

## O ENDIVIDAMENTO SOB A ÓTICA DO MERCADO DE CRÉDITO

### DEBT FROM THE PERSPECTIVE OF THE CREDIT MARKET DEBT

Roberto Villela Haury<sup>1</sup>

#### RESUMO

A pesquisa que serve de base para este artigo analisa o endividamento sob o ponto de vista, não dos endividados, mas de um grupo de profissionais do mercado de cartões de crédito que controla os dispositivos de acesso à cidadania financeira como a concessão de crédito, o incentivo ao consumo e a cobrança aos devedores. Esses profissionais apresentam seus julgamentos morais sobre porque as pessoas se endividam e o que consideram dívidas “boas e más”, oferecem suas justificativas a respeito da dinâmica do mercado e sobre as altas taxas de juros do mercado. Por fim, observamos a unânime responsabilização do indivíduo, em última instância, como responsável por sua condição de endividado.

**PALAVRAS-CHAVE:** cartão de crédito; endividamento; consumo; cidadania financeira.

#### ABSTRACT

The research that serves as the basis for this paper analyzes indebtedness from the point of view not of the indebted but of a group of professionals in the credit card market that controls the devices for accessing financial citizenship, such as granting credit, encouraging consumption, and collecting debtors. These professionals present their moral judgments about why people get into debt and what they consider “good and bad” debt, they offer their justifications about market dynamics and the high interest rates. Finally, we observe the unanimous responsibility of the individual as final responsible for their indebtedness.

**KEYWORDS:** credit card; indebtedness; consumption; financial citizenship.

#### INTRODUÇÃO

A questão do endividamento tem se mostrado de grande importância sociológica, com diversos trabalhos sobre os efeitos do endividamento na vida e nas

---

<sup>1</sup> Mestrando em Sociologia pela FFLCH-USP. E-mail: roberto.haury@usp.br. <https://orcid.org/0000-0003-0761-4593>.

relações dos endividados, como é o caso de Joe Deville, Isabelle Guérin, Ana Perrin-Heredia, Maurício Lazzarato e David Graeber, entre outros. O objetivo desta pesquisa, entretanto, é estudar o ponto de vista contrário, de quem concede o crédito.

Neste trabalho foi entrevistado um grupo de profissionais do mercado brasileiro de cartões de crédito, que operam os dispositivos de crédito para concessão, incentivo ao consumo e cobrança de dívidas. A visão de mundo a ser explorada será dos sujeitos que detêm o conhecimento do mercado de crédito, dos algoritmos de concessão, das ferramentas de marketing para incentivar o consumo e das técnicas e estratégias de cobrança. O que pensam esses profissionais sobre aqueles que consomem, tomam crédito e, eventualmente, se endividam?

Atualmente, de acordo o IBGE<sup>2</sup>, o Brasil possui 214 milhões habitantes, dos quais 118 milhões (55%) são considerados financeiramente independentes. Desses, 74% (87 milhões) possuem algum tipo de crédito tomado, a maior taxa dos últimos 12 anos<sup>3</sup>; e 67% dos tomadores de crédito (58,3 milhões) possuem endividamentos considerados constantes, ou seja, dívidas existentes há mais de dois anos. Segundo a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)<sup>4</sup> em março de 2022, 21,78% das famílias estão com dívidas em atraso e 8,34% afirmam que não têm como pagar suas dívidas. Do total dessas dívidas, 87% são referentes à cartão de crédito.

Segundo o PEIC, o endividamento dos brasileiros corresponde, em média, a 60% da sua renda anual e o pagamento dos empréstimos compromete, em média, 30% da renda mensal. Para os clientes com endividamento constante, a dívida atinge 83% da renda anual e seu comprometimento médio é de 35% da renda mensal.

O cartão de crédito torna-se importante na análise do endividamento, porque sua participação oscila em torno de 20% dos pagamentos no país<sup>5</sup> e sua carteira de crédito

---

<sup>2</sup> IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

<sup>3</sup> <https://www.cnnbrasil.com.br/business/endividamento-das-familias-chega-775-maior-valor-em-12-anos-aponta-cnc/>, consultado em 03/04/2022.

<sup>4</sup> <https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic>, consultado em 03/04/2022.

<sup>5</sup> <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/spbadendos>, consultado em 27/03/2022.

corresponde a 12,6% dos créditos às famílias (R\$381 bilhões)<sup>6</sup>. Os profissionais do meio e consultores financeiros apontam o cartão de crédito como um dos principais responsáveis pelo endividamento, em função da facilidade de tomada do crédito e das altas taxas de juros cobradas, que superam 400% ao ano. Segundo o Banco Central do Brasil<sup>7</sup>, em abril de 2022, considerando-se os 55 emissores<sup>8</sup> de cartões de crédito no país, as taxas do crédito rotativo<sup>9</sup> variam de 1,23% a 22,50% ao mês e a modalidade de parcelamento de fatura<sup>10</sup> varia de 0,63% a 20,23% ao mês.

Retomando a questão da importância sociológica do endividamento, nas sociedades atuais, submetidas à influência do mercado, o exercício completo da cidadania, ou seja, o pleno pertencimento à sociedade, nas palavras de Thomas Marshall (MARSHALL, 1992, p.6), passa obrigatoriamente pela participação ativa no relacionamento com instituições e produtos financeiros. O crédito e, portanto, a dívida, nesse contexto, torna-se o elemento chave para que a grande maioria da população possa participar efetivamente da vida nessa sociedade com dignidade, respeito, autonomia e sentimento de pertença (WHERRY et al, 2019, p.101). Uma cidadania financeira, cujos profissionais deste mercado têm o poder de conceder ou negar acesso.

Na medida em que o processo de financeirização, descrito por Natascha Van de Zwan, como o processo de passagem do capitalismo industrial para o financeiro no período pós-guerra (VAN DER ZWAN, 2014, p. 99), avança nas sociedades, os cidadãos com plenos direitos passam a ter sua reputação reconhecida não só por suas atitudes pautadas pelos valores familiares, religiosos e para com a comunidade, mas também são julgados por sua capacidade de gerenciar adequadamente suas finanças pessoais. Não

---

<sup>6</sup> file:///C:/Users/betoh/Downloads/RELESTAB202110-refPub.pdf , consultado em 27/03/2022. Relatório de Estabilidade Financeira elaborado pelo Banco Central do Brasil.

<sup>7</sup> <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/reporttxjuros/?parametros=tipopessoa:1;modalidade:204;encargo:101> consultado em 08/04/2022.

<sup>8</sup> Emissor de cartão de crédito é a entidade jurídica que oferece o cartão de crédito como forma de pagamento ao usuário final e, em nome dele, assume o compromisso de pagar ao estabelecimento pela compra feita em prazo pré-determinado, recebendo o direito de cobrar o usuário do cartão pelo valor correspondente e, em caso de não pagamento, cobrar dele encargos financeiros.

<sup>9</sup> O crédito rotativo é a modalidade de financiamento em que o cliente não paga integralmente o valor da sua fatura e refinancia o saldo restante a uma taxa de juros pré-definida, também conhecida como “rolagem”.

<sup>10</sup> O parcelamento de fatura é uma modalidade de pagamento da fatura do cartão de crédito em parcelas fixas e iguais à uma taxa de juros pré-definida.

basta mais ser uma boa mãe ou pai no cuidado dos filhos, nem ser reconhecido pelo empregador como um trabalhador dedicado e competente, ser um vizinho respeitoso ou seguir à risca os preceitos de sua religião. Saber investir seu dinheiro, pagar suas dívidas e ter um bom *score* de crédito<sup>11</sup> passam a fazer parte, também, das expectativas sociais.

O material de campo desta pesquisa é composto por entrevistas em profundidade com profissionais das áreas de Produtos, Crédito e Cobrança de emissores de cartões de crédito da cidade de São Paulo<sup>12</sup> ao longo do ano de 2022 para dissertação de mestrado em andamento<sup>13</sup>.

No item 2 deste artigo será apresentado o “Caso de Dona Maria”, um relato de Otávio, um dos entrevistados, que serve para ilustrar a mecânica de endividamento pelo cartão de crédito do ponto de vista de um profissional da área. Em seguida, o item 3 apresentará os relatos dos entrevistados sobre como e porque as pessoas se endividam ajudarão a compor a visão deles. No item 4, as moralidades e justificativas feitas pelos profissionais do crédito em relação tanto aos clientes endividados, quanto a eles próprios, quando também passaram por situações pessoais de endividamento. Essa relação entre moralidades e justificativas será tratada de acordo com a proposta de Luc Boltanski e Laurent Thévenot, em *A justificação*, na qual há um encadeamento a partir de uma eventual quebra no contrato social que resulta sempre em um julgamento e consequente culpabilização dos envolvidos, de modo que esses últimos buscam justificativas com o intuito de relativizar a tal ruptura (BOLTANSKI e THÉVENOT, 2020). Por fim, no item 5, será apresentado o papel do cartão de crédito como agente impulsionador do superendividamento.

Os nomes dos entrevistados citados no decorrer do texto são fictícios e referências a empresas e locais que possam identificá-los foram omitidos para preservar suas identidades. Para facilitar a leitura e a compreensão, alguns trechos da transcrição foram

---

<sup>11</sup> O *score* de crédito é uma nota atribuída por empresas de avaliação de risco a pessoas ou empresas, com base em seu histórico de pagamento em diversas instituições financeiras. Essa nota pode ser consultada por empresas financeiras, mediante um valor por consulta, e com base nessa nota as empresas podem decidir se concedem ou não o crédito e quanto podem conceder.

<sup>12</sup> Em função de atuar há mais de 25 anos no mercado de cartões de crédito, tenho acesso a muitos profissionais do meio que aceitaram conceder entrevistas para esta pesquisa.

<sup>13</sup> Mestrado em sociologia pela FFLCH-USP.

editados, mantendo termos, jargões e construções que contribuam na caracterização dos entrevistados. Termos extraídos das entrevistas estão entre aspas e quando utilizados fora da voz dos participantes, em itálico.

As áreas da empresa escolhidas para seleção dos entrevistados são as de desenvolvimento de produtos, risco e cobrança. A área de desenvolvimento de produtos é responsável pelas funcionalidades do cartão, como o desenvolvimento de novas formas de pagamento; programas de incentivo ao uso, tais como ofertas, parcerias e campanhas que estimulem o uso do cartão; e por definir os preços de anuidade e taxas de juros, chamados de encargos.

A área de riscos é responsável por determinar as estratégias de aceitação de novos clientes e a definição dos limites de crédito individuais e a área de cobrança determina as estratégias de negociação, taxas, planos de parcelamento, contratação de empresas terceiras de cobrança e ferramentas de localização e abordagem de devedores.

As entrevistas com esses profissionais procuram explorar como eles entendem o processo de endividamento e como veem as pessoas que se endividam. Joe Deville, em seu livro *Lived Economies of Default*, questiona o que leva tantas pessoas a contraírem empréstimos de forma tão constante e intensa a ponto de tornarem essas dívidas inadmissíveis (DEVILLE, 2015, p. 18). As entrevistas com os profissionais acima terão como objetivo, não de trazer respostas para o questionamento de Deville, mas entender como esses profissionais do crédito responderiam à pergunta.

## O CASO DE DONA MARIA – UM RELATO DE ENDIVIDAMENTO

[Roberto]: Há alguns anos você me contou uma história da dona Maria. Era um nome fictício de uma cliente, que me marcou.

[Otávio]: Como a dona Maria, tem várias! (risos)

[Roberto]: Sim, por isso eu achei relevante. É simbólica.

[Otávio]: Eu não vou lembrar exatamente dos valores, mas da ordem de grandeza. (OTÁVIO, 2022)

Otávio, 40 anos, administrador de empresas, exerce uma posição executiva de liderança na área de riscos e há alguns anos, dividiu comigo um caso real de uma cliente

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

endividada que procurou a área de Cobrança para negociar sua dívida e o deixou bastante incomodado e pedi para que ele contasse novamente durante a entrevista. Era um dilema moral sobre um caso de superendividamento, que o dividia na decisão de continuar cobrando os valores acordados ou perdoar a dívida que parecia não ter fim.

Será utilizada aqui a acepção de Isabelle Guérin, Solène Morvant-Roux e Magdalena Villarreal sobre superendividamento, como o “empobrecimento da dívida”. São dívidas que atingem tal monta, que se tornam inadmissíveis e, como consequência, levam a um descenso no *status* social, extrema dependência, vergonha e humilhação (GUÉRRIN et al, 2014, p. 2-3).

Dona Maria era uma pequena empresária, com uma boa renda para os padrões brasileiros e alguns bens, como casa própria e automóvel. Ela usava o cartão de crédito regularmente e pagava em dia suas contas. Em determinado mês, ela gastou mais do que costumava no cartão, porque adquiriu alguns eletrodomésticos em um valor aproximado de vinte mil reais e parcelou em 10 vezes sem juros no cartão, financiado pela loja<sup>14</sup>.

As primeiras quatro faturas, contendo as primeiras parcelas da compra, ela pagou integralmente, mas no quinto mês, passou por uma “dificuldade financeira” e decidiu parcelar o saldo da fatura em doze vezes no cartão com um juro de 14% ao mês. Como sua situação financeira não tinha se regularizado no mês seguinte, o sexto mês, o parcelamento da fatura do mês anterior acumulou com a nova parcela dos eletrodomésticos que tinha comprado, e dona Maria parcelou novamente a fatura em doze vezes com juros de 14%, e, assim sucessivamente nos meses seguintes.

Então, a escolha do crédito que ela utilizou foi uma escolha muito ruim. É esse instrumento de ficar parcelando todos os meses vai elevar demais os juros e elevar demais a inadimplência (OTÁVIO, 2022).

Otávio cita valores mais altos na entrevista, mas para este trabalho os cálculos foram refeitos com base nas premissas do relato a fim de entender a matemática do mecanismo dos pagamentos e a evolução do saldo.

---

<sup>14</sup> Prática conhecida no mercado norte americano como *buy now, pay later*

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Observando o fluxo financeiro da tabela 1, abaixo, nota-se que da compra original de R\$20.000,00, foram pagos R\$34.726,30 pela cliente ao longo de 28 meses, que trazidos a valor presente para a data do mês 0 a uma taxa de 12% ao ano, estimando o custo de captação médio da empresa no período, resultaria em R\$29.415,15, ou seja, um ganho de 47% para a empresa de cartões de crédito.

**Tabela 1** – evolução das faturas, pagamentos efetuados e saldo remanescente

<i>Valores em R\$</i>			
Mês	Fatura	Pagamento	Dívida
0			20.000,00
1	2.000,00	2.000,00	18.000,00
2	2.000,00	2.000,00	16.000,00
3	2.000,00	2.000,00	14.000,00
4	2.000,00	2.000,00	12.000,00
5	2.000,00	309,95	11.690,05
6	2.309,95	357,98	9.951,97
7	2.667,93	413,46	8.254,47
8	3.081,38	477,53	6.603,85
9	3.558,91	551,54	5.007,38
10	4.110,45	637,01	3.473,44
11	2.747,46	425,78	2.321,68
12	3.173,24	491,77	2.681,47
13	3.665,01	567,98	3.097,03
14	4.232,99	656,00	3.576,99
15	4.888,98	757,66	4.131,32
16	5.646,65	875,08	4.771,57
17	6.211,78	962,66	5.249,12
18	6.816,46	1.056,37	5.760,09
19	7.459,37	1.156,00	6.303,37
20	8.137,84	1.261,15	6.876,69
21	8.847,45	1.371,12	7.476,33
22	9.581,55	1.484,88	8.096,67
23	10.640,65	1.649,02	8.991,64
24	11.797,90	1.828,36	9.969,54
25	13.058,28	2.023,68	11.034,60
26	14.425,97	2.235,64	12.190,33
27	15.903,94	2.464,68	13.439,26
28	17.493,55	2.711,03	14.782,52

Compra original

Início dos parcelamentos de fatura

Última parcela dos R\$20 mil originais

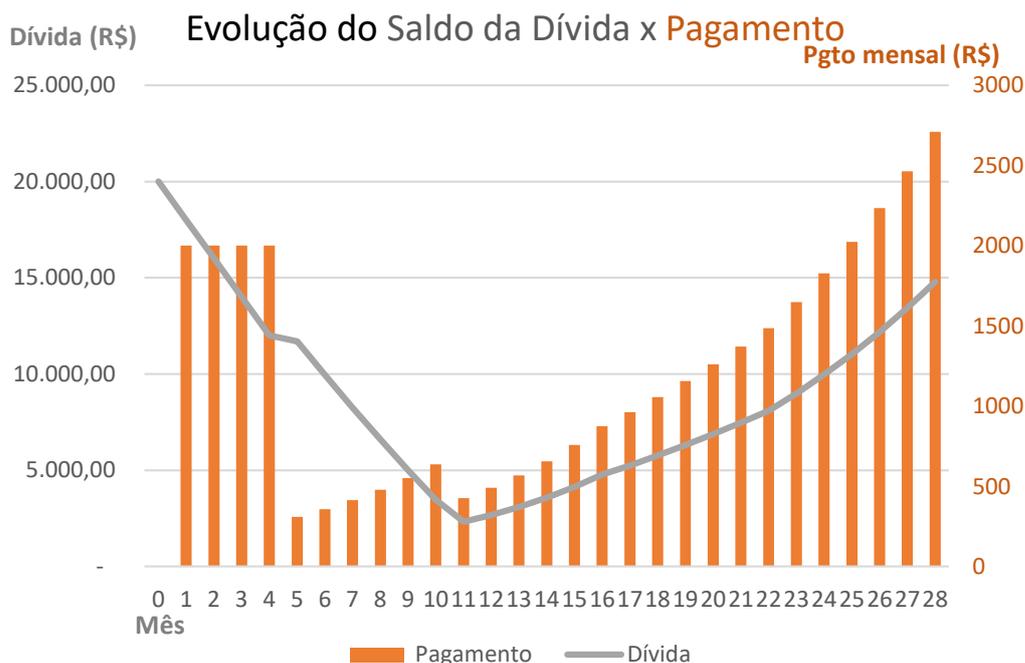
Quitação do primeiro parcelamento de fatura

Fonte: elaborado pelo autor com base nas informações do entrevistado Otávio

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Entretanto, restava ainda uma dívida de R\$ 14.782,52 para dona Maria, que continuaria crescendo indefinidamente, conforme tendência apontada no gráfico 1, abaixo. Nos parcelamentos de fatura consecutivos, cada um dos pagamentos é inferior aos juros acumulados no período, de modo que o valor principal da dívida nunca é pago e, portanto, a tendência é de crescimento indeterminado da dívida e das parcelas.

**Gráfico 1** – evolução do saldo devedor e do pagamento mensal



Fonte: elaborado pelo autor com base nas informações do entrevistado Otávio

Existem dois fatores que podem interromper o crescimento da dívida. O primeiro é atingir o limite de crédito do cartão, obrigando um valor mínimo maior da parcela no mês e passando a abater o valor principal da dívida. Só que isso não aconteceu. Como pode se observar na tabela 1, o pagamento quase sem sentido das parcelas foi prolongado, pois a dívida total nunca passou dos R\$20 mil originais, ou seja, não ultrapassando o limite de crédito concedido à cliente.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

O segundo fator, foi o que aconteceu com dona Maria. No 28º mês, o valor da parcela ultrapassou sua capacidade de pagamento mensal, tornando-a inadimplente e fazendo-a buscar o emissor do cartão para negociar a dívida.

[Roberto]: Me lembro que você ficou bem incomodado com isso.

[Otávio]: Ainda estou (risos). Acho que tem que mudar, porque a facilidade do crédito fez com que a dona Maria, por não ter educação, por não saber, por deixar na mão de alguém ...

Provavelmente quem fazia esses pagamentos era uma secretária. Não criou consciência do tamanho da bola de neve que foi acontecendo.

Eu acho que até existe um inconsciente coletivo da população que financiar excessivamente no cartão de crédito é uma bola de neve. Isso existe. Mas, se você não tem essa consciência ou essa clareza, essa bola de neve você não vê. Você não vê esse saldo, não procura saber, então ela recebe um parcelamento de fatura de R\$ 2.000, paga em 12 vezes de 300. E assim vai. Esse negócio vai crescendo sem que a pessoa perceba. Quando vai perceber, que olha para trás, tem uma bola de neve gigante (OTÁVIO, 2022).

Otávio revela, com o caso de dona Maria, uma compreensão particular sobre as causas do endividamento, associando-o à falta de educação financeira. No caso, essa causa precisa ser imputada a uma terceira, posto que em função da cliente ser uma empresária, ele pressupõe que ela possuiria suficiente educação financeira. Tendo em vista, a educação financeira que julga a cliente possuir, ele intui que a decisão pelos múltiplos refinanciamentos deve ter sido tomada por uma secretária.

Segundo Otávio, sua decisão foi por aceitar um pagamento “simbólico” de menos de 10% da dívida para reconhecê-la como quitada, não porque o valor fizesse algum sentido financeiro, mas para não admitir a matemática “absurda”, que se fosse levada aos tribunais, certamente a empresa não conseguiria defender.

A história de dona Maria não é um caso isolado. Ao entrevistar Wilson, 59 anos, responsável pela área de Cobrança e que possui formação em tecnologia da informação; a reação foi de que isso acontece com frequência.

[Wilson]: Na minha opinião isto não é voluntário. A pessoa não fez isso voluntariamente.

São raros os casos em que a pessoa fez parcelamento de fatura por opção. O que mais tem aqui é a questão do (parcelamento de fatura) compulsório<sup>15</sup>. Tem muitos casos em que o compulsório acaba endividando o cliente, porque, na verdade, a gente criou um mecanismo para que ele não ficasse inadimplente, mas é um mecanismo extremamente nocivo.

Uma coisa é você fazer um parcelamento compulsório com uma taxa de 0,99% ao mês outra coisa é fazer com taxa de 13 ou 14% ao mês. Isso gera uma anomalia no processo ferrada.

Nós tivemos um caso aqui em que em junho de 2015, se não me engano, o cliente tinha um saldo de 20 mil e um limite de 15 ou 16 mil reais. Ele não estava conseguindo mais comprar porque o limite dele era menor que o saldo.

Em agosto de 2019 ele estava devendo quase um milhão de reais! Só em parcelamento de fatura. Ele não fez mais compras. Esse foi o mais grave que eu já peguei aqui.

Esse caso nós acabamos negociando. Ele fez uma proposta, que foi melhor do que o que eu estava disposto a aceitar.

Mas eu tenho casos de clientes que gastaram 20 mil em compras e agora estão devendo 200 mil reais. E já pagou 70 ou 80 mil reais. Em pagamento, mesmo.

[Roberto]: Qual o procedimento nestes casos?

[Wilson]: Trata na exceção, porque se eu for fazer ativamente a gente detona o resultado do produto. Então, quando chega para mim, quando faz a exceção e eles fazem as propostas deles, normalmente eu aceito, porque a proposta deles é melhor do que eu estaria disposto a aceitar.

Eu dou desconto, faço parcelamento sem juros ou faço pagamento à vista. O que o cara puder fazer a gente aceita (WILSON, 2022).

Casos como o de dona Maria e outros tantos geram incômodo e constrangimento nos profissionais do meio. Como veremos a seguir, eles têm suas explicações sobre o endividamento, eles têm claro que a dinâmica de juros elevados e refinanciamentos constantes é prejudicial e entendem que muitas vezes os resultados financeiros obtidos por meio do refinanciamento são enganosos, pois com a “quebra”<sup>16</sup> do cliente, as receitas não são “apropriadas” (inteiramente contabilizadas), apesar de muitas vezes, como no caso de dona Maria, mesmo o pagamento parcial já cobrir muito mais do que o devido e a soma dos que pagam os juros certamente cobrem com folga eventuais perdas dos insolventes (WILSON, 2022).

---

<sup>15</sup> Modalidade em que o cliente realiza um pagamento de sua fatura do cartão abaixo do valor mínimo indicado pelo emissor e esse assume compulsoriamente que o cliente parcelará o restante em um número pré-definido de parcelas a partir do mês seguinte, mantendo o cliente como adimplente.

<sup>16</sup> “a atual legislação brasileira não prevê o reconhecimento de insolvência civil de pessoas físicas superendividadas e vulneráveis”. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/655695-projeto-permite-a-decretacao-de-falencia-de-pessoa-fisica-durante-pandemia/>, consultado em 23/07/2022.

Entretanto, parece que os profissionais dissociam seus valores individuais dos institucionais. As negociações com grandes descontos sobre as dívidas elevadas soam mais como uma saída honrosa para credor e devedor. Os credores expiam seu remorso pela situação causada, ao mesmo tempo que “recuperam” o valor emprestado para a empresa, enquanto os devedores quitam suas dívidas, cumprindo suas obrigações em uma autêntica vitória de Pirro, porque seu crédito não é reestabelecido pela empresa após o pagamento da dívida.

O cartão de crédito oferece “formas curiosas e subconscientes de tentação” (DEVILLE, 2015, p. 34), em função da facilidade de disponibilizar de imediato qualquer impulso de consumo, de acordo com seu limite. Além disso, é um dispositivo de empréstimo atemporal, pois enquanto o cliente tiver limite suficiente, a sua dívida pode ser “indefinidamente” postergada e, igualmente “indefinidamente” aumentada.

## O COMO E O PORQUÊ DO ENDIVIDAMENTO

Os profissionais entrevistados foram convidados a expor seu ponto de vista sobre o endividamento, em especial, o que leva as pessoas a atingirem níveis inadmissíveis de dívidas e como chegaram a tal ponto. É muito comum que eles próprios tenham passado por isso e utilizem suas experiências como exemplo de suas dificuldades e superação.

Eu já passei por isso. Quando comecei a trabalhar lá na [REDACTED] eu tinha vinte e poucos anos, cartão de crédito na minha mão ... eu passava! Estava autorizando ... Depois tinha que pagar, eu não tinha dinheiro, então pagava o mínimo da fatura. Aí vira uma bola de neve!

Eu passei por um período, como cliente, de ver meu cartão lá estourando, tendo que parcelar depois. Cheguei ao ponto de ter que cancelar todos os cartões de crédito, pagar e falar assim, entendi. Entendi, que cartão de crédito é assim, tem que gastar o que pode pagar 100% da fatura no dia do vencimento. Isso eu aprendi e entendi sofrendo um pouco (BEATRIZ, 202).

Eu passei por este problema financeiro. Quando eu comecei a me relacionar com o dinheiro eu fui ladeira abaixo, porque a gente começa a ter acesso a crédito e foi uma experiência ruim para mim.

Eu demorei seis anos para me recompor. Demorei seis anos para conseguir consertar tudo aquilo que tinha acontecido em pouquíssimo tempo, entre os 18 e os 21 (anos). Foi o período que eu precisei para ir ladeira abaixo na minha vida financeira (MÍRIAM, 2022).

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Beatriz, 49 anos, é uma executiva com formação na área de marketing e mais de 20 anos de experiência no mercado de cartões de crédito. Míriam, 31 anos, tem formação em finanças e trabalha há 2 anos na área de cartões e nas horas vagas atua informalmente como consultora financeira. Ambas trabalham na área de desenvolvimento de produtos.

Nas oito entrevistas realizadas, são apontadas de forma unânime duas razões para o endividamento: a falta de educação financeira e o consumo excessivo, sendo que a primeira é sempre citada de imediato pelos entrevistados ao serem questionados sobre o tema.

Acho que está mudando, mas as pessoas em geral têm uma baixa consciência financeira. As pessoas não têm educação financeira, então, talvez, as famílias gastem pouco tempo falando de orçamento. As pessoas gastam pouco tempo da vida controlando seus gastos numa planilha (OTÁVIO, 2022).

A ideia de educação financeira é um tanto quanto difusa entre os entrevistados, passando por saber controlar o orçamento doméstico, conhecer os produtos e mecânicas financeiras e entender os conceitos de matemática financeira.

Não têm educação financeira) porque elas não têm noção, que o cartão de crédito é um dinheiro que você tem disponível, mas que não é delas. Elas não têm esse dinheiro [...] as pessoas não sabem o que é inflação, as pessoas não sabem o que é taxa Selic” (MÍRIAM, 2022).

Todos eles, também, afirmam que ninguém os ensinou sobre isso, mas entendem que as pessoas precisam aprender sobre o tema. Na maior parte das vezes, a responsabilidade pela educação financeira é atribuída às escolas ou ao Estado.

Pelo menos na minha casa eu não fui educada assim: olha você está ... todo o dinheirinho ... tinha, tinha uma coisa assim, gasta até onde você pode pagar, não pode ter o nome sujo ... essas coisas na criação eu tive. Sempre paga o que deve, mas a questão de ... poupar ... isso não é algo que a gente recebe, assim, de educação na escola, desde criança. (BEATRIZ, 2022).

Deveria ter uma matéria na escola falando de educação financeira, falando sobre economia e a gente não tem. As nossas crianças hoje, da rede pública, não têm esse tipo de informação. Até na rede privada, tenho ouvido de alguns pais que eu atendo, que falam que hoje na escola estão falando sobre isso, já tem um livrinho (MÍRIAM, 2022).

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Durante a conversa, Míriam também argumenta que os governos não estariam interessados na educação financeira para poder manter mecanismos clientelistas de negociação de votos.

Acho que ele não tem interesse na educação financeira. Não é uma preocupação do governo formar pessoas inteligentes para lidar com dinheiro, porque depois fica mais fácil. Você oferece qualquer tipo de benefício financeiro e retém um voto. Mas a pessoa não sabe de onde está saindo aquilo, não sabe qual é a reserva do Brasil fora, não sabe qual é a dívida do Brasil (MÍRIAM, 2022).

Os entrevistados, constantemente, respondem que aprenderam sozinhos e se queixam de não terem tido um suporte da família sobre administração do dinheiro. Ao descreverem suas respectivas origens, os entrevistados deixam transparecer que foram criados em famílias de classe média, sem muitas posses ou abundância de dinheiro, mas longe de serem considerados pobres.

Dentro da minha casa eu não tinha referências, então eu comecei a estudar muito por conta própria. Fui muito nessa linha de educação financeira, muito nessa linha de como não estar dentro dessa estatística gigantesca do Brasil de inadimplência (MÍRIAM, 2022).

A segunda razão para o endividamento apontada pelos entrevistados é o consumo “além das posses”, a que se referem como “consumo excessivo” ou “consumismo”. Tanto Míriam quanto Beatriz apontam o consumo excessivo como escolhas do indivíduo, que se deixam levar por impulso a adquirir coisas que, nas palavras deles, “não são essenciais”, dando a entender que gastar além de sua renda é uma opção individual. O risco desse raciocínio sobre o consumo “além das posses” é apontado por Frederick Wherry como uma ameaça à ampla participação da população na cidadania financeira. Segundo o autor, *“not everyone deserves financial citizenship, and any attempt to impose it universally would reward unworthy individuals engaged in bad behavior, while endangering the diligent”* (WHERRY et al, 2019, p. 99).

Mesmo fazendo parecer que o endividamento é uma escolha, Míriam e Beatriz atribuem à “sociedade” parte da responsabilidade pelo endividamento. As redes sociais

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

são apontadas como as principais responsáveis por criar, segundo elas, essa “necessidade” de consumo nas pessoas. Ambas as entrevistadas, apontam uma noção de “sociedade de consumo”, com uma similaridade com o proposto por Luc Boltanski e Ève Chiapello de que o pertencimento requer um consumo constante (BOLTANSKI e CHIAPELLO, 2009, p. 442-444).

Mas a questão aí vai para outras coisas. A questão do pertencimento, (pois) tem que sair com os amigos. Todo mundo está comprando roupa, então você tem que comprar também. Ou eu tenho que ter o último (tipo de) celular, porque isso as pessoas vão ver, então eu tenho que ter a última versão de celular. Isso me faz uma pessoa descolada, antenada.

Existem coisas que as pessoas colocam ou a sociedade coloca. As redes sociais trazem isso, as pessoas mostrando “meu celular tem 8 câmeras”. As vezes não usa nem metade do que tem no celular, mas a questão de ter, de pertencer, de falar “eu tenho este diferencial aqui” ... Então acho que é isso (BETRIZ, 2022).

Eu acho que o que a sociedade propõe. Propõe dentro das redes sociais. Do acesso que a gente tem de um universo que não é o nosso. Um universo paralelo [...]. Então eu acho que falta este viés e acho, também, que as redes sociais, e este universo em que a gente vive hoje, fomentam esse consumismo. Esse consumismo exagerado leva as pessoas a uma situação como esta. De gastar mais do que ganham (MÍRIAM, 2022).

Parece nítido para elas que o pertencimento à sociedade passa pelo consumo e, portanto, a antecipação dessa condição de pertença ou cidadania depende do crédito e, conseqüentemente, do endividamento para que os sujeitos “*shift from being ‘invisible’ to ‘visible’*” (WHERRY et al 2019, p. 80) aos olhos da sociedade.

## AS MORALIDADES E JUSTIFICAÇÕES

Os entrevistados, de um modo geral, apresentam três tipos de dívidas. O primeiro tipo é a compra parcelada ou financiada de imóveis e bens duráveis, que nenhum deles critica. O segundo tipo são as compras de bens de consumo parceladas sem juros, que são divididas, em sua avaliação, entre aquelas que seriam essenciais e aquelas consideradas supérfluas. O último tipo são os empréstimos a bancos, refinanciamento da fatura do cartão de crédito (crédito rotativo) e o parcelamento da fatura com juros.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Com base na proposta de Boltanski e Thévenot (2020), a relação entre julgamentos morais e justificativas são exploradas entre os entrevistados. Beatriz assim coteja as dívidas do primeiro e do terceiro tipo:

Me endividar (risos), na verdade, é uma forma de ter outras coisas, porque daí eu tenho o compromisso. Porque se eu tenho conta para pagar, eu consigo, também, reservar o dinheiro [...]. Assim, eu comprei outro apartamento e preciso pagar, tem intermediárias, mensalidade. É algo que eu estou adquirindo [...]. Não vale a pena endividar, por exemplo, fazendo empréstimo para pagar empréstimo. Fazer empréstimo para desenrolar cartão de crédito [...]. Esse tipo de endividamento para mim, empréstimo de dinheiro para pagar dívida e pagar mínimo do cartão e pagar juros, isso para mim é um negócio bem complicado [...]. Eu estou adquirindo. É algo que eu estou planejando. Talvez pagar um consórcio, algo que que você vai ter. Você está pagando está pagando todo o mês (e terá o bem). Agora, ficar se endividando, cada vez mais se afundando para pagar coisas que você já adquiriu ... (BEATRIZ, 2022).

Tanto Beatriz, quanto Míriam dão exemplos de espécies de tentações consumistas que devem ser evitadas e, conseqüentemente, responsabilizando os indivíduos que cedem a elas. Gastos como roupas e cuidados pessoais são vistos como “não essenciais”.

Coisa supérflua é assim, se eu preciso de alguma roupa? Não, não preciso. São coisas que eu compro porque eu gosto.

Então, posso passar sem? Posso. Não é supermercado, não é pagar conta de água, luz ... não é isso. É um item de decoração, presente, mimo pra mim ou outras pessoas. Essas coisas podem ser supérfluas. (BEATRIZ, 2022).

Eu sou uma pessoa extremamente vaidosa. O meu cabelo, para eu ir lá no salão e fazer uma vez por ano, eu gasto 1.000 reais. O que eu tive que fazer? Eu tive que ficar 3 anos sem fazer o cabelo [...]. Eu fazia as unhas todas as semanas. Todas as semanas eu estava no salão lá do lado da [REDACTED] e fazia a minha unha. Pagando como? Com o dinheiro do banco (...) (Supérfluos são) coisas que você mesmo pode fazer e não precisa contratar um terceiro. E coisas que você vive sem. Você vive sem fazer o cabelo. Você mesmo pode fazer a sua unha (MÍRIAM, 2022).

Sérgio, 50 anos, administrador de empresas é um alto executivo, com experiência em diversas áreas e empresas no mercado de cartões de crédito, como crédito e desenvolvimento de produtos. Atualmente exerce uma posição de liderança organizacional e é o mais contido dos entrevistados em seus julgamentos, faz uma crítica ao comportamento de consumo dos clientes.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Acho que as pessoas comprem por impulso. Elas não planejam, não pensam sobre a dívida que estão fazendo no momento. Existem anseios, desejos de consumo. Tem toda a mídia focando no consumo e levando as pessoas a consumirem mais do que podem. É desejo. Desejo de ter, na verdade (SÉRGIO, 2022).

Existe uma moralidade presente em muitos entrevistados sobre com o que se deve ou não deve endividar, mas Beatriz e Míriam ressaltam que o essencial e o supérfluo dependem de cada pessoa.

Inclusive, cuidados pessoais, para algumas pessoas pode ser supérfluo, para mim não (BEATRIZ, 2022).

Beatriz entende que os “cuidados pessoais” são essenciais para ela, mas receia que pode sofrer julgamentos contrários e justifica sua decisão por gastar com cuidados de beleza, pois sabe que para muitos isso é considerado supérfluo.

Eu converso com as pessoas, eu preciso estar bem, não só por causa dos outros, mas por mim também (BEATRIZ, 2022).

Por outro lado, Míriam em função de sua atividade de consultora financeira, acaba muitas vezes impondo sua própria moralidade às suas clientes, criticando o endividamento de uma delas em função do gasto excessivo com roupas para a filha.

Ela tinha uma filha. Então ela fazia filha de boneca (referindo-se aos cuidados e caprichos em vestir a menina). Ah, ela precisa ter roupas XPTO da marca tal. Ela precisa ter roupa todo o mês, precisa ter uma roupa a cada evento. Um sapato novo por evento.

E aí você precisa ter muito cuidado. Não pode entrar na vida da pessoa desse jeito, mas você vai mostrando para ela que talvez esse não seja o caminho.

Faz sentido? Sua filha vai crescer sabendo que a cada aniversário que ela vai e precisa comprar um sapato novo? (MÍRIAM, 2022)

Otávio e Sérgio introduzem um terceiro fator que leva ao endividamento, além dos citados anteriormente: a vulnerabilidade financeira. Esse fator possui fortes afinidades com a conclusão de Ana Perrin-Heredia, em seu estudo com as bases de dados do Banco Central francês e justificam o endividamento com a renda baixa e inconstante da maioria da população. Perrin-Heredia atribui 75% dos superendividamentos a

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

infortúnios relacionados à perda de renda como demissão, doença ou divórcio, mascarando, segundo a autora, outros fatores (PERRIN-HEREDIA, 2009, p. 95-96). O que Perrin-Heredia observa em seu trabalho é que, mesmo esses infortúnios atingindo 75% das famílias superendividadadas, antes dos problemas de inadimplência, elas já conviviam com algum tipo de precariedade econômica e desbalanceamento financeiro (PERRIN-HEREDIA, 2009, p. 99).

Um problema de família, um acidente, uma operação. Alguma coisa que levou a um gasto muito superior ao que ele podia.

Tem duas linhas de crédito muito rápidas de se obter aqui no Brasil, o cartão de crédito e o cheque especial. Então você usa essas duas linhas emergencialmente. O problema é esse conceito (emergencialmente). Elas deveriam ser linhas de curto prazo, emergenciais. Mas as pessoas não a usam como linhas de curto prazo e emergenciais. Se você usa o cheque especial ou o *revolving* (do cartão de crédito) por mais de dois ou três meses isso deixou de ser emergencial. Então, se você não conseguiu quitar essa dívida, já deveria estar pensando em um empréstimo de mais longo prazo. Ela foi feita para cobrir descasamentos de fluxos de caixa. Tanto o cheque especial como o cartão de crédito. Se você tem um descasamento de fluxo de caixa longo, deveria buscar uma linha mais barata de longo prazo (SÉRGIO, 2022).

· Talvez por atuar em uma área de concessão de crédito e, ao longo de sua carreira, ter ido a campo tomar contato com uma quantidade maior de consumidores, Otávio, por sua vez, relativiza a responsabilidade do consumidor pelo endividamento.

Um segundo ponto, talvez seja, uma falta de renda, misturado com necessidade. Então eu já vi, presenciei fazendo pesquisa de campo, tentando entender a inadimplência, que em alguns momentos eu vi pessoas que estavam com necessidade ... Por exemplo, quando eu fiz (pesquisa) numa loja de varejo, que a pessoa tinha a necessidade de comprar roupa para os filhos ... mudança de estação, chegada do inverno, ou as crianças cresceram e precisavam de roupa. E as pessoas compram a roupa, porque precisam da roupa, mas sabidamente sabem que não conseguem pagar, mas elas não têm muita escolha. É uma necessidade primária [...]

Está acostumado a gastar um determinado dinheiro com alimentação, com transporte, com moradia. Tá bom, começou a chegar junho, tá frio ... não está no orçamento que no mês de junho tem ali a necessidade de comprar roupa para as crianças, então isso foge do orçamento (OTÁVIO, 2022).

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Esse comentário de Otávio parece mais próximo, em comparação com as entrevistas de Beatriz e Míriam, da realidade apontada pela Revista Piauí, em 14/03/2022, em que 70% dos endividados com cartão de crédito alegam que o fizeram para comprar alimentos (LICHOTTI e BUONO, 2022). A maior parte da população brasileira, de acordo com a matéria e a entrevista de Otávio, não tem “sobras de orçamento”, por isso, a simples mudança de estação do ano já é considerada um “acidente”.

Pequenos acidentes de renda ... Esse é um, pode ser doença, pode ser qualquer coisa. Como a gente está numa população que não tem sobra de renda, que tem uma taxa de investimento superbaixa, enfim ... Estou falando, claro, de um espectro geral. Isso muda para outro tipo de público, perfil. Mas no geral, essa gente não tem renda, não tem investimento, então qualquer acidente de renda, como uma doença, uma internação, compra de remédio, isso tira as pessoas do orçamento. Isso acaba fazendo com que naquele mês, não tenha dinheiro suficiente para pagar o cartão de crédito e faz com que as pessoas ou entrem em inadimplência ou comecem a usar esse crédito que é muito rápido, muito fácil. Ele paga metade, pode parcelar aí direto, mas com uma taxa alta. Acho esses dois os principais pontos, a falta de planejamento e a falta de renda (OTÁVIO, 2022).

Na comparação entre os depoimentos de Beatriz e Míriam, por um lado, e o de Otávio, por outro, as primeiras concentram a explicação sobre o endividamento no consumo excessivo, além das posses do indivíduo; enquanto Otávio, apesar de compartilhar a explicação pelo “consumismo”, acrescenta a “falta de renda” como argumento principal. Talvez isso se dê pelas primeiras atuarem em uma área voltada ao incentivo ao gasto e tomarem suas próprias experiências de endividamento por elas atribuídas ao “consumismo” e Otávio ter tido a oportunidade de elaborar mais essa reflexão em seu trabalho de campo diretamente com os consumidores.

Míriam e Beatriz não estão alheias aos problemas sociais brasileiros, mas ao falarem sobre as razões que levam ao endividamento, exemplificam de imediato situações mais próximas às suas vivências profissionais e pessoais. Além disso, pelo fato de todos sempre terem trabalhado em empresas de grande porte, com salários pagos em dia e benefícios; seja mais natural intuir que as perdas de controle a que associam o endividamento exclusivamente como o resultado de “excessos” cometidos com o salário.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Talvez algumas outras coisas eu passe sem, por exemplo, toda a semana fazer massagem ou toda a semana ir ao cabeleireiro para fazer penteado. Não precisa disso. Para mim, essas coisas são mais esporádicas. São mais mimos, que eu faço para mim.

Eu penso: será que isso faz sentido? Precisa? Tem dia que vou ao spa, mas não preciso ir toda a semana ao spa. É isso. São coisas que eu consigo controlar. (BEATRIZ, 2022).

Otávio e Sérgio, em função de suas experiências em lojas de varejo, cujos consumidores são mais diversificados e representativos da população como um todo do que aqueles da empresa em que atualmente trabalham, têm a percepção que uma parcela significativa da população é muito vulnerável e não possui fontes regulares de renda. Entretanto, logo em seguida ambos resgatam o argumento da falta de educação financeira, recaindo a responsabilização no indivíduo, que “precisa” ter uma “reserva para emergências” e que com educação financeira adequada estariam preparados para esses “acidentes de renda”, minimizando o argumento em relação à vulnerabilidade financeira.

Agora, eventualmente a pessoa pode ficar desempregada, pode ter um grande problema, que mesmo com um controle pode não ser suficiente, mas veja, controlar ... uma pessoa que tenha essa consciência, um dos primeiros pontos que qualquer educação financeira, qualquer curso, qualquer educador financeiro começa sempre frisar é tenha alguma reserva para emergências. Pode ser um mês de renda, depende da necessidade, pelo menos, para dar bastante segurança, se você tiver 3 ou 4 meses da sua renda de reserva, pode ser um bom colchão para essas oscilações que a gente tem ao longo da vida [...] A consciência faz (pensar), puxa não dá para pagar o valor integral, é melhor eu parcelar aqui e vou procurar um crédito mais barato, um consignado, um refinanciamento de veículo, inclusive a pessoa, com a consciência, sabe a quem recorrer para pagar menos juros. (OTÁVIO, 2022).

Uma questão moral presente nas entrevistas é em relação as taxas de juros elevadas e a dinâmica de refinanciamentos que, segundo eles, facilitam o endividamento. Eles sempre respondem com hesitação e constrangimento.

[Roberto]: E como você, como pessoa, convive com estes casos? Você mesmo diz que não foi voluntário (o endividamento), a pessoa entrou em uma dívida com juros altíssimos, pagou um monte...

[Wilson]: Eu tenho vergonha. Mas eu tenho que fazer o meu trabalho (WILSON, 2022).

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Todos os entrevistados, espontaneamente, comparam o refinanciamento do cartão de crédito a uma “bola de neve” em que é muito fácil “perder o controle”. O efeito “bola de neve” no crescimento da dívida é consequência dos juros elevados, chegando a mais de 400% ao ano, e dos pagamentos insuficientes para amortizar a dívida.

As pessoas olham o valor da parcela. Como quando você vai fazer um parcelamento no cartão de crédito. Uma compra de 1.000 parcela em 10 de 100. Cem cabe no bolso, só que ela faz várias de 100, então não cabe mais. Perdeu o controle (MÍRIAM, 2022).

Lógico que aí tem a questão do cartão de crédito que endivida, o cartão de crédito é o vilão. A questão não é que o cartão de crédito é o vilão. Não é o plástico em si, a empresa. A questão é que as pessoas ... nós não fomos educados a ter esse cartão de crédito.

A gente acha, que está autorizando ... enquanto está autorizando vai pagando (comprando) e depois tem 30 dias para pagar, depois olha. Essa é a mentalidade das pessoas (BEATRIZ, 2022).

Isso é uma diferença no mercado brasileiro que gera um pouco esta bola de neve da inadimplência. Porque você não sabe que aquele dinheiro que você está pagando no prazo tem um custo (SÉRGIO, 2022).

A maioria das pessoas que estão endividadas gostariam de pagar, o problema é que as vezes elas não conseguem, porque tiveram algum problema e, quando vão pagar, os juros já transformaram a dívida dela numa bola de neve que ela não consegue pagar (WILSON, 2022).

Ao serem questionados sobre o porquê de taxas tão altas, as justificativas apontadas pelos profissionais entrevistados são variadas: oportunidade de cobrar mais, pois grande parte dos clientes não tem como recorrer a linhas mais baratas; alta taxa de inadimplência, que faz com que todos paguem mais pelos que não pagarão; impostos elevados, que precisam ser repassados e regulamentação sobre a forma de contabilização dos juros, que precisam cessar de serem apurados após 30 dias da inadimplência.

Essas justificativas foram elaboradas por Otávio, Sérgio e Wilson, mais ligados ao tema de crédito e baseados no equilíbrio de oferta e demanda. O público que não tem a quem recorrer para tomar crédito tem que pagar o quanto for cobrado, atendendo a necessidade de performatividade do mercado.

A inadimplência, a contabilização dos juros e os impostos, parecem justificativas frágeis, já que vimos que em muitos casos, até o cliente cessar os pagamentos e cessar a incidência dos juros ele já retornou uma boa parte do crédito tomado para empresa; assim

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

como os impostos, que são um percentual fixo das receitas e, portanto, acompanham o crescimento das taxas.

Wilson destoa do demais e é o mais crítico dos entrevistados e exhibe seu desconforto em relação a dinâmica do mercado de cartões, sendo o único que propôs uma explicação diferente e crítica ao setor. A “ineficiência operacional do mercado”.

Nosso processo hoje tem muita ineficiência operacional. Tendo nossas taxas de juros (elevadas) e encontrando quem pague acaba escondendo as ineficiências operacionais (WILSON, 2022).

Segundo a lógica de Wilson, que posteriormente foi apresentada a Sérgio e a Otávio e com a qual ambos concordaram, os emissores de cartão de crédito, em busca de ampliar sua base de clientes e seu faturamento, muitas vezes, renunciam às receitas de anuidade dos cartões e, como instrumentos de fidelização, oferecem uma série de benefícios aos clientes como programas de recompensa, descontos em produtos e serviços, salas vip em aeroportos, entre muitos outros. As receitas de intercâmbio e de anuidade dos cartões não são suficientes para cobrir todos os benefícios e custos operacionais dos cartões, então as altas taxas de juros cobradas dos clientes que refinanciam são fundamentais para equilibrar as despesas e garantir a lucratividade do produto.

É uma conversa difícil, porque caiu a taxa básica de juros, chegamos a ter quatro e pouco ou cinco por cento ao ano e a taxa de juros do cartão continuou super alta. Eu acho que uma parte é por ineficiência operacional e outra é porque a gente extrapola um pouco e a inadimplência vai porque queremos ganhar demais. São poucos os que financiam. Nós, por exemplo, temos um problema sério aqui, porque a propensão a financiar do nosso público é muito baixa, então temos que ganhar eficiência operacional e conseguir outras receitas. Como se ganha dinheiro com isso? (WILSON, 2022)

Esse argumento de Wilson talvez explique a inércia entre os emissores para baixar as taxas, pois implicaria em uma redução drástica de receitas. Assim, poucos “sem educação financeira”, “descontrolados” ou “consumistas” acabam pagando os benefícios dos que “sabem usar” o cartão.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Breno, 44 anos de idade e 25 anos atuando em áreas de risco de diversas empresas, é mais direto e explícito na responsabilização individual, minimizando a questão das taxas elevadas.

Mas quando eu me enrolei ... vamos juntar um pouco os assuntos ... quando eu me enrolei, o problema não foi o cartão de crédito. O problema fui eu. O problema estava em mim. Eu não tinha controle da minha vida financeira.

Até hoje eu sou um pouquinho enroladinho, mas a gente tem mais instrumentos para sair do buraco.

Muitas pessoas, senão a maioria, sempre procuram um culpado, um terceiro para colocar a culpa dos seus problemas. Isso aí desde o início da humanidade. “A culpa não é minha, não. A culpa é das circunstâncias”. Muitas vítimas das circunstâncias que existem por aí. A maioria é assim.

O que acaba acontecendo? A pessoa se enrola e a culpa é de quem? Do cartão de crédito?

Você não teve planejamento financeiro suficiente e incorporou o cartão na sua renda! É simples assim. Uma questão de consciência.

O que acaba acontecendo? Isso acaba sendo repetido pelas pessoas, então isso vai se perpetuando e se *vilaniza* o cartão até chegar nos veículos de imprensa.

Mas só paga juro quem financia!

Se você não financia, você não paga (BRENO, 2022).

Joe Deville demonstra que o problema do superendividamento é tratado pelos governos, em especial no caso do Reino Unido e Estados Unidos, estudados por ele, como uma responsabilidade exclusivamente individual (DEVILLE, 2015, p. 20). Esse ponto de vista é compartilhado pelos profissionais brasileiros entrevistados, quando apontam a falta de educação financeira e o consumo “excessivo” como principais causas do endividamento.

O crédito resgata as relações de dar, receber e retribuir; portanto a dívida não é uma mera relação jurídica, mas uma questão moral que está embriçada na estrutura das relações de coesão social. “É que o vínculo que a dádiva estabelece entre o doador e o donatário é demasiado forte para os dois” (MAUSS, 2003, p.286). Em função dessa moral sobre os arranjos financeiros, os profissionais tecem seus julgamentos sobre dívidas boas e más e justificam as últimas pela combinação entre a falta de educação financeira, o consumo excessivo como forma de pertencimento social e a vulnerabilidade financeira,

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

que torna os sujeitos suscetíveis a oscilações de renda e incapacidade de pagar suas dívidas.

Boltanski e Thévenot (2020) denominam como “culpado” aquele que é responsável pelo rompimento do contrato social e sobre o qual recaem os julgamentos. Para os profissionais entrevistados, independentemente das justificativas, o culpado principal é sempre o próprio endividado, que deveria “controlar” seus impulsos consumistas e adequar seus gastos à sua “realidade” financeira a fim de não se endividarem.

## O PAPEL DO CARTÃO DE CRÉDITO NO ENDIVIDAMENTO

Sérgio oferece uma explicação um pouco mais técnica sobre o endividamento no cartão. Para ele, o cartão de crédito é uma linha de crédito “acessível e rápida” e, muitas vezes a única linha de crédito formal disponível para a maior parte da população.

Como é um produto financeiro de entrada, provavelmente foi a primeira linha de crédito que ele teve disponível. Muito provavelmente, grande parte desse público, que teve o cartão de crédito como primeira linha, não chega a conseguir ter um empréstimo em outra linha de crédito [...]. Então, uns 100 milhões podem ter cartão e 30 ou 40% desses poderão ter um empréstimo. Menos da metade terá um empréstimo bancário (SÉRGIO, 2022).

Maurício Lazzarato resume bem o papel que o cartão de crédito, dispositivo de crédito alvo desta pesquisa, assume um papel chave no endividamento. O de antecipação dos desejos de consumo e, como vimos, de cidadania e de caminho rápido para uma dívida impagável e “infinita” (LAZZARATO, 2017, p.68). Esse papel de facilitador, em função do acesso fácil ao crédito, para a realização de desejos de consumo e, por isso, causa frequente do endividamento parece bem claro para os entrevistados.

O cartão de crédito no Brasil tem uma taxa muito alta, quando o pagamento não é feito na sua totalidade. Então, se o cliente não tem controle dos seus gastos, que aí é um pouco do *trade off* disso, pode perder o controle, pode fazer compras parceladas e esquecer as compras futuras.

Chega um momento em que a fatura do cartão naquele mês é de valor alto e se a pessoa não consegue pagar essa fatura na sua totalidade e tem que financiar, seja com pagamento mínimo ou o próprio parcelamento (da fatura), esse é o crédito mais caro que existe no Brasil.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

É uma taxa média que deve chegar a 12% ao ano. E aí pode ser um grande problema no comprometimento de renda da pessoa. É um juro alto e ... Normalmente é assim, crédito muito fácil, em geral, tem um juro maior, então o cartão tem esse ponto que, hoje, no Brasil é uma taxa bastante elevada [...]

Tem que tomar bastante cuidado na utilização do cartão, não gastar mais do que pode pagar e ter controle das compras que são feitas parceladas e tem as parcelas a vencer, para não perder de vista esses valores que vão chegar na sua fatura nos próximos meses (OTÁVIO, 2022).

Deville aponta o cartão de crédito como um produto de crédito ao consumidor com a característica específica do “repagamento” mensal. Enquanto empréstimos pessoais e crediários são empréstimos únicos e que, eventualmente, e mediante um processo de renegociação, podem ter seu valor ou prazo repactuados, o saldo devedor do cartão de crédito pode ser facilmente “rolado” para o mês seguinte, de forma quase automática, mediante taxas de juros bem mais altas que as demais linhas de crédito (DEVILLE, 2015, p. 21). Por isso, o cartão de crédito tem um impacto tão importante no endividamento dos consumidores, uma vez que é muito fácil tomar emprestado e postergar o pagamento da dívida e, em função das altas taxas.

Vale salientar que o Banco Central do Brasil tentou algumas vezes limitar as altas taxas de juros cobradas, mas sem sucesso. A última delas foi a resolução 4.549 de 2017<sup>17</sup>, que limita em 30 dias o período para refinanciamento no crédito rotativo e exige que seja disponibilizada uma linha de crédito de custo menor após esse período.

Entretanto, quando saiu a resolução em 2017, as taxas já eram muito elevadas, tanto para o crédito rotativo, quanto para o parcelamento de fatura e os emissores de cartões de crédito só reduziram um pouco a segunda taxa para ficar pouco abaixo do rotativo, mas ainda com duas casas decimais ao mês, e começou a parcelar compulsoriamente as faturas dos clientes que ficavam devendo além dos primeiros 30 dias de atraso.

[Sérgio]: Funcionou durante um período. Na verdade, essa foi a mudança da lei de 2017, do parcelamento de fatura. Quando o Banco Central proibiu o rotativo por mais de 30 dias. Foi justamente para isso.

---

17

[https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50330/Res\\_4549\\_v1\\_O.pdf](https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50330/Res_4549_v1_O.pdf) consultado em 02/07/2022.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

Ele transformou a dívida do rotativo, que era de curto prazo, em uma dívida de mais longo prazo. Basicamente é isso que ele (o BACEN) fez.

[Roberto]: Mas já eram altos os juros. Os juros estavam na mesma faixa atual (antes da lei de 2017).

[Sérgio]: É que não deveria ser! (risos)

Este é o ponto! (risos)

A intenção do Banco Central, quando ele fez o (novo) parcelamento de fatura está correto, porque você pega uma dívida de curto prazo e transforma numa dívida de longo prazo que caiba no fluxo de caixa. (SÉRGIO, 2022)

A pesquisa de Joe Deville também corrobora as explicações de Otávio e Sérgio, mostrando a facilidade com que o cartão de crédito contribui para com o endividamento, com o limite de compras ao alcance das mãos e formas de refinanciamento praticamente automáticas (DEVILLE, 2015, p. 27). Com o cartão de crédito não é preciso deixar uma compra para depois, não é preciso guardar dinheiro para adquirir algo. Há um distanciamento entre o momento da compra e o momento do pagamento, que reduz a “culpa” do consumo. Um contraste entre o “real versus o irreal, visível versus invisível, tangível versus intangível, material versus imaterial” (DEVILLE, 2015, p. 29).

Uma das razões para o endividamento apontada por Perrin-Heredia é o descasamento dos financiamentos, que exigem sempre pagamentos mensais, e os orçamentos domésticos, que muitas vezes não possuem a mesma regularidade (PERRIN-HEREDIA, 2009, p. 105). Para a autora, as posições de classe também contribuem para o superendividamento, tanto no que diz respeito ao preparo e a afinidade com a financeirização, como no acesso a melhores e mais baratas formas de financiamento (PERRIN-HEREDIA, 2009, p. 106). Sérgio explica que as classes mais baixas possuem menos alternativas de linhas de crédito e o cartão de crédito costuma ser a única opção de financiamento das compras.

Geralmente o cartão de crédito, no Brasil, foi a primeira linha (de crédito) que estas pessoas tiveram acesso.

Como é um produto financeiro de entrada, provavelmente foi a primeira linha de crédito que ele teve disponível. Muito provavelmente, grande parte desse público, que teve o cartão de crédito como primeira linha, não chega a conseguir ter um empréstimo em outra linha de crédito (SÉRGIO, 2022).

Pelo fato de o cartão de crédito ser muitas vezes a única linha de crédito e com uma característica de facilidade de refinanciar, torna-se um elemento chave para o endividamento e, conseqüentemente, alvo frequente dos julgamentos morais em função da inadimplência.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As explicações sobre os motivos do endividamento por meio do cartão de crédito dividem-se em dois grupos, os que atribuem ao consumismo e os que apontam a renda baixa e inconstante. O ponto em comum é a responsabilização do endividado e a justificativa da falta de educação financeira como fator determinante, que segundo eles frearia o consumo além de suas posses e daria segurança aos mais pobres para passar pelos momentos de dificuldade.

Eles entendem que a linguagem financeira, muitas vezes, não é compreendida pelo cliente. As diferenças entre as linhas de crédito, a forma de calcular as parcelas e os saldos estão fora da capacidade de compreensão de grande parte das pessoas. Além disso, as empresas em geral aumentam a confusão para os clientes, oferecendo a venda de diversos produtos com “descontos especiais”, que acabam ocasionando compras por impulso, mas que muitas vezes não compensam o custo do dinheiro de financiamentos e dívidas futuras decorrentes desse gasto (PERRIN-HEREDIA, 2009, p. 109).

Apesar de fundamentarem seus estudos no mercado francês, Guérrin, Morvant-Roux e Villareal (2014, p.9-14) fazem um contundente contraponto sobre a questão da educação financeira, que poderia servir de provocação para a análise dos discursos dos profissionais brasileiros. Essas autoras apontam a culpabilização do indivíduo pelo endividamento como uma resposta estereotipada, refletindo “uma profunda ignorância” sobre a complexidade da dinâmica e estrutura socioeconômica.

Os profissionais entrevistados possuem uma moral bem definida em relação às questões de endividamento e entendem que o consumo possui uma importante relação com o pertencimento social ou “cidadania financeira”, nas palavras de Wherry. Contudo, o que se depreende ao ouvir esses profissionais é que eles se veem como isentos de culpa

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

sobre eventuais situações de superendividamento, seja por incentivar o consumo, seja por alimentarem uma dinâmica exponencial de crescimento das dívidas. Tampouco responsabilizam as empresas que atuam nesse mercado. Eventualmente, citam o governo ou uma ideia difusa de “sociedade consumista” como responsáveis.

Muitos deles afirmam terem passado por situações de endividamento em suas vidas e justificam o ocorrido à inexperiência e, novamente, à falta de educação financeira. Talvez por terem superado essas adversidades por si, acreditam que todos possam também fazê-lo, independentemente do grau de instrução, situação social ou financeira em que se encontram. Como que escapar das dívidas dependesse apenas do esforço e da boa vontade individual.

Em última instância, para o “mercado de crédito”, o indivíduo parece ser o único responsável pela condição de endividamento e, talvez essa lógica seja justificção responsável por manterem-se conduzindo suas atividades diárias, na maioria das vezes, isentos de conflitos morais consigo mesmos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOLTANSKI, Luc e CHIAPPELLO, Ève. **O novo espírito do capitalismo**. São Paulo: Martins Fontes. (1999) 2009.

BOLTANSKI, Luc e THÉVENOT, Laurent. **A justificação: sobre as economias da grandeza**. Tradução de Alexandre Werneck. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2020.

DEVILLE, Joe. **Lived Economies of Default: Consumer Credit, Debit Collection and the Capture of Affect**. Routledge, 2015.

GUÉRIN, Isabelle; MORVANT-ROUX, Solène; VILLARREAL, Magdalena. **Microfinance, Debt and Over-Indebtedness. Juggling with Money**. Abingdon: Routledge, 2014.

GUSEVA, Alya; RONA-TAS, Akos. **Plastic money: Constructing markets for credit cards in eight postcommunist countries**. Stanford University Press, 2014.

GRAEBER, David. **Debt: the first 5,000 years**. New York: Melvillehouse, 2011.

LAZZARATO, Maurício. **O Governo do Homem Endividado**. São Paulo: N1, 2017.

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

LICHOTTI, Camille e BUONO, Renata. Um país de endividados. **Piauí**. São Paulo, 2022. Disponível em: <https://piaui.folha.uol.com.br/um-pais-de-endividados>. Acesso em: 03/04/2022.

MARSHALL, Thomas e BOTTOMORE, Tom. **Citizenship and Social Class**. London: Pluto, 1992.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e Antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003.

PERRIN-HEREDIA, Ana. The Social Logics of Indebtedness: The Management of Household Accounts in Working-Class Environments. **Sociétés Contemporaines**, v.76, n. 4, p. 95–119, 2009.

VAN DER ZWAN, Natascha. State of the Art: making sense of financialization. **Socio-Economic Review**, v.12, p.99–129, 2014.

WHERRY, Frederick F.; SEEFELDT, Kristin S.; ALVAREZ, Anthony S. **Credit where It's due: Rethinking financial citizenship**. Russell Sage Foundation, 2019.

## ENTREVISTAS

BEATRIZ. Entrevista 2. [jan. 2022]. Entrevistador: Roberto Villela Haury. São Paulo, 2022. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita na dissertação de mestrado “Uma sociologia dos dispositivos de crédito: o ponto de vista dos profissionais do crédito sobre as relações de endividamento” (em elaboração).

BRENO. Entrevista 7. [jul. 2022]. Entrevistador: Roberto Villela Haury. São Paulo, 2022. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita na dissertação de mestrado “Uma sociologia dos dispositivos de crédito: o ponto de vista dos profissionais do crédito sobre as relações de endividamento” (em elaboração).

MÍRIAM. Entrevista 1. [jan. 2022]. Entrevistador: Roberto Villela Haury. São Paulo, 2022. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita na dissertação de mestrado “Uma sociologia dos dispositivos de crédito: o ponto de vista dos profissionais do crédito sobre as relações de endividamento” (em elaboração).

OTÁVIO. Entrevista 3. [jan. 2022]. Entrevistador: Roberto Villela Haury. São Paulo, 2022. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita na dissertação de mestrado “Uma sociologia dos dispositivos de crédito: o ponto de vista dos profissionais do crédito sobre as relações de endividamento” (em elaboração).

---

O endividamento sob a ótica do mercado de crédito – Nicolas Vidal; Roberto Villela Haury – p. 5-33

SÉRGIO. Entrevista 6. [mai. 2022]. Entrevistador: Roberto Villela Haury. São Paulo, 2022. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita na dissertação de mestrado “Uma sociologia dos dispositivos de crédito: o ponto de vista dos profissionais do crédito sobre as relações de endividamento” (em elaboração).

WILSON. Entrevista 5. [mai. 2022]. Entrevistador: Roberto Villela Haury. São Paulo, 2022. A entrevista na íntegra encontra-se transcrita na dissertação de mestrado “Uma sociologia dos dispositivos de crédito: o ponto de vista dos profissionais do crédito sobre as relações de endividamento” (em elaboração).

Recebido em: 10/01/2023 Aprovado em: 08/03/2023
--