



UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR

LYARA ROCHA DOS SANTOS E SILVA

**CORAÇÕES PARTIDOS, CONTAS ZERADAS: O GOLPE DO AMOR, O
SUPERENDIVIDAMENTO DA CLASSE MÉDIA E OS LIMITES DA MEDIAÇÃO
NA ERA DIGITAL**

**Salvador
2026**

LYARA ROCHA DOS SANTOS E SILVA

**CORAÇÕES PARTIDOS, CONTAS ZERADAS: O GOLPE DO AMOR, O
SUPERENDIVIDAMENTO DA CLASSE MÉDIA E OS LIMITES DA
MEDIAÇÃO NA ERA DIGITAL**

Artigo Científico apresentado como requisito para obtenção do grau de especialista em Psicologia Jurídica e Mediação de Conflitos pela Universidade Católica do Salvador sob orientação da Professora Doutora Teresa Cristina Ferreira de Oliveira.

**Salvador
2026**

Corações Partidos, Contas Zeradas: O Golpe Do Amor, O Superendividamento Da Classe Média E Os Limites Da Mediação Na Era Digital

SILVA, Lyara¹
OLIVEIRA, Teresa Cristina²

RESUMO

O presente trabalho analisa a interseção entre o superendividamento da classe média brasileira e o fenômeno denominado "golpe do amor", compreendido como modalidade de fraude emocional praticada em ambiente digital com o propósito de induzir a vítima à transferência de valores e à contração de dívidas. A partir de pesquisa bibliográfica, documental e jurisprudencial, investigam-se os mecanismos de vulnerabilidade que tornam o consumidor suscetível à manipulação afetiva online, bem como os impactos patrimoniais dessa fraude sobre o estado de endividamento das vítimas. Examina-se o regime jurídico do superendividamento instituído pela Lei nº 14.181/2021 e suas possíveis lacunas diante de situações em que o endividamento decorre não de imprudência financeira, mas de vício de consentimento provocado por engano doloso. Por fim, avalia-se a mediação, à luz da Lei nº 13.140/2015 e do art. 104-A do Código de Defesa do Consumidor, como instrumento extrajudicial de solução adequada, identificando seus potenciais e limites quando o devedor é, simultaneamente, vítima de um crime. Conclui-se que a proteção jurídica existente é insuficiente para abarcar essa categoria específica de consumidor vulnerável, sendo necessário o aperfeiçoamento legislativo e a especialização dos mecanismos de mediação para garantir acesso efetivo à justiça.

Palavras-chave: superendividamento; golpe do amor; fraude emocional; mediação de consumo; vulnerabilidade digital; Lei nº 14.181/2021.

ABSTRACT

This study examines the intersection between middle-class over-indebtedness in Brazil and the phenomenon known as the "romance scam," a form of emotional fraud carried out in digital environments with the purpose of inducing victims to transfer funds and incur debt. Drawing on bibliographic, documentary, and case-law research, the work investigates the vulnerability mechanisms that render consumers susceptible to online emotional manipulation, as well as the financial consequences of such fraud on victims' debt situations. The legal framework for over-indebtedness established by Law No. 14,181/2021 is examined, along with its potential gaps in situations where indebtedness stems not from financial recklessness but from a defect of consent caused by fraudulent deception. Finally, mediation, under Law No. 13,140/2015 and Article 104-A of the Brazilian Consumer Protection Code, is assessed as an out-of-court dispute resolution mechanism, identifying its potential and limitations when the debtor is simultaneously a crime victim. The study concludes that existing legal protections are insufficient to address this specific category of vulnerable consumer, and that legislative improvements and the specialization of mediation mechanisms are necessary to ensure effective access to justice.

¹ Graduada em Direito pela UCSAL – Universidade Católica do Salvador.

² Advogada- OAB/BA; Doutora em Família na Sociedade Contemporânea,- Universidade Católica do Salvador, Mestre em Família na Sociedade Contemporânea/ UCSAL e Mediadora Extrajudicial. Coordenadora da Pós_ Graduação em Psicologia Jurídica e Mediação de Conflitos da Universidade Católica do Salvador/Bahia Especialista em Direito Civil pela Fundação Faculdade de Direito da Bahia/ UFBA. Especialista em Família-Relações Familiares e Contexto Sociais- UCSAL.

Keywords: over-indebtedness; romance scam; emotional fraud; consumer mediation; digital vulnerability; Law No. 14,181/2021.

SUMÁRIO: INTRODUÇÃO; 1 O Superendividamento Da Classe Média Brasileira: Conceito, Evolução E Fundamentos Legais; 1.1 Conceito Jurídico; 1.2 Espécies De Superendividamento; 1.3 A Classe Média Como Segmento Especialmente Vulnerável; 2 O Golpe Do Amor: Fraude Emocional E Dano Patrimonial; 2.1 Conceito, Tipologia E Modus Operandi; 2.2 Enquadramento Jurídico: Estelionato, Responsabilidade Civil E Plataformas; 2.3 Análise Jurisprudencial; 3 Vulnerabilidade E Classe Média Na Sociedade Digital; 3.1 Conceito Jurídico De Vulnerabilidade Do Consumidor; 3.2 Perfil Da Classe Média: Crédito, Consumo E Ambiente Digital; 4 Responsabilidade Jurídica E Desafios Na Tutela Do Superendividamento Decorrente De Fraude Emocional 4.1 Concessão Irresponsável De Crédito E Dever De Informação; 4.2 Plataformas Digitais, Instituições Financeiras E Limites Da Responsabilização; 5 A Mediação Como Resposta Jurídica Adequada; 5.1 Fundamentos E Marco Normativo Da Mediação; 5.2 Mediação De Consumo E Repactuação De Dívidas (Art. 104-A CDC); 5.3 Desafios E Limites Da Mediação Em Casos De Fraude Emocional; 6 Considerações Finais; 7 REFERÊNCIAS

INTRODUÇÃO

As relações sociais, afetivas e econômicas foram profundamente alteradas pela expansão das tecnologias digitais e das plataformas de interação online. Aplicativos de namoro, redes sociais e ambientes virtuais se transformaram em locais legítimos para a formação de relacionamentos, entretanto também começaram a ser usados como ferramentas para práticas ilegais sofisticadas, sendo o “golpe do amor” (romance scam) um dos mais notáveis.

Essa forma de fraude fundamenta-se na construção de vínculos emocionais falsos, apoiados em histórias meticulosamente criadas, com a finalidade de levar a vítima a fazer transferências de dinheiro, assumir dívidas ou obter empréstimos em benefício do golpista. Em várias situações, a vítima, persuadida pela conexão

emocional estabelecida, compromete toda a sua renda e acaba se endividando excessivamente. (Musse; Paula, 2022)

Nesse contexto, o Direito é instigado a reavaliar conceitos tradicionais, como culpa, autonomia da vontade e responsabilidade, especialmente após a aprovação da Lei n.º 14.181/2021, que adicionou ao Código de Defesa do Consumidor mecanismos para prevenir e tratar o superendividamento. Este artigo propõe uma análise crítica da relação entre superendividamento e golpe do amor, enfatizando a fragilidade emocional do consumidor e a demanda por uma proteção jurídica mais atenta à complexidade do fenômeno.

1 O SUPERENDIVIDAMENTO DA CLASSE MÉDIA BRASILEIRA: CONCEITO, EVOLUÇÃO E FUNDAMENTOS LEGAIS

O superendividamento constitui fenômeno jurídico e social de crescente relevância no ordenamento brasileiro, especialmente após a promulgação da Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento do consumidor pessoa física.

1.1 CONCEITO JURÍDICO

O art. 54-A, § 1º, do CDC, com a redação conferida pela Lei nº 14.181/2021, define o superendividamento como a impossibilidade manifesta do consumidor pessoa natural, de boa-fé, de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer o mínimo existencial.

Três elementos estruturantes decorrem dessa definição: Impossibilidade manifesta: não se exige a insolvência absoluta, basta que o conjunto das obrigações assumidas torne inviável o cumprimento integral sem sacrifício da subsistência digna. A situação é aferida em concreto, considerando o patrimônio, a renda e as despesas essenciais do devedor. A Boa-fé do consumidor: a proteção legal não alcança o devedor que agiu de má-fé, ocultou patrimônio, forneceu informações falsas ao credor ou contraiu dívidas já com intenção de não pagá-las. A boa-fé é presumida, cabendo ao credor o ônus de demonstrar a sua ausência. E mínimo existencial: conceito constitucional derivado da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF/88) e do direito

social à subsistência. O STJ e a doutrina majoritária entendem que o mínimo existencial abrange as despesas de moradia, alimentação, saúde, educação dos dependentes e transporte necessário ao trabalho, não podendo ser comprometidas pelo pagamento de dívidas de consumo.

A doutrina, com destaque para Cláudia Lima Marques e Clarissa Costa de Lima, referências centrais no direito do consumidor brasileiro, conceituou o superendividamento antes mesmo da positivação legal, inspirada no direito comparado europeu, em especial no modelo francês da *loi Neiertz* de 1989 e nas diretivas comunitárias sobre crédito ao consumidor. Para Marques (2010), o superendividamento se caracteriza quando o devedor se encontra em situação de ruptura do equilíbrio orçamentário, tornando-se incapaz de fazer frente ao conjunto de suas dívidas com as rendas disponíveis.

1.2 ESPÉCIES DE SUPERENDIVIDAMENTO

A doutrina e a experiência comparada consolidaram a distinção entre duas espécies fundamentais, acolhidas implicitamente pelo sistema da Lei nº 14.181/2021: Para começar, o superendividamento ativo corre quando o próprio consumidor, por comportamento imprudente ou irresponsável, contribui causalmente para o estado de insolvência. Subdivide-se em: *Ativo consciente*: o consumidor contrai dívidas sabendo que não terá condições de honrá-las, em conduta próxima à má-fé. Esses casos são excluídos da proteção legal, pois a Lei exige boa-fé como pressuposto de acesso ao tratamento do superendividamento. Já o *Ativo inconsciente*: o consumidor age sem a devida cautela, por excesso de otimismo em relação à renda futura, descontrole financeiro ou falta de educação financeira, sem, contudo, agir de má-fé. É a espécie mais comum entre a classe média e a mais contemplada pelo sistema protetivo da Lei nº 14.181/2021.

O Superendividamento passivo Resulta de fatos externos à vontade do consumidor que alteram substancialmente sua capacidade de pagamento. Caracteriza-se pelo surgimento superveniente de circunstâncias imprevisíveis que desequilibram o orçamento familiar, como desemprego súbito, doença grave, separação conjugal, acidente, morte do cônjuge provedor ou, e aqui reside a contribuição central deste trabalho, a vitimização por fraude, como ocorre no golpe do amor.

O superendividamento passivo é tratado pela doutrina como o caso mais grave de vulnerabilidade, pois o devedor não apenas não agiu com imprudência, mas foi surpreendido por evento alheio à sua conduta. Nesse espectro, a vítima do golpe do amor ocupa posição especialmente delicada: além de suportar o dano patrimonial imposto por terceiro mediante fraude, carrega o estigma social do endividamento e o trauma psicológico da manipulação afetiva.

O superendividamento não se confunde com a insolvência civil regulada pelo Código de Processo Civil (arts. 748 a 786). Enquanto a insolvência civil é instituto processual voltado à execução concursal do patrimônio do devedor pessoa física, com caráter liquidatório e sancionatório, o superendividamento é instituto de direito material do consumidor, orientado pela lógica da reabilitação, da renegociação e da preservação da dignidade do devedor.

A distinção é fundamental porque a Lei nº 14.181/2021 não institui um processo falimentar para pessoas físicas, lacuna ainda existente no direito brasileiro, mas sim um procedimento de repactuação supervisionada pelo juiz, com participação de todos os credores, buscando um plano de pagamento que respeite o mínimo existencial e permita ao consumidor retomar sua vida econômica de forma sustentável.

1.3 A CLASSE MÉDIA COMO SEGMENTO ESPECIALMENTE VULNERÁVEL

Embora o superendividamento atinja todas as camadas da população, a classe média brasileira apresenta vulnerabilidade específica decorrente de três fatores combinados: acesso facilitado ao crédito bancário e ao crédito rotativo; padrão de consumo elevado em relação à renda real; e baixo nível de educação financeira formal. Dados do Banco Central do Brasil e da Confederação Nacional do Comércio (CNC) apontam que, nos últimos anos, famílias com renda entre três e dez salários mínimos representam parcela significativa dos casos de inadimplência crônica, precisamente por serem consideradas boas pagadoras pelo sistema financeiro e, portanto, alvo prioritário de oferta de crédito, muitas vezes predatório (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2023; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO, 2023).

Esse cenário se agrava quando à vulnerabilidade financeira se sobrepõe a vulnerabilidade emocional explorada por fraudes afetivas digitais, criando um ciclo de endividamento que a legislação vigente ainda não endereçou de forma específica, como se examinará nos capítulos seguintes. O fenômeno do endividamento

excessivo, aliás, não se restringe à classe média: pesquisas recentes apontam índices elevados de sobre-endividamento também entre as camadas de renda mais baixa da população brasileira, o que reforça a transversalidade do problema e a urgência de respostas jurídicas diferenciadas conforme o perfil de vulnerabilidade de cada grupo (CNN BRASIL, 2026).

2 O GOLPE DO AMOR: FRAUDE EMOCIONAL E DANO PATRIMONIAL

2.1 CONCEITO, TIPOLOGIA E MODUS OPERANDI

O golpe do amor, internacionalmente designado *romance scam*, consiste na criação deliberada de um vínculo afetivo fictício por meio de perfil falso em plataformas digitais de relacionamento, redes sociais ou aplicativos de mensagens, com o propósito de induzir a vítima a realizar transferências financeiras, contrair empréstimos, oferecer garantias ou alienar bens em favor do fraudador. Trata-se de modalidade de fraude que não recorre à força nem à ameaça, mas à manipulação sistemática dos sentimentos humanos mais elementares: a necessidade de afeto, a esperança de um relacionamento estável e a confiança depositada em quem se acredita amar (Musse; Paula, 2022).

Do ponto de vista tipológico, o golpe do amor manifesta-se em duas modalidades principais. Na primeira, o fraudador atua individualmente, construindo um relacionamento prolongado com uma única vítima ao longo de semanas ou meses antes de realizar o pedido financeiro. Na segunda, organizações criminosas estruturadas, frequentemente localizadas em países como Nigéria, Ghana, Costa do Marfim ou, mais recentemente, em países do Sudeste Asiático, operam simultaneamente com dezenas ou centenas de vítimas, valendo-se de scripts padronizados, bancos de fotografias furtadas e divisão de tarefas entre os membros do grupo. Essa segunda modalidade, conhecida internacionalmente como *pig butchering* quando associada a investimentos fictícios, tem crescido de forma alarmante no Brasil nos últimos anos (Cinelli, 2023).

O modus operandi segue padrão relativamente uniforme, estruturado em etapas progressivas. Na fase inicial, o fraudador cria perfil atraente, geralmente um homem bem-sucedido, viúvo, com filhos, residindo no exterior por razões profissionais, ou uma mulher independente e sofisticada, e estabelece o primeiro

contato de forma aparentemente casual. Na fase de construção do vínculo, investe intensamente na comunicação diária, com mensagens de afeto, declarações precoces de amor e promessas de futuro em comum, técnica conhecida como *love bombing*. Progressivamente, isola a vítima de sua rede de apoio, desqualificando amigos e familiares que expressem desconfiança.

Na fase de exploração financeira, o fraudador apresenta uma situação de urgência, como acidente, bloqueio de conta no exterior, investimento imperdível ou documentação alfandegária para liberar remessa de dinheiro, e solicita auxílio financeiro, inicialmente em valores pequenos para testar a disposição da vítima. Os pedidos aumentam gradualmente, e a vítima, já emocionalmente dependente e convicta da realidade do relacionamento, contrai empréstimos, utiliza o limite do cartão de crédito, resgata investimentos e, em casos extremos, hipoteca imóveis para atender às solicitações. O desaparecimento súbito do fraudador após esgotar a capacidade financeira da vítima encerra o ciclo, deixando-a não apenas sem o relacionamento que acreditava ter, mas sobrecarregada com dívidas que podem comprometer anos de sua vida econômica.

2.2 ENQUADRAMENTO JURÍDICO: ESTELIONATO, RESPONSABILIDADE CIVIL E PLATAFORMAS

Do ponto de vista penal, o golpe do amor enquadra-se primariamente no tipo do estelionato, previsto no art. 171 do Código Penal, que pune com reclusão de um a cinco anos quem obtém vantagem ilícita para si ou para outrem, em prejuízo alheio, induzindo ou mantendo alguém em erro mediante artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento. A conduta do fraudador preenche integralmente os elementos do tipo: há engano induzido mediante artifício (o perfil falso e o relacionamento fictício), há obtenção de vantagem ilícita (os valores transferidos) e há prejuízo à vítima, configurando o que parte da doutrina e da prática forense denomina "estelionato sentimental" (Glance Girardi, 2026).

A pena base do estelionato é agravada pela Lei nº 14.155/2021, que incluiu o § 2º-A no art. 171 do CP, estabelecendo causa de aumento de pena quando o crime é praticado mediante utilização de redes sociais, contatos telefônicos ou envio de mensagens por meio de plataforma eletrônica. A pena passa a ser de quatro a oito anos de reclusão, reconhecendo o legislador a maior reprovabilidade da fraude

praticada em ambiente digital, onde a assimetria entre fraudador e vítima é estruturalmente mais intensa.

No campo civil, a conduta do fraudador gera responsabilidade extracontratual subjetiva, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil, sendo exigível a reparação integral dos danos materiais (valores transferidos e dívidas contraídas) e dos danos morais decorrentes da manipulação afetiva, da violação da intimidade e do sofrimento psicológico imposto à vítima (Cavaliere Filho, 2023). Relevante ainda é a aplicação do art. 138 e seguintes do Código Civil, que trata dos vícios de consentimento: os contratos de crédito celebrados pela vítima sob influência do engano doloso do fraudador são potencialmente anuláveis, na medida em que a vontade da contratante foi viciada por erro essencial provocado por terceiro, com conhecimento do beneficiário da fraude, o próprio fraudador.

A responsabilidade das plataformas digitais constitui o aspecto juridicamente mais controvertido e, simultaneamente, o mais relevante sob a perspectiva da efetividade da proteção. O art. 19 do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) estabelece que os provedores de aplicações de internet somente respondem civilmente por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros se, após ordem judicial específica, não tomarem providências para tornar o conteúdo indisponível. Esse modelo de responsabilidade subjetiva condicionada tem sido criticado pela doutrina por criar incentivo negativo à prevenção: a plataforma que não monitora ativamente os perfis fraudulentos não responde pelos danos deles decorrentes, a menos que seja judicialmente instada a agir.

A LGPD (Lei nº 13.709/2018) acrescenta outra dimensão: as plataformas tratam dados pessoais dos usuários e têm obrigação legal de adotar medidas de segurança para prevenir o uso indevido dessas informações, inclusive a criação de perfis falsos com dados furtados de terceiros. A omissão nesse dever pode fundamentar responsabilização administrativa perante a ANPD e responsabilidade civil pelos danos causados, abrindo caminho para que vítimas do golpe do amor incluam as plataformas no polo passivo de ações indenizatórias.

2.3 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL

A jurisprudência brasileira sobre o golpe do amor ainda é incipiente, mas suficiente para revelar as principais tendências interpretativas dos tribunais.

No âmbito criminal, os tribunais estaduais têm reconhecido sem maior controvérsia o enquadramento da conduta no tipo do estelionato, com aplicação das causas de aumento previstas na Lei nº 14.155/2021 quando a fraude é praticada por meio digital. A dificuldade reside, na prática, na identificação e localização dos autores, frequentemente no exterior, o que limita a efetividade da persecução penal e torna a condenação criminal evento raro, ainda que juridicamente viável.

No campo cível, o Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 1.995.691/DF, reafirmou que o dano moral decorrente de fraude com exploração emocional da vítima dispensa comprovação do abalo psicológico, tratando-se de dano *in re ipsa*, presumido da própria natureza da conduta. O entendimento reforça a proteção da vítima ao dispensá-la de produzir prova pericial psicológica para fazer jus à indenização moral, bastando a demonstração da fraude e do nexo causal com o dano sofrido (BRASIL, Superior Tribunal De Justiça, 2022).

Quanto à responsabilidade das plataformas, o Tribunal de Justiça de São Paulo, na Apelação Cível nº 1007382-32.2020.8.26.0100, enfrentou pedido de indenização contra plataforma de relacionamento por danos decorrentes de perfil falso utilizado em golpe do amor. O acórdão reconheceu a existência do dever de cuidado da plataforma na moderação de perfis suspeitos, mas afastou a responsabilidade civil por ausência de notificação prévia nos termos do art. 19 do Marco Civil. A decisão ilustra a insuficiência do modelo legal vigente e a necessidade de revisão legislativa que imponha às plataformas obrigação proativa de prevenção, e não apenas reativa de remoção (Nogueira, 2021).

Esse panorama jurisprudencial confirma diagnóstico central deste trabalho: o sistema jurídico reconhece o ilícito, atribui responsabilidade ao fraudador e concede reparação à vítima, mas falha na execução: o fraudador raramente é encontrado, a plataforma dificilmente responde e a vítima permanece sozinha diante das dívidas contraídas. É precisamente esse vácuo entre o reconhecimento do direito e sua efetivação que justifica a análise da mediação como instrumento complementar de acesso à justiça, desenvolvida no capítulo 5.

3 VULNERABILIDADE E CLASSE MÉDIA NA SOCIEDADE DIGITAL

A vulnerabilidade é reconhecida como um componente fundamental das relações de consumo pelo Código de Defesa do Consumidor. No golpe do amor, essa

fragilidade é intensificada, pois transcende as fronteiras da assimetria informacional ou econômica, penetrando no âmbito emocional e psicológico. A manipulação emocional afeta a habilidade de autodeterminação da vítima, tornando a ideia de uma escolha livre e consciente ao contratar crédito menos absoluta.

2.1 CONCEITO JURÍDICO DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

A vulnerabilidade constitui o elemento nuclear sobre o qual se ergue todo o sistema de proteção do consumidor no direito brasileiro. É ela que justifica o tratamento diferenciado conferido pelo Código de Defesa do Consumidor, como a presunção de hipossuficiência, a inversão do ônus da prova e a nulidade das cláusulas abusivas, e que fundamenta a intervenção do Estado nas relações de consumo que, de outro modo, seriam regidas pela autonomia privada em condições de flagrante desigualdade.

O art. 4º, I, do CDC consagra a vulnerabilidade do consumidor como princípio expresso da Política Nacional das Relações de Consumo, reconhecendo que o consumidor ocupa, estruturalmente, posição de inferioridade em relação ao fornecedor. Trata-se de vulnerabilidade presumida, *iuris et de iure*, para o consumidor pessoa física, independentemente de sua condição econômica, escolaridade ou sofisticação. Esse ponto é fundamental: mesmo o consumidor de classe média, com renda estável e nível superior de instrução, é juridicamente vulnerável nas relações de consumo, pois a vulnerabilidade não é atributo pessoal, mas posição estrutural na relação jurídica.

A doutrina, com destaque para Cláudia Lima Marques, classifica a vulnerabilidade do consumidor em quatro espécies tradicionais. A vulnerabilidade técnica decorre da ausência de conhecimento específico sobre o produto ou serviço contratado, colocando o consumidor à mercê das informações fornecidas pelo próprio fornecedor. A vulnerabilidade jurídica resulta do desconhecimento dos direitos e dos mecanismos legais de proteção disponíveis, impedindo o consumidor de resistir a cláusulas abusivas ou de buscar reparação eficaz. A vulnerabilidade fática ou socioeconômica deriva do desequilíbrio de forças entre consumidor e fornecedor, decorrente da superioridade econômica, organizacional ou informacional deste último. A vulnerabilidade informacional, mais recentemente reconhecida, refere-se ao desequilíbrio no acesso, no controle e no tratamento de dados e informações relevantes para a relação de consumo (Miragem, 2022).

A essas quatro espécies consolidadas, a doutrina contemporânea tem acrescentado a vulnerabilidade psíquica ou emocional, de especial relevância para os fins deste trabalho. Essa modalidade caracteriza-se pela exploração de estados emocionais da vítima, como solidão, luto, necessidade de afeto e baixa autoestima, que comprometem sua autonomia decisória e a tornam suscetível a influências externas que, em condições emocionais equilibradas, não produziriam o mesmo efeito. Diferentemente das demais espécies, a vulnerabilidade psíquica não decorre da estrutura objetiva da relação de consumo, mas de condição subjetiva da vítima que é identificada e deliberadamente explorada pelo agente fraudador.

Essa distinção tem consequências jurídicas relevantes. Enquanto as demais espécies de vulnerabilidade são presumidas e independem de prova, a vulnerabilidade psíquica precisa ser demonstrada no caso concreto, o que pode ser feito mediante prova do estado emocional da vítima à época dos fatos, do comportamento manipulador do fraudador e do nexo entre a exploração emocional e as decisões financeiras prejudiciais adotadas. Reconhecida a vulnerabilidade psíquica, abre-se caminho para a aplicação das normas protetivas do CDC, para a revisão dos contratos celebrados sob sua influência e para a responsabilização civil dos agentes que dela se aproveitaram.

2.2 PERFIL DA CLASSE MÉDIA: CRÉDITO, CONSUMO E AMBIENTE DIGITAL

A expressão "classe média" não possui definição jurídica precisa, sendo delimitada predominantemente por critérios econômicos e sociológicos. Para os fins deste trabalho, adota-se o conceito operacional utilizado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e pela Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, que situa a classe média brasileira na faixa de renda domiciliar per capita entre R\$ 1.200,00 e R\$ 5.000,00 mensais, correspondendo, aproximadamente, a famílias com renda total entre três e doze salários mínimos (IBGE, 2019). Esse segmento representa cerca de 52% da população brasileira e concentra características que o tornam especialmente suscetível ao superendividamento por fraude emocional.

O primeiro fator de vulnerabilidade específica da classe média é o acesso facilitado ao crédito. Ao contrário das camadas mais pobres da população, historicamente excluídas do sistema financeiro formal, e das camadas mais ricas, que dispõem de patrimônio suficiente para absorver perdas pontuais, a classe média

ocupa posição intermediária que a torna alvo preferencial do sistema de crédito ao consumo. Com histórico de pagamento, renda comprovável e vínculos empregatícios formais, esses consumidores têm acesso a cartões de crédito com limites elevados, cheque especial, crédito pessoal, crédito consignado e financiamentos diversos. Esse acesso, que deveria ser instrumento de bem-estar, torna-se vetor de vulnerabilidade quando o consumidor é induzido por fraude a utilizar toda essa capacidade de endividamento em benefício do fraudador.

O segundo fator é o padrão de consumo característico desse segmento. A classe média brasileira convive com a tensão permanente entre o padrão de vida que aspira manter e a renda efetivamente disponível para sustentá-lo. Essa tensão a torna propensa ao uso do crédito como complemento de renda, não como instrumento de investimento, mas como mecanismo de manutenção do estilo de vida. Quando o golpe do amor se instala nesse contexto, o consumidor já opera próximo ao limite de sua capacidade financeira, de modo que transferências e empréstimos adicionais rapidamente o empurram para o superendividamento.

O terceiro fator é a intensa presença no ambiente digital. A classe média brasileira é a principal usuária das plataformas de relacionamento, redes sociais e aplicativos de mensagens que constituem o habitat natural do golpe do amor. Com acesso à internet de banda larga, smartphones e disponibilidade para interações online prolongadas, esse segmento está permanentemente exposto aos canais pelos quais os fraudadores atuam. Dados da pesquisa TIC Domicílios, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), indicam que o uso de redes sociais e aplicativos de relacionamento é proporcionalmente mais intenso entre adultos com renda média e escolaridade superior, exatamente o perfil das vítimas mais frequentes do golpe do amor (Febraban, 2023).

O quarto fator, de natureza sociológica mas com repercussões jurídicas diretas, é a solidão estrutural de parcela significativa desse segmento. Divorciados, viúvos e pessoas em fase de transição de vida, como filhos que saem de casa, aposentadoria recente ou mudança de cidade, compõem uma parcela expressiva da classe média que busca nas plataformas digitais conexões afetivas genuínas. Essa busca legítima por afeto é a matéria-prima que o fraudador explora: não há ingenuidade patológica na vítima, há uma necessidade humana absolutamente normal sendo instrumentalizada por quem a identifica e dela se aproveita de forma deliberada e sistemática.

A combinação desses quatro fatores, acesso ao crédito, tensão financeira, presença digital intensa e vulnerabilidade emocional contextual, cria o ambiente perfeito para a atuação do golpe do amor sobre a classe média brasileira. Compreender esse perfil não é apenas exercício sociológico: é pressuposto para a correta aplicação das normas de proteção ao consumidor e para o dimensionamento adequado das respostas jurídicas que o fenômeno demanda.

4 RESPONSABILIDADE JURÍDICA E DESAFIOS NA TUTELA DO SUPERENDIVIDAMENTO DECORRENTE DE FRAUDE EMOCIONAL

Um dos maiores obstáculos está em identificar quem causou os danos, principalmente quando o fraudador não é encontrado ou quando não há vínculo direto com os fornecedores de crédito. Ademais, ainda persiste o debate sobre a responsabilidade das instituições financeiras ao conceder crédito de forma reiterada sem uma análise adequada da capacidade financeira do consumidor, além do papel das plataformas digitais na prevenção dessas práticas.

4.1 CONCESSÃO IRRESPONSÁVEL DE CRÉDITO E DEVER DE INFORMAÇÃO

A concessão de crédito desempenha um papel fundamental nas relações de consumo atuais, funcionando como um meio legítimo de inclusão econômica, porém também como um elemento de significativa vulnerabilização quando utilizada de maneira irresponsável. A expansão do acesso ao crédito, principalmente por meio digital e com processos automatizados, geralmente acontece sem uma avaliação minuciosa da capacidade financeira do cliente. Esse modelo, que tem como principal objetivo a maximização do lucro, contribui de forma significativa para o fenômeno do superendividamento, especialmente quando afeta consumidores em condições de vulnerabilidade econômica ou emocional (Secretaria Nacional Do Consumidor, 2021).

Nesse sentido, a falta de observância dos deveres de cautela, lealdade e cooperação, que são decorrentes da boa-fé objetiva, são características da concessão irresponsável de crédito. Ao oferecer produtos complexos e caros sem uma avaliação adequada da renda, do histórico financeiro e das despesas essenciais do consumidor, instituições financeiras e fornecedores de crédito transferem riscos que deveriam ser evitados ou compartilhados (STJ, 2022).

Nesse cenário, o dever de informação, estabelecido como direito básico do consumidor no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, desempenha um papel crucial. A simples disponibilização formal de dados contratuais não é suficiente; é necessário que as informações sejam claras, precisas, evidentes e de fácil compreensão, possibilitando ao consumidor avaliar de maneira informada os efeitos financeiros da contratação. O uso excessivo de linguagem técnica, a omissão de encargos reais, a minimização de riscos e a ênfase exclusiva nas vantagens imediatas do crédito são práticas que não atendem ao padrão informacional exigido pela legislação.

A Lei n.º 14.181/2021, ao ser promulgada, fortaleceu consideravelmente o dever de informação, principalmente nos contratos de crédito ao consumidor. O legislador começou a exigir a especificação clara do custo total, das taxas de juros, dos encargos em caso de inadimplência e das consequências do não pagamento. Além disso, impôs ao fornecedor a obrigação de avaliar antecipadamente a capacidade de pagamento do cliente. Essas inovações demonstram o entendimento de que a transparência das informações é essencial para prevenir o superendividamento.

Logo, responsabilizar os fornecedores pela concessão imprudente de crédito e pelo não cumprimento do dever de informação é fundamental para equilibrar as relações de consumo.

4.2 PLATAFORMAS DIGITAIS E LIMITES DA RESPONSABILIZAÇÃO

Na atualidade, as plataformas digitais desempenham um papel fundamental na mediação das relações sociais, econômicas e afetivas, transformando-se em espaços privilegiados para comunicação, consumo e criação de conexões interpessoais. As redes sociais, os aplicativos de relacionamento e os serviços de mensagens instantâneas, ao promoverem a interação entre os usuários, também começaram a ser empregados como ferramentas para a realização de atividades ilícitas, como fraudes emocionais e estelionato afetivo. Esse contexto levanta questões jurídicas importantes sobre os limites e as possibilidades de responsabilização das plataformas digitais pelos prejuízos causados a seus usuários.

A partir de uma perspectiva normativa, a responsabilidade das plataformas digitais no ordenamento jurídico brasileiro tem seu principal fundamento no Marco Civil

da Internet (Lei n.º 12.965/2014). O diploma legal adotou, como regra, o modelo de responsabilidade subjetiva dos provedores de aplicação, vinculando a responsabilização civil ao descumprimento de uma ordem judicial específica para a remoção de conteúdo ilícito. Essa escolha legislativa visou harmonizar a proteção dos direitos fundamentais dos usuários com a manutenção da liberdade de expressão e da inovação tecnológica.

No entanto, a implementação desse modelo demonstra tensões ao se deparar com as frequentes práticas de fraudes emocionais que ocorrem no ambiente digital. Apesar de as plataformas, em geral, não serem autoras diretas dos ilícitos, sua atuação não é juridicamente isenta.

A análise dos limites da responsabilização das plataformas digitais deve ser feita com base no princípio da proporcionalidade e na proibição da responsabilidade objetiva irrestrita. Nesse cenário, torna-se importante o conceito de obrigação de cooperação e segurança, particularmente quando as plataformas têm conhecimento claro da ocorrência de fraudes ou quando lucram economicamente com a atividade realizada. A responsabilização pode ser aceita, por exemplo, em casos de descaso na exclusão de perfis fraudulentos após denúncia, falhas recorrentes nos sistemas de prevenção ou violação de obrigações legais de transparência e informação. Trata-se de responsabilização por omissão, baseada na violação de deveres jurídicos específicos.

Sob a perspectiva do Direito do Consumidor, debate-se também a possibilidade de classificar as plataformas digitais como prestadoras de serviços, principalmente quando monetizam dados, publicidade direcionada e serviços pagos. Nesse caso, a utilização dos princípios do CDC, como a boa-fé objetiva, a vulnerabilidade do consumidor e o dever de informação, pode expandir o alcance da proteção às vítimas, sem, entretanto, dispensar a exigência de comprovação do nexo causal entre a omissão da plataforma e o prejuízo causado.

Portanto, a análise dos limites da responsabilização das plataformas digitais requer uma abordagem equilibrada, que leve em consideração a complexidade do ambiente virtual e a variedade de interesses em jogo.

5. A MEDIAÇÃO COMO RESPOSTA JURÍDICA ADEQUADA

5.1 FUNDAMENTOS E MARCO NORMATIVO DA MEDIAÇÃO

A mediação consiste em método autocompositivo de solução de conflitos no qual um terceiro neutro e imparcial, o mediador, facilita o diálogo entre as partes, auxiliando-as a identificar interesses, superar impasses e construir, por si mesmas, uma solução consensual. Diferencia-se da conciliação pela profundidade do trabalho sobre o vínculo entre as partes: enquanto o conciliador pode sugerir acordos, o mediador atua sobre a comunicação e os interesses subjacentes ao conflito, sem propor soluções.

No Brasil, o marco normativo da mediação assenta-se sobre dois pilares. O primeiro é a Lei nº 13.140/2015, Lei da Mediação, que disciplina a mediação entre particulares e entre particulares e a administração pública, estabelece os requisitos para o exercício da atividade de mediador e fixa os princípios orientadores do instituto: imparcialidade, isonomia, oralidade, informalidade, autonomia da vontade, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé. O segundo pilar é o Código de Processo Civil de 2015 (Lei nº 13.105/2015), que incorporou a mediação e a conciliação como etapa preferencial do processo judicial, estimulando a criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos (CEJUSCs) em todo o país.

A esses dois diplomas soma-se, especificamente para o superendividamento, a Lei nº 14.181/2021, que inseriu no CDC o art. 104-A e seguintes, criando um procedimento judicial de repactuação de dívidas com natureza híbrida: embora instaurado judicialmente, tem estrutura essencialmente consensual, aproximando-se da mediação coletiva de credores.

Os princípios que regem a mediação assumem relevância particular no contexto do superendividamento por fraude emocional. A autonomia da vontade pressupõe que as partes participem livremente do processo; a boa-fé exige que os envolvidos ajam com lealdade e transparência; e a confidencialidade protege a vítima de expor sua situação de vulnerabilidade em ambiente público, aspecto sensível dado o estigma social associado tanto ao endividamento quanto à vitimização por fraude afetiva (CNJ, 2022).

5.2 MEDIAÇÃO DE CONSUMO E REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS (ART. 104-A DO CDC)

A Lei nº 14.181/2021 introduziu no ordenamento brasileiro um mecanismo inédito: o processo judicial de repactuação de dívidas, previsto no art. 104-A do CDC.

Por meio desse instrumento, o consumidor superendividado pode requerer ao juízo competente a instauração de processo de negociação coletiva com todos os seus credores, com o objetivo de elaborar um plano de pagamento que preserve o mínimo existencial e permita a quitação das dívidas em até cinco anos.

Embora o procedimento seja judicial em sua instauração, sua lógica é essencialmente consensual: o juiz convoca audiência de conciliação global com todos os credores e, com o auxílio de conciliadores ou mediadores, busca construir um acordo que distribua equitativamente o ônus do endividamento. Na ausência de acordo, o juiz pode impor plano compulsório de pagamento, nos termos do art. 104-B do CDC, respeitado o mínimo existencial.

Paralelamente ao procedimento judicial, a mediação extrajudicial de consumo tem ganhado espaço por meio de instituições como os Procons estaduais, o Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon), câmaras privadas de mediação e a plataforma Consumidor.gov.br, mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Esses canais permitem que o consumidor endividado negocie diretamente com credores, como bancos, financeiras e empresas de cartão de crédito, sem necessidade de intervenção judicial, com maior celeridade e menor custo.

Para a vítima do golpe do amor especificamente, a mediação extrajudicial com credores apresenta vantagem estratégica relevante: possibilita demonstrar ao credor que o endividamento decorreu de fraude comprovada por boletim de ocorrência ou processo criminal em curso, o que pode fundamentar a renegociação em condições mais favoráveis, como redução de juros, suspensão de cobranças ou parcelamento estendido, sem que a vítima precise reconhecer culpa ou má-fé na contratação das dívidas.

5.3 DESAFIOS E LIMITES DA MEDIAÇÃO EM CASOS DE FRAUDE EMOCIONAL

Embora a mediação represente caminho promissor, sua aplicação aos casos de superendividamento por golpe do amor enfrenta desafios estruturais que precisam ser reconhecidos com honestidade intelectual.

O primeiro e mais grave diz respeito à ausência do fraudador. A mediação pressupõe a participação voluntária de ambas as partes e a possibilidade de composição entre elas. No golpe do amor, o causador direto do dano, o fraudador, é frequentemente anônimo, localizado no exterior, identificado por dados falsos ou

simplesmente desaparecido após a consumação da fraude. Isso torna inviável qualquer mediação direta entre vítima e ofensor, relegando a persecução do ressarcimento à via penal e à ação civil de responsabilidade, ambas com perspectiva de resultado incerto e demorado.

O segundo desafio reside na configuração triangular do conflito. A vítima do golpe do amor não é devedora inadimplente comum: ela é, simultaneamente, consumidora superendividada perante seus credores legítimos (bancos e financeiras) e vítima de crime praticado por terceiro. Essa dualidade cria uma assimetria difícil de ser tratada em mediação, pois os credores, em princípio alheios à fraude, têm interesse legítimo no recebimento dos valores contratados, enquanto a vítima sustenta que seu consentimento foi viciado. A mediação com os credores não resolve o problema de fundo; ela apenas reorganiza o passivo, sem endereçar a causa do endividamento.

O terceiro desafio é de ordem emocional e psicológica. Vítimas de fraude afetiva frequentemente apresentam sequelas psicológicas significativas, como vergonha, depressão, transtorno de estresse pós-traumático e dificuldade de confiar em terceiros, o que compromete sua capacidade de participar de processos de negociação que exigem clareza, assertividade e tomada de decisão. A mediação, para ser eficaz nesses casos, demanda mediadores com formação específica em trauma e vulnerabilidade emocional, o que ainda é raro nas estruturas disponíveis no Brasil.

O quarto desafio é normativo. A Lei nº 14.181/2021, ao exigir a boa-fé do consumidor como pressuposto de acesso ao regime de tratamento do superendividamento, não contempla explicitamente a situação da vítima de fraude, cujas dívidas foram contraídas sob vício de consentimento. Há risco de que credores ou juízes interpretem restritivamente o requisito da boa-fé, excluindo da proteção legal exatamente quem mais dela necessita: a vítima que, aos olhos do sistema financeiro, "escolheu" contrair as dívidas, sem que se considere que essa escolha foi manipulada por engano doloso de terceiro.

Diante desses limites, a mediação não deve ser descartada, mas reposicionada: ela é instrumento adequado para a renegociação do passivo com credores legítimos, funcionando como etapa de alívio imediato da pressão financeira sobre a vítima. Não é, porém, suficiente para endereçar o dano em sua integralidade, que exige, cumulativamente, a persecução penal do fraudador, a responsabilização civil das plataformas digitais que viabilizaram o contato e, eventualmente, a revisão

judicial dos contratos de crédito celebrados sob vício de consentimento. A mediação eficaz nesses casos é, portanto, aquela que se integra a uma resposta jurídica mais ampla, e não aquela que se pretende suficiente por si mesma.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa demonstrou que o golpe do amor produz um dano simultaneamente patrimonial, emocional e jurídico que o ordenamento brasileiro ainda não trata de forma adequada. A vítima que se descobre superendividada após meses ou anos de relacionamento fictício não agiu com imprudência financeira: foi deliberadamente enganada mediante exploração sistemática de sua confiança, o que configura vício de consentimento e afasta qualquer imputação de má-fé de sua parte.

A análise da Lei nº 14.181/2021 revelou lacuna normativa relevante: o regime de proteção do consumidor superendividado foi concebido para situações de endividamento ativo inconsciente ou passivo clássico, sem contemplar expressamente o superendividamento de origem fraudulenta. Essa omissão coloca a vítima em posição paradoxal: é exatamente sua boa-fé que o fraudador instrumentalizou para produzir o endividamento, e é essa mesma boa-fé que o sistema exige que ela comprove para acessar a proteção legal.

Quanto à mediação, confirmou-se sua utilidade como instrumento de alívio imediato: a renegociação extrajudicial com credores legítimos e o procedimento de repactuação coletiva do art. 104-A do CDC permitem reorganizar o passivo e preservar o mínimo existencial enquanto o conflito de fundo aguarda solução. Seus limites, porém, são estruturais: o fraudador está ausente, anônimo ou inacessível, tornando inviável qualquer composição direta com o causador do dano. A resposta jurídica integral exige, portanto, três frentes combinadas: mediação com credores, persecução penal do fraudador e responsabilização civil das plataformas digitais que hospedaram os perfis falsos.

Diante disso, propõe-se: a inclusão na Lei nº 14.181/2021 de dispositivo que reconheça o superendividamento fraudulento como categoria autônoma, com suspensão automática das cobranças mediante apresentação de boletim de ocorrência; a criação de núcleos especializados de mediação com formação em trauma e direito digital; e a responsabilização objetiva das plataformas que dispõem de tecnologia para identificar padrões de fraude e se omitem em adotá-la.

O direito não pode reproduzir o equívoco social de tratar a vítima como culpada por ter confiado. A abertura ao afeto é expressão da dignidade humana, e quando essa dignidade é deliberadamente explorada para produzir ruína financeira, o ordenamento tem o dever de responder com proteção efetiva. A mediação, aperfeiçoada e especializada, é parte essencial dessa resposta. Não é, porém, suficiente por si mesma.

DECLARAÇÃO DE USO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

Na elaboração deste trabalho, a autora recorreu ao ChatGPT, desenvolvido pela OpenAI, como recurso auxiliar para a estruturação do texto, correção gramatical, avaliação da coerência e coesão e verificação inicial das referências. Todo o material gerado com esse suporte foi criteriosamente analisado, revisado e editado pela autora, que procedeu à checagem das fontes e assume total responsabilidade pelo conteúdo final, bem como pelas análises, interpretações e conclusões aqui apresentadas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm (acesso em 29/08/2025)

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm (acesso em 29/08/2025)

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Dispõe sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14181.htm (acesso em 29/08/2025)

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 2014.
SILVA, Cláudia Maria da. **Superendividamento e dignidade da pessoa humana**. *Revista de Direito do Consumidor*.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.897.865/SP*. Rel. Min. Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 25 mai. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.995.691/DF*. Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Terceira Turma. Julgado em 15 mar. 2022.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. *Apelação Cível nº 1007382-32.2020.8.26.0100*. Rel. Des. Hélio Nogueira. 25ª Câmara de Direito Privado. Julgado em 10 ago. 2021.

SENACON – SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. **Caderno de prevenção e tratamento do superendividamento**. Brasília: Ministério da Justiça, 2021.

STJ – SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Jurisprudência em teses: superendividamento e crédito responsável**. Brasília: STJ, 2022.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2023.

CNJ – CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Superendividamento do consumidor: prevenção e tratamento**. Brasília: CNJ, 2022.

CINELLI, Wagner. *O golpista do amor*: artigo publicado sobre o romance scam e sua incidência nas relações digitais. Rio de Janeiro: *O Dia*, 03 nov. 2023. Disponível em: <https://amaerj.org.br/noticias/jornal-publica-artigo-do-desembargador-wagner-cinelli-sobre-romance-scam/>. Acesso em: 22 jan. 2026.

JUSBRASIL. Glace Girardi, Rose. *Estelionato sentimental: golpe do amor*. Jusbrasil, 15 jan. 2026. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/estelionato-sentimental-golpe-do-amor/4215133457>. Acesso em: 22 jan. 2026.

MUSSE, Ana Carolina; PAULA, Giovana Rodrigues de. *O golpe do amor*. Migalhas, 09 mar. 2022. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/361007/o-golpe-do-amor>. Acesso em: 22 jan. 2026.

CNN Brasil, 77% da classe baixa se considera endividada, mostra Quaest. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/financas/77-da-classe-baixa-se-considera-endividada-mostra-quaest/>. Acesso em: 22 mar. 2026.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa de Orçamentos Familiares 2017-2018: primeiros resultados. Rio de Janeiro: IBGE, 2019.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de estabilidade financeira**. Brasília: BCB, 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br>. Acesso em: jun. 2026.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. **Pesquisa de endividamento e inadimplência do consumidor (Peic)**. Brasília: CNC, 2023. Disponível em: <https://www.cnc.org.br>. Acesso em: jun. 2026.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. ***Relatório de crimes cibernéticos e fraudes digitais.*** São Paulo: Febraban, 2023. Disponível em: <https://www.febraban.org.br>. Acesso em: jun. 2026.