveis obstáculos na conclusão do contrato, em algumas hipóteses terá de socializar os riscos.

Portanto, é muito importante o banco acompanhar e analisar o comportamento do consumidor, em ambas as plataformas online e off-line. Inclusive, o investimento em aplicativos educativos, com simulações, testes, aulas e lembretes pode ser de grande valia para familiarizar o consumidor com as novas tecnologias, em face do uso disseminado de smartphones. Esse cuidado, porém, não significa abandono dos meios tradicionais de comunicação, especialmente quando o consumidor deixa de responder ou interagir nos dispositivos online.

A prática bancária de trocar contratos de crédito não pagos por outro não é a solução para o problema do inadimplemento, mas apenas um paliativo, pois nada garante que o consumidor irá honrar o contrato repactuado e com o passar do tempo tem probabilidade de ser um problema acumulado, guiando a obrigação ao colapso, quando o consumidor não paga e o fornecedor não vende, congelando a relação, e infestando-se como uma epidemia, com pontos marginais da sociedade, até a força situacional ser capaz de atingir o centro social do Estado, relacionado à economia e à política, gerando a total imobilidade.

O raciocínio defendido em minha dissertação de mestrado “Teoria do congelamento gradual da atividade judicante” é a aplicação da súmula impeditiva de recurso como obstáculo a ação da parte inconformada com a decisão do processo. A analogia é a de um montanhista que no trajeto de subida (também um obstáculo a ser vencido), vai ficando com suas extremidades congeladas pelas baixas temperaturas, até ficar impedido de progredir, apesar de vivo. Na verdade, estar vivo sem ter ação para atingir o objetivo desejado é uma forma de morte (como o ser social descrito no capítulo 1 deste estudo).

Recentemente, Resolução do BACEN n. 4.549, de 26 de janeiro de 2017⁶³⁹, em síntese, tratou do crédito rotativo do cartão de crédito, a ser usado pelo consumidor que não paga o valor total de sua fatura de débito no vencimento, mas pretende saldá-lo em breve. O pagamento de qualquer valor coloca o valor remanescente (saldo) automaticamente como financiado, a ser lançado no mês posterior, acrescido dos juros. Para muitos consumidores de crédito, financiar a dívida é mais vantajoso do que arcar com multas e juros de mora. Essa espécie de crédito emergencial é uma linha de crédito aberta a pessoas físicas e jurídicas com limite pré-estabelecido e pode ser utilizado de forma automática pelo consumidor. O valor efetivamente utilizado terá o acréscimo dos encargos financeiros normais da operação de crédito (juros e impostos). Vale lembrar que o crédito disponibilizado poderá ser utilizado mais de uma vez e ainda com a possibilidade de parcelamento (mediante pagamento mínimo).

O risco para o consumidor ao aderir ao crédito rotativo é a incidência das taxas de juros, as mais altas do mercado, que podem fazer uma dívida pequena crescer com o decurso do tempo e o acúmulo de novos gastos no cartão de crédito.

A carência de uma educação financeira mínima do brasileiro faz com que muitos consumidores sejam explorados, pois pensam que as parcelas com juros altos do crédito rotativo são as melhores, ou que se trata de única opção a aderir. Ademais, a falta de planejamento para o pagamento onera o tomador, piorando a sua situação financeira.

A prevenção e a reparação dos danos patrimoniais e morais estão previstas no inciso VI. A prevenção se efetiva pela ação de antever eventuais consequências resultantes da disponibilidade de um produto ou serviço no mercado de consumo. A prevenção, portanto, exige acompanhamento e fiscalização, já que as condições ou impactos de determinado bem (produto/serviço) disponibilizado no mercado de consumo no passado podem ser outros, diante da dinâmica da vida atual.

⁶³⁹ BRASIL. Banco Central do Brasil - BACEN. **Resolução nº 4.549/2017**. Dispõe sobre o financiamento do saldo devedor da fatura de cartão de crédito e de demais instrumentos de pagamento pós-pagos. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=4549&tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&data=26/1/2017>>. Acesso em: 07 jul. 2017.

O Projeto de Lei do Senado n. 283/2012⁶⁴⁰ caminha na direção da prevenção do endividamento excessivo da população ao: (i) instituir mecanismos de prevenção e tratamento judicial e extrajudicial do endividamento excessivo e incentiva práticas de crédito responsável, de educação financeira e de repactuação das dívidas; (ii) proibir publicidade com termos enganosos como “crédito gratuito”, “sem juros”, “sem acréscimo”; (iii) exigir informações claras e completas nos contratos de concessão de crédito, como a taxa efetiva de juros e total de encargos; (iv) criar a figura do “assédio de consumo” quando há pressão para que o consumidor contrate o crédito; e, por último, (v) dispor sobre a criação da conciliação, para estimular a renegociação das dívidas dos consumidores.

O CPC de 2015⁶⁴¹ possui dispositivos que podem ser interpretados em extensão ao contrato de crédito, quando trata do assunto “deveres e da responsabilidade das partes por dano processual”⁶⁴². Na investigação do significado da palavra já se percebe a relação do processo com o contrato. Quanto ao sentido de processo⁶⁴³ “é a ação contínua e prolongada de alguma atividade, sequência de fatos que apresentam certa unidade ou se reproduzem com regularidade, conjunto de papéis relativos a um assunto pendente, conjunto de operações sucessivas”, e também demonstra a identificação com o contrato. Em suma, os artigos do diploma processual citado, preveem a responsabilidade das partes por dano processual, abarcando deveres das partes, má-fé, perdas e danos, entre outros.

⁶⁴⁰ BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 283/2012**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção do superendividamento. Disponível em:

<<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>>. Acesso em: 02 jun. 2017

⁶⁴¹ BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em 02 jun. 2017.

⁶⁴² Artigos 77 a 79 e artigos 80 e 81, todos do novo Código de Processo Civil.

⁶⁴³ “Pros.ces.so: [...] 2 Ação ou operação contínua e prolongada de alguma atividade; curso, decurso, seguimento. 3 Sequência contínua de fatos ou fenômenos que apresentam certa unidade ou se reproduzem com certa regularidade; andamento, desenvolvimento. 4 Método empregado para se fazer alguma coisa; maneira, procedimento. [...] 6 JUR Conjunto de papéis que documentam um litígio; autos. [...] 8 Conjunto de papéis relativos a um assunto pendente qualquer, encaminhado a um órgão administrativo oficial. [...] 11 QUÍM Conjunto de operações sucessivas pelas quais se realiza uma operação química, farmacêutica etc. 12 FÍS Sucessão de estados intermediários na sua passagem entre estados, num sistema físico. Expressões: [...] processo dissipativo FIS: processo que parte da energia é dissipada e a capacidade de realização do trabalho é nula. Processo exotérmico FIS-QUÍM: processo físico-químico que ocorre quando o calor se desprende”. MICHAELIS, *op. cit.* Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=processo>>. Acesso em: 21 maio 2017.

A adaptação dos contratos ao macroambiente socioeconômico e político leva ao surgimento de novas categorias jurídicas⁶⁴⁴, para adaptação e cautela quanto aos riscos. A cláusula de estabilização pode ser adaptada ao contrato de crédito como direito convencional.

5.5. AÇÃO TERAPÊUTICA CONJUGADA COM RELAÇÃO DE CRÉDITO

A epidemia do endividamento do consumidor instalou-se no mercado brasileiro após o período de facilitação para obtenção do crédito.⁶⁴⁵ O objetivo foi democratizar o acesso ao mercado de consumo, garantir a realização de alguns direitos fundamentais, como o bem-estar mínimo⁶⁴⁶, e ampliar a oportunidade de compra dos consumidores.

Tudo isso, obviamente, foi idealizado para estimular o crescimento da economia. Mas os consumidores ainda não estavam preparados para conviver com as consequências de um pacto de crédito, pela educação geral⁶⁴⁷ e falta de educação financeira, como mencionado antes. O superendividamento⁶⁴⁸, por falta de normatização da matéria, acabou provocando uma corrida dos consumidores ao judiciário, solicitando socorro para a revisão de tais contratos.

A epidemia do endividamento pode ser considerada como fato social, como um distúrbio instalado ou um distúrbio potencial (quando ainda não há inadimplemento contratual). A anamnese deve ser social é imprescindível, a fim de compreender seu histórico de vida relacionado ao crédito, bem como a análise de sua vida financeira, complementada por seus hábitos no mercado de consumo. O resultado desta análise possibilita identificar padrões, visualizar como o consumidor honrará sua obrigação de crédito e, no caso de superendividamento, identificar as formas possíveis de retornar ao equilíbrio econômico individual.

⁶⁴⁴ CRETELLA NETO, José, *op. cit.*, p. 77.

⁶⁴⁵ A partir de 1994, com a edição do Plano Real. Potencializada pela política do estímulo ao crédito popular do Governo Lula.

⁶⁴⁶ Ou mínimo vital.

⁶⁴⁷ ONUBR. Organização das Nações Unidas no Brasil. **758 milhões de adultos não sabem ler nem escrever frases simples, segundo a UNESCO.** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/unesco-758-milhoes-de-adultos-nao-sabem-ler-nem-escrever-frases-simples>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

⁶⁴⁸ Tem proporções mundiais.

Encontrar as causas do distúrbio de crédito é de grande valia. Para tanto, é necessário partir do pressuposto de que o problema abriga múltiplas formas de solução, já que toda pessoa é uma multiplicidade em si. Há de se fazer, em relação ao indivíduo e sua responsabilidade, a análise de hábitos e estados positivos e negativos, para se ter uma visão global da pessoa do consumidor.

Os mecanismos tecnológicos de informação, que registram os rastros deixados pelo consumidor no mundo virtual, devem ser utilizados para contribuir com a prevenção e o tratamento do endividamento do brasileiro nos contratos de crédito, no sentido de reequilibrar a vida financeira em si, sem olvidar o cumprimento da lei consumerista, destacando-se o respeito ao “direito ao esquecimento”, relacionado ao “ganho da chance”, isto é, a oportunidade de o indivíduo voltar a ter acesso ao mercado de consumo, inclusive ao crédito.

O Estado, por sua vez, deve proteger o consumidor como ser vulnerável nas relações de mercado, condição esta que a própria lei já reconheceu. A proteção estatal do consumidor se materializa de distintas formas: fiscalizando as atividades dos fornecedores; dirigindo os contratos; legislando pela melhoria da relação de consumo com fundamento nos direitos fundamentais expressos na Constituição Federal.

A relação triangular das partes do contrato, tratada no capítulo 4.1., deve ser interpretada como uma ação conjunta de cooperação, cada qual com suas forças, atuando pelo bem comum, objetivo este que se traduz em sustentabilidade. Os estudos estatísticos de pesquisa relacionados às facetas do consumidor (com o olhar de um diamante), inclusive demandas judiciais e reclamações, devem servir de justificativa para a ação do Estado, inclusive sua responsabilização.

Diante de todas as crises estudadas, geradoras de outras, inclusive da justificação pelas normas programáticas, a forma simplificada e mais econômica para curar a crise do crédito é a utilização de meios terapêuticos alternativos ao consumidor, de ordem pública e privada.

5.6. APLICAÇÃO DA LOGÍSTICA REVERSA AO FORNECEDOR DE CRÉDITO

A logística reversa ambiental, prevista na Lei n. 12.305/2010⁶⁴⁹, com apoio do diálogo das fontes, pode ser aplicada ao planejamento e ao gerenciamento de uma operação ou quando se deseja alcançar um objetivo comum. No caso do fornecedor de crédito, antes e após a meta, deve ele criar mecanismos para evitar o endividamento ou reerguer o consumidor endividado. Havendo múltiplos fornecedores, todos devem ser considerados como solidários responsáveis, inclusive o Estado.⁶⁵⁰

O lucro do fornecedor é o resultado do bom desempenho (aceitação) de seus produtos/serviços no mercado, que não está excluído da responsabilidade pelo endividamento desordenado do consumidor. Se consideramos a cadeia de fornecedores de determinado bem, pode-se afirmar que há uma responsabilidade compartilhada⁶⁵¹.

O controle social é o mecanismo que garante a informação à sociedade sobre as questões de endividamento real e potencial, bem como aos participantes da ação terapêutica de crédito, inclusive os geradores (outros fornecedores) de consumidores estimulando o consumo por vulneráveis em risco de endividamento ou sua progressão⁶⁵².

A logística reversa aplicada ao fornecedor de crédito se materializa na criação de instrumentos de natureza econômica e social para recuperar ou prevenir

⁶⁴⁹ BRASIL. **Lei n. 12.305, de 02 de agosto de 2010**. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso: 05 jun. 2017.

⁶⁵⁰ *Idem*, **Art. 1º**: “Esta Lei institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, dispondo sobre seus princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis”.

⁶⁵¹ *Idem*, **Art. 6º, inc. VII**: “São princípios da Política Nacional de Resíduos Sólidos: [...] VII - a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos; [...]”.

⁶⁵² **Lei n. 12.305/2010, Art. 3º, incs. VI, IX, XII**: “Para os efeitos desta Lei, entende-se por: [...] VI - controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantam à sociedade informações e participação nos processos de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas relacionadas aos resíduos sólidos; [...] IX - geradores de resíduos sólidos: pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo; [...] XII - logística reversa: instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada;

o endividamento do consumidor, diante das disponibilidades física e online de canais informativos, facilitadores de pagamento ao tomador de crédito⁶⁵³.

A atividade do banco no mercado de consumo deve seguir padrões sustentáveis, como o acesso do consumidor ao mercado de consumo e o aumento do seu bem-estar, sem comprometer sua renda e de sua família. Para tanto, o contrato de crédito será periodicamente submetido à reciclagem voluntária, a fim de se adequar a novas circunstâncias que possam surgir, diante da duração contratual estendida no tempo, não sendo permitido que a situação de endividamento do consumidor seja piorada⁶⁵⁴.

Desde as tratativas contratuais, o banco deve fornecer um plano de pagamento ao tomador do crédito, a fim de guiá-lo no cumprimento das obrigações pactuadas no âmbito daquele contrato. Referido plano deverá fornecer todas as informações disponíveis para o consumidor, para que tenha tempo e condições de refletir sobre os riscos e as responsabilidades envolvidas, decidindo de forma racional. À decisão do consumidor pelo contrato de crédito, segue-se um novo plano de pagamento, mais aprofundado e com a inclusão de outros dados, aí incluídos os possíveis riscos do banco. A cooperação⁶⁵⁵ entre as partes do contrato deve ser constante, incluindo a cooperação entre os consumidores em mesma situação, mediante o fornecimento de instrumentos de tecnologia colaborativa⁶⁵⁶.

⁶⁵³ **Lei n. 12.305/2010, Art. 3º, incs. IX, X:** “Para os efeitos desta Lei, entende-se por: [...]; IX - geradores de resíduos sólidos: pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo; X - gerenciamento de resíduos sólidos: conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, de acordo com plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos ou com plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na forma desta Lei; [...].”

⁶⁵⁴ **Lei n. 12.305/2010, Art. 3º, incs. XIII, XIV:** “Para os efeitos desta Lei, entende-se por: [...]; XIII - padrões sustentáveis de produção e consumo: produção e consumo de bens e serviços de forma a atender as necessidades das atuais gerações e permitir melhores condições de vida, sem comprometer a qualidade ambiental e o atendimento das necessidades das gerações futuras; XIV - reciclagem: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes do Sisnama e, se couber, do SNVS e do Suasa; [...].”

⁶⁵⁵ **Lei n. 12.305/2010, Art. 6º, inc. VI:** “Para os efeitos desta Lei, entende-se por: [...]; VI - controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantam à sociedade informações e participação nos processos de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas relacionadas aos resíduos sólidos; [...].”

⁶⁵⁶ A exemplo do aplicativo Waze, onde todos os usuários colaboram com as informações.

A inteiração do banco com o cliente-consumidor de crédito será constante, pelos meios de comunicação mais indicados ao perfil, beneficiando-se da evolução tecnológica. Essa prática contribui para mitigar a falta de educação financeira, como mencionado antes, ao requerer a participação ativa do consumidor⁶⁵⁷.

Estruturas especializadas em recuperar o consumidor endividado, devem estar disponíveis para a necessidade de nova disposição do plano, inclusive com portos de informação externos e móveis implementando a inspiração da logística reversa⁶⁵⁸.

No caso de dificuldade de entendimento entre as partes da relação contratual de crédito, principalmente pelo abalo na confiança, o banco encaminhará o consumidor ao tratamento de recuperação.

5.7. TRATAMENTO DE RECUPERAÇÃO DO CONSUMIDOR

A conciliação é uma técnica de solução de conflitos antiga, onde, em uma avença, ambas as partes, após um diálogo, chegam ao consenso, criando uma sensação de vitória mútua, diferentemente da decisão judicial.

Na conciliação a ser proposta, que ocorrerá em local e de forma adequada, com a colaboração material de fornecedores do mercado de consumo e do Estado, é imprescindível que o consumidor esteja acompanhado de representante de órgão de proteção, como o PROCON. Havendo consenso na tratativa, será firmada uma nova aliança entre as partes, que abrangerá o negócio econômico, o cumprimento de metas estabelecidas e a educação financeira.

A educação financeira é um dos pontos mais importantes da recuperação do consumidor, na medida em que contribui para capacitá-lo a fazer escolhas conscientes e não retorne ao padrão repetitivo. A mudança de hábito exige disciplina, portanto, o consumidor deve comprometer-se a frequentar aulas para o

⁶⁵⁷ **Lei n. 12.305/2010, Art. 6º, inc. VI, op. cit.**

⁶⁵⁸ **Lei n. 12.305/2010, Art. 33:** "São obrigados a estruturar e implementar sistemas de logística reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor, de forma independente do serviço público de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de: [...]".

seu aprendizado, de modo que o fornecedor também possa reconhecer o esforço e o benefício conciliatório.

As parcelas do contrato de crédito devem ser adequadas à nova realidade do consumidor, com valor diluído e sem adicionais (como juros, correção monetária, multas etc.), que podem tornar, novamente, o valor impagável. O acompanhamento por órgão competente para a defesa do consumidor durante todo o processo de pagamento também é necessário.

Em caso de desemprego, o banco pode, por si ou por seus parceiros comerciais, absorver o consumidor em seu próprio sistema produtivo, como bom exemplo do exercício da responsabilidade social empresarial.

A participação voluntária do consumidor recuperado, também faz parte do tratamento terapêutico de recuperação, na medida em que contribui para a educação financeira de outros indivíduos, repartindo o seu aprendizado de forma produtiva e exemplar.

CONCLUSÃO

A construção de um trabalho científico exige do pesquisador potencializar os elementos necessários para que a tese tenha a solidez exigida pelo título que postula obter, qual seja o de Doutor em Direito. Para a tese doutoral a originalidade da abordagem do tema deve contribuir aos seus pares e à sociedade.

A influência do dinheiro e do crédito na vida do homem é fator motivador e permanente de seu desenvolvimento, modificando de forma seu meio ambiente, hábitos e valores.

O pensamento sistemático do ordenamento jurídico, destacando-se o diálogo das fontes, é necessário para a interpretação atualizada dos institutos jurídicos envolvidos em seu estudo, pois o Direito é fruto das relações sociais, se fazendo presente, por sua relevância em outras ciências.

A crise do crédito do consumidor brasileiro apresenta complexidade que impede os estudiosos do Direito a uma leitura reducionista do tema, pois deve levar em conta a incidência de valores constitucionalmente fundamentais, como a dignidade humana. O instrumento contratual abrange as características sociais e econômico-financeiras, submetidas a uma função (social).

A sociedade de consumo, formada pela satisfação das necessidades humanas por produtos e serviços, tende ao crescimento contínuo na medida em que os desejos do homem são ilimitados. Diante da capacidade de produção dos fornecedores de bens de consumo, o ato de possuir algo se tornou breve, incapaz de contentar por muito tempo o consumidor, ávido pela novidade.

O crédito se tornou o meio de acesso do vulnerável, antes incapacitado de usufruir das ofertas do mercado consumidor, convencido do benefício de que pode usar o crédito no presente e apenas pagar no futuro.

O CDC como norma protetiva reconhece a fragilidade do consumidor, mas depende de meios de efetivos que guiem o consumidor exposto a pactos dos quais não possui conhecimento real, mas são mesmo assim concretizados.

O consumidor no Brasil, em geral, ainda está carente de liberdade para escolher os compromissos relacionados ao crédito, tornando um negócio vantajoso segundo a sua consciência, em um estado cativo.

No caso de inadimplemento contratual, o envio do nome do consumidor ao rol dos negativados pode significar sua marginalização diante da sociedade, impedindo sua sobrevivência em um meio voltado ao capitalismo.

O contrato, que possui o propósito de regular os acordos entre os indivíduos, sofre constante pressão para a modificação de seus padrões originais. A realidade atual de transformação rápida vem desafiando esse instituto do Direito, onde por vezes, a lei recém-nascida já é obsoleta.

O tempo sempre foi fator de mudança no mundo, mas hoje é ressignificado, rápido demais para esperar pela antiga burocracia da materialização da lei.

O industrialismo deixou a herança da padronização e previsibilidade das máquinas em nosso cotidiano na busca do lucro máximo, refletindo-se no contrato de adesão, formulário homogêneo de expressivo alcance dos consumidores, não raro detentor de informações indecifráveis por seus aderentes.

O reconhecimento da personalidade do consumidor e o direito a um desenvolvimento sustentável clamam por um instrumento contratual capaz de defender seus direitos, que demanda uma construção segura com elementos fundacionais e estruturais respeitados.

Para a equidade dos contratos de crédito e preenchimento de seu cunho social, o triângulo da relação de consumo de crédito fixa suas bases na figura do consumidor, fornecedor e do Estado. Advindo dessa relação, elementos desencadeadores de responsabilidade, principalmente relacionados ao dano.

O momento vivido já é influenciado pelo espaço e objetos tecnovirtuais, dotados de habilidades independentes do tempo e do espaço, numa aproximação de tudo e de todos. O poder dessa novidade se sustenta pela informação, propícia a vivência virtual e o afastamento das relações físicas humanas. Neste novo meio, com bancos digitais, contratos eletrônicos e alta tecnologia, o consumidor de crédito se torna ainda mais vulnerável.

O fenômeno do inadimplemento contratual dos contratos de crédito parece atrair de forma inevitável o consumidor em direção a um buraco negro, de onde não pode escapar. Entretanto, de acordo com a teoria da relatividade, existe um buraco branco (inverso ao buraco negro) onde nada pode cair.

Ambos os fenômenos da astrofísica são ligados pelo buraco de minhoca, com a forma de um túnel, onde de um lado há um buraco negro que tudo suga, e de outro um branco que cria e expelle matéria, concebendo-se uma transformação.

Acompanhando esse raciocínio, e diante da urgente necessidade de cura da crise do crédito, a aplicação da logística reversa ao fornecedor de crédito é capaz de mudar as estatísticas.

Usando da ideia de prevenção, o consumidor de crédito recebe ação terapêutica desde o seu interesse em celebrar o contrato bancário, utilizando de todos os meios disponíveis e facilitados pelos avanços tecnológicos para que o seu pacto transcorra de uma forma positiva.

A ação conjugada entre consumidores, fornecedores, os órgãos de defesa do consumidor e o Estado dirigista, em união de forças, tem o poder de transformar a epidemia do endividamento, tornando as relações de crédito prósperas de modo a refletir suas benesses em todos os setores da sociedade.

A aplicação de planos de pagamento durante toda a relação entre fornecedor bancário e consumidor de crédito, unida à assistência integral e educacional para a realização das obrigações do contrato, são soluções encontradas em nosso estudo, fundamentadas na prevenção do endividamento. No caso de consumidores em linha limítrofe de endividado, efetivamente endividado ou superendividado, a dissolução da contenda nesses moldes também ocorre pelo uso da conciliação.

Por fim, o caráter social dessa transformação revela o compartilhamento da responsabilidade entre todos os interessados, inclusive do aproveitamento do consumidor reabilitado para auxílio a novos endividados ou no caso de desemprego, a recolocação do indivíduo no mercado de trabalho pelo próprio fornecedor.

O colapso do mercado socioeconômico-financeiro e de consumo pode ser evitado, inclusive seu efeito dominó de quebras. Quanto maior o tempo, o risco de enrijecimento das relações necessárias ao desenvolvimento, também cresce.

A recuperação da confiança entre as partes no mercado de consumo depende da aplicação da boa-fé retributiva, e um “ganho de chance”, que traga harmonia aos contratos de crédito bancários pela cooperação, refletindo seus benefícios de forma global.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRÃO, Nelson. **Direito bancário**. 15 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

ALCÂNTARA, Silvano Alves. **Direito empresarial e direito do consumidor**. Curitiba: Intersaberes, 2017.

AMARAL, Francisco. **Direito Civil**: introdução. 7 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

ANDRADE, Ronaldo Alves de. **Curso de direito do consumidor**. Barueri: Manole, 2006.

ARAÚJO, Fernando. **Teoria econômica do contrato**. Coimbra: Almedina, 2007.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Novos estudos e pareceres de direito privado**. São Paulo: Saraiva, 2009.

BARBOSA, Livia. **Igualdade e meritocracia**: a ética do desempenho nas sociedades modernas. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 1999.

BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia jurídica dos princípios constitucionais**: o princípio da dignidade da pessoa humana. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

BAUMAN, Zygmunt. **Capitalismo parasitário**: e outros temas contemporâneos. Tradução de Eliana Aguiar. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2010.

_____. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadorias. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

BENJAMIN, Antonio Herman V. *et al.* **Manual de direito do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

BÍBLIA. Português. **Sagrada Bíblia Católica**: Antigo e Novo Testamentos - Eclesiastes 3:2. Tradução de José Simão. São Paulo: Sociedade Bíblica de Aparecida, 2008.

_____. **Sagrada Bíblia Católica**: Antigo e Novo Testamentos - Genesis 3:19. Tradução de José Simão. São Paulo: Sociedade Bíblica de Aparecida, 2008.

BONAVIDES, Paulo. **Do Estado Liberal ao Estado Social**. São Paulo: Malheiros, 2001.

BOURDIEU, Pierre. **Razões práticas**: sobre a teoria da ação. 9 ed. Tradução de Mariza Corrêa. Campinas: Papirus, 1996.

BUCKINGHAM, Will; BURNHAM, Douglas. **O livro da Filosofia**. São Paulo: Editora Globo Livros, 2011.

BURSKZTYN, Marcel (org.). **Para pensar o desenvolvimento sustentável**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1993.

CABRAL, Érico de Pina. **A “autonomia” no direito privado**. Revista de Direito Privado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 19(5), p. 83-129, jul./set, 2004.

CAMERON, Peter. **International energy investment law: the pursuit of stability**. New York: Oxford University Press, 2010, p. XLVII.

CANCLINI, Néstor Garcia. **Consumidores e cidadãos: conflitos multiculturais da globalização**. Tradução de Maurício Santana Dias. 8 ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2010.

CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito constitucional e teoria da constituição**. 7 ed. Coimbra: Almedina, 2003.

CARVALHO, José L. *et al.* **Fundamentos da economia: microeconomia**, v. 2. São Paulo: Cengage do Brasil, 2008.

CINTRA, Antônio Carlos Fontes. **Direito do consumidor**. Niterói: Impetus, 2013.

COELHO, Fabio Ulhôa. **Curso de direito comercial: direito de empresa**, v. 6. 17 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

_____. **Curso de direito comercial: direito de empresa**, v. 1. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

COMPARATO, Fabio Konder. **Ética: direito, moral e religião no mundo moderno**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

COSTA, Geraldo de Faria Martins da. **Superendividamento: a proteção do consumidor de crédito em direito comparado brasileiro e francês**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

CRETELLA NETO, José. **Contratos internacionais: cláusulas típicas**. Campinas: Millennium, 2011.

DANTAS, San Tiago. **Programa de Direito Civil: aulas proferidas na Faculdade Nacional de Direito [1942-1945], parte geral**, v. 1. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1977.

DAVID, Hume. **Investigação acerca do entendimento humano**. São Paulo: Nova Cultural, 1999.

DIREITO, Carlos Alberto Menezes; TRINDADE, Antônio Augusto Cançado; PEREIRA, Antônio Celso Alves (Coords.). **Novas perspectivas do direito internacional contemporâneo: estudos em homenagem ao professor Celso D. de Albuquerque Mello**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais**, v. 3. 29 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

DONIZETTI, Elpídio; QUINTELLA, Felipe. **Curso didático de Direito Civil**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

EFING, Antônio Carlos. **Contratos bancário à luz do Código de Defesa do Consumidor**. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

FACHIN, Luiz Edson. **Estatuto jurídico do patrimônio mínimo: à luz do novo Código Civil Brasileiro e da Constituição Federal**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FONTES, Marcos Rolim Fernandes; WAISBERG, Ivo (Coords.). **Contratos bancários**. São Paulo: Quartier Latim, 2006.

FREIRE, Silene de Moraes (Org.). **Direitos humanos: violência e pobreza na América Latina contemporânea**. Rio de Janeiro: Editora Letra e Imagem, 2007.

FROMM, Eric. **A sobrevivência da humanidade**. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 1961.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor: código comentado, jurisprudência, doutrina**. 8. ed. Niterói: Impetus, 2012.

GERSCHMAN, S.; VIANNA, M. L. W. (Orgs.). **A miragem da pós-modernidade: democracia e políticas sociais no contexto da globalização**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1997.

GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da modernidade**. Tradução de Raul Fiker. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

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

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Tradução Maria Célia Santos Raposo. Petrópolis: Vozes, 1985.

GONÇALVES, Antonio Baptista; GONZAGA, Alvaro de Azevedo (Org.). **(Re)pensando o Direito - estudos em homenagem ao Prof. Cláudio de Cicco**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *et al.* **Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**, v. I. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

GUERRA, Alexandre; BENACCHIO, Marcelo (Coords.). **Responsabilidade civil bancária**. São Paulo: Quartier Latin, 2012.

HERMANN, Jennifer. Da liberalização à crise financeira norte-americana: a morte anunciada chega ao paraíso. **Revista de Economia Política**. São Paulo, ed. 34, v. 29, n. 1, p. 138-141, 2009.

HUBERMAN, Leo. **História da riqueza do homem**. Tradução de Waltensir Dutra. 16 ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981, p. 67.

HUGON, Paul. **A evolução do pensamento econômico**: economistas célebres. São Paulo: Atlas, 1967, p. 263-265.

KEYNES, John Maynard. **A teoria geral do emprego do juro e da moeda**. Tradução de Mário R. da Cruz. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

LANDES, David S. **A riqueza e a pobreza das nações**: por que algumas são tão ricas e outras tão pobres. Tradução Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

LATOUCHE, Serge. **O pequeno tratado do decrescimento sereno**. Lisboa: Edições 70, 2012.

LIMA, Vanderlei Meirelles. **O caminho de volta**: um novo caminho indicado pelo vértice do triângulo formado pela filosofia, ciência e religião. Porto Alegre: Editora AGE, 2006.

LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal**: ensaios sobre a sociedade de consumo. Tradução de Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

LOTUFO, Renan; NANNI, Giovanni Ettore (Coords.). **Teoria geral dos contratos**. São Paulo: Atlas, 2011.

LUCCA, Newton de *et al* (Orgs.). **Direito & Internet** - aspectos jurídicos relevantes, vol. II. São Paulo: Quartier Latin, 2008.

LUXEMBURGO, Rosa. **A acumulação de capital**: contribuição ao estudo econômico do imperialismo. Tradução de Marijane Vieira Lisboa e Otto Erich Walter Maas. 2. ed. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

MACEDO, R. G., PANKE, L., ROCHA, D. (Coords.). **A mobilização social no contexto político e eleitoral**. São Paulo: Edit. Nova Consciência, 2013.

MAGERA, Márcio. **Os caminhos do lixo**: da obsolescência programada à logística reversa. Campinas: Editora Átomo, 2012.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de defesa do consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARQUES, Maria Manuel Leitão *et al.* **O endividamento dos consumidores.** Coimbra: Almedina, 2000.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor.** 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

_____. **Direito bancário.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MIRANDA, Jorge; SILVA, Marco Antonio Marques da (Coords.). **Tratado luso-brasileiro da dignidade humana.** São Paulo: Quartier Latin, 2008.

MORCILLO, Francisco Mochón; TROSTER, Roberto Luis. **Introdução à economia.** São Paulo: Makron Books do Brasil Editora Ltda., 1994.

NALINI, José Renato. **Filosofia e ética jurídica.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. **Código Civil comentado.** 4 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

_____. **Constituição Federal comentada e legislação constitucional.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

_____. **Curso de direito do consumidor.** 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

OLSEN, Ana Carolina Lopes. **Direitos fundamentais sociais** - efetividade frente à reserva do possível. Curitiba: Juruá, 2008.

PARETO, Vilfredo. **Manual de economia política.** Tradução de João Guilherme Vargas Netto. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

PASSOS, Carlos Roberto Martins. **Princípios da atividade econômica.** São Paulo: Pioneira Ed., 1998.

PERLINGIERI, Pietro. **O direito civil na legalidade constitucional.** Tradução de Maria Cristina De Cicco. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

PINTO, Aníbal; FREDES, Carlos. **Curso de economia:** elementos da teoria econômica. Tradução Edilson Alkmin Cunha. Belo Horizonte: Editora Fórum, 1970.

PINTO, Carlos Alberto da Mota; MONTEIRO, Antônio Pinto; PINTO, Paulo Mota. **Teoria geral do Direito Civil.** 4 ed. Coimbra: Coimbra Editora, 2005.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o direito constitucional internacional.** 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

POLANYI, Karl. **A grande transformação**. Tradução de Fanny Wrobel. 2 ed. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2000.

RAWLS, John. **O liberalismo político**. Tradução de Dinah de Abreu Azevedo. 2. ed. São Paulo: Editora Ática, 2000.

RAMSEY, F. P. Truth and Probability. In: MELLOR, D. H. (Ed.). **Philosophical Papers**. New York: Cambridge University Press, 1990.

REIS, M. **Sociedade, tecnologia e democracia**. Rio de Janeiro: Ed. Mauad, 2006.

RICHARDSON, Henry S. **Practical reasoning about final ends**. New York: Cambridge University Press, 1997, p. XII.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contratos de crédito bancário**. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

RODRIGUES, Silvio. **Direito civil: dos contratos e das declarações unilaterais de vontade**, v. 3. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

ROPPO, Enzo. **O contrato**. Coimbra: Almedina, 2009.

SANTOS, Theophilo de Azeredo (Coord.). **Novos estudos de direito comercial em homenagem a Celso Barbi Filho**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

SARMENTO, Daniel. **Direitos fundamentais e relações privadas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Responsabilidade civil**. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2010.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016.

SEN, Amartya. **A ideia de justiça**. Tradução de Denise Bottmann e Ricardo Doninelli Mendes. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

_____. **Desenvolvimento como liberdade**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

_____. **Sobre ética e economia**. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

SGARBOSSA, Luís Fernando. **Crítica à teoria dos custos dos direitos: reserva do possível**, v. 1. Porto Alegre: S.A. Fabris, 2010.

SILVA, Clovis V. do Couto e. **A obrigação como processo**. São Paulo: J. Bushatsky, 1976.

SINGER, Paul. **O capitalismo**: sua evolução, sua lógica e sua dinâmica. São Paulo: Edit. Moderna, 1987.

SOUSA, José Pedro Galvão de. **Direito natural, direito positivo e estado de direito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1977.

STOCCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil**: doutrina e jurisprudência. 10 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

TALAVERA, Glauber Moreno. Aspectos jurídicos controversos dos juro e da comissão de permanência. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

TARTUCE, Flavio. **Função social dos contratos**: do código de defesa do consumidor ao novo contrato civil. São Paulo: Método, 2005.

_____; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor** - direito material e processual. 4 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2015.

TAVARES, André Ramos. **Direito constitucional econômico**. 3 ed. São Paulo: Editora Método, 2011.

TEPEDINO, Gustavo. **Temas de direito civil**. 3 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2004.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **A Insolvência Civil**: execução por quantia certa contra devedor insolvente. 4 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

_____. **Direitos do consumidor**: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de defesa do consumidor e os princípios gerais do direito civil e do direito processual civil. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

TOFFLER, A. **A terceira onda**. Tradução de João Távora. 8 ed. Rio de Janeiro: Editora Record, 1980.

TOIGO, Daille Costa. **Internet banking**: a responsabilidade civil das instituições financeiras. São Paulo: AGWM Editora, 2016.

WAISBERG, Ivo. **Direito bancário**: contratos e operações bancárias. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

_____. **Responsabilidade civil dos administradores de bancos comerciais**: regimes especiais de intervenção, liquidação judicial e regime de administração especial temporária. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

WEATHERFORD, Jack. **A história do dinheiro**. Tradução de June Camargo. São Paulo: Negócio Editora, 1999.

WOMACK, James P.; JONES, Daniel T. **Soluções enxutas**: leal solutions - como empresas e clientes conseguem juntos criar valor e riqueza. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2006.

WOOD, E. M. **Democracia contra o capitalismo**: a renovação do materialismo histórico. São Paulo: Boitempo, 2003.

YUNUS, Muhammad; JOLIS, Alan. **O banqueiro dos pobres**. São Paulo: Ática, 2000.

REFERÊNCIAS ELETRÔNICAS

AGÊNCIA BRASIL. **Devedores da Previdência respondem por quase três vezes o déficit do setor.** Reportagem de Lucas Pordeus León. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-02/devedores-da-previdencia-devem-quase-tres-vezes-o-deficit-do-setor>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

_____. **Pesquisa mostra cautela do brasileiro na tomada de crédito.** Reportagem de Marli Moreira. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-04/pesquisa-mostra-cautela-do-brasileiro-na-tomada-de-credito>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

BBC BRASIL. **Dinheiro pode sair de circulação na Suécia até 2030.** Reportagem de Cláudia Wallin. Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2016/04/160411_sociedade_sem_dinheiro_cw_rb>. Acesso em: 10 jul. 2017.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. **Superendividamento e dever de renegociação**, p. 78-91. 121 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito. Porto Alegre, 2006. Disponível em: <http://tede2.pucrs.br/tede2/bitstream/tede/6475/2/DIS_BERTONCELLO_KAREN_RICK_DANILEVICZ.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2017.

BITTAR, Eduardo C. B. Direito do consumidor e direitos da personalidade: limites intersecções relações. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília: Senado Federal, v. 36, n. 143, p. 63-67, jul./set. 1999. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/504/r143-07.PDF?sequence=4>>. Acesso em: 14 set. 2016.

BITTENCOURT, Carlos Magno Andrioli. **A informação e os indicadores de sustentabilidade**: um estudo de caso no observatório regional de base de indicadores de sustentabilidade metropolitano de Curitiba – ORBIS/MC, p. 151-152. Tese de doutorado apresentada à Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Santa Catarina: Florianópolis, 2006. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/88966>>. Acesso em 05 mai. 2017.

BRADERCO. **Crédito pessoal on-line.** Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/emprestimo-e-financiamento/credito-pessoal/credito-pessoal-on-line.shtm>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

_____. **Pronto para organizar sua vida financeira?** Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/mais-produtos-servicos/regularizacao-de-divida.shtm>>. Acesso em: 19 jul. 2017

BRASIL. Banco Central do Brasil - BACEN. **Liquidação antecipada.** Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/liquidacao.asp>. Acesso em: 10 jul. 2017.

_____. Banco Central do Brasil - BACEN. **Manual da Supervisão do Banco Central do Brasil,** p. 14. Disponível em: <<https://www3.bcb.gov.br/gmn/visualizacao/listarDocumentosManualPublico.do?method=listarDocumentosManualPublico&idManual=1>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

_____. Banco Central do Brasil – BACEN. **Ranking de Instituições por índices de reclamações.** Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

_____. Banco Central do Brasil – BACEN. **Resolução 3.721/2009.** Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

_____. Banco Central do Brasil - BACEN. **Resolução n. 4.019/2011.** Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

_____. Banco Central do Brasil - BACEN. **Resolução n. 4.320/2014.** Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/pre/normativos>>. Acesso em 09 jul. 2017.

_____. Banco Central do Brasil - BACEN. **Resolução n. 4.549/2017.** Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=4549&tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o&data=26/1/2017>>. Acesso em: 07 jul. 2017.

_____. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei n. 48/2015.** Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=DCEFF2FA5C9ED72B35F1E4408AA9D368.proposicoesWebExterno1?codteor=1296773&filename=PL+48/2015>. Acesso em: 20 jul. 2017.

BRASIL. Conselho de Justiça Federal. I Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 53**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/754>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. III Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 176**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/318>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. IV Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 361**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/472>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. IV Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 362**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/474>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. IV Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 367**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/488>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 409**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/213>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 414**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/228>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 448**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/377>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 455**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/401>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 459**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/228>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 555**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/626>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

BRASIL. Conselho de Justiça Federal. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 582**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/831>>. Acesso em: 18 jul. 2017.

_____. Conselho de Justiça Federal. V Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 584**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/835>>. Acesso em: 17 jul. 2017.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

_____. **Decreto n. 737, de 25 de novembro de 1850**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/historicos/dim/dim737.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

_____. **Decreto n. 591, de 6 de julho de 1992**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0591.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

_____. **Lei n. 556, de 25 de junho de 1850**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L0556-1850.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

_____. **Lei n. 3.337, de 12 de dezembro de 1957**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L3337.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

_____. **Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4595.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

_____. **Lei n. 6.404, de 15 de dezembro de 1976**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6404compilada.htm>. Acesso em: 19 jul. 2017.

_____. **Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8429.htm>. Acesso em: 02 jul. 2017.

_____. **Lei n. 10.257 de 10 de julho de 2001**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10257.htm>. Acesso em: 09 jul. 2017.

BRASIL. **Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2004.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 05 mai. 2017.

_____. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm>. Acesso em 09 jul. 2017.

_____. **Lei n. 12.305, de 02 de agosto de 2010.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso: 05 jun. 2017.

_____. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em 02 jun. 2017.

_____. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Plano Nacional de Internet das Coisas lança nova consulta para construir o mapa brasileiro de IoT.** Disponível em: <http://www.mcti.gov.br/noticia/-/asset_publisher/epbV0pr6eIS0/content/plano-nacional-de-internet-das-coisas-lanca-nova-consulta-para-construir-o-mapa-brasileiro-de-iot>. Acesso em: 10 jun. 2017.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria de Política Econômica. **Relatório da distribuição pessoal da renda e da riqueza da população brasileira:** dados do IRPF 2015/2014. Disponível em: <<http://www.fazenda.gov.br/centrais-de-conteudos/publicacoes/transparencia-fiscal/distribuicao-renda-e-riqueza/relatorio-distribuicao-da-renda-2016-05-09.pdf>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

_____. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. **Portal da transparência.** Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/Legislacao.asp>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

_____. Receita Federal do Brasil. **Instrução Normativa RFB nº 1690, de 20 de fevereiro de 2017.** Disponível em: <<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=80700&visao=anotado>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

_____. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 281/2012.** Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 283/2012**. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>>. Acesso em: 02 jun. 2017

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 297**. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista_eletronica/stj_revista_sumulas-2011_23_capSumula297.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 382**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/enunciados.jsp>>. Acesso em: 09 jul. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **AgRg no AREsp 646.466/ES**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Rcl 12.062-GO**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **AREsp 459431/SP**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. REsp. n. 1.309.972/SP (2012/0020945-1). Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **REsp nº 604.151/RS**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.051.065-AM. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1419697/RS**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. REsp 681.872-RS. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 856820/SC**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 479**. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista_eletronica/stj_revista_sumulas-2011_23_capSumula479.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2017.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 530**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/enunciados.jsp>>. Acesso em: 09 jul. 2017.

BRASÍLIA/DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça. **Processo 2014.01.1.144183-2**. Disponível em: <<http://cache-internet.tjdft.jus.br/cgi-bin/tjcgi1?MGWLPN=SERVIDOR1&NXTPGM=tjhtml34&ORIGEM=INTER&CIRCUN=1&SEQAND=72&CDNUPROC=20140111441832>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

CARVALHO, Thales Mello. A teoria dos jogos e sua aplicação à economia. **Revista Brasileira de Economia**. Rio de Janeiro: Editora FGV, número 37, p. 19-37. Disponível em: <bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rbe/article/download/1878/2759>. Acesso em: 05 mai. 2017.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. **Instrução CVM n. 588**. Disponível em: <<http://www.cvm.gov.br/legislacao/instrucoes/inst588.html>>. Acesso em: 24 jul. 2017.

COMMITTED TO IMPROVING THE STATE OF THE WORLD. World Economic Forum. **The future of financial infrastructure**: an ambitious look at how blockchain can reshape financial services. Disponível em: <<https://www.weforum.org/reports/the-future-of-financial-infrastructure-an-ambitious-look-at-how-blockchain-can-reshape-financial-services>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

CONEXÃO FINTECH. **O que é Fintech?** Disponível em: <http://conexaofintech.com.br/fintech/o-que-e-fintech/?gclid=CjwKCAjwzMbLBRBzEiwAfFz4geIVfHXRaupG1GD5U5kPaa-9XJJvsrqmd3XR7y66qpF7z3-6wTXmfxoCkQ8QAvD_BwE>. Acesso em: 21 jul. 2017.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC n. 750/1993**. Disponível em: <http://www1.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=1993/000750>. Acesso em: 09 jul. 2017.

_____. **Resolução CFC n. 1.282/2010**. Disponível em: <www1.cfc.org.br/sisweb/sre/detalhes_sre.aspx?Codigo=1993/000750>. Acesso em 09 jul. 2017.

CONSULTOR JURÍDICO. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 539**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-abr-15/enunciados-aprovados-vi-jornada-direito-civil-serao-guia-justica>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

_____. VI Jornada de Direito Civil. **Enunciado n. 558**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-abr-15/enunciados-aprovados-vi-jornada-direito-civil-serao-guia-justica>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

CONVENÇÃO AMERICANA SOBRE DIREITOS HUMANOS. **Pacto de San José da Costa Rica**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/anexo/and678-92.pdf> Acesso em 05 mai. 2017.

DELLOITE. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017**. Disponível em: <https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria_2017.pdf>. Acesso em: 19 jul. 2017.

DIDIER JUNIOR, Fredie; BRAGA, Paula Sarno. A obrigação como processo e a responsabilidade patrimonial. **Revista Internacional de Estudios sobre Derecho Procesal Y Arbitraje**, n. 3. Espanha: RIEDPA, 2008, p. 5-6. Disponível em: <<http://www.riedpa.com/COMU/documentos/RIEDPA1096.pdf>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

DONATELLI, Mariana et al. **Meet the new brazilian consumer**, 2016. Disponível em: <<http://www.mckinsey.com/industries/consumer-packaged-goods/our-insights/meet-the-new-brazilian-consumer>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

ELSTER, Jon. **Peças e engrenagens das ciências sociais**. Tradução de Antônio Transito. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994, p. 32. Disponível em: <<https://pedropeixotoferreira.files.wordpress.com/2014/03/elster-jon-peccca7as-e-engrenagens-das-ciecc82ncias-sociais.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2017.

FECOMÉRCIO. **Inadimplência cresce pelo terceiro mês consecutivo e proporção de famílias paulistanas com contas em atraso atinge 19,2%**. Disponível em: <<http://www.fecomercio.com.br/noticia/inadimplencia-cresce-pelo-terceiro-mes-consecutivo-e-proporcao-de-familias-paulistanas-com-contas-em-atraso-atinge-19-2>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

FERREIRA, Mayara Fyama Nelo. **Obsolescência programada: a teoria do decrescimento, o direito ao consumo e seus reflexos no desenvolvimento sustentável**. Disponível em: <<https://mayarafyama.jusbrasil.com.br/artigos/370799100/obsolescencia-programada-a-teoria-do-decrescimento-o-direito-ao-consumo-e-seus-reflexos-no-desenvolvimento-sustentavel>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Caixa volta a suspender linha mais barata para imóveis de até R\$ 950 mil.** Reportagem de Maeli Prado. Disponível em: <www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/06/1894104-caixa-volta-a-suspender-linha-mais-barata-para-imoveis-de-ate-r-950-mil.shtml?cmpid=facefolha>. Acesso em: 5 jul. 2017.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Incerteza política representa riscos significativos para o Brasil, diz OCDE.** Reportagem de Mario Câmera. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/06/1891032-incerteza-politica-representa-riscos-significativos-para-o-brasil-diz-ocde.shtml?cmpid=facefolha>>. Acesso em: 18 jun. 2017.

_____. **Novo Fies prevê desconto de 30% no salário de estudante recém-formado.** Reportagem de Laís Alegretti. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/educacao/2017/07/1898589-novo-fies-preve-desconto-de-30-no-salario-de-estudante-recem-formado.shtml>>. Acesso em: 6 jul. 2017.

FRANCA, Geraldo. **Caso Brastemp:** a reputação na era das redes sociais - até que ponto uma empresa pode ter sua imagem arranhada por uma exposição negativa? Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/noticias/negocios/caso-brastemp-a-reputacao-na-era-das-redes-sociais/42502/>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

FURTADO, Celso. A superação do subdesenvolvimento. **Revista Eletrônica Economia e Sociedade.** Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Economia. Campinas: IE/Unicamp, v. 3, dez 1994, p. 37-42. Disponível em: <<http://www.eco.unicamp.br/docprod/downarq.php?id=415&tp=a>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

GAMBETTA, Diego (Ed.). **Making and breaking cooperative relations.** UK: Basil Blackwell Ltd./Oxford Press, 1988. Disponível em: <https://www.nuffield.ox.ac.uk/users/gambetta/Trust_making%20and%20breaking%20cooperative%20relations.pdf>. Acesso em: 09 jun. 2017.

G1. **Mobile banking se torna meio mais usado para transações bancárias, diz FEBRABAN.** Reportagem de Darlan Alvarenga. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/mobile-banking-se-torna-meio-mais-usado-para-transacoes-bancarias-diz-febraban.ghtml>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

_____. **ONU aponta 'retrocesso' na renda do brasileiro e vê país 'estagnado' no IDH.** Reportagem de Filipe Matoso. Disponível em: <<http://g1.globo.com/mundo/noticia/idh-brasileiro-mostra-pais-estagnado-e-acende-luz-amarela-diz-onu.ghtml>>. Acesso em: 05 jul. 2017.

_____. **Operações em canais digitais são 62% do total e motivam fechamento de agências.** Reportagem de Darlan Alvarenga. Disponível: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/operacoes-em-canais-digitais-sao-62-do-total-e-motivam-fechamento-de-agencias.ghtml>>. Acesso: 20 jun. 2017.

_____. **Quatro entre dez brasileiros compram por impulso, dizem SPC e CNDL.** Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/seu-dinheiro/noticia/quatro-em-dez-brasileiros-compram-por-impulso-dizem-spc-e-cndl.ghtml?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=g1>. Acesso em: 5 jul. 2017.

GRECO, Simara Maria de Souza Silveira (Coord.). **Empreendedorismo no Brasil: 2016.** Curitiba: Instituto Brasileiro de Qualidade e Produtividade-IBQP, 2017. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/GEM%20Nacional%20-%20web.pdf>>. Acesso em: 09 jul. 2017, p. 31.

KANTAR TNS. **Perspectivas 2017:** cenário do Brasil. Political & Social (SIAC), 2017. Disponível em: <<http://www.acrefi.org.br/assets/pesquisa/pesquisa-acrefi-kantar-tns-v8.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

LE MONDE DIPLOMATIQUE BRASIL. **Obsolescência planejada:** armadilha silenciosa na sociedade de consumo, ano 7. n. 74, set./2013, p. 36-37. Disponível em: <<http://diplomatie.org.br/edicao-74>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

LENZI, Gisele Ilana. **Consumidor, me responda...por favor?!** Disponível em: <<http://www.surveymonkey.com/s/>>. Acesso em 25 jul. 2017.

LIMA, Clarissa Costa de. **Empréstimo Responsável:** os deveres de informação nos contratos de crédito e a proteção do consumidor contra o superendividamento. 118 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Direito. Programa de Pós-Graduação em Direito, Porto Alegre, 2006, p. 9.

LOPES, José Reinaldo de Lima. Crédito ao consumidor e superendividamento. Uma problemática geral. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, Senado Federal, ano 33, n. 129 jan./mar. 1996, p. 112. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/176377/000505407.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

MARQUES, Maria Manuel Leitão; FRADE, Catarina. **O endividamento dos consumidores em Portugal**: questões principais. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 2000, p. 3. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10316.2/25251>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

MEIRELLES, Fernando S. **28ª Pesquisa Anual do Uso de TI**. São Paulo: FGV/EAESP, 2017. Disponível em: <<http://eaesp.fgvsp.br/sites/eaesp.fgvsp.br/files/pesti2017gvciappt.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

_____. **Tecnologia de Informação**. São Paulo: FGV/EAESP, 2017, p. 8. Disponível em: <<http://eaesp.fgvsp.br/sites/eaesp.fgvsp.br/files/pesti2017gvciappt.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. São Paulo: Editora Melhoramentos Ltda., 2017. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br>>. Acesso em: 5 mai. 2017.

O ESTADO DE SÃO PAULO. **Bancos cortam cartões de crédito de clientes com renda mais baixa**. Reportagem de Fernando Nakagawa. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,bancos-cortam-cartoes-de-credito-de-clientes-com-renda-mais-baixa,70001846416>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

_____. **Com digitalizações e fusões, bancos perdem 20 mil profissionais em 2016**. Reportagem de Nathália Larghi. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/negocios,com-digitalizacao-bancos-demitiram-20-mil-profissionais-em-2016,70001868992>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

ONUBR. Organização das Nações Unidas no Brasil. **758 milhões de adultos não sabem ler nem escrever frases simples, segundo a UNESCO**. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/unesco-758-milhoes-de-adultos-nao-sabem-ler-nem-escrever-frases-simples>>. Acesso em: 19 jul. 2017.

_____. **A ONU e o meio ambiente**. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/acao/meio-ambiente>>. Acesso em: 05 mai. 2017.

UNITED NATIONS. General Assembly. **Resolution 39/248 of 16 april 1985**. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/21426-21427-1-PB.pdf>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

REVISTA ÉPOCA. **A política paralisa a economia.** Reportagem de Luís Lima e Rodrigo Capelo. Disponível em: <http://epoca.globo.com/politica/noticia/2017/05/politica-paralisa-economia.html?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=pos>. Acesso em: 23 mai. 2017.

SANTA CATARINA. Ministério Público. **Calculadora de quitação antecipada.** Disponível em: <<https://www.mpsc.mp.br/campanhas/calculadora-de-quitacao-antecipada>>. Acesso em: 10 jul. 2017.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação nº 1012509-48.2015.8.26.0477-SP.** Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. **Apelação nº 1014372-23.2013.8.26.0020-SP.** Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. **Apelação: 1000893-20.2016.8.26.0161-SP.** Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do?f=1>>. Acesso em: 02 jul. 2017.

_____. Tribunal de Justiça. **Reexame da Apelação nº 0016002-70.2013.8.26.0008-SP,** Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br>>. Acesso em: 02 jun. 2017.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE. **Integre seus canais de vendas a partir do conceito de Omni-Channel.** Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/integre-seus-canais-de-vendas-a-partir-do-conceito-de-omni-channel,87426f65a8f3a410VgnVCM2000003c74010aRCRD>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

STARLABS. **Sobre smart contracts.** Disponível em: <<https://www.astarlabs.com/solucoes/smart-contracts>>. Acesso em: 20 jul. 2017.

SURVEYMONKEY INC. San Mateo, Califórnia/EUA. Disponível em: <www.surveymonkey.com>. Acesso entre 13 jul. 2017 a 24 jul. 2017.

SZABO, Nick. Formalizing and Securing Relationships on Public Networks, 1997. Disponível em: <<http://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/view/548/469>>. Acesso em: 15 jul. 2017.

UNIVERSO ONLINE - UOL. **Falta de perspectiva de fim da crise política gera alienação da sociedade.** Reportagem de Clayton Freitas. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2017/06/15/analise-falta-de-perspectiva-de-fim-da-crise-politica-gera-alienacao-da-sociedade.htm>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

VALOR ECONÔMICO. **Desemprego mantém inadimplência em alta em junho, aponta CNC.** Reportagem de Alessandra Saraiva. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/brasil/5021200/desemprego-mantem-inadimplencia-em-alta-em-junho-aponta-cnc>>. Acesso em: 5 jul. 2017.

ANEXO
QUESTIONÁRIO

Pergunta 1: Você já usou algum tipo de crédito no banco? Qual utilizou mais?

- a) cartão de crédito
- b) empréstimo;
- c) crédito consignado;
- d) outro;
- e) nunca usou crédito.

Pergunta 2: Quanto à sua saúde financeira, qual o seu estado?

- a) endividado;
- b) superendividado;
- c) não possui dívidas.

Pergunta 3: Qual motivo pelo não pagamento de créditos devedores?

- a) Desemprego
- b) mudança de situação financeira;
- c) falta de informação (como juros, correção, multa e etc.)
- d) não planejamento (educação financeira);
- e) acúmulo de dívidas sem controle financeiro.

Pergunta 4: Acredita na influência das propagandas no seu consumo de produtos ou serviços?

- a) Sim;
- b) Não;
- c) Me sinto bombardeado com tantas propagandas.

Pergunta 5: Como são suas compras no mercado de consumo, em maioria?

- a) online;
- b) em loja física;
- c) é indiferente, compro onde está o melhor preço depois de pesquisar.

Pergunta 6: Tem conhecimento de lugar que ajude no planejamento do pagamento de dívidas?

- a) não;
- b) sim, PROCON.
- c) sim, o banco fez meu planejamento de pagamento;
- d) não mais gostaria que houvesse.

Pergunta 7: Você usa serviços de banco online?

- a) sim via aplicativo;
- b) sim, via internet;
- c) Não, uso apenas máquina de autoatendimento (ATM)
- d) Não confio nesse serviço

Pergunta 8: Você acredita que o Brasil está em crise?

- a) política;
- b) econômica;
- c) com relação ao crédito;
- d) Todas as anteriores;
- e) Não;
- f) sim, mas vai melhorar logo, tenho esperança!

Pergunta 9: Você acha que a dignidade humana é cumprida pelo Estado?

- a) sim;
- b) não;
- c) mais ou menos, pois ele depende do orçamento.

Pergunta 10: Qual sua faixa de idade?

- a) 20-30;
- b) 31-40;
- c) 41-50;
- d) 51-60
- e) mais de 61