

Nota Técnica nº 02/2026 – Procon Regional Cides / OAB-MG (127ª Subseção – Campina Verde)

Assunto: Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor ao cooperado pessoa jurídica (CNPJ) em contratos de financiamento celebrados com cooperativas de crédito – vulnerabilidade, dever de informação e revisão contratual.

Interessados: Procon Regional Cides / OAB-MG – 127ª Subseção de Campina Verde

I INTRODUÇÃO

A presente análise decorre de reclamação formulada por consumidor/cooperado em face de instituição financeira cooperativa, na qual se questiona a evolução de contrato de crédito que foi objeto de sucessivas repactuações. Segundo narrado, apesar das renegociações realizadas ao longo do tempo, o saldo devedor apresentou crescimento progressivo e desproporcional, tornando-se incompatível com a capacidade financeira atual do reclamante. A situação revela possível comprometimento do equilíbrio contratual e suscita dúvidas quanto à transparência das informações prestadas acerca da composição e evolução da dívida.

No âmbito administrativo, o consumidor apresentou pedido expresso e detalhado, requerendo a apresentação de planilha discriminada da evolução da dívida, a revisão dos contratos firmados, a adequação das condições de pagamento à sua realidade financeira atual, a análise de proposta concreta de repactuação — consistente em parcelas mensais de até R\$ 500,00, com vencimento no quinto dia útil de cada mês e possibilidade de liquidação antecipada com redução proporcional dos encargos — e, ainda, a suspensão temporária de medidas de cobrança enquanto estivesse em curso a renegociação.

Em resposta, a cooperativa reclamada sustentou, em síntese, a existência de execução judicial em andamento, a inexistência de prática abusiva, a natureza empresarial da operação de crédito — argumento utilizado para afastar a incidência automática do Código de Defesa do Consumidor — e a suposta suficiência da documentação já juntada no processo judicial.

Todavia, a análise comparativa entre os pedidos formulados e os documentos apresentados evidencia que não houve enfrentamento específico das demandas administrativas. Especialmente no que se refere à apresentação clara e detalhada da evolução do débito, a resposta mostrou-se genérica e insuficiente.

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG
CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cides.com.br

*Roberto
Lima*

No documento intitulado “Relatório de Extrato de Cliente”, constam as informações “Valor da operação: R\$ 27.700,00” e “Valor liberado: R\$ 27.700,00”, acompanhadas da referência a “Contrato Antigo: 72388-3”. Entretanto, não há esclarecimento quanto à natureza desse valor, se correspondente ao contrato originário ou se já decorrente de refinanciamento. Tampouco foram explicitados os encargos incidentes, os critérios de capitalização adotados ou o impacto financeiro das sucessivas repactuações. A ausência de distinção entre principal originalmente contratado e eventual principal refinanciado compromete a compreensão da evolução real da dívida e impede avaliação técnica adequada acerca de sua regularidade.

O objetivo central deste exame consiste em analisar a regularidade da evolução do saldo devedor no contrato de crédito celebrado entre cooperado e instituição financeira cooperativa, à luz dos pedidos administrativos formulados e da documentação apresentada.

Busca-se verificar se houve atendimento satisfatório às solicitações administrativas do consumidor, avaliar a clareza e suficiência das informações prestadas quanto à composição da dívida, identificar eventual ausência de distinção entre contrato originário e contratos decorrentes de refinanciamento, examinar a compatibilidade entre o saldo apresentado e a capacidade financeira atual do reclamante e apurar indícios de desequilíbrio contratual ou falha no dever de informação.

A análise foi conduzida por meio de exame documental comparativo, confrontando-se os pedidos expressamente formulados pelo consumidor na esfera administrativa com a resposta apresentada pela cooperativa e com o conteúdo do “Relatório de Extrato de Cliente” e demais documentos encaminhados. O método adotado consistiu na verificação objetiva da correspondência entre demanda e resposta, bem como na avaliação da transparência das informações relativas à composição e evolução do débito.

A adequada discriminação da evolução da dívida constitui elemento essencial para assegurar transparência, segurança jurídica e equilíbrio nas relações contratuais. Em contratos que envolvem sucessivas repactuações, a clareza quanto à origem do saldo, aos encargos aplicados e aos critérios de capitalização é indispensável para que o consumidor compreenda a obrigação assumida e possa exercer plenamente seu direito de defesa e negociação. A ausência dessas informações compromete não apenas a análise

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG

CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cides.com.br

administrativa, mas também a própria legitimidade do vínculo contratual sob a perspectiva da boa-fé e do equilíbrio entre as partes.

Conclui-se que a resposta apresentada pela cooperativa não enfrentou de maneira específica os pedidos administrativos formulados, sobretudo no que se refere à apresentação detalhada da evolução da dívida. O documento fornecido limita-se à indicação de valores globais da operação, sem esclarecer a natureza do contrato referido, a distinção entre principal originário e saldo refinanciado, os encargos incidentes e os critérios de capitalização aplicados. Essa lacuna informacional compromete a transparência necessária à adequada análise do caso e impede a verificação técnica da regularidade da evolução do saldo devedor, tornando imprescindível a complementação das informações para que se alcance solução justa, equilibrada e devidamente fundamentada.

II FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

2.1 Aplicabilidade do CDC às cooperativas de crédito.

A cooperativa reclamada enquadra-se no conceito de fornecedor previsto no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que exerce atividade típica de prestação de serviços financeiros e de concessão de crédito mediante remuneração. Trata-se, portanto, de agente integrante do mercado de consumo, submetido às normas de proteção e defesa do consumidor. A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça reconhece expressamente a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras, inclusive às cooperativas de crédito, conforme entendimento sintetizado na Súmula 297. Nesse contexto, o simples argumento de que a operação possui natureza empresarial não é suficiente, por si só, para afastar a incidência da legislação consumerista, sobretudo quando presentes elementos caracterizadores de relação de consumo.

Nos termos do art. 2º do CDC, considera-se consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. A doutrina identifica três elementos formadores desse conceito: o subjetivo, relativo à qualidade de pessoa física ou jurídica; o objetivo, consistente na aquisição ou utilização de produto ou serviço; e o finalístico, ligado à condição de destinatário final. Conforme leciona Cláudia Lima Marques, a interpretação maximalista amplia o alcance da expressão “destinatário final” para abranger o destinatário fático do produto ou serviço, independentemente da

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG
CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cides.com.br

destinação econômica que lhe seja atribuída (MARQUES, 2002).

Assim, ainda que formalmente constituído como pessoa jurídica (CNPJ), o cooperado pode ser reconhecido como consumidor quando não atua no mercado financeiro como fornecedor, quando se encontra em situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou informacional e quando retira o crédito do mercado para utilização própria na manutenção de sua atividade, sem domínio sobre a complexa engenharia financeira contratual. Ademais, os arts. 17 e 29 do CDC consagram hipóteses de consumidor por equiparação, permitindo a extensão da proteção legal a todos aqueles expostos a práticas comerciais ou contratuais abusivas, reforçando a incidência da tutela consumerista em situações nas quais se evidencie vulnerabilidade concreta.

III VULNERABILIDADES IDENTIFICADAS

3.1 Violação ao direito à informação adequada (art. 6º, III, CDC)

No que se refere ao direito à informação adequada, previsto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, verificou-se falha relevante na prestação de esclarecimentos ao consumidor. Não foi apresentada planilha detalhada da evolução do débito, tampouco houve discriminação entre o principal originariamente contratado e o saldo resultante de eventuais refinanciamentos. Também não foram demonstrados de forma clara os encargos aplicados ao longo do contrato, nem especificada a metodologia de capitalização adotada.

A mera indicação do valor global da operação revela-se insuficiente para cumprir o dever legal de informação adequada, clara e ostensiva. Informação fragmentada ou incompleta, na prática, equivale à ausência de informação, pois impede o consumidor de compreender a formação da dívida e de exercer controle efetivo sobre a regularidade do contrato. Sem transparência quanto aos elementos essenciais da obrigação, não se pode falar em consentimento plenamente informado e, conseqüentemente, em manifestação válida de vontade.

3.2. Ofensa à boa-fé objetiva e ao equilíbrio contratual (art. 4º, III, CDC)

No que concerne ao princípio da boa-fé objetiva e ao equilíbrio das relações contratuais, previstos no art. 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor, a dinâmica de sucessivas repactuações sem clareza quanto à composição do saldo devedor revela

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG

CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cides.com.br

indícios preocupantes. A ausência de informações precisas sobre a formação do débito pode indicar capitalização sucessiva de encargos, incorporação de juros ao principal sem a devida transparência e ampliação progressiva da dívida sem benefício concreto ao cooperado.

A boa-fé objetiva não se limita à ausência de dolo ou fraude; ela impõe deveres anexos de lealdade, cooperação e transparência ao longo de toda a relação contratual. Nesse contexto, a repactuação deve representar instrumento legítimo de reequilíbrio e solução viável para o adimplemento da obrigação, e não mecanismo de perpetuação do endividamento. Quando a renegociação apenas reprojeta a dívida sem esclarecer sua composição ou reduzir efetivamente o impacto financeiro, há comprometimento do equilíbrio contratual e possível desvio da função social do contrato.

3.3 Potencial onerosidade excessiva superveniente (art. 6º, V, CDC)

No tocante à potencial ocorrência de onerosidade excessiva superveniente, prevista no art. 6º, V, do Código de Defesa do Consumidor, a elevação progressiva do saldo devedor, a ponto de tornar a obrigação incompatível com a capacidade financeira atual do cooperado, constitui elemento apto a justificar a revisão contratual. Quando a dívida assume proporções que inviabilizam o adimplemento razoável da obrigação, evidencia-se possível rompimento do equilíbrio originalmente estabelecido entre as partes.

Nessas circunstâncias, mostra-se juridicamente admissível a readequação do plano de pagamento, bem como a reavaliação dos encargos incidentes, com vistas à recomposição do equilíbrio contratual. Importa destacar que o direito à revisão não depende da comprovação de culpa do fornecedor, sendo suficiente a demonstração de desequilíbrio superveniente capaz de tornar a prestação excessivamente onerosa para o consumidor.

3.4 Risco de vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, CDC)

No que se refere ao risco de imposição de vantagem manifestamente excessiva, vedada pelo art. 39, V, do Código de Defesa do Consumidor, a constatação de que a dívida cresce de maneira desproporcional após sucessivos refinanciamentos revela indícios relevantes de desequilíbrio contratual. Quando a renegociação não reduz o

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG
CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cidess.com.br

Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'Liane'.

Handwritten signature in blue ink, possibly reading 'Liane'.

passivo, mas o projeta para patamares cada vez mais elevados, pode-se estar diante da transferência integral do risco da operação ao consumidor, com consequente obtenção de vantagem econômica excessiva pelo fornecedor.

Esse cenário tende a gerar situação de dependência financeira que compromete a autonomia do cooperado e se mostra incompatível com a função social do contrato. O crédito, enquanto instrumento de fomento à atividade econômica, deve servir para viabilizar o desenvolvimento produtivo e a estabilidade financeira do contratante, e não para aprisioná-lo em um ciclo contínuo de endividamento crescente.

IV FATOS LESIVOS RECORRENTES APURADOS NOS PROCONS

Nos atendimentos administrativos envolvendo cooperativas de crédito e cooperados inscritos como pessoa jurídica (CNPJ), os Procons têm identificado padrões recorrentes de condutas potencialmente lesivas. Entre elas, destaca-se a ausência de memória de cálculo clara, detalhada e passível de auditoria, o que impede o consumidor de compreender a evolução real do débito. Também se verificam repactuações sucessivas que não resultam em redução efetiva do passivo, mas apenas na reestruturação formal da dívida, frequentemente acompanhada da incorporação de novos encargos.

Outro ponto recorrente é a inclusão de encargos sem explicitação adequada quanto à sua natureza, base de cálculo e impacto financeiro, além da resistência na análise de propostas de pagamento compatíveis com a capacidade econômica do cooperado. Soma-se a isso a manutenção de medidas de cobrança mesmo durante o curso de negociação administrativa, circunstância que compromete a boa-fé e dificulta a construção de solução consensual.

Essas práticas fragilizam a transparência contratual, ampliam o risco de superendividamento de micro e pequenos empreendedores e repercutem diretamente na subsistência do próprio cooperado pessoa física, que, embora formalmente atue sob CNPJ, assume pessoalmente os efeitos econômicos do desequilíbrio contratual.

V CONCLUSÃO

O cooperado constituído como pessoa jurídica pode ser reconhecido como consumidor sempre que demonstrada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou informacional, bem como sua condição de destinatário final fático do serviço de crédito.

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG
CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cides.com.br

A formalidade do registro sob CNPJ não afasta, por si só, a incidência da legislação consumerista, especialmente quando o cooperado não atua no mercado financeiro como fornecedor e suporta diretamente os efeitos econômicos do contrato.

As cooperativas de crédito, por sua vez, submetem-se às normas do Código de Defesa do Consumidor, conforme entendimento pacificado do Superior Tribunal de Justiça, que reconhece a aplicabilidade do diploma consumerista às instituições financeiras.

Nesse contexto, a ausência de planilha discriminada da evolução da dívida configura violação ao dever de informação, pois impede o consumidor de compreender a composição do débito e de exercer controle sobre a regularidade dos encargos cobrados. Além disso, o crescimento progressivo e desproporcional do saldo devedor, especialmente em cenário de sucessivas repactuações, pode caracterizar ofensa à boa-fé objetiva, onerosidade excessiva superveniente e até mesmo imposição de vantagem manifestamente excessiva.

Diante desse quadro, revela-se juridicamente legítima a atuação administrativa dos Procons para exigir transparência plena quanto à evolução do débito, promover a revisão contratual quando verificado desequilíbrio, estimular repactuação compatível com a capacidade financeira do cooperado e recomendar, quando necessário, a suspensão de medidas coercitivas durante o período de negociação administrativa.

VI DIRETRIZ TÉCNICA

Nos casos análogos, recomenda-se que a análise administrativa seja conduzida com especial rigor quanto à transparência e à recomposição do equilíbrio contratual. Deve-se exigir a apresentação de memória de cálculo detalhada desde o contrato originário, permitindo a verificação clara da evolução do débito ao longo do tempo. É igualmente indispensável distinguir o principal originalmente contratado do saldo resultante de eventuais refinanciamentos, a fim de evitar confusão entre valores e encargos incorporados.

Cumpre, ainda, examinar a razoabilidade dos encargos aplicados e dos critérios de capitalização adotados, avaliando se guardam proporcionalidade com a operação realizada. A vulnerabilidade concreta do cooperado inscrito como CNPJ também deve ser considerada, sobretudo quando evidenciado que não detém domínio técnico sobre a

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG
CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cides.com.br

notas

estrutura financeira do contrato e suporta pessoalmente seus impactos econômicos.

Na condução das soluções, deve-se priorizar alternativa que preserve a continuidade da atividade econômica e evite o comprometimento do mínimo existencial do cooperado. O crédito cooperativo tem como finalidade fomentar e fortalecer o cooperado, e não submetê-lo a ciclos sucessivos de endividamento que inviabilizem sua estabilidade financeira.

É essa a orientação técnica.

À consideração superior.

Campina Verde, 15 de março de 2026.

Dia do Consumidor.



Jefferson Rafael Rodrigues Silva Rodrigues

VICE - PRESIDENTE DA OAB-MG - 127ª SEÇÃO DE CAMPINA VERDE
~~127ª SEÇÃO DE CAMPINA VERDE~~



Natasha Mattar Ribeiro

COORDENADORA PROCON REGIONAL CIDES



Liandro Souza Santos

ASSISTENTE JURÍDICO PROCON REGIONAL CIDES

CIDES – Consórcio Público Intermunicipal de Desenvolvimento Sustentável do Triângulo Mineiro e Alto
Paranaíba

Av. Cesário Alvim, nº 4.610 – Bairro Custódio Pereira | CEP: 38.405-186 – Uberlândia/MG

CNPJ: 19.526.155/0001-94

Viste nosso site: www.cides.com.br

Referências

- Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.
- Brasil. Lei nº 8.078/1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.
- Brasil. Decreto nº 2.181/1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC. Brasília, DF: Presidência da República, 1997.
- Brasil. Decreto-Lei nº 3.688/1941. Lei das Contravenções Penais. Brasília, DF: Presidência da República, 1941.
- MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.
- GARCIA, Leonardo. Código de Defesa do Consumidor Comentado Artigo por Artigo. 20. Ed., rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Juspoddivm, 2025.