



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**  
**Faculdade de Administração e Ciências Contábeis – (FACC)**

**ANDREW SILVA BASTOS**

**ANÁLISE DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DIANTE DO USO DO  
CARTÃO DE CRÉDITO**

**Rio de Janeiro**

**2022**

**ANDREW SILVA BASTOS**

**ANÁLISE DO COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DIANTE DO USO DO  
CARTÃO DE CRÉDITO**

Monografia apresentada a Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como parte dos requisitos necessários à conclusão do curso de graduação de ciências contábeis.

**Orientador: OSCAR LEWANDOWSKI**

**Rio de Janeiro**

**2022**

## **AUTORIZAÇÃO**

Andrew Silva Bastos, autorizo o Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC) da UFRJ a divulgar total ou parcialmente a presente dissertação através de meio eletrônico e em consonância com a orientação geral do SiBI.

FACC, 20/07/2022.

---

Assinatura

## RESUMO

O presente estudo objetivou discorrer sobre o cartão de crédito utilizado pela população brasileira, refletindo a respeito do comportamento do consumidor diante desse meio de pagamento. O estudo é relevante, devido ao impacto socioeconômico que gera na sociedade brasileira. Após definir conceitos como restrição: orçamentária, inadimplência e endividamento; o estudo discorreu sobre os principais motivos que fazem com que o consumidor cometera abusos com o cartão de crédito. A estrutura utilizada para realizar o estudo, foi revisão integrativa de pesquisas como dissertações e artigos, expondo um conglomerado de ideias categorizadas em grupos de foco de investigação. Além da citação de textos, situações ilustrativas foram elaboradas para a compreensão do uso do cartão de crédito. As considerações finais propõem estudos futuros mais específicos que colaborarem para políticas públicas e tentam identificar os motivos para que determinadas localidades possuam um elevado grau de inadimplência da população.

**Palavras-chaves:** Cartão de crédito, restrição orçamentária, inadimplência e endividamento.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to carry out a literature review on the use of credit cards used by the Brazilian population. Its secondary objective is to discuss consumer behavior in the face of this means of payment. The study is relevant, due to socioeconomic impact it generates in Brazilian society. This impact can be noticed through the statistical research on the subject, exposed in the study. Definitions of concepts such as budget constraint, default and indebtedness were presented. The study discussed the reasons that lead consumers to abuse the use of their credit card. The structure used to carry out the study was based on the theoretical basis of studies already carried out such as dissertations and articles by different authors. In addition to quoting texts, illustrative situations were created about the use of credit cards. The final considerations propose more specific future studies that will be enriching for public policies and the understanding the reasons that certain areas suffer from a high degree of default by the population.

**Keywords:** Credit card, budget constraint, default and indebtedness

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	7
1.1. Provocação.....	9
1.2. Apresentar o problema .....	10
1.3. Objetivos.....	11
1.4. Justificativa .....	11
1.5. Metodologia.....	12
1.6. Estruturação .....	12
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
2.1. Cartão de crédito no brasil.....	13
2.2. Restrição orçamentária .....	14
2.3. Endividamento .....	15
3. REVISÃO BIBLIOGRAFICA.....	18
3.1. Características dos utilizadores do cartão de crédito .....	18
3.1.2.Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores.....	18
3.1.3.Uma análise das motivações para compra compulsiva: baseada nas dimensões de preço, de conspicuidade e de uso de crédito .....	18
3.2. Modo e finalidade da utilizadores do cartão de crédito .....	19
3.2.1.Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores .....	19
3.2.2.Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG	20
3.3. Comportamento do consumidor.....	21
3.3.1.Propensão à dívida no cartão de crédito - quais são os aspectos determinantes .....	21
3.3.2.O papel do da alfabetização financeira e do cartão de crédito no endividamento dos consumidores brasileiros .....	22
3.4. Endividamento do consumidor .....	23
3.4.1.Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG	23
3.4.2.A relação entre o parcelamento de compras com cartão de crédito e a gestão do orçamento pessoal.....	24
3.5. Tabela de Artigos .....	25
4. HISTÓRIAS PRÓXIMAS A REALIDADE.....	26
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	30
6. REFERÊNCIAS .....	32

## 1. INTRODUÇÃO

O presente texto parte da concepção que o consumo deve ser guiado pelo o que podem e não pelo o que desejam. Considerando uma sociedade de consumo na qual vivemos desde o século XX, pode-se observar que na sua composição, a maior parte das pessoas, tem recursos disponíveis limitados, na oposição de seus ambições e desejos que são ilimitados. Há princípio, poderia se supor que os consumidores realizam suas escolhas no momento de compra, empenhando-se em obter o máximo de satisfação perante a sua restrição orçamentária. (SANTANA; FUNCHAL, 2019)

O consumidor diante de uma situação que tenha a necessidade ou desejo de compra imediata; limitado por sua restrição orçamentária tende a buscar modalidades de obtenção de crédito, que hoje na sociedade capitalista estão disponíveis no âmbito financeiro, entre mais comuns está o cheque especial e cartão de crédito. (SANTANA; FUNCHAL, 2019)

A restrição orçamentária é inerente a qualquer pessoa, seja ela consciente ou não deste processo. Segundo Santana e Funchal (2019) as contas mentais estão de acordo com o modo com que o consumidor coordena suas finanças pessoais e opta pelo uso do dinheiro da forma que lhe pareça correta. Configura-se um processo interno de controle que é utilizado pelas famílias para obter um diagnóstico, equilibrar e delimitar seu orçamento doméstico, às vezes de forma inconsciente.

Em alguns casos, são famílias colocando na ponta do lápis o que gastam; em outros casos, são comentários espontâneos do tipo: “Por que comermos em um restaurante hoje de novo, eu filho?”. Numa visão microeconômica a restrição orçamentária do consumidor tende a ser teorizada a partir de uma decisão binária. Tomando-se um consumidor com uma dada renda, a restrição orçamentária compreende todas as combinações de bens e serviços que o consumidor pode comprar com essa renda.

Com o advento do desenvolvimento financeiro que vem ocorrendo nos últimos séculos, o consumidor não tem a necessidade de postergar seus desejos de compra, pois existe diversas opções de obtenção de crédito como cartão de crédito, cheque especial, crédito rotativo, empréstimo com garantia, empréstimo pessoal, empréstimo consignado antecipação de salário, financiamento e refinanciamento e etc. Os cartões de créditos foram apresentados, tendo em torno de trinta anos atrás, com o slogan “Não postergue a realização dos seus desejos”.

Com isso, criou-se a expectativa de administrar os anseios de compra das pessoas, permitindo a obtenção de tudo o que desejassem. (CORCIONE; DRIGO, 2017)

Os cartões de crédito tomaram conta do espaço social como uma das principais ferramentas para pagamentos atualmente. Isso é alcançado através do grande número de cartões disponíveis para os consumidores, devido à popularidade do método de pagamento e uso. Isso tem a ver com a versatilidade que os cartões de crédito oferecem aos usuários, não apenas como ferramenta de pagamento, mas também como fonte de crédito, além da facilidade e segurança das transações. (VIEIRA; KUNKEL; PARABONI, 2015). Seu uso é cada vez mais frequente pelos usuários tradicionais e atinge de forma crescente, camadas mais populares.

O presente estudo procura discorrer dos benefícios que o cartão de crédito proporciona ao consumidor final. Um vez entendido o conceito de restrição orçamentária, devemos pensar na questão temporal que é vista por diferentes autores como finalidade do cartão de crédito. O cartão pode ser visto e utilizado para substituir o empréstimo bancário e de outras formas de financiamento, tornando viável ao consumidor tirar o proveito de um “empréstimo” dentro do limite que o seu cartão disponibiliza sem precisar pagar taxas sobre a transação naquele período até o pagamento. (KUNKEL, FRANCIELE INÊS REIS; VIEIRA; POTRICH, 2015)

O uso do cartão serve como ferramenta para substituir o dinheiro e para o pagamento de produtos sem o desembolso imediato de um valor das finanças pessoais. Essas vantagens e facilidades, acabam atraindo cada vez mais adeptos ao uso do cartão de crédito. No período de um ano, milhares de vendas são feitas e pagas com o cartão de crédito. O uso do cartão traz benefícios tanto aos usuários e aos ofertantes. As pessoas que fazem compra com o cartão, obtêm mais segurança, comodidade e facilidade, e os estabelecimentos comerciais que recebem o valor através do cartão de crédito, tem pontualidade no recebimento do dinheiro e segurança na transação.(WANG; IKEDA, 2004)

Ao mesmo tempo que agrega benefícios ao consumidor, o cartão de crédito pode ser visto como uma ferramenta de pagamento que possui uma tecnologia espetacular, só que demanda das funções secundárias que são de incentivar os consumidores a percorrer trajetórias em prol de liberdade e restrição financeira. (KUNKEL, FRANCIELE INÊS REIS; VIEIRA; POTRICH, 2015) Logo, de um modo ou de outro, o consumidor aprende a verdade universal que: “Liberdade tem limites!”. Entende-se aqui, a ideia de restrição quando o consumidor fica impedido de realizar novas compras devido a dívidas contraídas.



Como colocado acima, o uso do cartão pode se resultar em benefícios ou malefícios. Logo trata-se de um instrumento que intensifica o poder de compra do consumidor junto com a possibilidade de gerar endividamento. O grande desafio é como impor se limites. São direções divergentes, no entanto, ambas são gerados a partir do uso do cartão. (KUNKEL, Franciele Inês Reis; VIEIRA; POTRICH, 2015)

Kunkel, Franciele Inês Reis; Vieira; Potrich (2015), afirmam que:

No mercado brasileiro, segundo levantamento realizado pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC, 2014), o cartão de crédito desponta como o maior vilão do endividamento familiar, sendo responsável por 75,2% dos débitos. O percentual de famílias com dívidas no cartão de crédito no mês de fevereiro de 2014 (62,7%) mostrou-se superior tanto em relação ao mesmo período de 2013 (61,5%) quanto em relação ao mesmo período de 2012 (60,7%). Dessa parcela de endividados, 7,4% não possuem condições de honrar os compromissos financeiros assumidos sendo obrigados a utilizar o crédito rotativo do cartão ou a fazer o pagamento parcelado da fatura com juros (ABECS, 2014).

As estatísticas elucidadas, mostram como a má utilização do cartão de crédito pode deixar de trazer benefícios a curto prazo e acabar provocando danos ao orçamento familiar, ocasionando dívidas a longo prazo dependendo da renda e tamanho dívida realizada.

### **1.1. Provocação**

Do ponto de vista ético e moral, assume-se que as compras realizadas no cartão de crédito, devem ser pagas e pelo menos a intenção de dar calote quando ao desejo de assumir o endividamento não é o pensamento da grande maioria dos usuários de cartão de crédito. Destaca-se que os caloteiros compulsivos existem, mas não compõem uma parcela significativa dos usuários. Tais casos são tratados fora do escopo deste trabalho; que não deseja investigar o tema de ladrões falsários e outros comportamentos criminosos. Não planejar o futuro, pode vir acarretar dívidas, visto que o não pagamento do cartão de crédito gera juros. A satisfação imediata, converte-se em punição para o consumidor. De acordo com Corcione e Drigo (2017), o slogan “Desfrute agora, pague depois.” se transformou em uma nova obtenção de receita. Os bancos não necessitam do dinheiro de forma iminente, logo oferecem um novo crédito para pagar a dívida realizada, que virá se transformar em uma nova dívida. Os bancos cobram juros de forma mensal e descobriram uma nova forma de obtenção de lucros. Os clientes que pagam seus empréstimos, cartões de créditos ou não utilizam, o crédito disponibilizado, deixaram ser tão rentáveis como antes.

## 1.2. Apresentar o problema

O problema investigado no presente estudo, relaciona-se ao mal uso, não intencional do cartão de crédito por pessoas de diferentes classes; por não terem uma educação financeira adequada independente da formação educacional formal. Segundo Donadio, Campanario e Rangel (2012) defendiam que um ambiente econômico que proporcionava fácil obtenção a crédito, o vasto aumento da disponibilidade de novos produtos financeiros e a propagação do cartão de crédito, o conhecimento financeiro, se tornou cada vez mais fundamental a sociedade. Acredita-se que a maior parte da sociedade, não está apta a realizar tomada de decisão financeira benéfica, pelo fato que há uma grande falta de alfabetização financeira.

Segundo Kunkel, Franciele Reis *et al.*, (2016) o ambiente socioeconômico, como a taxa de juros, podem ser os principais causadores da dívida no cartão de crédito e não obstante as condições financeiras são afetadas pelos atributos pessoais como idade, momento do ciclo de vida, ocupação profissional, nível escolar, aspecto comportamental e emocionais como grau de autoestima, otimismo, atitudes perante a dinheiro, dívida e crédito e expectativas pessoais.

Parte a literatura acadêmica tem discorrido sobre o uso inapropriado do cartão de crédito, de modo inadequado e fora de controle, logo tem se gerado endividamento, inadimplência. Estudos que tem abrangido os público mais propício a má utilização do cartão, que são estudantes, mulheres e pessoas com baixa renda. O mesmo público, são as principais fontes das pesquisas realizadas no Brasil. (SANTANA; FUNCHAL, 2019)

Nos dias de hoje, os cartões estão com grande visibilidade dentre a sociedade, seja pelas empresas que optam em receber o pagamento de algum produto ou serviço ou pelo consumidor. Quando se trata de compra parcelada, se tornou o meio de pagamento mais comum. O cartão de crédito que tem realizado a democratização do crédito, logo as classes menos favorecidas que não possui o mínimo grau de educação financeira, não sabem utilizar da maneira correta, tornando-se um risco ao fazer mal uso do cartão.

Foge ao escopo desta monografia situações de anormalidade de desvio comportamental criminosos ou não. Pessoas que não se preocupam com as consequências de seus atos, não são investigadas nas histórias próximas a realidade, sejam por motivos de disfunção comportamental. Portanto, não serão citados casos de loucura ou banditismo, ainda que estes muitas vezes compõem os verdadeiros temores do sistema financeiro e que sejam muito explorados pela literatura, mídia e até mesmo sido tratado em filmes de sucesso como no

caso do “Lobo de Wall Street” ou em novelas e documentários que mostram comportamento de compradores compulsivos.

### **1.3. Objetivos**

Esse estudo tem como objetivo principal, realizar uma revisão bibliográfica sobre o uso do cartão de crédito utilizado pela população brasileira. Tem como objetivo secundário discorrer o comportamento do consumidor diante desse meio de pagamento.

Além dos textos referenciados, em concordância aos objetivos deste estudo, foi ilustrado no capítulo quatro, histórias próximas a realidade que representam o uso do cartão de crédito por diferentes consumidores com finalidades específicas

### **1.4. Justificativa**

Este assunto é de suma importância, devido ao impacto socioeconômico que gera na sociedade brasileira. É de serventia como estudo auxiliar a ciência, para que possa estudar o comportamento do homem quando se encontra facilidade para consumo. Este trabalho contribui também para ampliação de acervo de pesquisas.

Segundo Silva e Xavier (2019) aponta-se que o índice de inadimplência com cartão de crédito obteve um crescimento mesmo que tenha ocorrido uma redução do crédito rotativo, assim como defende também que o grupo de pessoas que possuem menor conhecimento financeiro, sendo 80% dos indivíduos encontrados no mapa do endividamento com cartão de crédito. Atualmente, tal ferramenta de pagamento, está popularizada em meio a sociedade logo pode se afirmar que é considerado o meio de pagamento preferido entre os brasileiros no quesito compra parcelada. É notável, que todas as classes sociais estão com mais acesso ao cartão de crédito, entretanto as classes menos favorecidas não possuem defesas para utilizar da maneira a mitigar os prejuízos financeiros de redução de renda ou crise. O que acaba representando um risco no uso indiscriminado do crédito para os mais humildes; pois estes tendem a ter menos reservas ou patrimônios. Para muitos, significa a exclusão ao sistema de crédito, através do nome no Serviço de Proteção ao Crédito.

## **1.5. Metodologia**

O estudo realizado foi do tipo exploratório, com o intuito de tornar mais explícito como o consumidor se comporta perante o uso do cartão de crédito. Abordando adicionalmente como o cartão de crédito modifica as finanças da população impactando no orçamento das famílias. Além do uso de bibliografia do tema, foram criados casos ilustrativos de pessoas que tiveram experiências com o assunto.

O meio escolhido para realizar a estudo, foi a revisão integrativa, devido a capacidade de expor o tema de forma descritiva, e por ter validade externa através de documentos científicos. O estudo é de natureza qualitativa. Segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008), afirmam que a revisão integrativa da literatura se baseia no levantamento de uma investigação e gera uma nova concepção da literatura. Tem serventia como base fundamentada para discussões que geram resultados de futuras pesquisas. O principal objetivo desse mecanismo de pesquisa é alcançar um significativo entendimento sobre um determinado fenômeno se pautando em estudos anteriores.

Em termos metodológicos, o trabalho possui duas esferas, a de revisão integrativa e a de construção de exemplos que ilustram e permitem a compressão do tema em situação próxima a realidade experimentada pelo autor e indicada na bibliografia. A revisão sistemática dos artigos foi complementada pelos casos demonstrativos.

## **1.6. Estruturação**

A monografia está organizada em cinco capítulos, incluindo esta introdução. O segundo capítulo discorre sobre o referencial teórico, apresentando estudos sobre o cartão de crédito no Brasil, estudos sobre restrição orçamentária e inadimplência. O terceiro capítulo indica uma revisão bibliográfica onde são mostrados pontos de vista de diversos pesquisadores sobre o tema cartão de crédito. No quarto capítulo, são apresentadas histórias próximas a realidade que representam diversos consumidores diante o uso do cartão de crédito. Ao término, são tecidas considerações finais, sugerindo estudos futuros.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Antes de investigar a temática do mau uso do cartão de crédito, é pertinente expor os principais conceitos. Esse estudo bibliográfico tem embasamento em conceituadas fontes já publicadas por autores que discorrem sobre os assuntos de cartão de crédito e perfil do consumidor através de livros e artigos. Algumas dezenas de artigos foram visitados durante esta pesquisa, sendo cerca de quinze citados, o tema por ser amplo, corria o risco de dispersão. Na presente seção foram selecionados artigos com redação clara que permitissem ilustrar as ideias e a variedade de concepções sobre o cartão de crédito.

Os dados essenciais para formação desse estudo foram obtidos através de uma detalhada seleção de revisão de literatura onde foi possível apresentar as opiniões dos autores com as citações, entendimentos e etc. Para tanto, as seções 2.1, 2.2 e 2.3 referem-se a realidade brasileira, aos conceitos da literatura financeira e ao conceito assumido sobre inadimplência. Entender a realidade Brasileira, bem como o conceito financeiro como o grande temor do mau uso do cartão de crédito encaminha à inadimplência.

### **2.1. Cartão de crédito no Brasil**

Segundo Donadio, Campanario e Rangel, (2012) revelam que a população de baixa renda no Brasil está tendo fácil acesso aos cartões de crédito. Com a falta de alfabetização financeira, é tendencioso o consumidor que utiliza cartão de crédito gerar mais gastos e conseqüentemente deteriorar as finanças pessoais e acabar encarando o endividamento. Com essa conclusão, esse estudo ganha cada vez mais sentido em meio a sociedade e do futuro dela.

A população Brasileira vem constituindo cada vez mais dívidas. As formas que as dívidas contraídas são diversificadas, através de cartões de crédito, cheque especial, financiamento bancário, crédito consignado, empréstimos para compra de veículos e imóveis, chegando ao total de R\$ 715,19 bilhões no final do ano de 2011. [...]. O principal motivo das dívidas dos brasileiros é atribuído ao cartão de crédito, que se dá por 73% do endividamento total da população, referente a Pesquisa Nacional de Inadimplência do Consumidor realizada 2011 pela Confederação Nacional de Bens, Serviços e Turismo.

## **2.2. Restrição orçamentária**

### **2.2.1. O que é Restrição Orçamentária?**

Restrição Orçamentária é o limite que se encontra para a aquisição de bens e serviços, dado um certo orçamento. Esse conceito aplica-se às finanças pessoais, por se tratar de um conceito abordado por diferentes textos e que por vezes se conflitam. O entendimento do conceito restrição orçamentária nos trabalhos da Equipe Mais Retorno e equipe “Por Quê?” da Beï Editora, construindo-se um exemplo próprio que explica de forma didática o conceito.

### **2.2.2. Compreendendo a Restrição Orçamentária**

Embora o nome técnico, a restrição orçamentária possui uma concepção simples e bastante clara: todo orçamento dispõe de um determinado limite, esta limitação restringe as oportunidades do consumidor adquirir novos bens e serviços.

Suponha, como exemplo, que Rafael tenha um salário R\$ 10.000 por mês. Ele deseja adquirir um imóvel que custe R\$ 3 milhões para sua família, entretanto, o seu orçamento não permite essa possibilidade de aquisição devido ao alto valor. Há de fato, uma restrição orçamentária à compra deste imóvel.

Rafael com renda de R\$ 10.000 no período de trinta dias, precisa pagar todo mensalmente R\$ 6.800 de aluguel, R\$ 1.000 referente a alimentação e R\$ 500 referente a água, gás e iluminação elétrica.

Na situação, comprar um móvel planejado novo de R\$ 5.000 se torna impossível, caso Rafael não possua opções de obtenção de crédito. Ainda que o móvel planejado encontre-se dentro do valor de renda do Rafael, mesmo assim, existe uma restrição orçamentária que impossibilita a compra.

Outro exemplo além de Rafael didático para facilitar a compreensão. Imagine dois bens: comida e livros. O consumidor deseja adquirir os dois bens, logo, gostaria de ter o máximo possível deles. Mas isso não é viável, pois sua renda está fixa.

Considere que o quilo de comida custe 80 reais e cada livro custe 100. Para facilitar a compreensão, o consumidor utiliza toda sua renda apenas nos dois bens – ele não possui a habilidade para poupar e tão menos a possibilidade de tomar emprestado.

Caso ele deseje adquirir mais livros, terá que optar em obter uma quantidade menor de comida, pois sua renda está limitada. Essa é a definição de custo de oportunidade da ação. Sempre que se tomar uma decisão, será necessário abrir mão de algo. O custo de oportunidade está de acordo com os preços dos bens, especificamente do preço relativo.

Neste caso, para obter um livro a mais, o consumidor necessita de 80 reais. Para isso, tem de abrir mão de  $100/80$  reais = 1,25 quilo de comida. Esse é o preço relativo do livro, e informa o custo de oportunidade de aumentar o consumo desse bem. Se há um aumento no preço relativo do livro, essa troca torna-se mais desfavorável, pois o consumidor terá de abrir mão de mais quilos de comida para comprar um livro. (RODRIGUES, 2015)

### **2.2.3. O que fazer diante da Restrição Orçamentária?**

O consumidor tem o poder de escolha, só que deve se atentar ao custo de oportunidade ao realizar uma compra. Deve sempre optar pelo o que agrega mais valor naquele momento e tentar sempre usufruir da melhor opção exposta a ele.

O consumidor apura sua restrição orçamentária e, dentro do conjunto de bens e serviços que estão de acordo com essa restrição e opta por aqueles que a satisfazem mais suas preferências. A restrição orçamentária prevalece sobre a preferência. (RETORNO, 2020)

## **2.3. Endividamento**

De acordo com Silva e Xavier (2019), a adimplência possui uma função social importante, pois o cumprimento das dívidas confere ao mercado um retorno de capital, fazendo com isso que a economia tenha um bom desempenho, gerando empregos e políticas de créditos com maior flexibilidade. Ao contrário, ou seja, o inadimplemento gera impacto que atinge esses setores e traz prejuízos para a sociedade como o todo.

Segundo Silva e Xavier (2019), o comprador que utiliza o cartão como opção de pagamento, não necessariamente se torna um inadimplente; o ocorrido se concretiza a partir do dado momento que aquele usuário utiliza e deixa de pagar seus compromissos dentro do prazo estipulado; incidindo juros sobre a dívida no cartão, desse modo o endividamento no cartão de crédito pode ser compreendido como o saldo devedor remanescente após o pagamento da fatura mensal. Desse modo deixa explícito que a inadimplência ocorre quando ao ser ultrapassado o

prazo para pagamento da compra realizada, neste há a incidência de juros, estes que são definidos e variados de acordo com a política da administradora do cartão.

Ainda de acordo com Silva e Xavier (2019), quanto à incidência de juros pelo não pagamento, os juros podem ser entendidos como o preço pago pelo dinheiro emprestado, ou seja, o valor que deve ser pago para emprestar dinheiro. “É claro que quanto maior o risco de inadimplência, ou seja, quanto maior a incapacidade do devedor de pagar os juros e o principal na data acordada, maior a taxa de juros exigida para propor o negócio. Um dos principais fatores que influenciam o aumento das taxas de juros é a inflação, que é definida como o aumento sustentado dos preços dos bens e serviços na economia, levando à perda do poder de compra da moeda. Não se pode ignorar o fato de que outro fator que afeta as taxas de juros é o risco composto, que leva em conta os ambientes político, econômico, social e cambial.

Silva e Xavier (2019) afirmam que:

A Câmara dos Dirigentes Lojistas de Belo Horizonte (CDL/BH), aponta que a inadimplência de pessoas físicas aumentou 0,19% na comparação de janeiro 2017 com dezembro de 2016, e comparando o mês de janeiro de 2017/2016, o crescimento na inadimplência dos belo horizontinos foi de 2,88%; sendo este resultado reflexo do aumento de taxa de desemprego, da inflação e diminuição de renda (CDL/BH, 2017). Certifica-se então que um dos fatores que contribui para o aumento da inadimplência são os resultados econômicos do país; apesar de uma condição econômica desfavorável que contribui para o alto endividamento.

Acredita-se que o endividamento é um processo de contrair dívidas que não podem ser pagas ou não desejam ser pagas. A pessoa realiza uma compra de um determinado item ou serviço e posterga o pagamento para datas futuras para quando puder ou quiser desembolsar recursos monetários.

Segundo Figueira e Pereira (2014), a dívida não sustentável está associada a baixos rendimentos e despesas maiores e, atualmente, é possível ter uma dívida sem adquirir empréstimo financeiros direto, por exemplo, quando a pessoa é incapaz de liquidar uma conta. Assim, a dívida não é planejada, não é desejada e de fato torna-se um problema para o indivíduo. Neste cenário, o cartão de crédito é o protagonista e vilão do endividamento e a falta de educação financeira torna-se um agravante da situação em todo o mundo. Note que o inadimplente não é necessariamente uma pessoa que captou recursos num banco ou num agiota e depois não conseguiu honrar sua promessa. Assim alguém que paga suas despesas correntes ou eventuais, pode virar um inadimplente, seja por maus hábitos ou período de escassez monetária.



Segundo Figueira e Pereira (2014), afirmam que:

De acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (2012), no ano de 2011, a dívida média das famílias brasileiras alcançou maior índice no mês de fevereiro, cerca de R\$ 5.605,25. Ademais, segundo dados do Índice de Expectativa das Famílias (IEF), que representa o resultado de uma pesquisa mensal do IPEA, feita em vários municípios brasileiros, aproximadamente 37% da população brasileira não teve condições de pagar suas dívidas no início de 2012. O estudo mostrou também que em relação às regiões do Brasil, o Nordeste possui mais consumidor buscando empréstimos para obtenção de bens, isto é, são os mais propensos a se endividarem.

As principais dívidas das famílias brasileiras são contraídas pelo uso do cartão de crédito, cheque especial ou pré-datado, crédito consignado ou crédito pessoal, carnês, financiamento de carro e financiamento de imóvel. Essas dívidas tem como um responsáveis principais, os juros exorbitantes que incidem sobre o crédito disponibilizado ao consumidor, seja por diferentes meios de obtenção de crédito. Cartões de crédito têm se tornado um componente vital no gerenciamento do dinheiro pessoal e do estilo de vida do consumidor, pois permitem que ele tenha dinheiro emprestado de forma fácil, a fim de satisfazer seus desejos de compra. Ao mesmo tempo que o cartão de crédito cria uma ilusão de renda maior, pode acabar levando o consumidor a obter dívidas por motivos não essenciais, algo que poderia ser evitado com a educação financeira.

Aqueles que pagam com cartão de crédito são mais propensos a fazer compras adicionais e aumentar a magnitude de seus gastos. Conseqüentemente, eles podem rapidamente se endividar. Assim, a disponibilidade fácil de crédito é provavelmente uma das causas de gastos excessivos e, por conseguinte, do endividamento do consumidor (FIGUEIRA; PEREIRA, 2014). Grande parte dos consumidores brasileiros não estão aptos utilizar o cartão de crédito na maior parte de suas compras. Pois cria-se uma ilusão que a renda aumenta, devido a possibilidade de pagamento após um período de tempo. Com isso, após ultrapassar o limite que sua renda permite para pagamento do crédito utilizado, acaba-se contraindo uma dívida pela ilusão do aumento de renda.

De acordo com Figueira e Pereira (2014), defendem que o uso habitual de cartão de crédito pode ser tornar um vício, levando a dificuldades nas práticas financeiras dos indivíduos. Essa situação pode ser piorada se os indivíduos gastam com base na antecipação de sua renda futura. Além disso, a atitude dos consumidores com respeito à dívida de cartão mudou consideravelmente. Os indivíduos tendem a ver os cartões de crédito como uma forma conveniente de gasto e a dívida se tornou socialmente aceitável. Alguns fatores influenciam na tomada de decisão dos brasileiros, ao realizar uma compra, o principal fator é dado pelo baixo

grau de educação financeira que existe em meio a sociedade. Acaba-se utilizando o cartão de crédito de maneira equivocada e absorvendo as desvantagens que o cartão pode proporcionar, que são dívidas que não podem ser pagas.

### **3. REVISÃO BIBLIOGRAFICA**

Foram revisado mais de uma dezenas de artigos, onde os autores discorrem sobre os assuntos de cartão. O presente estudo não pretende discorrer de forma específica o uso do cartão de crédito, apenas, realizar a revisão da literatura sobre aspectos relevantes ao tema, ressaltar a importância do mesmo e propor estudos posteriores mais aprofundados, que busquem chegar à determinar diferentes perfis de consumidores que utilizam cartões de crédito. A seguir são apontados seis artigos que desenvolvem os temas, Características dos utilizadores do cartão de crédito, Modo e finalidade da utilizadores do cartão de crédito, Comportamento do consumidor e Endividamento do consumidor. Alguns artigos abordam mais de um tema presente na revisão bibliográfica.

#### **3.1. Características dos utilizadores do cartão de crédito**

##### **3.1.2. Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores**

O motivador desse estudo, foi identificar os aspectos que levam o consumidor ao mau gerenciamento do cartão de crédito. O impacto da dívida nos aspectos sociais e psicológicos de um indivíduo é proeminente. Existe uma relação entre a dívida do cartão de crédito com problemas de saúde, estresse, angústia e depressão. Se defende que o endividamento excessivo pode levar à exclusão social e à marginalização. Nessa perspectiva, é compreensível que a sociedade de consumo seja simultaneamente afetada pelo crescente uso de cartões como meio de pagamento e pelo crescente endividamento dos cartões de crédito.(KUNKEL, FRANCIELE INÊS REIS; VIEIRA; POTRICH, 2015)

##### **3.1.3. Uma análise das motivações para compra compulsiva: baseada nas dimensões de preço, de conspicuidade e de uso de crédito**

Por sua natureza, pode-se entender que um cartão de crédito é uma ferramenta facilitadora de transações de pagamento e que oferece ao consumidor a possibilidade de obter

crédito para comprar de forma muito rápida, sem ter recursos disponíveis no momento da compra. Provavelmente por esse motivo, as pessoas que compram com cartão de crédito tendem a gastar mais.

Para compradores com transtorno obsessivo-compulsivo, essa facilidade pode levá-los a viver de maneiras que estão além de suas possibilidades, pois o dinheiro envolvido em uma transação de cartão de crédito parece estar em um lugar abstrato no momento da compra, mas estará em outro período e será cobrado.

Mesmo assim, na busca de compensação pela baixa autoestima, os compradores compulsivos podem usar cartões de crédito de forma irresponsável para atender às necessidades de pertencer a grupos de status social mais alto, usando cartões de crédito para comprar bens materiais. Crédito como facilitador para a realização desses desejos. (BARBOZA; MEDEIROS; COSTA, 2016)

### **3.2. Modo e finalidade da utilizadores do cartão de crédito**

#### **3.2.1. Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores**

Com o grande crescimento ao passar dos anos, em relação ao uso de cartão de crédito pela população nacional, tem gerado a grande atenção ao assunto e as suas consequências devido ao comportamento do consumidor relacionado ao uso correto, e ao uso incorreto. O uso correto, define-se pelo uso que traga benefícios e não traga dívidas que não possam ser pagas, e o uso incorreto define-se pela utilização sem conhecimento das taxas e juros, que venha prejudicar após um período, gerando dívidas maiores que não possam ser pagas.

De acordo com Kunkel, Franciele Inês Reis, Vieira, Potrich (2015), observa-se que o cartão de crédito deixou de ter apenas a função como meio de pagamento de algo, e passa também a se tornar um instrumento de obtenção de crédito. Com isso, o cartão crédito ganha popularidade por essas duas funções, por servir como forma de pagamento para algum item de consumo e para obtenção de crédito, em que se compra algo e paga-se pelo mesmo em um período futuro.

### **3.2.2. Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG**

Segundo Silva e Xavier (2019), afirmam que:

Como afirma o Banco Central do Brasil (2013, p.25), "Crédito é uma fonte adicional de recursos que não são seus, mas obtidos de terceiros (bancos, financeiras, cooperativas de crédito e outros)". Existem várias modalidades de créditos sendo o cartão uma delas; este possui a finalidade de proporcionar ao seu usuário uma alavancagem no consumo com aquisição de bens e mercadorias com maior facilidade e um prazo para o seu eventual pagamento (KUNKEL; VIEIRA; POTRICH, 2015).

Para Cerbasi (2004, p. 105): "Cartões de crédito são instrumentos de organização financeira, e a grande vantagem de seu uso está na concentração do pagamento das contas logo após o dia do recebimento do salário". Em um estudo solicitado pela Associação Brasileira de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS) à Tendências Consultorias em 2011, mostra que o crescimento das vendas mediante cartões de crédito, está em plena expansão no Brasil. A preferência por este meio de pagamento dá-se pelas vantagens oferecidas, sendo estas, pagamento de todas as despesas com prazo, parcelamento, conveniência, praticidade em não precisar está com dinheiro em espécie, ou aguardar ter todo o montante para realização das suas compras.

Isto também se deve a melhoria de renda dos consumidores nos últimos anos e também o acesso ao crédito beneficiando principalmente as pessoas de baixa renda, que obtiveram maior poder de compra neste caso. Com isso tanto os consumidores quanto os estabelecimentos ganham, pois enquanto um lado tem esta maior disponibilidade de comprar, ou seja, crédito para isso, o comércio por sua vez tem um aumento de vendas, que se torna benéfica, pois já não tem tanta circulação de cheques que muitas vezes são entregues sem fundos, a inadimplência é controlada, visto que ele recebe da financeira do cartão o valor, que é para ele assegurado, e caso do não pagamento do cliente, este estará em débito com a administradora de seu cartão de crédito.

O país como um todo se beneficia com a utilização de cartões, devido o maior controle sobre as vendas pelo governo, afim de arrecadações de impostos, diminuindo as inconstâncias causadas pelas atividades informais. Para usar como exemplo na economia a utilização do meio de pagamento com cartões é um dos responsáveis pelo aumento das taxas de crescimentos dos Produtos Internos Brutos (PIB) (ABECS, 2011).

O artigo "Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG", afirma que no último balanço sobre a utilização, meios eletrônicos de pagamentos, realizada por Fernando Chacon (2017) para a ABECS, mostram que o valor transacionado por cartão de crédito teve um aumento de 12,4% em relação a 2016, sendo em reais em 2016 o valor de R\$ 749,7 bilhões enquanto em 2017 este valor ficou em R\$ 842,6 bilhões. Foi analisada também a frequência da utilização do cartão, 96% utilizam cartão todo o mês, 55% utilizam pelo menos um dia da semana e 58% usam o parcelamento lojista todo mês.

Houve também o aumento de compras não presenciais com cartão de crédito e quase 80% dos usuários o utilizam para realizar compras on-line sendo cerca de R\$ 167,6 bilhões movimentados aumento de 16,5% em relação a 2016. Em 2017 o cartão também ganhou como a modalidade preferida para pagamento pelos brasileiros ultrapassando pela 1ª vez o valor de compras realizado por quantia de saques e cheques compensados, estes respectivamente ficaram com movimentação de R\$ 1,31

trilhões e R\$ 751 bilhões, enquanto o valor de compras por cartão de crédito ficou em R\$ 1,36 trilhões (CHACON, 2017).

Analisando os dados acima é possível verificar a importância do cartão de crédito para a economia do país e os impactos causados em sua utilização; como seu crescimento em utilização vem sendo cada vez maior, representando uma modalidade de pagamento dentre as mais utilizadas.

Apesar das suas vantagens, os usuários de cartão de crédito, de modo geral, não sabem como utilizar da melhor forma esta modalidade de crédito. Para que haja uma compreensão de o que leva o consumidor a tornar um benefício em algo que complica bastante sua vida financeira, é importante que se observe o comportamento do consumidor.

### **3.3. Comportamento do consumidor**

Dois artigos foram selecionados sobre o comportamento do consumidor, para que as ideias presentes sobre o tema, não fossem repetitivas. Ambos os artigos eram de coletâneas de outros autores.

#### **3.3.1. Propensão à dívida no cartão de crédito - quais são os aspectos determinantes**

De acordo com Vieira, Kunkel e Paraboni (2015), discorrem que determinantes da dívida, apresenta uma dicotomia sobre a forma de uso do cartão de crédito. Se analisado através do comportamento do consumidor, pode apresentar dois lados distintos. O uso responsável do cartão de crédito proporciona ao indivíduo um meio conveniente de pagamento, uma ferramenta útil para gestão dos recursos financeiros, obtenção de recursos em situações de emergência e um meio de estabelecer um bom histórico de crédito. Por outro lado, se comparado ao uso do dinheiro, o uso do cartão estimula os gastos, leva a maior imprudência, pois não exige o desembolso imediato de recursos e, ainda, reforça o problema do comportamento de compra compulsiva, acarretando, conseqüentemente, no endividamento pessoal e familiar.

Segundo Vieira, Kunkel e Paraboni (2015), afirmam que:

Com o objetivo de identificar as características sociodemográficas determinantes do uso do cartão de crédito, Lee e Kwon (2002) investigaram 4.309 cidadãos americanos. Fundamentados na classificação proposta por Lee e Hogarth (1999) e na análise de regressão logística multinomial, os autores observaram que indivíduos negros, com menor nível de renda e escolaridade, maior faixa etária, baixo limite de crédito na conta bancária, maior nível de endividamento, histórico de crédito ruim e atitudes

favoráveis frente ao uso do cartão são mais propensos a serem usuários do rotativo, ou seja, utilizar o cartão como instrumento de financiamento.

### **3.3.2. O papel do da alfabetização financeira e do cartão de crédito no endividamento dos consumidores brasileiros**

O artigo representa uma coletânea de autores que debateram sobre o tema em diferentes óticas, apresentando definições e discorrendo do comportamento dos utilizadores do cartão de crédito.

Segundo Donadio, Campanario; Rangel, (2012) afirmam que:

Roberts e Jones (2001) afirmam que o cartão de crédito pode ser visto como um fator que promove gastos, tanto por tornar as transações financeiras mais simples como por remover a necessidade imediata de dinheiro.

Feinberg (1986, citado por Robert e Jones, 2001), constatou que estudantes universitários que haviam sido expostos ao logo de cartões de crédito estavam mais propensos a comprar, a tomar a decisão de compra mais rapidamente e a gastar mais do que estudantes que foram expostos aos mesmos produtos sem a presença do logo de cartão de crédito. Feinberg (1986) concluiu que os estudantes foram condicionados a associar cartão de crédito ao ato de gastar.

Como é ressaltado por Veludo de Oliveira, Ikeda e Santos (2004), a popularização do cartão de crédito em diversos segmentos da população tem ocasionado mudanças no comportamento de grupos que não tinham acesso a esse serviço, percebendo-se que, concomitantemente ao crescimento do acesso ao cartão de crédito, tem ocorrido um aumento do número de inadimplentes.

Para Roberts e Jones (2001), o uso de cartão de crédito, além de estimular gastos, leva a maiores imprudências quando comparado ao dinheiro (papel moeda): para muitos, o dinheiro envolvido nas transações com cartão de crédito é abstrato e irreal.

Littwin (2008) ressalta que o cartão de crédito tem se tornado cada vez mais disponível, inclusive para famílias de baixa renda, conforme as operadoras de cartão foram estendendo crédito aos consumidores de maior risco. Essa tendência à —democratização do crédito e seus efeitos sobre os consumidores de baixa renda não são dignos de aplauso, segundo a autora, pois, sem possibilidade de pagar suas contas em dia, estes consumidores são os que mais pagam juros, representando o segmento mais lucrativo da indústria de cartões. Taxas de juros altíssimas e penalidades cobradas podem aumentar de forma extremamente rápida o valor da dívida original, fazendo com que um modesto valor despendido em compras transforme-se numa dívida com proporções excessivamente grandes.

### **3.4. Endividamento do consumidor**

Sobre o uso do cartão de crédito, dois textos foram selecionados. O texto “Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG” foi abordado no modo e finalidade na categoria já exposta, merece revisitação nesta categoria pois é um texto que aborda o cartão de crédito sob diferentes prismas.

#### **3.4.1. Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG**

Segundo Silva e Xavier (2019) afirmam que:

Os dois principais órgãos de proteção ao crédito utilizados em relação ao cadastro de pessoa física são o Sistema de Proteção ao Crédito (SPC) e a Serasa Experian. O SPC Brasil consiste em um órgão disponível para os associados da CDL de seu estado, onde dados dos consumidores das empresas associadas em todo país são compartilhados entre si, formando uma rede de informações seguras, auxiliando na concessão de crédito. Quando um consumidor entra em inadimplência, as empresas podem formalizar um registro de débito e um dos serviços oferecidos pelo SPC é de envio uma carta informativa ao consumidor, contendo o valor do débito; e também o de encaminhar a carta com o boleto tendendo a quitação por parte do cliente; sendo a diminuição de inadimplência, retorno financeiro, desenvolvimento econômico, são vantagens propostas pelo SPC aos seus usuários, que chegam a 1,2 milhão em todo país (SPC BRASIL, 2018a).

Já a Serasa Experian é responsável pela maior base de dados da América Latina, fornecendo relatórios precisos, reconhecida pelo Código de Defesa do Consumidor como uma entidade de caráter público (Lei 8.078, artigo 43, parágrafo 4º). Atua como apoio a empresas e consumidores nas decisões de crédito, dentre outras soluções como gestão de riscos, marketing e certificação digital. A Serasa Experian trabalha com soluções de que diminuem riscos de crédito, fraude, renegociação de dívidas (SERASA EXPERIAN, 2018).

Assim como o SPC, a Serasa também envia comunicados ao consumidor informando sobre seu débito e tentando reaver o valor devido. A diferença entre os dois é que o SPC é financiado pelas Câmaras de Dirigentes Lojistas e os dados são fornecidos aos associados da mesma, enquanto a Serasa Experian é uma sociedade anônima criada em parceria com associações bancárias.

### **3.4.2. A relação entre o parcelamento de compras com cartão de crédito e a gestão do orçamento pessoal**

Segundo Santana e Funchal (2019) afirmam que:

O aumento do uso do cartão de crédito tem sido acompanhado pelo crescimento das dívidas com cartão, tanto nos países desenvolvidos quanto nos países em desenvolvimento (ERASMUS; LEBANI, 2008; WICKRAMASINGHE; GURUGAMAGE, 2009; WANG; LU; MALHOTRA, 2011), tornando-se fonte de preocupação para gestores de políticas públicas, órgãos de defesa dos consumidores, acadêmicos e profissionais de psicologia (MANSFIELD; PINTO; ROBB, 2013; MEIRELLES, 2012; SOLL; KEENEY; LARRICK, 2013). Esta preocupação é principalmente evidenciada quando se refere ao consumidor de baixa renda, considerado pouco capaz de gerenciar suas finanças pessoais (PONCHIO; ARANHA, 2008). Porém, o endividamento não é incomum nas classes com maior renda, uma vez que elas têm mais acesso às opções de crédito (MOURA, 2005).

As facilidades propiciadas pelo do uso do cartão, parcelamento e possibilidade de não pagamento do valor integral da fatura, associadas à baixa compreensão sobre os encargos cobrados poderiam levar ao endividamento. Entretanto existe uma relação positiva entre preferência por crédito e controle do orçamento, o que pode diminuir níveis de endividamento. A preferência pelo menor número de parcelas possível se dá pela necessidade de não comprometer o limite do cartão para utiliza-lo em compras futuras, logo é preciso liberá-lo o quanto antes. Ao contrário do que acontece em outros países, o parcelamento com cartão no Brasil é uma decisão antecipada do consumidor e não uma forma de saldar uma dívida já contraída, com a qual não foi possível arcar integralmente, como previsto. (SANTANA; FUNCHAL, 2019)

A tabela a seguir, permite apontar os principais artigos pesquisados, relacionando os temas, colocando as palavras chaves. Na continuação do trabalho, o aspecto criativo proporcionou que as ideias indicadas na revisão bibliográfica fossem indicadas em situações do cotidiano.



### 3.5. Tabela de Artigos

<b>ARTIGO</b>	<b>AUTORES</b>	<b>ANO</b>	<b>ASSUNTOS</b>	<b>PALAVRAS CHAVES</b>
Uma análise das motivações para compra compulsiva: baseada nas dimensões de preço, de conspicuidade e de uso de crédito	Stephanie Ingrid Souza Barboza, Fabiana Gama de Medeiros e Francisco José da Costa	2016	Características dos utilizadores do cartão de crédito	Compra Compulsiva, Preço e Conspicuidade.
Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores	Franciele Inês Reis Kunkel	2014	Características dos utilizadores do cartão de crédito / Modo e finalidade da utilizadores do cartão de crédito	Dívida no cartão de crédito. Alfabetização financeira. Materialismo. Compras compulsivas. Bem-estar financeiro. Emoções.
Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG	Ana Claudia da Silva e Bianca Campos Xavier	2018	Modo e finalidade da utilizadores do cartão de crédito / Endividamento do consumidor	Cartão de crédito. Endividamento. Planejamento Financeiro Pessoal
Propensão à dívida no cartão de crédito: quais são os aspectos determinantes?	Kelmara Mendes Vieira, Franciele Reis Kunkel e Ana Luiza Paraboni	2015	Comportamento do consumidor	Cartão de crédito. Propensão à dívida. Variáveis sociodemográficas.
O papel do da alfabetização financeira e do cartão de crédito no endividamento dos consumidores brasileiros	Rosimara Donadio, Milton de Abreu Campanario e Armênio de Sousa Rangel	2012	Comportamento do consumidor	Alfabetização financeira; Cartão de crédito; Endividamento; Dívida; Consumidor.
A relação entre o parcelamento de compras com cartão de crédito e a gestão do orçamento pessoal	Vanessa Melo Torres de Santana e Bruno Funchal	2019	Endividamento do consumidor	Cartão de crédito; Compra parcelada; Gestão do orçamento.

#### 4. HISTÓRIAS PRÓXIMAS A REALIDADE

As histórias próximas a realidade a seguir, representam entrevistas que discorrem de experiências com o uso do cartão de crédito, por parte dos consumidores que utilizam para determinados fins. As experiências de consumo, as razões que apresentam para justificar suas escolhas a ele relacionadas, o modo como avaliam tais experiências, os discursos que elaboram a respeito de suas próprias práticas espaciais. Desse modo, apostamos na confluência das opiniões e justificativas e das descrições sobre práticas e fatos, como estratégia para apreensão do cotidiano das cidades e do papel que desempenham na produção dos seus espaços urbanos. Levando em conta aspectos como idade, gênero, espaço de moradia, se inseridos no mundo do trabalho ou não etc., foram propostos cinco perfis de entrevistados com vistas a atingir uma diversidade de consumidores. Todos os nomes utilizados nas entrevistas são fictícios.

- ➔ Divórcio entre casal ocasionado por dificuldades financeiras, sendo o cartão de crédito o principal instrumento utilizado.

Roberto morador da periferia da zona sul de São Paulo, tem 40 anos, casado com Maria Aparecida de 38 anos, ambos empregados, sendo Roberto funcionário em função de gestão em uma concessionária de automóveis e Maria empreendedora com uma loja de roupa feminina no bairro em que moram. Possuem 2 filhos e disfrutam de uma renda mensal que varia de R\$16.000 a R\$ 20.500. Em relação a consumo, roberto apresentou um perfil conservador em que prefere pagar à vista através do cartão de crédito por todos os produtos que compra, pois defende que só deve comprar o que pode e não criar dívida para pagar no mês seguinte ou nos próximos meses. Roberto explicou que esse hábito foi constituído após vivenciar relações de seus pais em que viviam endividados por levar um estilo de vida acima da renda familiar, com isso a família de Roberto passou muitos anos endividados, buscando sempre uma nova forma de empréstimos para pagar dívidas constituídas. Maria antes de se casar com roberto veio de uma família muito controladora financeiramente e sempre foi muito restrito o poder de compra para supérfluos.

Durante 10 anos de casados, o principal problema que estava entre o Roberto e Maria, seria a administração financeira, pois ambos explicaram que Maria se tornou consumista compulsiva, chegando ao auge de precisar ir ao shopping ou comércio local, realizar compras com valores altos, no mínimo três vezes por semana. Tais compras desnecessárias acabaram

diluindo toda a reserva financeira que o casal estava guardando para faculdade dos filhos. Ao não conseguir realizar compras a vista, Maria começou a utilizar o cartão de crédito para todas as compras que realizava. A fatura do cartão de crédito começou e consumir gradativamente a renda da família de mês a mês. Até que chegou a um ponto que as contas essenciais como energia elétrica, água e gás eram pagas pelo cartão de crédito pois todo o salário era utilizado para pagar as faturas dos cartões de crédito que chegavam em diferentes épocas do mês.

Ao passar de 2 anos, Roberto e Maria se deparavam como uma dívida um pouco acima de R\$ 200.000, quando já utilizavam um cartão de crédito para pagar outro cartão. Ambos reconhecem que devido há não haver conversa entre o casal sobre as finanças familiar, pelo fato de sempre terminar em briga, acabou levando ao casal a uma dívida dez vezes maior que a renda mensal familiar. Roberto sempre deixou claro para Maria que era contra a utilização do cartão de crédito a não ser para uma emergência. Após 12 anos de casados o matrimônio chegou ao fim tendo como o principal motivo o mal uso do cartão de crédito que gerou uma grande dívida e acabou colocando o nome de ambos no SPC Serasa.

- ➔ Responsável pela renda familiar que utiliza uma parte da renda com cartão de crédito em busca de uma vida melhor, em que possa consumir mais do a restrição orçamentária permite.

Thiago tem 35 anos e dois empregos, como segurança, em dois condôminos da área no Leblon na cidade do Rio de Janeiro, local distante do município de Duque de Caxias (baixada fluminense), onde mora em uma casa de favor, emprestada por parentes distantes, com a esposa, que não trabalha, e dois filhos com idade de 5 e 9 anos. Com renda entre 1.300 e 1.900 reais, com muito entusiasmo, comprou recentemente celular com tecnologia recém-lançada, vídeo game para as crianças, congelador, TV e um espaço para construção no município de São João de Meriti, existia um motivo para compra de cada item. O congelador parou de funcionar, a compra foi realizada em uma loja de eletrodomésticos no shopping, em 15 parcelas, só que o limite do cartão de crédito é pequeno, logo utilizou o crediário da própria loja. Para ter um momento de lazer com a família, comprou a TV no Ponto Frio, depois de ver um anúncio.

Thiago se dirigiu a loja para comprar uma TV de 32 polegadas, só que levou consigo dinheiro para dar de entrada, viu que a TV compensava, solicitou uma simulação, e iria resultar no valor de R\$550,00 na de 32. Na loja foi visualizado a de TV 46 polegadas, Thiago pagando os R\$800,00 solicitou uma nova simulação que resultou no mesmo número de parcelas com valores maiores, então foi escolhida a TV de 46 polegadas, comprou-se uma maior.

- ➔ Consumidor que utiliza cartão de crédito para adquirir automóvel e realizar reforma de imóvel.

Marcos e Renata compraram uma casa financiada que pagaram em três anos, mesmo período em que realizaram uma grande reforma, na qual o cartão de crédito foi utilizado para 90% dos pagamentos. Com a mudança, trocaram todos os eletrodomésticos e demais equipamentos, cuja compra foi feita nos Estados Unidos e pela internet, principalmente. Também trocaram os dois carros por modelos zero km. O carro de Marcos é fornecido pela empresa, que ainda arca com as suas despesas, inclusive de combustível, da Renata, resolveram comprar igual ao dele.

Em relação sobre o impacto dessas despesas na renda familiar, para Marcos não impactou em momento algum porque o aluguel da outra casa pagava a parcela do financiamento e já possuíam um montante que sempre guardaram. Deu ênfase em que esse seria o perfil do assalariado, de quem não possuía grandes bens e para conseguir deveria planejar como tem sido feito.

- ➔ Consumidor que utiliza cartão de crédito durante o mês para poder investir a renda mensal que recebe.

Adriano e Eduarda, um casal que possuem 45 e 41 anos respectivamente, possuem uma renda mensal de 85 mil reais. Tal renda, está de acordo com o âmbito profissional pois empreendedores imobiliários de sucesso. Estão inseridos no setor de luxo da construção civil e de design de interiores de mansões. O trabalho não se contava apenas com venda e decorações de casas de clientes. Os amigos lhe chamam de nômades, pois vivem em constante mudanças de imóveis, pelo motivo de estar sempre construindo casas e vendendo, que na maioria das vezes são casas próprias do casal. Ou seja, está mais caracterizado, como projeto de negócios, do que um domicílio familiar.

Sobre a forma de utilização do cartão de crédito, o casal opta sempre por pagamento à vista, desde carros, que trocam no intervalo de tempo de 6 meses, até a compra de terrenos para construção. Fica evidenciado que para Adriano e Renata, o consumo de bens de preço exorbitantes para maior parte da sociedade, são consumos corriqueiros. O casal toma a seguinte linha de ação ao realizar uma compra, se o produto ou serviço não tem desconto à vista, utiliza-se cartão de crédito porque se ganha bônus e podem investir na bolsa de valores através de corretoras os valores que não utilizam no decorrer do mês.

Adriano e Renata utilizam o cartão de crédito com o intuito de sempre ter algum benefício, que possa aumentar renda, de forma pontual, ou a longo prazo. O casal, possui uma vida confortável devido ao comportamento financeiro, logo possuem uma limitação orçamentaria muito grande em comparação a maior parcela de consumidores da sociedade.

➔ Universitário que obtém cartão de crédito adicional dos pais, para aprender a administrar as finanças.

João Carlos, morador da zona norte da cidade do Rio de Janeiro, tem 20 anos e estudante da Universidade Federal Fluminense, mora com os pais e mais três irmãos. Os pais de João ao ver que o filho iria estudar longe de sua residência, precisaram preparar o filho para ser independente. Ao iniciar os estudos, João recebeu um cartão de crédito adicional pelos pais, vinculado a conta conjunta do casal, com o objetivo de utilizá-lo para alimentação no período que estivesse no campos universitário, aquisição de livros e que toda vez que João tivesse alguma emergência. Após os primeiros 6 meses de uso do cartão de crédito, os pais de João observaram muitas emergências, que na verdade não tinham cunho emergencial, exemplo como lanches aos finais de semana, roupas novas em diversos momentos do mês com o propósito de ir a universidade, produtos tecnológicos recém lançados, produtos para prática de esportes entre outros.

Os pais de João no primeiro momento retiraram o cartão de João durante dois meses, como punição pelo descontrole financeiro. Mas ao longo do terceiro mês o casal entrou em consenso que retirar o cartão de crédito não iria sanar o mal uso definitivamente, e sim apenas postergá-lo. Com isso, os pais de João junto ao banco, colocaram um limite baixo no cartão de crédito que desse para suprir todas as emergências no decorrer do mês. O objetivo da liberação era educar financeiramente João, que poderia ter cartão de crédito, mas deveria utilizar de forma correta que não acarretasse dívidas e sim para suprir um momento que não esteja com dinheiro disponível. A educação financeira voltada para o uso do cartão de crédito que João estava recebendo iria levar para toda a vida, assim prevenindo o mal uso do cartão e acarretamento de dívidas futuras.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho inicialmente buscou aguçar a curiosidade sobre os perigos do mal uso do cartão de crédito. Após conceituar e apresentar aspectos da utilização do cartão de crédito na seção II e III, foram apresentadas situações possivelmente reais de diferentes usuários de cartão de crédito, criadas para ilustrar os riscos e vantagens no uso do cartão de crédito.

A conceituação sobre o endividamento permitiu elucidar as diferenças entre endividamento e inadimplência correlacionado a taxa de juros do cartão de crédito. Com isso foi exposto estatísticas sobre a população de belo horizonte vinculada a inadimplência e estatísticas realizada pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada apresentando dados mais amplos, como média de dívida das famílias, porcentagem de brasileiros que não tiveram condições de pagar suas dívidas e região onde o consumidor está mais propenso a se endividar.

A apresentação de artigos selecionados proporcionou um arcabouço de ideias diversas que se somam. Os exemplos ilustrados não são a totalidade, nem tão pouco uma amostra da sociedade. São situações cotidianas que representam situações que o autor teve contato durante o processo de pesquisa ou através de leituras relacionadas ao tema. Logo a vivência e a escolha das situações foram estruturadas e não amostras do comportamento médio da população.

As diferentes histórias criadas, permitem perceber que existem pessoas que tiram proveitos do cartão de crédito; enquanto outras amargam consequências do mal uso do cartão de crédito, tal como no caso citado que levou a separação de um casal. Note que os mais humildes podem estar comprometendo o futuro de seus nomes por não terem um planejamento adequado nem reservas. Há aqueles que se comportam como se o uso do cartão de crédito representasse um aumento da renda.

Pesquisas futuras podem e dever buscar outras situações possivelmente reais que não tenham sido expostas neste estudo. É necessário ainda o desenvolvimento de pesquisas de natureza qualitativa e quantitativa que busquem avaliar o a utilização do cartão de crédito pelos consumidores em contextos específicos; uma vez que esta pesquisa objetivou analisar estas utilizações sob um escopo mais generalista. Em paralelo, é preciso destacar as limitações relacionadas ao estabelecimento dos critérios estabelecidos para caracterizar histórias próximas a realidade, que foram vivências que o autor se deparou ao longo da vida.

Além disso, foi evidente que a revisão bibliográfica aqui empreendida não se mostra suficiente para uma compreensão plena do tema desenvolvido, sendo recomendado o desenvolvimento de pesquisas qualitativas e quantitativas que aprofundem o entendimento sobre a utilização do cartão de crédito pelos consumidores. Focando em grupos específicos ou regiões demográficas nas quais seja pertinente uma investigação comportamental. Certos grupos de profissionais, bem como determinadas localidades podem e costumam apresentar riscos de crédito diferenciados da média populacional.

Um estudo temporal que considerem mudanças ocorridas nas últimas décadas seria muito enriquecedor principalmente se fizesse alguma dualidade; como por exemplo antes e depois da guerra entre Rússia e Ucrânia, antes e depois da Pandemia; antes e depois das mudanças de governo; antes e depois da implantação do sistema de transferência de dinheiro denominado Pix.

Um trabalho que poderia ser enriquecedor para políticas públicas, seria identificar algumas cidades que a inadimplência virou uma epidemia onde o percentual de pessoas que utilizaram o cartão de crédito de forma negativa, seja superior a 50%. O trabalho pretendeu ajudar a entender os conceitos e causas de estudos mais direcionados sobre abusos no uso do cartão de crédito.

## 6. REFERÊNCIAS

- BARBOZA, S. I. S.; MEDEIROS, F. G. de; COSTA, F. J. da. Uma Análise das Motivações para Compra Compulsiva: Baseada nas Dimensões de Preço, de Conspicuidade e de Uso de Crédito. **Revista Administração em Diálogo - RAD**, v. 18, n. 1, p. 57, 1 jan. 2016. <https://doi.org/10.20946/rad.v18i1.14770>.
- CORCIONE, A. C. de C. B.; DRIGO, M. O. Consumo/crédito: uma configuração dessa relação pela publicidade. **Signos do Consumo**, v. 9, n. 2, p. 16, 22 dez. 2017. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-5057.v9i2p16-25>.
- DA SILVA, A. C.; XAVIER, B. C. X. Inadimplência: Um estudo com usuários de cartão de crédito em Belo Horizonte/MG. **e3**, v. 4, n. 2, p. 86–110, 13 abr. 2019. <https://doi.org/10.29073/e3.v4i2.125>.
- DONADIO, R.; CAMPANARIO, M. de A.; RANGEL, A. de S. O PAPEL DO DA ALFABETIZAÇÃO FINANCEIRA E DO CARTÃO DE CRÉDITO NO ENDIVIDAMENTO DOS CONSUMIDORES BRASILEIROS. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 11, n. 1, p. 19, 2012. .
- FIGUEIRA, R.; PEREIRA, R. DEVO, NÃO NEGÓ, PAGO QUANDO PUDER: UMA ANÁLISE DOS ANTECEDENTES DO ENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR. 27 jul. 2014. <https://doi.org/10.5585>.
- KUNKEL, F. I. R.; VIEIRA, K. M.; POTRICH, A. C. G. Causas e consequências da dívida no cartão de crédito: uma análise multifatores. **Revista de Administração**, v. 50, n. 2, p. 169–182, 2015. <https://doi.org/10.5700/rausp1192>.
- KUNKEL, F. R.; VIEIRA, K. M.; POTRICH, A. C. G.; CAMPARA, J. P.; PARABONI, A. L. Como os gaúchos utilizam o cartão de crédito? Análise do comportamento de uso e da dívida no cartão de crédito. **Desenvolvimento em Questão**, v. 14, n. 35, p. 377, 23 jun. 2016. <https://doi.org/10.21527/2237-6453.2016.35.377-399>.
- MENDES, KARINA DAL SASSO, ET AL. “Revisão Integrativa: Método de Pesquisa Para a Incorporação de Evidências Na Saúde E Na Enfermagem.” **Texto & Contexto - Enfermagem**, vol. 17, no. 4, Dec. 2008, pp. 758–764, 10.1590/s0104-07072008000400018.
- RETORNO, EQUIPE MAIS. **Restrição Orçamentária**. 2020. Disponível em: <https://maisretorno.com/portal/termos/r/restricao-orcamentaria>.
- RODRIGUES, MAURO. **A restrição orçamentária do consumidor**. 2015. Disponível em: <https://porque.com.br/cards/a-restricao-orcamentaria-do-consumidor>.
- SANTANA, V. M. T. de; FUNCHAL, B. A relação entre o parcelamento de compras com cartão de crédito e a gestão do orçamento pessoal. **Gestão & Planejamento**, v. 20, p. 56–72, 29 abr. 2019. <https://doi.org/10.21714/2178-8030gep.v.20.4507>.
- VIEIRA, K. M.; KUNKEL, F. R.; PARABONI, A. L. Propensão à dívida no cartão de crédito: quais são os aspectos determinantes? **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 9, n. 3, p. 102, 30 set. 2015. <https://doi.org/10.12712/rpca.v9i3.519>.



WANG, H. Y. F.; IKEDA, A. A. ANÁLISE DO MERCADO DE CARTÃO DE CRÉDITO BRASILEIRO. , p. 13, 2004.