

**Conformidade das Ofertas de Crédito das Instituições
Financeiras de Montes Claros – MG à Luz da Lei 14.181/21
Lei do Superendividamento**

**Compliance of Credit Offers from Financial Institutions in
Montes Claros – MG in compliance with Law 14.181/2021
(Brazilian Over-Indebtedness Law)**

**Conformidad de las Ofertas de Crédito de las Instituciones
Financieras de Montes Claros – MG de Acuerdo con la Ley
nº 14.181/2021 (Ley del Sobreendeudamiento)**

Geraldo Alemandro Leite Filho¹

Diego Martins Gonçalves²

Anna Beatriz Soares Muylaert Barroso³

Resumo: O presente artigo analisa a conformidade das ofertas de crédito disponibilizadas por instituições financeiras de Montes Claros – MG com as disposições da Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento. A pesquisa, de natureza descritiva e abordagem quantitativa, baseou-se na coleta e análise de 53 anúncios de crédito divulgados em meios digitais, avaliando sua aderência aos critérios de transparência e proteção ao consumidor, previstos no Código de Defesa do Consumidor. Os resultados demonstraram baixíssimo nível

¹Professor Doutor do departamento de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros (Unimontes); ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2908-7907>; Email: geraldo.alemandro@unimontes.br.

² Graduando do curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros (Unimontes) e Bolsista de Iniciação Científica da FAPEMIG; ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-6901-9096>; Email: diegomg2000@gmail.com.

³ Graduanda do curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros (Unimontes) e Bolsista de Iniciação Científica da FAPEMIG; ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-6602-4416>; Email: muylaertannabeatriz@gmail.com.

de aderência: nenhum dos anúncios apresentou informações essenciais, como custo efetivo total, taxa anual de juros, prazos e encargos, enquanto apenas cerca de 49% identificavam claramente o fornecedor. Esse cenário evidencia falhas estruturais na comunicação das condições de crédito e desrespeito aos deveres de informação e boa-fé objetiva. Conclui-se que as práticas de mercado observadas ainda não refletem as exigências legais de crédito responsável, o que amplia o risco de superendividamento e compromete a efetividade da legislação. Este estudo reforça a necessidade de fortalecimento da fiscalização sobre o crédito, de políticas de educação financeira e de novas pesquisas que examinem a percepção dos consumidores e a evolução do cumprimento da lei em diferentes contextos regionais.

Palavras-chave: crédito responsável; superendividamento; consumidor; transparência; Lei nº 14.181/2021.

Abstract: This article examines the compliance of credit offers made available by financial institutions in Montes Claros – MG with the provisions of Law No. 14,181/2021, known as the Over-Indebtedness Law. The research, descriptive in nature and based on a quantitative approach, relied on the collection and analysis of 53 credit advertisements published through digital media, evaluating their adherence to the transparency and consumer-protection criteria established by the Consumer Defense Code. The results revealed a very low level of compliance: none of the advertisements provided essential information such as the total effective cost (CET), annual interest rate, terms, or charges, while only about 49% clearly identified the provider. This scenario highlights structural deficiencies in the communication of credit conditions and a disregard for the duties of disclosure and objective good faith. The study concludes that current market practices still do not reflect the legal requirements for responsible lending, which increases the risk of over-indebtedness and undermines the effectiveness of the legislation. The findings reinforce the need to strengthen credit-market oversight, expand financial-education policies, and encourage further research on consumer perceptions and on the evolution of legal compliance across different regional contexts.

Keywords: responsible lending; over-indebtedness; consumer; transparency; Law No. 14.181/2021.

Resumen: El presente artículo analiza la conformidad de las ofertas de crédito disponibles en las instituciones financieras de Montes Claros – MG con las disposiciones de la Ley nº 14.181/2021, conocida como Ley del Sobreendeudamiento. La investigación, de carácter descriptivo y con un enfoque cuantitativo, se basó en la recopilación y el análisis de 53 anuncios de crédito divulgados en medios digitales, evaluando su adherencia a los criterios de transparencia y protección al consumidor previstos en el Código de Defensa del Consumidor. Los resultados demostraron un nivel muy bajo de conformidad: ninguno de los anuncios presentó información esencial, como el costo efectivo total, la tasa anual de interés, los plazos o los cargos aplicables, mientras que solo alrededor del 49% identificaba claramente al proveedor. Este escenario evidencia fallas estructurales en la comunicación de las condiciones de crédito y el incumplimiento de los deberes de información y buena fe objetiva. Se concluye que las prácticas de mercado observadas aún no reflejan las exigencias legales de crédito responsable, lo que incrementa el riesgo de sobreendeudamiento y compromete la efectividad de la legislación. Este estudio refuerza la necesidad de fortalecer la supervisión del mercado de crédito, promover políticas de educación financiera y desarrollar nuevas investigaciones que examinen la percepción de los consumidores y la evolución del cumplimiento de la ley en distintos contextos regionales.

Palabras clave: crédito responsable; sobreendeudamiento; consumidor; transparencia; Ley nº 14.181/2021.

1. Introdução

Nas últimas décadas, o Brasil vivenciou uma ampliação do acesso ao crédito, impulsionada por transformações no sistema financeiro, pela digitalização das operações bancárias e pela perspectiva de maior inclusão financeira da população. Com o surgimento de fintechs, a consolidação dos bancos digitais e a ampliação das linhas de crédito ao consumo, o crédito ficou virtualmente mais acessível e passou a ocupar um papel central na dinâmica econômica e nas decisões financeiras de milhões de brasileiros. Essa expansão é observada entre os estratos sociais de menor renda, nos quais o crédito funciona como forma de acesso a bens e serviços, além de recurso utilizado para lidar com emergências e desequilíbrios financeiros temporários (Correa e Coletta, 2024; Soares Neto et al, 2021).

No momento da promulgação da Lei nº 14.181/2021, que apresentou as alternativas de tratamento para o superendividamento das pessoas, o Brasil registrava aumento no comprometimento da renda das famílias. De acordo com a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), elaborada pela Confederação Nacional do Comércio (CNC), o ano de 2021 encerrou com 70,9 % das famílias brasileiras endividadadas, proporção mais alta desde 2010. No mesmo período, dados do Banco Central apontaram expansão do volume de crédito concedido às famílias, com destaque para o aumento de 27,5 % nas operações com cartão de crédito, enquanto o saldo de crédito novo para pessoas físicas cresceu 22,7 % no período (Banco Central, 2021).

A referida lei, (14.181/21), conhecida como Lei do Superendividamento, alterou dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e do Estatuto do Idoso. A legislação estabeleceu um modelo de crédito responsável, com análise prévia da capacidade de pagamento, respeito ao mínimo existencial e vedação de práticas abusivas na concessão de crédito (Brasil, 2021).

Embora o crédito tenha potencial para contribuir com a inclusão econômica e a mobilidade social, seu uso desordenado, associado a práticas abusivas por parte das instituições financeiras, tem gerado efeitos colaterais (Bortoluzzi et al, 2015) tais como o superendividamento, que ocorre quando o consumidor, agindo de boa-fé, compromete sua

capacidade de pagamento com dívidas que excedem sua renda disponível, sem preservar os recursos mínimos para uma existência digna (Brasil, 2021). Entende-se que tal situação pode agravar-se em regiões com menor poder aquisitivo e baixos níveis de letramento financeiro, aliadas a práticas comerciais pouco transparentes e de mercadologia agressiva.

A literatura tem alertado para o papel central da oferta irresponsável de crédito como fator estruturante do superendividamento. Conforme Verbicaro, Mascarenhas e Ribeiro (2020), a inserção do crédito em uma lógica de hiperconsumo faz com que ele seja utilizado como instrumento simbólico de distinção social, mesmo quando sua contratação compromete a estabilidade financeira do indivíduo.

Segundo Marques (2021), existe uma negligência que compromete a função social do crédito e intensifica o risco de endividamento crônico. Aponta que o sistema atual de crédito frequentemente explora a vulnerabilidade do consumidor, especialmente quando ignora os critérios mínimos de avaliação da capacidade de pagamento. A ausência de controles rigorosos e de mecanismos eficazes de prevenção é, portanto, um dos fatores determinantes da expansão do superendividamento no Brasil.

Miragem (2021, p. 279) acrescenta que “conceder crédito sem considerar a capacidade de pagamento do consumidor, conforme determina o art. 54-D do CDC, é prática irresponsável e violadora do princípio da boa-fé objetiva. Tal omissão tem levado milhares de brasileiros ao superendividamento.” Ao ignorarem esse dever de diligência, as instituições financeiras comprometem o equilíbrio contratual e infringem diretamente os princípios estruturantes das relações de consumo.

Apesar dos avanços normativos, o sistema financeiro brasileiro ainda apresenta resistência à implementação efetiva das diretrizes previstas na Lei nº 14.181/21. Nery Júnior (2022, p. 46) observa que “o crédito continua sendo ofertado como produto, não como relação de confiança e equilíbrio”, o que demonstra o descumprimento sistemático da legislação por parte de diversas instituições.

Outros estudos evidenciaram a crescente preocupação dos efeitos do superendividamento e a efetividade da Lei nº 14.181/2021. O estudo de Terra e Ferreira (2023) analisou a relação entre a ineficiência dos programas de compliance bancário e o aumento do superendividamento, demonstrando que a ausência de práticas efetivas de responsabilidade institucional na concessão de crédito contribui diretamente para a vulnerabilização do consumidor. Já Turcatto, Galeazzi e Verdi Brum (2025) propõe uma análise crítica da Lei nº 14.181/21, destacando sua relevância como instrumento jurídico para a proteção do mínimo

existencial e a repactuação de dívidas dos consumidores. Os autores concluem que, embora a lei represente um avanço, sua eficácia depende da superação de práticas abusivas e da consolidação de uma cultura de crédito responsável no país.

Neste contexto, a presente pesquisa analisou o nível de conformidade das ofertas de crédito disponibilizadas em Montes Claros – MG com as exigências legais de transparência e informação estabelecidas pela Lei nº 14.181/2021. Assim, a pesquisa, de natureza descritiva e abordagem quantitativa, baseou-se na coleta e análise de anúncios de crédito divulgados em meios digitais, avaliando sua aderência aos critérios de transparência e proteção ao consumidor, previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Esta pesquisa contribui ao preencher uma lacuna empírica na investigação da efetividade da Lei nº 14.181/2021 em nível regional, oferecendo evidências sobre o grau de conformidade das ofertas de crédito às exigências legais de transparência e informação. Os resultados também possuem implicações práticas. Para os órgãos de proteção e defesa do consumidor os achados oferecem subsídios para aprimorar ações de fiscalização, monitoramento de publicidade e orientação ao público vulnerável. Para as instituições financeiras, os resultados evidenciam a necessidade de revisão das práticas de comunicação comercial, adequação dos materiais publicitários e fortalecimento dos mecanismos internos de compliance, a fim de assegurar a observância dos princípios do crédito responsável previstos na legislação. Outra justificativa reside no fato do crescimento de endividados e inadimplentes no Brasil ao longo dos anos. Segundo Barreto, Avelino e Fança (2025), entre os anos de 2017 e 2025, mesmo com a redução do desemprego, elevação recente da renda e programas de renegociação de dívidas não foram suficientes para reverter este problema. A proporção de famílias com contas em atraso subiu a 30,5% em outubro, maior patamar da série histórica iniciada em 2010, bem como quase 80% das famílias brasileiras tinham dívidas em outubro, com alta contínua em 2025, impulsionada pelo custo de vida e juros altos, conforme apontou a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor.

O artigo está estruturado da seguinte maneira: Primeiramente a introdução, depois o referencial teórico com a definição dos termos do trabalho, a abordagem metodológica, em seguida os resultados e discussão, as considerações finais e por fim as referências utilizadas.

2. referencial

2.1. Oferta de crédito

A oferta irresponsável de crédito, dissociada da análise da capacidade de pagamento do consumidor, configura um fator estrutural do superendividamento na sociedade contemporânea (Terra e Ferreira, 2023; Brito et al, 2020; Finkelstein e Mello, 2019). Inserido em uma lógica de hiperconsumo, o crédito é utilizado para viabilizar a aquisição de bens simbólicos de distinção social, ainda que à custa da estabilidade financeira do indivíduo (Gomes et al, 2025). Conforme Verbicaro, Mascarenhas e Ribeiro (2020), essa dinâmica é agravada por estratégias publicitárias persuasivas e pela indução a necessidades artificiais, que fragilizam a autonomia da vontade e perpetuam ciclos de endividamento.

O controle do superendividamento exige ações de natureza jurídica, pedagógica, psicológica e econômico-social, com ênfase na informação clara ao consumidor e na repressão a práticas abusivas de crédito. Esses fatores atuam de forma combinada sobre uma população vulnerável, de baixa renda e pouca educação financeira, favorecendo o endividamento contínuo. As análises também destacaram a necessidade de mudança na cultura da concessão de crédito no Brasil, reforçando que a Lei nº 14.181/2021 busca instaurar um modelo de crédito responsável, preventivo e pautado na preservação do mínimo existencial do consumidor (STJ, 2022).

Segundo Terra e Ferreira (2023), a prática bancária de ofertar crédito sem análise da capacidade de pagamento, ignorando os deveres de compliance e os parâmetros introduzidos pela Lei nº 14.181/21, reforça um cenário de fragilidade do consumidor. Para os autores, “a ausência de diligência na concessão do crédito e a inobservância de deveres normativos contribuem decisivamente para o endividamento crônico das famílias brasileiras”.

Essa constatação é reforçada por Finkelstein e Mello (2019), que argumentam que a oferta excessiva e desregulada de crédito, baseada em publicidade sedutora e pouco transparente, compromete a liberdade de escolha do consumidor e o expõe a riscos financeiros desproporcionais. Em seu estudo, os autores classificam o crédito irresponsável como uma “porta de entrada institucionalizada ao superendividamento”, cujas consequências se estendem à dignidade do consumidor e à sua inclusão econômica.

Embora o endividamento possa ser entendido como um meio legítimo de acesso ao consumo e de aceleração da atividade econômica, sua intensificação a ponto de comprometer o mínimo necessário à subsistência caracteriza o superendividamento. Conforme Di Stasi (2023), esse fenômeno requer uma abordagem interdisciplinar — que envolva economia, psicologia e

neurociência — para promover a reintegração do devedor ao consumo e resgatar sua condição de cidadão efetivo, evitando sua exclusão social.

A vulnerabilidade do consumidor idoso diante dessas práticas também é destacada por Oliveira (2016), que observa que esse grupo é suscetível às abordagens abusivas por desconhecimento dos termos contratuais, dependência de renda fixa e menor familiaridade com instrumentos de proteção. A autora mostra que muitas ofertas direcionadas a esse público não atendem às exigências legais mínimas previstas no Código de Defesa do Consumidor e na Lei do Superendividamento.

Na mesma linha, Costa (2022) ressalta que, apesar das inovações introduzidas pela Lei nº 14.181/21, especialmente no que diz respeito à necessidade de análise prévia da capacidade de pagamento e ao direito à repactuação das dívidas, “a aplicação prática da norma ainda é limitada e ineficaz em proteger o consumidor no momento da contratação do crédito”. Seu trabalho mostra que instituições financeiras seguem ignorando esses dispositivos, especialmente em modalidades como o crédito consignado.

Complementando essa perspectiva, Turcatto, Galeazzi e Verdi-Brum (2025) demonstram, com base em análise documental e doutrinária, que a ausência de regulamentação secundária efetiva, somada à baixa fiscalização dos órgãos competentes, favorece o descumprimento sistemático da Lei do Superendividamento. Os autores apontam a “discrepância entre o modelo normativo protetivo e a realidade do mercado de crédito”, o que perpetua a insegurança contratual e amplia a litigiosidade.

Por fim, Brito, Borges e Santos (2020) alertam para os impactos da publicidade agressiva e da abordagem comercial predatória como catalisadores do superendividamento. Os autores destacam que o marketing voltado ao crédito costuma explorar a urgência e a vulnerabilidade emocional do consumidor, violando princípios fundamentais como a transparência, a informação adequada e a boa-fé.

2.2. Lei do Superendividamento

De acordo com Barbosa (2022), o superendividamento não deve ser interpretado apenas como consequência de um desequilíbrio financeiro pontual, mas sim como uma condição estrutural que demanda uma resposta jurídica clara e eficaz. Essa resposta foi consolidada com a promulgação da Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, que introduziu inovações significativas no ordenamento jurídico brasileiro ao alterar o Código de

Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) e o Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003). O principal objetivo da nova legislação é “aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento” (BRASIL, 2021), em resposta à crescente incidência de endividamento e inadimplência no país.

A lei representa um marco jurídico na proteção do consumidor ao estabelecer um novo modelo regulatório baseado em dois pilares centrais: a prevenção ao superendividamento e a repactuação das dívidas já contraídas. Com isso, o ordenamento passa a reconhecer a dignidade do consumidor como fundamento essencial das relações de consumo, especialmente quando se trata de preservar o seu mínimo existencial, definido como o montante indispensável à subsistência digna.

Nesse sentido, a Lei nº 14.181/2021 amplia o escopo da Política Nacional das Relações de Consumo, incluindo os princípios do fomento à educação financeira e ambiental dos consumidores e da prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social (art. 4º, CDC). A introdução desses princípios reforça a importância da atuação estatal e de políticas públicas específicas, alinhando-se, inclusive, aos compromissos internacionais assumidos pelo Brasil no âmbito da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (Scalco, 2025).

Dentre as inovações normativas, destaca-se o dever de concessão responsável de crédito (art. 54-D do CDC), que impõe às instituições financeiras e demais fornecedores de crédito a obrigação legal de avaliar, de forma efetiva, a capacidade de pagamento do consumidor antes da celebração do contrato. Essa análise deve considerar elementos como a renda disponível, o nível de endividamento pré-existente e a situação financeira global do contratante. A negligência nesse dever configura não apenas descumprimento contratual, mas prática abusiva passível de responsabilização civil.

Outro dispositivo relevante é a proibição do assédio ao consumo de crédito (art. 54-C), especialmente voltado à proteção de grupos vulneráveis, como idosos, analfabetos, doentes ou pessoas em condição de fragilidade socioeconômica. A norma visa coibir práticas abusivas de marketing, como insistência excessiva, ocultação de informações ou promessas enganosas, especialmente no contexto de publicidade digital e venda remota.

Adicionalmente, a lei determina que todas as informações referentes à operação de crédito devem ser prestadas de maneira clara, adequada e transparente, incluindo dados sobre o Custo Efetivo Total (CET), taxas de juros, encargos adicionais, número de parcelas e consequências do inadimplemento. A violação desses deveres informacionais compromete a

validade do contrato por ofensa direta aos princípios da boa-fé objetiva e da transparência, estruturantes das relações de consumo.

Ainda, a legislação assegura ao consumidor o direito à repactuação das dívidas, tanto por meio do Poder Judiciário quanto por via administrativa, através dos órgãos de defesa do consumidor. Essa repactuação deve respeitar o mínimo existencial, atualmente fixado em R\$ 600,00, conforme disposto no Decreto nº 11.567/2023, e visa permitir a reintegração do consumidor à economia formal, protegendo sua dignidade.

Conforme Marques (2021), a Lei do Superendividamento representa uma mudança de paradigma ao substituir a visão punitiva e individualizante do inadimplemento por uma abordagem sistêmica e protetiva, voltada à equidade nas relações contratuais e à redução da exclusão social causada pelo endividamento. Reconhece-se, assim, o superendividamento como um problema coletivo que exige instrumentos normativos eficazes, éticos e proporcionais, capazes de restaurar o equilíbrio entre as partes contratantes.

3. Metodologia

Esta pesquisa caracterizou-se como descritiva, pois buscou examinar a conformidade das ofertas de crédito com os princípios estabelecidos pela Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181/21). Adotou-se a abordagem quantitativa, uma vez que a análise das informações foi conduzida por técnicas de quantificação. A obtenção dos dados foi realizada por meio de pesquisa documental, a partir do levantamento de materiais publicitários disponibilizados pelas instituições financeiras.

O universo da pesquisa foi composto pelas instituições financeiras atuantes na cidade de Montes Claros. A amostra foi por acessibilidade, tendo em vista que as ofertas de crédito analisadas corresponderam aos anúncios efetivamente disponíveis ao público no momento da coleta. Essa opção metodológica justificou-se pela natureza dinâmica e descentralizada da publicidade de crédito, que é constantemente atualizada e disseminada em múltiplos canais digitais, o que inviabiliza a construção de uma amostra probabilística. Assim, foram incluídas 53 ofertas de crédito disponibilizadas por instituições financeiras localizadas e atuantes na cidade de Montes Claros – MG.

A coleta foi realizada de forma individualizada, por meio do levantamento de materiais publicitários veiculados em formato digital, entre janeiro de 2024 e julho de 2025, incluindo sites institucionais, redes sociais e divulgações pelo aplicativo “WhatsApp”. O objetivo foi

reunir informações efetivamente acessíveis aos consumidores. Após a coleta, os dados foram sistematizados em planilha, possibilitando a análise proposta neste estudo.

A análise das ofertas de crédito concentrou-se em verificar sua conformidade com os critérios estabelecidos pela legislação aplicável. Esses critérios abrangem aspectos de transparência e proteção ao consumidor, tais como a clareza na apresentação do preço, juros, encargos e condições de pagamento; a divulgação do Custo Efetivo Total (CET) e da taxa efetiva de juros; a informação sobre prazos de validade da oferta, identificação do fornecedor e possibilidade de quitação ou antecipação de parcelas; bem como a apresentação de resumo contratual de fácil acesso. Além disso, foram observados elementos relacionados à proteção de consumidores em situação de vulnerabilidade, a vedação de práticas abusivas e a adequação da comunicação quanto aos custos e riscos envolvidos. Dessa forma, buscou-se avaliar se as informações disponibilizadas pelas instituições financeiras atendem de maneira clara e completa às exigências legais.

A análise dos dados coletados foi realizada de maneira sistemática, permitindo mensurar a aderência das ofertas aos dispositivos legais da Lei nº 14.181/21. Esse procedimento possibilita avaliar, de forma objetiva, se as práticas observadas nas instituições financeiras atendem aos princípios do crédito responsável e às diretrizes legais de proteção ao consumidor superendividado, conforme apresentado no Quadro 1 – Critérios Avaliados.

Quadro 1 – Critérios Avaliados

Critério Avaliado	Artigo
Apresenta preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional?	art. 52, I
Apresenta o montante dos juros de mora?	art. 52, II
Apresenta os acréscimos legalmente previstos?	art. 52, III
Apresenta o número e periodicidade das prestações?	art. 52, IV
Informa e descreve detalhadamente quanto o consumidor gastará para fazer o empréstimo ou obter o crédito, incluindo o valor dos juros mensais soma do total a pagar, com e sem financiamento?	art. 52, V
Apresenta o custo efetivo e a taxa efetiva anual de juros?	art. 54-B, I
O anúncio apresenta o prazo mínimo de validade de dois dias?	art. 54-B, III
No anúncio consta o nome do fornecedor e seus endereços físico e eletrônico?	art. 54-B, IV
Apresenta a opção da antecipação das parcelas de forma não onerosa?	art. 54-B, V
Consta de forma clara e resumida do contrato a ser firmado, de instrumento apartado ou da fatura, tudo com fácil acesso ao consumidor?	art. 54-B, V, § 1º
Consta na oferta assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio?	art. 54-C, IV

Na oferta deixa-se claro, informa e esclarece adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B do Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento?	art. 54-D, I
--	--------------

Fonte: Adaptado da Lei nº 14.181/21.

Quanto aos critérios de validade e confiabilidade da pesquisa, foram assegurados por meio da adoção de um método sistemático de coleta e de análise das ofertas, detalhados nos procedimentos metodológicos, permitindo que o estudo possa ser reproduzido em outros contextos ou períodos, com base nos mesmos parâmetros legais e analíticos. Utilizou-se de dados fidedignos, obtidos diretamente das ofertas de crédito efetivamente disponibilizadas ao público por instituições financeiras situadas em Montes Claros – MG. O processo de observação padronizada e registro sistemático dos dados, coletados diretamente das ofertas de crédito, assegura tanto a confiabilidade das informações coletadas quanto a validade dos resultados, refletindo a realidade observada no mercado local de crédito.

4. Resultados e Discussão

A análise das 53 ofertas de crédito coletadas em Montes Claros revelou baixíssimo nível de conformidade com os critérios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente após as alterações promovidas pela Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento. A Lei do Superendividamento busca garantir a informação clara, adequada e transparente ao consumidor, especialmente em operações de crédito, prevenindo práticas abusivas que possam comprometer o mínimo existencial. A Tabela 2 apresenta os resultados da pesquisa.

Tabela 2 – Percentual de Atendimento das Ofertas de Crédito aos Critérios da Lei nº 14.181/2021

Critérios	Sim	Não
O anúncio apresenta o prazo mínimo de validade de dois dias?	0,00%	100,00%
No anúncio consta o nome do fornecedor e seus endereços físico e eletrônico?	49,06%	50,94%
Consta de forma clara e resumida do contrato a ser firmado, de instrumento apartado ou da fatura, tudo com fácil acesso ao consumidor?	5,66%	94,34%
Apresenta preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional?	25,00%	75,00%
Apresenta o montante dos juros de mora?	0,00%	100,00%
Apresenta o custo efetivo e a taxa efetiva anual de juros?	1,89%	98,11%
Apresenta os acréscimos legalmente previstos?	0,00%	100,00%

Apresenta o número e periodicidade das prestações?	18,87%	81,13%
Informa e descreve detalhadamente quanto o consumidor gastará para fazer o empréstimo ou obter o crédito, incluindo o valor dos juros mensais soma do total a pagar, com e sem financiamento?	0,00%	100,00%
Apresenta a opção da antecipação das parcelas de forma não onerosa?	1,89%	98,11%
Consta na oferta assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio?	5,66%	94,34%
Na oferta deixa-se claro, informa e esclarece adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B do Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento?	0,00%	100,00%

Fonte: Adaptado da Lei nº 14.181/21 e dos resultados da pesquisa (2025).

Os resultados evidenciaram que nenhuma das ofertas analisadas apresentou informações essenciais como: prazo de validade da oferta, montante dos juros de mora, acréscimos legalmente previstos, custo total do crédito com e sem financiamento e explicitação da natureza do crédito, dos encargos incidentes e das consequências do inadimplemento. Tais elementos constituem exigências centrais da Lei do Superendividamento, que busca assegurar a transparência contratual e a proteção do mínimo existencial do consumidor (Marques, 2021).

Constatou-se que os Critérios de Transparência e Informação foram totalmente não atendidos (0%), a saber: Prazo de validade mínimo da oferta, Montante dos juros de mora, Acréscimos legalmente previstos, Informações detalhadas sobre o custo total do crédito (com e sem financiamento), Esclarecimentos sobre natureza e modalidade do crédito, custos incidentes e consequências do inadimplemento. Esses pontos são justamente núcleo central da Lei do Superendividamento, que exige a plena informação ao consumidor. O não atendimento indica descumprimento direto da legislação.

Outros critérios apresentaram percentuais baixos de atendimento, como a indicação do preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional (25%), a explicitação do número e periodicidade das prestações (18,9%) e a opção de antecipação de parcelas de forma não onerosa (1,9%). Apenas a identificação do fornecedor atingiu um percentual próximo da metade (49,1%), ainda assim revelando que mais de 50% das ofertas não apresentam dados básicos de identificação, o que compromete a rastreabilidade e a segurança da contratação. Apesar de alguns anúncios apresentarem essas informações, os percentuais baixos revelam inconsistência e ausência de padronização.

No que se refere à proteção do consumidor em situação de vulnerabilidade, apenas 5,7% das ofertas se abstiveram de práticas de assédio ou pressão. Este achado reforça a preocupação

da literatura, que aponta o superendividamento como um fenômeno que afeta de modo desproporcional grupos vulneráveis, como idosos, analfabetos e pessoas com menor grau de educação financeira (Barbosa, 2022; Terra; Ferreira, 2023).

Assim, os dados empíricos evidenciam que as ofertas de crédito em Montes Claros não atendem aos princípios da Lei do Superendividamento, pois falham em prover informações claras, adequadas e completas, restringindo a capacidade de escolha consciente do consumidor. Tal cenário configura risco de contratação assimétrica e de violação do direito fundamental ao mínimo existencial, conforme previsto na legislação e na doutrina (Benjamin, Marques, Bessa, 2022).

Em termos práticos, os resultados corroboram os estudos que apontam a necessidade de fortalecimento da regulação e fiscalização das instituições financeiras, além de políticas públicas voltadas à educação financeira como estratégias complementares para a efetividade da Lei (Miranda, Almeida E Mota 2023). Portanto, a realidade local demonstra um descompasso entre o marco legal e as práticas de mercado, colocando os consumidores em situação de elevada vulnerabilidade ao superendividamento.

Os resultados da pesquisa empírica demonstraram que as ofertas de crédito em Montes Claros apresentam acentuada desconformidade com os parâmetros de transparência e informação previstos pela Lei nº 14.181/2021. Em quase todos os critérios avaliados — tais como apresentação do prazo mínimo de validade, custos totais do crédito, juros de mora, possibilidade de antecipação de parcelas e consequências do inadimplemento — a taxa de atendimento foi nula ou residual, variando de 0% a 5,7%. Apenas informações básicas, como nome do fornecedor e endereço, estiveram presentes em cerca de 49% das ofertas analisadas.

Esses achados confirmam a preocupação levantada por Tritapepe (2021), que já havia identificado a baixa efetividade prática da Lei do Superendividamento no campo da publicidade e das práticas de mercado, em razão da resistência dos fornecedores de crédito em adaptar suas ofertas aos novos deveres legais. A análise qualitativa desenvolvida pelo autor evidenciou que a ausência de transparência nos anúncios contribui para a perpetuação do superendividamento, o que se alinha diretamente aos resultados obtidos neste estudo.

Os resultados corroboram Marques (2021, p. 24) “a ausência de informações claras, precisas e adequadas sobre os encargos, prazos e custos do crédito é um dos principais fatores que conduzem o consumidor ao superendividamento, violando o dever de transparência previsto no art. 6º, III, do CDC.” Essa violação dos deveres informacionais se torna ainda mais grave quando somada à prática de assédio ao consumo de crédito, especialmente voltado a

públicos vulneráveis, como idosos, analfabetos e pessoas em condição de fragilidade socioeconômica — prática expressamente vedada pelo art. 54-C do CDC, incluído pela Lei nº 14.181/21.

Observou-se que a Lei 14.181/21 proíbe expressamente o assédio ao consumo de crédito, sobretudo a vulneráveis, mas os resultados evidenciaram que tal norma é sistematicamente ignorada por instituições que fazem abordagens agressivas e personalizadas, criando um ambiente de falsa liberdade contratual. A publicidade agressiva e enganosa, explora a vulnerabilidade emocional do consumidor e encobre o real custo da operação de crédito, ocultando encargos, prazos e condições de inadimplência.

De modo semelhante, Brasil e Rodrigues (2022) discutem que o dever de informar nos contratos de crédito constitui um dos principais mecanismos de prevenção ao superendividamento, sendo a clareza prévia na fase da oferta condição essencial para decisões conscientes do consumidor. A constatação de que 94,3% a 100% dos anúncios analisados em Montes Claros não apresentam dados essenciais — como custo efetivo total, taxa anual de juros ou detalhamento do montante a ser pago — corrobora a crítica feita pelos autores de que a vulnerabilidade informacional ainda é um obstáculo central para a efetividade da legislação consumerista.

Terra e Ferreira (2022), por sua vez, argumentam que a Lei nº 14.181/2021 buscou reforçar obrigações de compliance bancário e de crédito responsável, impondo aos fornecedores o dever de oferecer informações completas e não enganosas. Os dados empíricos aqui apresentados, contudo, indicam que tais obrigações ainda não se refletem de modo sistemático nas práticas de mercado local. Esse descumprimento fragiliza a própria lógica preventiva da lei e reforça a vulnerabilidade dos consumidores, especialmente os idosos ou em situação de maior risco, em consonância com as preocupações apresentadas pelos autores.

Os resultados encontrados na presente investigação vão de encontro aos trabalhos de Verbicaro, Mascarenhas e Ribeiro (2020); Terra e Ferreira (2023); Turcatto, Galeazzi e Verdi Brum (2025); Finkelstein e Mello (2019); Brito, Borges e Santos (2020); Miragem (2021) nos quais os autores relataram práticas abusivas na concessão de crédito e pouquíssimas informações essenciais, dinâmica esta agravada por estratégias publicitárias persuasivas e pela indução a necessidades artificiais que fragilizam a autonomia da vontade e que podem perpetuar ciclos de endividamento pessoal ou familiar. Discutem ainda que ao ignorarem esse dever de diligência, as instituições financeiras comprometem o equilíbrio contratual e infringem diretamente os princípios estruturantes das relações de consumo. Esta ausência de informações

claras, precisas e adequadas salvaguardadas pela lei, para eles, é um dos principais fatores que conduzem o consumidor ao superendividamento.

Portanto, os resultados desta pesquisa corroboraram a literatura prévia e estudos correlatos e tecem evidências da oferta irresponsável de crédito como fator estruturante do endividamento e ou superendividamento. Além disso, o presente estudo evidenciou empiricamente o significativo grau de não conformidade das ofertas de crédito locais em relação às exigências legais, oferecendo subsídios para a discussão sobre a efetividade da Lei do Superendividamento na realidade local.

5. Considerações Finais

O presente estudo teve como objetivo analisar a conformidade das ofertas de crédito disponibilizadas por instituições financeiras situadas na cidade de Montes Claros – MG sob a perspectiva da Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento. A pesquisa buscou verificar se as informações disponibilizadas aos consumidores atendem aos critérios de transparência, clareza e proteção previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Os resultados evidenciam que as ofertas de crédito em Montes Claros não estão em conformidade com os princípios da Lei do Superendividamento. Das 53 ofertas analisadas, nenhuma atendeu integralmente aos critérios essenciais estabelecidos pela legislação. Observou-se ausência quase total de informações obrigatórias, como o custo efetivo total do crédito, a taxa de juros anual, o montante total a pagar, o prazo de validade da oferta e as consequências do inadimplemento. Apenas a identificação do fornecedor foi apresentada, ainda assim em frequência inferior à 50%, o que evidencia a falta de transparência nas ofertas de crédito.

Esses achados reforçam a existência de um descompasso entre as exigências normativas e as práticas de mercado, onde o consumidor é exposto a riscos elevados de superendividamento, já que não possui dados suficientes para tomar uma decisão consciente sobre a oferta de crédito. Este cenário, demonstra que a efetividade da Lei nº 14.181/2021 depende de maior fiscalização sobre o crédito e de uma mudança cultural em sua concessão. Logo, políticas locais de educação financeira e a atuação proativa dos órgãos de defesa do consumidor são necessários para reduzir a vulnerabilidade dos tomadores de crédito.

Ressalta-se que esta pesquisa apresenta limitações quanto a delimitação do escopo territorial, pois a análise concentrou-se exclusivamente nas ofertas de crédito disponibilizadas

em Montes Claros – MG, o que impede a generalização dos achados para outras regiões, cujo mercado de crédito pode apresentar características distintas. Além disso, a coleta baseou-se em anúncios digitais capturados no período entre janeiro de 2024 e julho de 2025, e tais ofertas apresentam elevada dinamicidade, podendo ser modificadas, removidas ou substituídas rapidamente pelas instituições financeiras. Esse caráter mutável dos anúncios indica que os resultados refletem o cenário observado apenas no momento da coleta.

Como proposta para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar a análise para outras regiões, comparar diferentes modalidades de crédito e investigar o grau de adequação das instituições financeiras com a legislação vigente. Outro aspecto relevante para se examinar é a percepção dos consumidores quanto à clareza das informações recebidas e o papel dos canais digitais nas práticas de assédio e publicidade de crédito.

Em síntese, o estudo aponta para uma fragilidade estrutural na regulação e fiscalização local das ofertas de crédito, revelando a necessidade de maior atuação dos órgãos de defesa do consumidor e políticas de conscientização financeira quanto aos direitos dos tomadores e deveres dos ofertantes de crédito.

Agradecimentos: Os autores agradecem à FAPEMIG pelo financiamento da pesquisa que deu origem ao presente artigo.

Referências

- BARBOSA, A. C. Superendividamento e vulnerabilidade do consumidor. São Paulo: RT, 2022.
- BARRETO, F. A.; AVELINO, P.; FRANÇA, J. M. S. de. O endividamento e a inadimplência das famílias entraram num novo patamar? FGV IBRE. Disponível em: O endividamento e a inadimplência das famílias entraram num novo patamar? | Blog do IBRE. Acesso em 18/12/2025.
- BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. Manual de Direito do Consumidor. 6. ed. São Paulo, SP: Thomson Reuters Brasil, 2022.
- BORTOLUZZI, D. A. et al. Aspectos do endividamento das famílias brasileiras no período de 2011-2014. Revista Perspectiva, Rio Grande do Sul, v. 39, n. 146, p. 111-123, 2015. Disponível em: < https://www.uricer.edu.br/site/pdfs/perspectiva/146_513.pdf>. Acesso em: 24 de nov. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 11.567, de 13 de junho de 2023. Dispõe sobre o valor do mínimo existencial de que trata o art. 6º, inciso XII, da Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 14 jun. 2023.
- BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro

de 1990, para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 2 jul. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Especialistas discutem causas e formas de controlar o superendividamento. Brasília, 21 nov. 2022. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2022/21112022-Especialistas-discutem-causas-e-formas-de-controlar-o-superendividamento.aspx>. Acesso em: 21 jun. 2025.

BRASIL, A. L. da S.; RODRIGUES, André Ângelo. O dever de informar nos contratos de crédito: uma proteção contra o superendividamento. Revista de Direito do Consumidor, v. 31, n. 139, p. 343–370, 2022. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/rcd/article/view/895>. Acesso em: 19 set. 2025.

BRITO, B. G.; BORGES, J. do N.; SANTOS, M. L. L. N. Relação entre o superendividamento e a oferta agressiva de crédito. Âmbito Jurídico, 1 jun. 2020. Disponível em: < <https://ambitojuridico.com.br/relacao-entre-o-superendividamento-e-a-oferta-agressiva-de-credito/>>. Acesso em: 24 de nov. 2025.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) – dezembro de 2021. 2022.

CORRÊA, B. P. de S.; COLETTA, C. O acesso ao crédito em bancos digitais e fintechs aumenta a probabilidade de endividamento pessoal no Brasil? Revista Ciências Administrativas, v. 30, p. 1–13, 20 dez. 2024. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rca/article/view/14924>. Acesso em: 24 de nov. 2025.

COSTA, G. H. de S. A oferta de crédito ao consumidor idoso no regime jurídico da Lei do Superendividamento. 2022. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Direito) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/24769>. Acesso em: 21 jun. 2025.

DI STASI, M. Crédito digital e superendividamento do consumidor. 2023. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2023. Disponível em: <http://bibliotecatede.uninove.br/handle/tede/3429>. Acesso em: 21 jun. 2025.

FINKELSTEIN, M. E.; MELLO, M. V. R. Superendividamento: conceito, classificação, modelos de tratamento, oferta de crédito e abordagem atual. Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais, v. 22, n. 86, p. 81–120, out./dez. 2019. Disponível em: < <https://www.rcaap.pt/detail.jsp?id=oai:localhost:2011/138288>>. Acesso em: 24 de nov. 2025.

GOMES, M. A.; SANT’ANNA, E. P. A. de; MACIEL, H. M. Análise do consumo excessivo e a propensão ao endividamento: uma revisão sistemática do período de 2017-2022. Revista Aracê, São José dos Pinhais, v. 7, n. 1, p. 1370-1383, 2025. DOI: <https://doi.org/10.56238/arev7n1-083>.

MARQUES, C. L. Direito do Consumidor Contemporâneo. Rio de Janeiro, RJ: Editora Forense, 2021.

MIRAGEM, B. Curso de Direito do Consumidor. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

NERY JÚNIOR, N. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado. 17. ed. São Paulo: RT, 2022.

SCALCI, N. O tratamento do superendividamento do consumidor pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado do Procon de Florianópolis: efetivação do acesso à

justiça à luz da Lei do Superendividamento e das diretrizes do Conselho Nacional de Justiça. 2025. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/265527>. Acesso em: 21 ago. 2025.

MIRANDA, J. C. M.; ALMEIDA, L. E. R. MOTA, T. V. Educação Financeira: Prevenção e enfrentamento ao superendividamento do consumidor brasileiro. Anais da XXII Semana de Economia da UESB - 18 a 22 de setembro de 2023 Vitória da Conquista/BA. Disponível em: <https://www2.uesb.br/eventos/semanaeconomia/wp-content/uploads/2023/10/Educacao-Financeira.pdf>. Acesso em 26.11.2025.

SOARES NETO, H. F.; PINHEIRO, L. I. F.; FERRAZ, M. I. F. Brasil da financeirização: do consumo familiar à cooptação da assistência social. Sociologias, v. 23, p. 356–384, 20 set. 2021. Disponível em:

<https://seer.ufrgs.br/index.php/poled/management/settings/website/index.php/sociologias/article/view/101294>. Acesso em: 24 nov. 2025.

TERRA, R. de A. e S.; FERREIRA, E. A. Superendividamento e Crédito Responsável: Da Inobservância dos Deveres de Compliance Bancário e a Promulgação da Lei nº 14.181/2021. Revista FAPAD, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 1–20, 2023. Disponível em: <https://revistafapad.fanap.edu.br/index.php/fapad/article/view/71>. Acesso em: 21 jun. 2025.

TRITAPEPE, R. A lei do superendividamento como instrumento de proteção do consumidor de crédito. 2021. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2021. Disponível em: <https://bibliotecatede.uninove.br/handle/tede/3434>. Acesso em: 19 set. 2025.

TURCATTO, L. R.; GALEAZZI, J. S.; VERDI BRUM, A. L. de O. Crédito ao consumidor e superendividamento: Análise da Lei nº 14.181/2021. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 11, n. 6, p. 1346–1360, jun. 2025. DOI: [10.51891/rease.v11i6.19756](https://doi.org/10.51891/rease.v11i6.19756). Acesso em: 24 nov. 2025.

VERBICARO, D.; MASCARENHAS, D.F.; RIBEIRO, C. F. T. O consumo na hipermodernidade: o superendividamento como consequência da oferta irresponsável de crédito. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, n. 43, p. 97–118, ago. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22456/0104-6594.94438>. Acesso em: 28 jul. 2025.