

OS DIREITOS DO CONSUMIDOR INADIMPLENTE À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – CDC

Alexandre Ferreira Moura¹ e

Antônio Carlos Sodré Dias²

SUMÁRIO:

1 - INTRODUÇÃO:

2 - DESENVOLVIMENTO

1. O consumidor/inadimplente no Brasil

2. Os limites impostos aos credores

2.1. O legislador estabeleceu como direito básico do consumidor a proteção contra todas e quaisquer práticas abusivas (art. 6º, inciso IV).

2.2. Os números dos inadimplentes no Brasil (março/2025)

2.3. A proteção ao Consumidor Inadimplente

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

REFERÊNCIAS.

¹Graduado em Direito pela Universidade Gama Filho. Pós-graduado em Responsabilidade Civil/ Direito do Consumidor e Direito Processual Civil pela Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro – EMERJ, membro da Comissão de defesa do consumidor da OAB/RJ.

² Graduado em Direito pela UNESA e Pós-Graduado em Direito do Consumidor, Responsabilidade Civil e Processo Civil pela EMERJ. Delegado de Prerrogativas e membro da Comissão de defesa do consumidor da OAB/RJ.

INTRODUÇÃO:

Abordaremos neste breve artigo, os limites impostos pelo legislador ao credor na cobrança de dívidas aos consumidores inadimplentes. O tema desperta o interesse, sobretudo daqueles consumidores inadimplentes que são continuamente desrespeitados nos seus direitos básicos.

No Brasil a inadimplência é um problema significativo e crescente, com milhões de pessoas e empresas em situação de dívida em atraso. A situação se agravou nos últimos anos, com a inadimplência atingindo níveis recordes, tanto em número de devedores quanto em valor total das dívidas.

Verificar-se-á no presente artigo, também que o consumidor brasileiro é instigado, cada vez mais, a realizar compras desnecessárias tendo os fornecedores de produtos facilitando e fomentando o acesso ao crédito, sem, contudo, oferecerem uma educação financeira e, também, fazerem uma análise de crédito criteriosa levando-se em conta a capacidade econômica do consumidor. Assim, o consumidor é levado a assumir compromissos fora de sua realidade econômica, não conseguindo honrar os compromissos financeiros assumidos.

Após fomentar e facilitar o crédito, e o consumo desnecessário vendo que o consumidor está inadimplente, os fornecedores passam a importunar os consumidores sem obedecer, em muitos casos, os preceitos insculpidos no Código de Proteção e de Defesa do Consumidor; violando os direitos da personalidade.

O primeiro tópico abordará o consumidor inadimplente no Brasil, os fatores que o levaram ao inadimplemento.

O segundo tópico abordará os limites impostos aos credores quando da cobrança da dívida, atentando ara os preceitos emanados do Código de Proteção e de Defesa do Consumidor.

Finalizando, será feita as considerações finais sintetizando os problemas enfrentados pelos consumidores inadimplente e a forma como são tratados.

1 – O consumo e o tratamento dado aos inadimplentes no brasil

O povo brasileiro conviveu por um grande período com o fenômeno da hiperinflação.

Para se ter uma noção do tamanho dos números astronômicos, de julho de 1964 a julho de 1994, a inflação acumulada pelo IGP-DI, foi de 1.302.442.989.947.180,00%.³

Para fazer cessar o processo de hiperinflação a equipe econômica do governo da época, no ano de 1994 cujo Presidente era Itamar Franco, lançou o famoso Plano Real, e junto com o mesmo veio a nova moeda, o Real. A partir do controle da inflação e a implantação da nova moeda, aconteceu um aumento significativo no consumo de bens e serviços. Até os anos de 1990 o consumidor não tinha nenhum instrumento efetivo para fazer valer o seu direito, enquanto consumidor. Para reclamar os seus direitos os consumidores tinham, até então, que se socorrer do Código Civil Brasileiro de 1916, vigente à época.

Com a necessidade de se tutelar os direitos dos consumidores, o constituinte de 1988, resolveu dar amparo constitucional aos mesmos, garantindo na carta maior no título II, dos direitos e garantias fundamentais, em seu Art., 5º, XXXII, não parando por aí; no art. 48 dos Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, determinou que o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias após a promulgação da Constituição, elaborasse o Código de Defesa do Consumidor.⁴

³ LEITÃO, Míriam. *Saga Brasileira: a longa luta do povo por sua moeda*. Rio de Janeiro: Record, 2011, p.23.

⁴ BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 30 out.2024.

Assim, em 11 de setembro de 1990, surgia a Lei 8.078/90, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, tendo ocorrido sua publicação no DOU – Diário Oficial da União – em 12 de setembro de 1990.

O mencionado código passou a ser a “arma” dos consumidores contra os fornecedores de produtos e serviços, que até então tinham a supremacia sobre os consumidores.

Com o aumento do consumo e a falta de educação financeira por parte dos consumidores ocorreu um aumento significativo de inadimplentes.

A inadimplência no Brasil tem apresentado um crescimento constante, com poucas oscilações, enquanto a recuperação de crédito segue em declínio. A situação é preocupante e tende a se agravar, já que as taxas de juros, que já estão elevadas, têm previsão de alta. Além disso, a inflação nos alimentos tem pressionado o orçamento das famílias, reduzindo sua capacidade de honrar compromissos financeiros. O cenário se torna ainda mais preocupante diante da falta de avanços significativos na educação financeira do brasileiro, como já mencionado linhas acima.

A Lei 14.181, de 1º de julho de 2021, conhecida como a Lei do Superendividamento, surgiu para mitigar a situação dos devedores que acumulam dívidas e não veem mais uma saída para resolver o problema. Esta lei, estabelece um processo de negociação em bloco com os credores, com a possibilidade de um plano de pagamento compulsório, caso os credores não cheguem a um acordo.

É certo que aquele que contrai uma dívida deve pagá-la, no entanto, algumas questões devem ser observadas quando da realização da cobrança pelo credor. Nos termos do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor⁵, o inadimplente tem o direito de não ser submetido ao constrangimento ou ameaça. Parágrafo único. O consumidor

⁵ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8.078.htm. Acesso em: 23 abr. 2025.

cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

O CDC brasileiro, assim como todas as normas jurídicas que tutelam a defesa do consumidor, tem como princípio básico a “vulnerabilidade” do consumidor, o que significa dizer que o consumidor, ainda que inadimplente, é a parte mais frágil da relação de consumo.

2 – Os limites impostos aos credores

2.1 O legislador e a educação financeira como um direito básico dos consumidores, direito este insculpido no art. 4º, inciso IX e 6º inciso XI, do CDC.

O artigo 42, também aponta uma prática abusiva muito comum nos dias de hoje, isto é, a cobrança abusiva de dívidas. O limite imposto ao fornecedor (lojista, instituições financeiras, profissionais liberais etc.), pode ser encontrado no artigo 42, do CDC, o qual prescreve que na *“cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça”*.

O artigo 71 do Código de Defesa do Consumidor também prescreve que é crime, punível com detenção (prisão) de três meses a um ano e multa, utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.

A cobrança vexatória, ameaçadora, coercitiva, com constrangimento físico ou moral, que cause abalo no trabalho ou no descanso do consumidor pode trazer ônus ao credor. Conforme o artigo 71 do Código de Defesa do Consumidor, constitui crime

“Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer”. A pena é de detenção de três meses a um ano e multa.

Muitas empresas utilizam prática massificada para realizar a cobrança, com telefonemas em qualquer horário, no trabalho e para pessoas do convívio do inadimplente, com essa atuação arriscam a sua credibilidade, além de muitas vezes não alcançar o objetivo, quitação da dívida, saem devedores de indenizações. É obrigação do devedor pagar e é direito do credor receber. Mas, quando for necessária a cobrança, é dever do credor observar os limites e os instrumentos disponíveis para uma abordagem legítima e sem excessos.

Nos países da Europa, os direitos do devedor/inadimplente são protegidos por leis como o Código de Defesa do Consumidor e a Lei de Execução Forçada. Estes direitos incluem a não sujeição a constrangimentos ou ameaças durante o processo de cobrança, o direito de receber informações claras sobre a dívida e o cálculo do valor devido, e a possibilidade de negociação para reestruturação da dívida.

2.2 – Os números dos inadimplentes no Brasil (março/2025)

Inadimplentes no Brasil



75,7 mi
INADIMPLENTES
+1,02%



R\$ 5.793,66
VALOR MÉDIO POR PESSOA
-0,75%



287,6 mi
DÍVIDAS
+0,52%



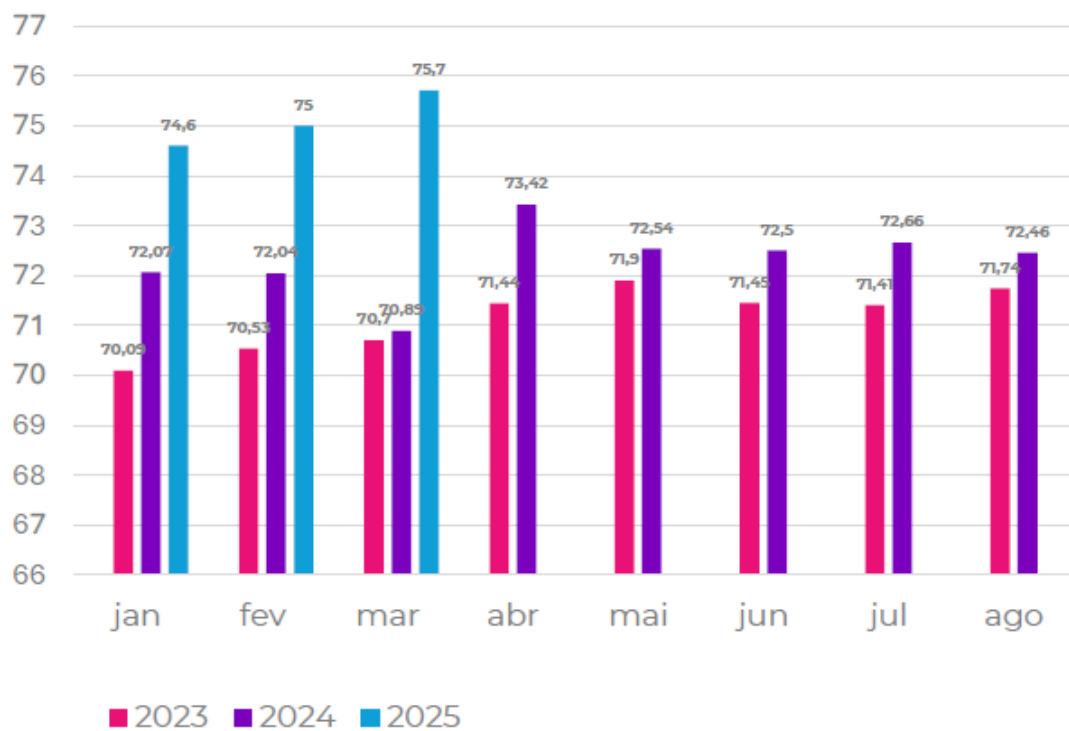
R\$ 1.526,41
VALOR MÉDIO DE CADA DÍVIDA
-0,25%



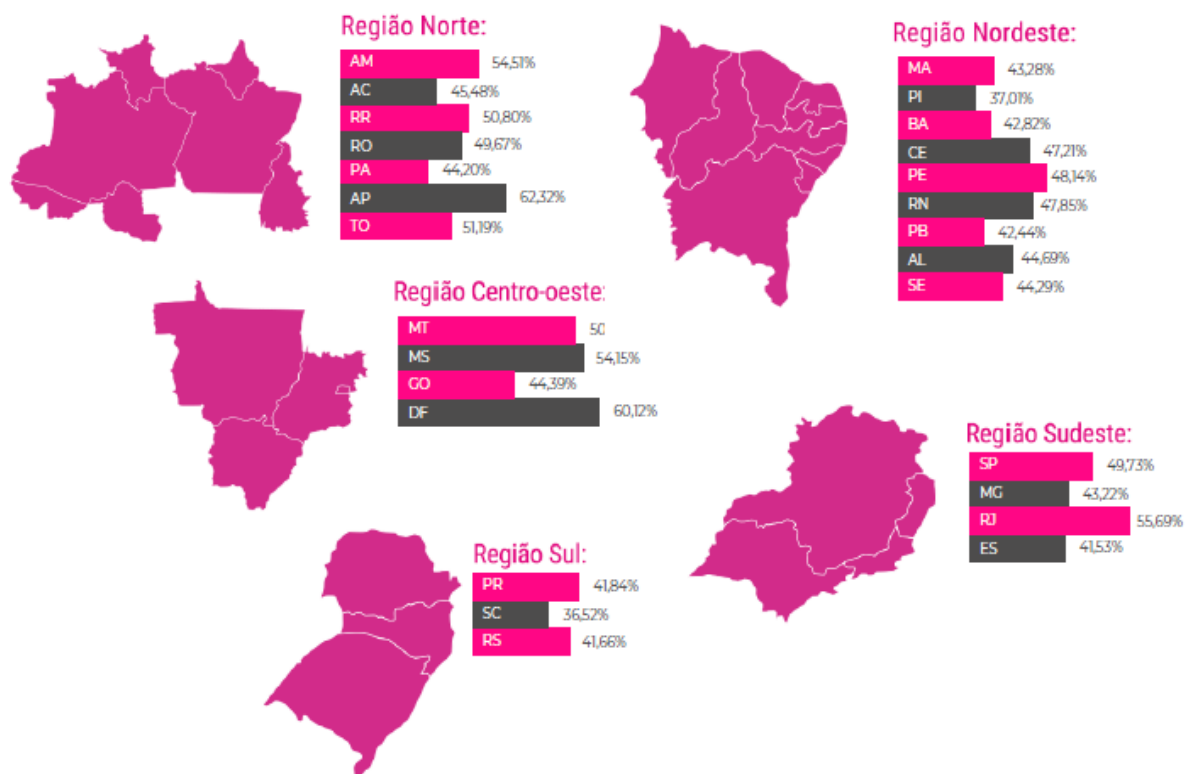
R\$ 438 bi
VALOR TOTAL DAS DÍVIDAS
+0,26%

A evolução do **número de inadimplentes** no Brasil no último ano

MILHÕES



Representatividade (%) de **Inadimplentes na população adulta** (por Estado).



Ranking dos Estados com população mais inadimplente:

AP	62,32%	PE	48,14%	BA	42,82%
DF	60,12%	RN	47,85%	PB	42,44%
RJ	55,69%	CE	47,21%	PR	41,84%
AM	54,51%	AC	45,48%	RS	41,66%
MS	54,15%	AL	44,69%	ES	41,53%
TO	51,19%	GO	44,39%	PI	37,01%
RR	50,80%	SE	44,29%	SC	36,52%
MT	50,15%	PA	44,20%		
SP	49,73%	MA	43,28%		
RO	49,67%	MG	43,22%		

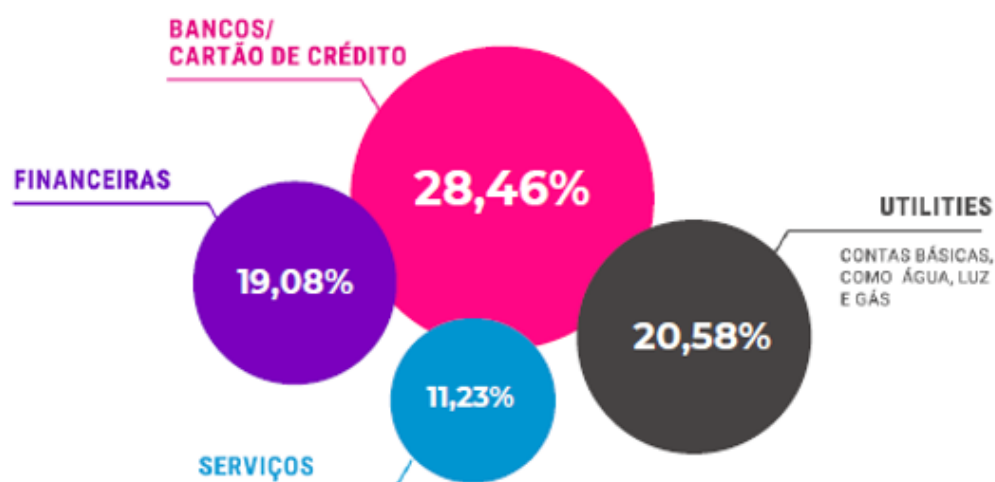
TOTAL BRASIL:

46,60%
da população

Principais dívidas por segmento:

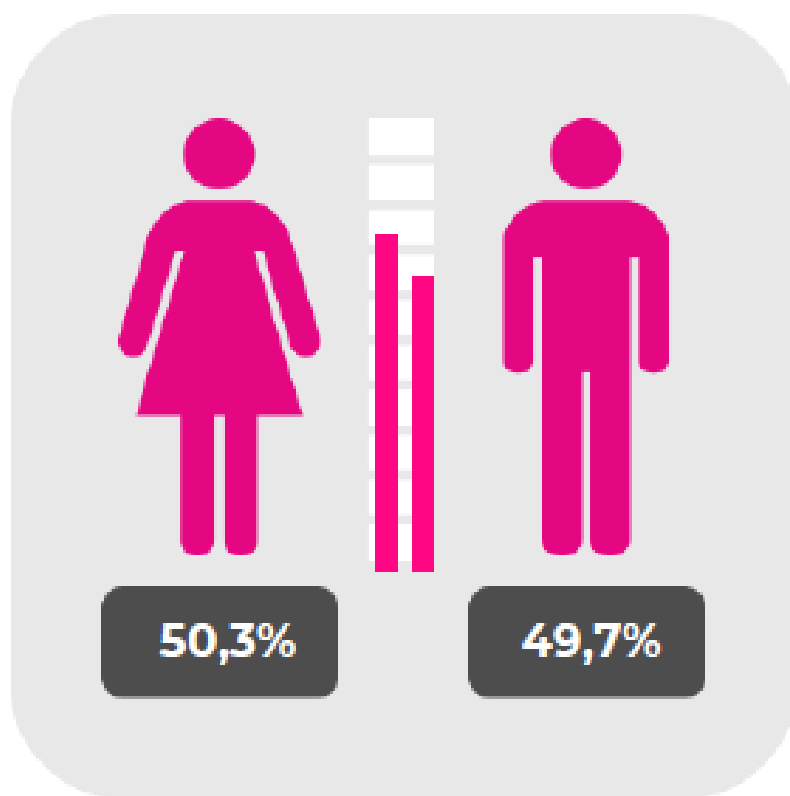


MARÇO

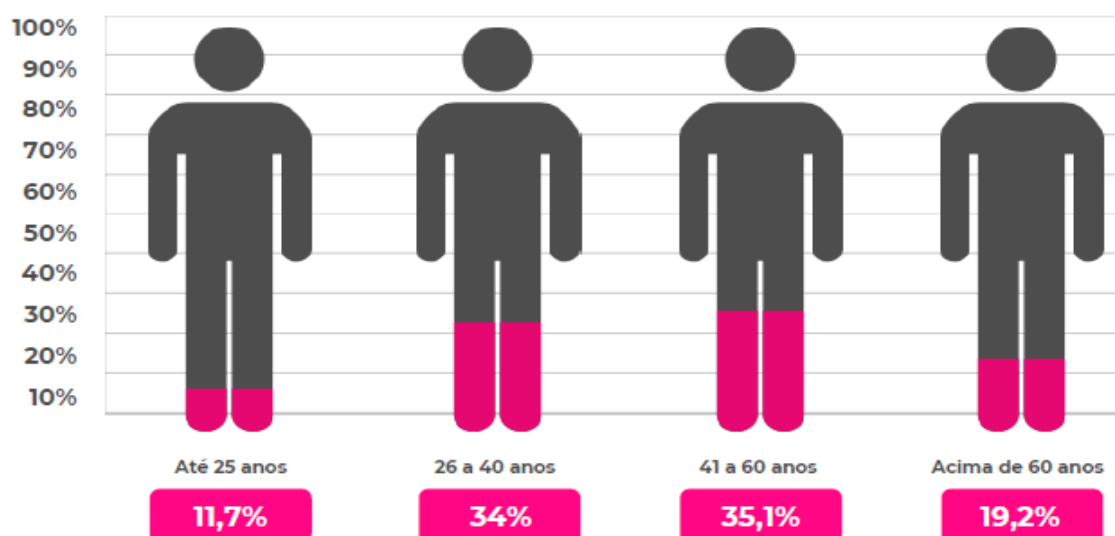


Perfil dos Inadimplentes:

Gênero dos inadimplentes:



Faixa etária de inadimplentes:



FONTE: SERASA | MARÇO 2025

2.3 – A proteção ao Consumidor Inadimplente

Os consumidores que estão em situação de inadimplência devem saber que, receber ligações de números desconhecidos em horários inoportunos, configura uma prática indevida. Essa conduta, geralmente feita por serviços de telemarketing, pode ser considerada crime contra as relações de consumo, na forma dos artigos 61 e 71 do CDC. Importante ressaltar que as ligações relativas à cobrança de dívidas não podem coagir o consumidor, nem tampouco serem realizadas em horários indevidos, principalmente no trabalho, o que configura uma violência moral.

O artigo 42 do CDC afirma que, na cobrança de débitos, o inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Destaque, também, para a Lei Estadual RJ nº 6.854/2014, que estabelece critérios para a cobrança de dívidas dos consumidores, como por exemplo permitir que as ligações para cobrança de dívidas ocorram somente em dias úteis, no horário compreendido entre 9h às 19h.

Sim, a cobrança de dívidas é permitida, desde que não sejam excessivas e vexatórias ao consumidor inadimplente, senão vejamos o que dizem os Tribunais:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. COBRANÇA VEXATÓRIA DE DÍVIDA. ABUSO DE DIREITO. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CRITÉRIOS. MANUTENÇÃO. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. DATA DO ARBITRAMENTO DA INDENIZAÇÃO. A cobrança vexatória de dívida, com a exposição do devedor em situação constrangedora em seu local de trabalho, é fato bastante para caracterizar dano moral. Hipótese em que a prova dos autos revela que a parte autora restou submetida a cobrança de forma vexatória por preposto da parte

requerida. Abuso no exercício do direito. Art. 187 do CC. Dano moral verificado. Valor da condenação (R\$ 5.500,00) mantido, eis que fixado de acordo com as peculiaridades do caso concreto, além de observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e a natureza jurídica da condenação. Em se tratando a espécie de reparação por danos morais, o termo inicial para fluência dos juros se dá a partir da fixação do quantum indenizatório, é dizer, a contar do julgamento no qual foi arbitrado o valor da condenação, no caso, a data da sentença. Apelo parcialmente provido. Unânime. (TJRS; AC 618175-03.2024.8.21.7000; Caxias do Sul; Nona Câmara Cível; Rel. Des. Tasso Caubi Soares Delabary; Julg. 29/02/2024 DJERS 05/03/2024).

JUIZADO ESPECIAL. CONSUMIDOR. COBRANÇA DE DÍVIDA NO LOCAL DE TRABALHO DE FORMA VEXATÓRIA. VIOLAÇÃO A ATRIBUTO DA PERSONALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO DO AUTOR DESERTO. PREPARO IRREGULAR (PAR. ÚNICO ART. 54). PRESSUPOSTO OBJETIVO DE ADMISSIBILIDADE. NEGADO SEGUIMENTO NO JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE. PRECLUSÃO. CONHECIDO O RECURSO DO RÉU E NÃO PROVIDO. 1. A relação entre as partes é consumerista. O recorrente presta serviço de cobrança, logo tem responsabilidade objetiva por qualquer dano causado ao consumidor, conforme disposto no artigo 14 do CDC. 2. O art. 42 da Lei n. 8.078/90 estabelece que na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento. Restou incontroverso que o credor por si, ou através de terceiros, efetuou inúmeras ligações telefônicas para o local de trabalho do devedor, por isso, é evidente a violação da dignidade do consumidor, se o fornecedor o expõe à situação

vexatória. 3. Na fixação da indenização por danos morais, deve-se atentar para os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, observados os fins pedagógicos e compensatórios da indenização. Não se mostram excessivos os r\$1.000,00 (mil reais) arbitrados, considerada a capacidade econômica do responsável civil. 4. A parte que desejar recorrer deverá recolher o valor do preparo na forma do parágrafo único do art. 54 da Lei n. 9.099/95, ou seja, as custas pela tramitação em primeiro grau, além do porte de remessa e retorno dos autos da segunda instância. Não há embasamento legal, para considerar satisfeita a exigência legal, o pagamento das custas iniciais pela parte adversa, que também recorreu, e a pretexto que bastaria o recolhimento do porte de remessa e retorno dos autos. Tal entendimento malfez não só o princípio da isonomia processual, como implicaria em locupletamento ilegítimo. Negado seguimento ao recurso no juízo de admissibilidade e preclusa a decisão, descabe qualquer juízo de valor sobre a irresignação. 5. Recurso do banco HSBC conhecido e não provido. (TJDF; Rec 2009.01.1.167033-5; Ac. 566.732; Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal; Rel. Juiz Luis Gustavo B. de Oliveira; DJDFTE 29/02/2024; Pág. 271)

3 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inadimplência dos consumidores tem acendido um alerta em todas as esferas, sejam governamentais ou entidades não governamentais.

A educação financeira é um direito do consumidor e está expressamente prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC), especialmente após a Lei 14.181/2021, que trata do superendividamento. O CDC, em seus artigos 4º, inciso IX, e 6º, inciso XI, estabelece que o fomento à educação financeira e a garantia de práticas de crédito responsável são princípios e direitos básicos do consumidor.

Além da falta de educação financeira efetiva, o consumidor inadimplente ainda tem que suportar muita das vezes, cobranças vexatórias que o expõe a o ridículo, violando sua dignidade. É certo que os credores podem buscar seus créditos, isso é o seu direito, entretanto em busca do seu direito jamais pode macular a dignidade do devedor, pois assim agindo estará cometendo o abuso do direito que é vedado em nosso ordenamento jurídico.

A conclusão a que se chega é que o número de inadimplentes no Brasil tem estado em constante crescimento e atingiu 77,5 milhões de consumidores em março de 2025, com 46,6% dos brasileiros negativados. A inadimplência tem um impacto significativo na economia e nas relações de consumo, com implicações para consumidores, empresas e o mercado como um todo. Contudo, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece direitos e deveres para proteger os consumidores de cobranças que possam violar sua dignidade.