

SUPERENDIVIDAMENTO DIGITAL DO CONSUMIDOR: OS LIMITES DOS ARTS. 54- B, 54-C E 54-D DO CDC NA PREVENÇÃO ÀS PRÁTICAS DE CRÉDITO E CONTRATAÇÃO DIGITAL

**DIGITAL CONSUMER OVER-INDEBTEDNESS: THE LIMITS OF ARTICLES 54-
B, 54-C AND 54-D OF THE CDC IN PREVENTING CREDIT PRACTICES AND
DIGITAL CONTRACTING**

Ciências Sociais Aplicadas • 28/10/2026

REGISTRO DOI: [10.70773/revistatopicos/793083060](https://doi.org/10.70773/revistatopicos/793083060)

Felipe Maciel Laranjeiras Neto¹

RESUMO

O artigo analisa o superendividamento digital do consumidor e as limitações estruturais dos artigos 54-C e 54-D do Código de Defesa do Consumidor (CDC), introduzidos pela Lei nº 14.181/2021, na prevenção às práticas abusivas de oferta e concessão de crédito em ambientes virtuais. Diante da transição do mercado financeiro para plataformas digitais, descritas pela literatura e por documentos institucionais como caracterizadas pelo “crédito a um clique”, pelo Pix Crédito e por interfaces manipulativas (dark patterns), formula-se a hipótese de que os dispositivos legais supramencionados possuem capacidade normativa apenas parcial para conter o endividamento no meio virtual, por haverem sido estruturados sob uma perspectiva analógica e reativa. Adota-se o método hipotético-dedutivo, sob abordagem qualitativa, descritiva e dogmático-jurídica, estruturado mediante pesquisa bibliográfica e documental. A fundamentação apoia-se em preceitos metodológicos de Gil (2019), Lakatos e Marconi (2021), analisando um corpus composto por diplomas normativos (CDC, Decretos nº 11.150/2022 e 11.567/2023, Voto CMN 59/2021), documentos administrativos (Nota Técnica nº 231/2019 e Plano de Combate ao Endividamento Predatório da SENACON; Estudo Técnico TD 359 do Senado Federal) e doutrina especializada (Claudia Lima Marques e Bruno Miragem). A análise jurídica indica, nos limites do método adotado, a confirmação da hipótese, ao evidenciar, no plano interpretativo, que o art. 54-C (focado em vedações à oferta) e o art. 54-D (voltado aos deveres de informação e avaliação de solvabilidade) não alcançam suficientemente o assédio algorítmico e a manipulação estética da atenção descritos nas fontes consultadas. Por não terem sido realizados testes de usabilidade nem auditorias de algoritmos, os resultados não comprovam empiricamente a ocorrência, a frequência ou o impacto dessas práticas. Conclui-se pela necessidade de uma releitura

teleológica do CDC integrada à LGPD e às diretrizes da SENACON, direcionada à governança da arquitetura de escolhas e à auditabilidade de algoritmos.

Palavras-chave: Consumidor; Crédito responsável; Dark patterns.

ABSTRACT

This article analyzes digital consumer over-indebtedness and the structural limitations of Articles 54-C and 54-D of the Brazilian Consumer Defense Code (CDC)—introduced by Law No. 14,181/2021—in preventing abusive credit marketing and lending practices in virtual environments. In light of the financial market's shift toward digital platforms, characterized in academic literature and institutional documents by "one-click credit," credit-linked instant payments (Pix Crédito), and manipulative interfaces (dark patterns), this study hypothesizes that the aforementioned statutory provisions possess only partial normative capacity to curb virtual indebtedness, as they were structured from an analog and reactive perspective. The research adopts a hypothetical-deductive method within a qualitative, descriptive, and dogmatic-legal approach, structured through bibliographic and documentary research. The methodological foundation relies on Gil (2019) and Lakatos & Marconi (2021), analyzing a corpus composed of legal statutes (CDC, Decrees No. 11,150/2022 and 11,567/2023, CMN Vote 59/2021), administrative documents (Technical Note No. 231/2019 and SENACON's Plan to Combat Predatory Indebtedness; Federal Senate Technical Study TD 359), and specialized legal scholarship (Claudia Lima Marques and Bruno Miragem). Within the scope of the chosen method, the legal analysis confirms the hypothesis by demonstrating, on an interpretive level, that Article 54-C (focused on marketing prohibitions) and Article 54-D (centered on information disclosure and creditworthiness assessments) do not adequately

reach the algorithmic harassment and aesthetic attention manipulation described in the examined sources. Because usability tests and algorithm audits were not conducted, the findings do not empirically prove the occurrence, frequency, or impact of these practices. The study concludes that there is a need for a teleological rereading of the CDC, integrated with the General Data Protection Law (LGPD) and SENACON guidelines, oriented toward choice architecture governance and algorithm auditability.

Keywords: Consumer; Responsible lending; Dark patterns.

1. INTRODUÇÃO

A facilidade de acesso ao crédito transformou significativamente a dinâmica do consumo na sociedade contemporânea. Se, por um lado, a concessão simplificada de recursos fomenta a atividade econômica, por outro, acabou por desencadear um grave problema social: a insolvência e o superendividamento das famílias brasileiras. Para enfrentar essa crise e reabilitar os consumidores de boa-fé incapacitados de adimplir seus débitos sem comprometer sua subsistência, o ordenamento jurídico pátrio promulgou a Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021.

A denominada Lei do Superendividamento atualizou o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e estabeleceu pilares normativos fundamentais, como a exigência do crédito responsável (responsible lending), a transparência nas fases pré-contratuais, o combate ao assédio comercial e a garantia de preservação do mínimo existencial — conceito axiológico diretamente ancorado no princípio constitucional da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, da CF/1988). Conforme assinalam Marques e Miragem (2021), juristas que fundamentaram a matriz científica da referida reforma

legislativa, a concessão de crédito deixou de ser tratada como um ato estritamente mercantil e isolado para converter-se em uma relação jurídica qualificada por deveres anexos de lealdade, informação ostensiva e cooperação por parte dos fornecedores e instituições financeiras.

Apesar dos avanços dogmáticos operados pela Lei nº 14.181/2021, a estrutura normativa positivada foi concebida sob uma perspectiva prioritariamente voltada às relações jurídicas presenciais e analógicas. O ponto central da presente investigação reside em examinar o superendividamento digital do consumidor, avaliando o alcance e os limites regulatórios dos artigos 54-C e 54-D do CDC perante o avanço acelerado do comércio eletrônico e das contratações em ambientes virtuais. A análise concentra-se no descompasso entre a moldura legal e a operacionalização das fintechs, bancos digitais e plataformas de e-commerce. Nesses ecossistemas tecnológicos, a oferta de crédito passou a ser intermediada por mecanismos instantâneos e desprovidos de fricção transacional, tais como o "crédito a um clique" e o "Pix Crédito". Tais operações são repetidamente induzidas por dark patterns (interfaces estéticas de usuário desenhadas de modo deceptivo ou manipulativo), push notifications dirigidas e algoritmos preditivos de recomendação, projetados para explorar vieses cognitivos e suprimir o tempo de deliberação necessário a um consentimento livre e esclarecido.

Frente a essa reconfiguração bancária e tecnológica, formula-se o seguinte problema de pesquisa: em que medida os comandos normativos positivados nos artigos 54-C e 54-D do CDC possuem capacidade dogmática para conter o assédio comercial e a

concessão irresponsável de crédito quando executados por meio de dark patterns e algoritmos de recomendação no ambiente digital?

Em resposta provisória ao problema formulado, estipula-se a seguinte hipótese de pesquisa: os artigos 54-C e 54-D do CDC apresentam capacidade normativa apenas parcial para prevenir e conter o superendividamento digital, porquanto o art. 54-C limita-se a vedações pontuais de oferta e o art. 54-D estabelece deveres informacionais e de avaliação de solvabilidade desenhados para contratações formais analógicas, revelando-se insuficientes perante a opacidade das interfaces digitais, o assédio algorítmico e a supressão do tempo de reflexão do tomador.

Diante disso, o presente artigo tem como objetivo geral investigar o alcance e as limitações normativas dos artigos 54-C e 54-D do Código de Defesa do Consumidor na prevenção às práticas virtuais de oferta e concessão insustentável de crédito, afastando generalizações simplistas e delimitando o contorno de sua aplicação frente às técnicas digitais de indução comportamental.

Para o cumprimento do objetivo geral, estabelecem-se objetivos específicos que articulam diferentes frentes de análise. Inicialmente, busca-se compreender os fundamentos dogmáticos do crédito responsável e da preservação do mínimo existencial no Código de Defesa do Consumidor, sob o aporte doutrinário de Claudia Lima Marques e Bruno Miragem e as diretrizes institucionais do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Em seguida, propõe-se diferenciar a estrutura jurídica do artigo 54-C centrado nas vedações e proibições à oferta e do artigo 54-D do CDC focado nos deveres positivos de informação, transparência e avaliação responsável da capacidade de pagamento, analisando sua articulação preventiva. O estudo

também se dedica a mapear o funcionamento dos dark patterns e da vulnerabilidade algorítmica nas contratações bancárias virtuais, demonstrando o impacto do design de interface na tomada de decisão do consumidor. Por fim, pretende-se analisar a atuação regulatória e a fragmentação de competências entre a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e o Banco Central do Brasil (BCB), apontando caminhos viáveis para a governança da arquitetura de escolhas.

No plano metodológico, conforme orienta a literatura de Gil (2019) e Lakatos e Marconi (2021) sobre o rigor e a classificação das pesquisas jurídicas e sociais, o presente estudo adota o método hipotético-dedutivo. A investigação parte do problema e da hipótese supra formulados e os submete ao teste de consistência mediante o confronto com as fontes normativas, administrativas e jurisprudenciais do ordenamento brasileiro. Quanto à abordagem e aos objetivos, classifica-se como uma pesquisa qualitativa, exploratório-descritiva e dogmático-jurídica, operacionalizada por procedimentos de pesquisa bibliográfica e documental.

O corpus documental de análise é composto, em primeiro plano, por fontes normativas e regulatórias, abrangendo a Lei nº 8.078/1990 (CDC), a Lei nº 14.181/2021, os Decretos nº 11.150/2022 e nº 11.567/2023 relativos à disciplina do mínimo existencial, além do Voto CMN 59/2021 do Banco Central do Brasil. Soma-se a esse arcabouço o exame de documentos administrativos e estudos técnicos, com destaque para a Nota Técnica nº 231/2019/SENACON, o Plano de Combate ao Endividamento Predatório (PCEP/SENACON, 2026) e o Estudo Técnico TD 359 da Consultoria Legislativa do Senado Federal (Maia; Ramadas, 2026). Por fim, a pesquisa ancora-se em fontes

doutrinárias e precedentes judiciais, mobilizando obras de referência de Marques e Miragem (2021), dissertações de mestrado especializadas (Bueno, 2024; Paula Junior, 2024; Tritapepe, 2024) e enunciados jurisprudenciais pertinentes, como a Súmula 479 do Superior Tribunal de Justiça.

O artigo estrutura-se em três seções principais: esta Introdução; o Desenvolvimento (subdividido na delimitação conceitual do crédito responsável, na evolução normativa da Lei nº 14.181/2021 e dos dark patterns, no confronto do texto legal com o ambiente virtual e na discussão sobre a fragmentação institucional regulatória); e as Considerações Finais, nas quais se apresenta a verificação definitiva da hipótese e as recomendações para a governança digital.

2. PERCURSO ANALÍTICO

Esta pesquisa dedica-se à análise dogmática, normativa e empírica da proteção do consumidor perante o superendividamento digital, investigando especificamente a adequação e as limitações do arcabouço positivado nos artigos 54-C e 54-D do Código de Defesa do Consumidor (CDC). A investigação estrutura-se em quatro eixos analíticos interconectados: a delimitação dos conceitos fundamentais da disciplina do crédito responsável; a reconstrução da evolução normativa da Lei nº 14.181/2021 e da emergência dos dark patterns; a análise detida do problema de pesquisa referente ao descompasso analógico do texto legal no ambiente virtual; e a discussão dos resultados e respostas regulatórias oriundas do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e de órgãos correlatos.

2.1. Fundamentos Conceituais do Superendividamento

A categorização normativa insculpida no art. 54-A, § 1º, do diploma consumerista estrutura o superendividamento como uma situação de inviabilidade patrimonial concreta, caracterizada pela insolvência da pessoa natural frente ao conjunto de suas obrigações financeiras de consumo futuras ou em curso, desde que preservado o postulado da boa-fé subjetivo-objetiva e resguardado o patamar vital de dignidade do indivíduo.

A análise da estrutura desse conceito revela a presença de três elementos basilares. O primeiro deles, o elemento subjetivo, restringe a tutela protetiva estritamente à pessoa natural revestida de boa-fé, haja vista que o § 3º do art. 54-A afasta expressamente do regime especial as dívidas contraídas mediante fraude, má-fé ou dolo específico voltado ao inadimplemento deliberado, bem como os débitos originados da aquisição de produtos e serviços de luxo de alto valor. Em segundo lugar, o elemento objetivo delimita o escopo material às dívidas decorrentes de relações de consumo compreendendo operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada, o que exclui obrigações de natureza tributária, alimentar ou decorrentes de ilícitos penais. Por fim, o elemento teleológico assenta-se na constatação de que a incapacidade de pagamento gera o comprometimento da subsistência digna do devedor.

Íntimamente ligado ao elemento teleológico está o conceito de mínimo existencial. De matriz constitucional (fundamentado nos arts. 1º, III, 3º, III e 170 da Carta Magna), o mínimo existencial atua como o limite axiológico intransponível para impedir a ruína pessoal e a exclusão social do indivíduo. Como ensina a doutrina de referência fundada por Claudia Lima Marques, a preservação desse patamar garante as condições materiais essenciais de sobrevivência

com dignidade (Marques; Miragem, 2021). No plano regulamentar infralegal, o Decreto nº 11.150/2022, com as alterações promovidas pelo Decreto nº 11.567/2023, fixou o valor pecuniário do mínimo existencial em R\$ 600,00, patamar severamente criticado pela literatura especializada por restringir a garantia constitucional a uma função de subsistência puramente biológica (Tritapepe, 2024).

Outro pilar conceitual do sistema é o princípio do crédito responsável (responsible lending). Esse postulado reconfigura a outorga de crédito bancário ao subordinar a autonomia privada e a liberdade contratual aos deveres colaterais decorrentes do princípio da boa-fé objetiva (art. 4º, III, do CDC). O crédito responsável afasta a ideia da concessão puramente mercantil do mútuo, impondo ao fornecedor o dever de atuar com lealdade, transparência e diligência em todas as fases pré-contratuais. Decorre desse paradigma o duty to know one's customer (dever de conhecer o seu cliente), pelo qual a instituição financeira deve avaliar criteriosamente a solvabilidade e o perfil do tomador antes de disponibilizar recursos no mercado.

Por fim, a transição da sociedade de massa para a sociedade da informação e o comércio eletrônico expandiu a noção clássica de vulnerabilidade consumerista (art. 4º, I, do CDC). A doutrina contemporânea identifica o surgimento da vulnerabilidade digital e da vulnerabilidade algorítmica (Bueno, 2024). A primeira manifesta-se na assimetria técnica e na desterritorialização do ambiente virtual; a segunda decorre da opacidade e da assimetria informacional inerentes aos sistemas automatizados e algoritmos preditivos que operam no plano de fundo das plataformas de e-commerce e aplicativos bancários. Esse cenário expõe o usuário à manipulação invisível de seus hábitos de navegação, fragilizando o

conceito tradicional de autodeterminação informativa e consentimento livre.

2.2. Da Lei Nº 14.181/2021 aos Dark Patterns: O Arcabouço dos Arts. 54-C e 54-D

A construção da tutela jurídica contra o superendividamento no Brasil é fruto de uma evolução legislativa e doutrinária de mais de duas décadas. O modelo original do Código de Defesa do Consumidor, promulgado em 1990, tratava a concessão de crédito sob uma lógica precipuamente bifásica e analógica no artigo 52, limitando-se a prever deveres genéricos de informação sobre taxas de juros, acréscimos e soma total a pagar na venda a prazo.

A insuficiência do texto normativo primitivo diante da massificação dos contratos bancários e da eclosão do crédito consignado em folha de pagamento (regulamentado pela Lei nº 10.820/2003) motivou a formulação de uma ampla rede de pesquisas empíricas. Destaca-se o papel do anteprojeto acadêmico elaborado no âmbito do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON), sob a coordenação de Claudia Lima Marques, Herman Benjamin, Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello. Esse esforço científico desembocou na apresentação do Projeto de Lei do Senado nº 283/2012, culminando, após longa tramitação parlamentar, na aprovação da Lei nº 14.181, em 1º de julho de 2021.

A reforma operada pela Lei nº 14.181/2021 introduziu no CDC o Capítulo VI-A (arts. 54-A a 54-G), consagrado à prevenção do superendividamento, e o Capítulo V do Título III (arts. 104-A a 104-C), focado no tratamento conciliatório e na repactuação judicial de dívidas. O diploma positivou novos princípios na Política Nacional

das Relações de Consumo (art. 4º, IX e X) e erigiu o crédito responsável e a prevenção do superendividamento à condição de direitos básicos do consumidor (art. 6º, XI, XII e XIII).

No centro dessa engenharia preventiva situam-se os artigos 54-C e 54-D do CDC, cujos escopos e naturezas jurídicas exigem precisa distinção dogmática e articulação funcional.

De um lado, o artigo 54-C do CDC, voltado às vedações e proibições à oferta, estabelece condutas omissivas e deveres de não fazer aplicáveis à fase publicitária e pré-contratual de concessão de crédito. O legislador consagrou vetos expressos destinados a coibir práticas abusivas de captação de clientes, destacando-se: a proibição de indicar que a operação poderá ser concluída sem consulta a cadastros de restrição ou sem avaliação da situação financeira do tomador (inciso II); a proibição de ocultar ou atenuar informacionalmente os ônus e riscos da contratação (inciso III); e a vedação ao assédio comercial ou à pressão de consumo, mormente quando direcionados a consumidores idosos, analfabetos, doentes ou em situação de vulnerabilidade agravada (inciso IV).

Em contrapartida, o artigo 54-D do CDC, concernente aos deveres positivos de informação e à avaliação de solvabilidade, impõe ao fornecedor deveres comissivos e condutas ativas de transparência e diligência prévia. O preceito fixa a obrigação de esclarecer, de forma prévia e ostensiva, o Custo Efetivo Total (CET), as taxas de juros e os acréscimos moratórios, incumbindo-o ainda do dever de realizar a avaliação responsável da capacidade de pagamento do tomador a partir do cotejo de suas receitas e despesas informadas.

Assim, verifica-se uma articulação normativa e sancionatória em que ambos os dispositivos operam como uma dupla engrenagem de proteção: enquanto o artigo 54-C delimita o que o fornecedor não pode fazer na abordagem mercantil, o artigo 54-D dita o padrão de conduta diligente que deve ser obrigatoriamente observado antes da concessão. Para assegurar a cogência e a efetividade dessas regras, o parágrafo único do artigo 54-D confere ao magistrado prerrogativas revisionais para intervir diretamente na base econômico-financeira do pacto, facultando o abrandamento dos encargos remuneratórios, a exclusão da mora e a dilação dos prazos de amortização, sem prejuízo da responsabilização civil por danos materiais e morais suportados.

Concomitantemente à positivação desse arcabouço normativo, a literatura especializada passou a documentar a emergência dos dark patterns (padrões obscuros ou enganosos). A expressão foi cunhada em 2010 por Harry Brignull para designar interfaces deliberadamente concebidas para induzir os usuários a decisões que, de outro modo, não tomariam (Brignull, 2010).

Segundo Maia e Ramadas (2026), esses padrões operam pela exploração de heurísticas e vieses cognitivos previsíveis, como a aversão à perda e o viés do status quo. Em vez de recorrer a fraudes explícitas, a plataforma estrutura o ambiente digital de modo a orientar a decisão em benefício do fornecedor.

Em lugar de atuar por meio de fraudes explícitas ou falsidades documentais, as plataformas virtuais estruturam o ambiente digital para explorar vieses cognitivos automáticos (como a aversão à perda, o viés do status quo e a busca pela gratificação imediata),

transformando a interface em um vetor de indução comportamental em massa.

2.3. Limites do Texto Legal no Ambiente Virtual

O enfrentamento do problema central desta pesquisa exige examinar em que medida as proibições do artigo 54-C e os deveres do artigo 54-D do CDC conservam capacidade dogmática para conter a concessão irresponsável de crédito quando operada por meio de dark patterns e algoritmos de recomendação no ambiente virtual. O confronto entre o texto normativo e a realidade empírica do mercado digital revela limitações analógicas intrínsecas e descompassos regulatórios expressivos.

A primeira dificuldade acontece porque, no mercado online, o dinheiro físico sumiu e tudo roda rápido e fácil demais, sem nenhum obstáculo. O texto da Lei nº 14.181/2021 foi projetado sob a premissa de contratações analógicas ou formais, nas quais a oferta de crédito pressupunha etapas deliberadas de negociação, leitura do instrumento contratual e assinatura. No ecossistema de fintechs, bancos digitais e plataformas de e-commerce, a concessão de crédito foi integrada de maneira fluida à navegação diária. Mecanismos como o "crédito a um clique" e os empréstimos pré-aprovados acoplados ao fechamento de compras virtuais tendem a transformar a operação bancária em um ato instantâneo e impulsivo. Nesse contexto, embora o art. 54-B, III, do CDC exija que o fornecedor mantenha a oferta válida por no mínimo dois dias, a interface digital, ao permitir e estimular a aceitação imediata, pode reduzir significativamente o tempo efetivo de reflexão do consumidor, comprometendo a finalidade protetiva da norma, que é

assegurar o exame ponderado das condições do crédito antes da contratação.

A segunda limitação reside na insuficiência do art. 54-C, IV, do CDC para alcançar o assédio de consumo no meio digital. O dispositivo veda, "expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não", 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. A redação é, portanto, tecnologicamente neutra e não restringe o assédio a determinado canal ou meio de abordagem. A limitação, contudo, está na aplicação da norma. O paradigma de assédio comercial que a prática de repressão administrativa tem enfrentado é o da abordagem ativa e ostensiva, como as ligações insistentes de call centers contra idosos e aposentados (Paula Junior, 2024). No ambiente digital, o assédio raramente é ostensivo; manifesta-se como pressão continuada, personalizada e algorítmica, exercida mediante push notifications enviadas em horários estratégicos, banners formulados a partir do histórico de buscas e pré-seleção por padrão (pre-selected defaults) de seguros ou linhas de crédito em caixas de verificação. Os verbos "assediar" e "pressionar" não vêm acompanhados de critérios legais que permitam identificar, nessas condutas, o ato de pressão, nem a responsabilidade por um assédio que decorre da arquitetura da interface, e não de uma ação individualizada do fornecedor. Como observam Maia e Ramadas (2026, p. 57):

Diferentemente das práticas tradicionais de publicidade enganosa ou de informação incompleta, os padrões manipulativos de interface operam diretamente sobre a arquitetura decisória dos usuários, estruturando ambientes digitais capazes de explorar vulnerabilidades cognitivas previsíveis.

A terceira limitação manifesta-se na insuficiência da vedação à ocultação de ônus e riscos (art. 54-C, III, do CDC) e do dever de informação clara (art. 54-D) perante a assimetria estética das interfaces (visual interference). No comércio eletrônico, as instituições financeiras dificilmente omitem dados sobre o Custo Efetivo Total (CET) ou as taxas de juros de forma aberta — o que configuraria infração legal direta. Em vez disso, aplicam técnicas de design que despriorizam visualmente as informações essenciais, utilizando fontes tipográficas diminutas, baixo contraste de cores e linguagem técnica obscura, enquanto destacam botões coloridos de adesão imediata. O ilícito deixa de ser o descumprimento formal do dever de informar e passa a ser a manipulação deliberada da atenção do consumidor.

A quarta limitação relaciona-se com o modelo de tutela reativa do parágrafo único do art. 54-D do CDC. O mecanismo sancionatório previsto pela Lei nº 14.181/2021 depende da provocação individual do Poder Judiciário para decretar a redução de encargos e a dilação de prazos. Ocorre que a vítima de dark patterns e de crédito irresponsável digital frequentemente desconhece a manipulação de que foi objeto, encarando o endividamento como uma falha de sua gestão financeira pessoal. A tutela judicial ex post revela-se morosa, atomizada e incapaz de promover o redesenho preventivo das

plataformas tecnológicas que multiplicam a concessão insustentável de crédito em larga escala.

2.4. Respostas Regulatórias e Fragmentação Institucional da Fiscalização

A constatação do descompasso normativo do artigo 54-C do CDC conduziu o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e os órgãos reguladores a buscarem novas respostas administrativas para conter o endividamento predatório em meios virtuais. Ocorre que a efetividade dessa tutela esbarra em um obstáculo estrutural de governança: a fragmentação da fiscalização e a sobreposição de competências entre diferentes instituições estatais.

A Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, detém competência para a tutela administrativa do consumidor e a coordenação do SNDC. Em julho de 2026, instaurou processos administrativos sancionadores contra três instituições financeiras (Crefisa, Cobuccio/Ágil e Valor S.A.) para apurar o cumprimento dos deveres de concessão responsável de crédito e de prevenção do superendividamento previstos na Lei nº 14.181/2021 (BRASIL, 2026a; BRASIL, 2026b).

O Banco Central do Brasil (BCB), em consonância com o Conselho Monetário Nacional (CMN), detém a prerrogativa legal, com esteio na Lei nº 4.595/1964, de regular e fiscalizar as instituições do Sistema Financeiro Nacional. Seu foco orienta-se pela estabilidade e solvência do sistema bancário, tangenciando a proteção do consumidor sob o prisma da transparência formal e da conduta de mercado. Adicionalmente, a Autoridade Nacional de Proteção de

Dados (ANPD) fiscaliza e sanciona o tratamento de dados pessoais, a elaboração de perfis comportamentais (profiling) e as decisões automatizadas, nos termos da LGPD (Lei nº 13.709/2018, art. 20).

A fragmentação evidencia-se porque as operações de crédito digital combinam a exploração de dados pessoais (ANPD), a oferta de serviços financeiros (BCB) e a violação de direitos do consumidor vulnerável (SENACON). Sem um canal permanente de coordenação interinstitucional, as respostas tornam-se isoladas. Disso decorrem sobreposições regulatórias, vácuos de fiscalização e insegurança jurídica para os agentes de mercado, o que fragiliza a proteção do tomador de crédito. No cenário jurisprudencial, o STJ consolidou, na Súmula 479, que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a operações bancárias (BRASIL, 2012).

Como assinalam Maia e Ramadas (2026, p. 2), esses padrões podem comprometer a validade do consentimento e a observância dos princípios de finalidade, necessidade e transparência da LGPD.

Por fim, a superação dos gargalos regulatórios exige um diálogo das fontes entre o CDC, a LGPD e as normas do SFN. Como assinalam Maia e Ramadas (2026), a instrumentalização predatória de registros comportamentais para calibrar algoritmos de crédito desvirtua a função protetiva da LGPD, violando o princípio da adequação finalística (art. 6º, I) e os deveres de lealdade nas relações de consumo, tornando imperativo o banimento dos dark patterns e a observância do safety e privacy by design.

2.5. Resultados e Análise da Pesquisa

A análise jurídica, bibliográfica e documental do corpus normativo, doutrinário e regulatório indicou, nos limites do método adotado, a confirmação da hipótese central deste trabalho: os artigos 54-C e 54-D do Código de Defesa do Consumidor (CDC) apresentam capacidade normativa apenas parcial para conter o superendividamento no ambiente virtual. Trata-se de uma conclusão de natureza jurídica, construída a partir da interpretação das fontes analisadas, e não de uma constatação empírica sobre o funcionamento concreto das plataformas. Compreende-se que a reforma introduzida pela Lei nº 14.181/2021 estruturou-se sobre um paradigma contratual analógico e reativo, ao passo que a literatura e os documentos consultados descrevem o mercado financeiro digital como atuante sobre a arquitetura de escolhas e os vieses cognitivos dos consumidores.

Nesse cenário, a análise permitiu identificar, no plano interpretativo, quatro gargalos estruturais do texto legal diante das contratações digitais. Cumpre ressaltar que as práticas aqui referidas foram extraídas da bibliografia, de documentos institucionais e do exame normativo, não tendo sido observadas diretamente, tampouco tendo sua ocorrência, frequência ou impacto mensurados nesta pesquisa. O primeiro gargalo diz respeito à eliminação da fricção transacional. Segundo a literatura consultada, ofertas como o "crédito a um clique" e o "Pix Crédito" tendem a aproximar a concessão de crédito de um ato impulsivo, o que, sob a ótica interpretativa adotada, reduz o tempo de reflexão do tomador e fragiliza a eficácia do dever de manutenção da proposta por 48 horas, previsto no art. 54-B do CDC. O segundo refere-se à mutação do assédio comercial: o veto do art. 54-C, IV, pensado para abordagens ativas presenciais ou telefônicas, mostra-se, em tese, insuficiente para alcançar o assédio algorítmico continuado descrito

pela doutrina, associado a push notifications, banners personalizados e caixas de seleção pré-marcadas (pre-selected defaults). O terceiro é a assimetria estética das interfaces (dark patterns). Conforme descrito nas fontes analisadas, em vez de omitirem formalmente o Custo Efetivo Total (CET), o que violaria diretamente os arts. 54-C, III, e 54-D, as instituições poderiam recorrer a recursos visuais, como fontes reduzidas, baixo contraste e destaque a botões de adesão imediata, para orientar a atenção do usuário. Nessa leitura, o ilícito se deslocaria da sonegação informacional para a indução comportamental, hipótese que não foi verificada por testes de usabilidade. O quarto gargalo é a insuficiência da tutela judicial reativa: o mecanismo sancionatório do parágrafo único do art. 54-D exige provocação individual e atuação ex post. Sob o ponto de vista normativo, isso limita a incidência da norma sobre a arquitetura de contratação em massa; a literatura consultada sustenta que a manipulação de interface tende a passar despercebida pelo consumidor, o que, se confirmado empiricamente, reforçaria essa limitação.

Diante desses achados interpretativos, conclui-se que a efetivação do crédito responsável digital pressupõe superar a fragmentação fiscalizatória entre SENACON, Banco Central e ANPD. Defende-se, assim, o diálogo das fontes entre o CDC, a LGPD (notadamente a adequação finalística e a revisão de decisões automatizadas) e a regulação do Sistema Financeiro Nacional, com a proposta de que se imponham às plataformas deveres de safety e privacy by design, paridade de fricção e auditabilidade de usabilidade (UX).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa investigou os limites normativos e a efetividade dos artigos 54-C e 54-D do Código de Defesa do Consumidor (CDC), introduzidos pela Lei nº 14.181/2021, na prevenção do superendividamento digital associado a dark patterns e algoritmos de recomendação em ambientes virtuais.

Com base na análise jurídica, bibliográfica e documental realizada, responde-se ao problema de pesquisa no sentido de que os dispositivos analisados oferecem proteção apenas parcial, em razão de sua concepção analógica e reativa frente às dinâmicas do mercado financeiro digital. Essa conclusão resulta da interpretação das fontes examinadas e do cotejo entre o texto legal e as práticas descritas na literatura e nos documentos regulatórios, não constituindo comprovação empírica da ocorrência, da frequência ou do impacto dos mecanismos de manipulação digital sobre os consumidores. Nessa perspectiva, a superação do endividamento predatório em meios digitais parece exigir a transição de uma tutela informacional clássica para uma governança da arquitetura de escolhas, com a adoção dos postulados de safety by design, a garantia da paridade de fricção transacional nas plataformas e a consolidação de um canal permanente de coordenação interinstitucional entre SENACON, Banco Central do Brasil e ANPD.

No plano metodológico, cumpre registrar que este estudo adotou uma abordagem qualitativa, dogmática e documental. Em virtude da opacidade dos sistemas algorítmicos e do segredo industrial das fintechs e instituições financeiras, não foram realizados testes empíricos de usabilidade nem auditorias diretas de códigos-fonte. Por consequência, as afirmações sobre o funcionamento concreto das plataformas permanecem como hipóteses fundamentadas na

literatura e nos documentos analisados, e não como facts verificados pela pesquisa.

Por fim, sugerem-se para pesquisas futuras: investigações empíricas sobre o impacto do Plano de Combate ao Endividamento Predatório (PCEP/SENACON) nas taxas de inadimplência nos bancos digitais; a verificação empírica, por meio de testes de usabilidade e auditorias, dos efeitos das interfaces e dos algoritmos de recomendação sobre as decisões de contratação; a análise da viabilidade jurídica e técnica de auditorias periódicas de UX pelo Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e o aprofundamento das discussões sobre neurodireitos e integridade cognitiva frente ao avanço da inteligência artificial generativa na oferta de serviços financeiros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. [Congresso Nacional]. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e a Lei nº 10.707, de 9 de julho de 2001, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm. Acesso em: 29 set. 2026.

BRASIL. [Congresso Nacional]. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 29 set. 2026.

BRASIL. [Presidência da República]. Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022. Regulamenta a preservação e a repactuação do mínimo

existencial na repactuação de dívidas de que trata o art. 54-A da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11150.htm. Acesso em: 29 set. 2026.

BRASIL. [Presidência da República]. Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023. Altera o Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta a preservação e a repactuação do mínimo existencial na repactuação de dívidas de que trata o art. 54-A da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/d11567.htm. Acesso em: 29 set. 2026.

BRASIL. Banco Central do Brasil. Conselho Monetário Nacional. Voto CMN 59/2021-BCB/SECRE: Proposta de alteração de normas que disciplinam a contratação de correspondentes no País. Brasília, DF: Banco Central do Brasil, 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Nota Técnica nº 231/2019/CSA-SENACON/CGCTSA/DPDC/SENACON/MJ: Processo nº 08012.001142/2019-31. Apuração de práticas abusivas em empréstimos consignados. Brasília, DF: SENACON, 2019.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Plano de Combate ao Endividamento Predatório (PCEP): Processo nº 08012.001142/2026-12. Notificação e processos administrativos sancionadores contra instituições financeiras (Crefisa e Cobuccio). Brasília, DF: SENACON, 2026a.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Processo Administrativo Sancionador nº 08012.001143/2026-50: Apuração de práticas de superendividamento e concessão irresponsável de crédito (Valor S.A.). Brasília, DF: SENACON, 2026b.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 479. As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a operações bancárias. Brasília, DF: STJ, 2012.

BRIGNULL, Harry. Dark Patterns: deceptions designed online. 2010. Disponível em: <https://darkpatterns.org>. Acesso em: 29 set. 2026.

BUENO, Cláudia Oliveira. A proteção do consumidor on-line: vulnerabilidade algorítmica e digital. 2024. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito Constitucional Econômico) – Centro Universitário Alves Faria, Goiânia, 2024.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Metodologia do trabalho científico. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MAIA, Clarita Costa; RAMADAS, Lucas Sérgio G. TD 359. Dark Patterns: como uma arquitetura de redes maliciosa afeta os direitos do consumidor, o direito da concorrência e os direitos digitais. Brasília, DF: Senado Federal, Consultoria Legislativa, 2026.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Dever de informar e crédito responsável: o que diz a Lei 14.181/2021. São Paulo: Migalhas; Revista dos Tribunais, 2021.

PAULA JUNIOR, Joel Gomes de. Empréstimo consignado: práticas abusivas diante do Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação pelo Poder Judiciário. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2024.

TRITAPEPE, Rodrigo. A Lei do Superendividamento como instrumento de proteção do consumidor de crédito. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2024.

¹ Acadêmico do Curso de Direito da Faculdade de Educação Santa Terezinha – FEST, Imperatriz-MA. E-mail: [acesse o artigo original para visualizar o e-mail](#)