



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUARIA E CONTABILIDADE**  
**DEPARTAMENTO DE FINANÇAS**  
**BACHARELADO EM FINANÇAS**

**GISLENE DA SILVA VASCONCELOS**

**ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA DIANTE DO AVANÇO DAS *FINTECHS***

.

**FORTALEZA**  
**2019**

GISLENE DA SILVA VASCONCELOS

ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA DIANTE DO AVANÇO DAS *FINTECHS*.

Monografia apresentada ao Curso de Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Finanças.

Orientador: Prof. Dr. Vitor Borges Monteiro

FORTALEZA

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Biblioteca Universitária  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- V45a Vasconcelos, Gislene da Silva.  
ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA DIANTE DO AVANÇO DAS FINTECHS / Gislene da  
Silva Vasconcelos. – 2019.  
35 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Finanças, Fortaleza, 2019.  
Orientação: Prof. Dr. Vitor Borges Monteiro.
1. Fintechs. 2. Tecnologia. 3. Inovação. 4. Regulamentação. 5. Legislação. I. Título.

CDD 332

---

GISLENE DA SILVA VASCONCELOS

ANÁLISE DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA DIANTE DO AVANÇO DAS *FINTECHS*.

Monografia apresentada ao Curso de Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Finanças.

Orientador: Prof. Dr. Vitor Borges Monteiro

Aprovada em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Vitor Borges Monteiro (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Susi Castro Silva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Marília Firmiano Rodrigues  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.

Aos meus pais, Cilene e José e todas as  
pessoas que torceram por mim durante essa  
caminhada.

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, por ter me abençoado e me dado força e coragem para prosseguir.

À minha mãe que me deu total apoio e auxílio em todos os momentos da minha vida.

Aos meus amigos do 309, que sempre me proporcionam momentos de alegria e aprendizagem.

Ao Prof. Dr. Vitor Borges Monteiro, pela excelente orientação.

Aos participantes da banca examinadora Susi Castro Silva e Marília Firmiano Rodrigues pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

“Muitos dos fracassos desta vida estão concentrados nas pessoas que desistiram por não saberem que estavam muito perto da linha de chegada”.

(Thomas Edison)

## RESUMO

Com o advento da globalização e o desenvolvimento de uma sociedade cada vez mais conectada, emergiu um cenário de disputa das grandes instituições pelos clientes, de forma que a utilização de ferramentas, como por exemplo, tecnologia e inovação passassem a ser de grande importância para a sobrevivência das empresas dentro do mercado. Pode-se perceber essa disputa dentro do mercado financeiro, pois o avanço tecnológico permitiu o surgimento e evolução de *fintechs*, que objetivam oferecer os mesmos serviços de instituições financeiras tradicionais, mas baseados inteiramente em tecnologia, buscando oferecer menos burocracia, facilidade e segurança aos seus clientes. Desta forma, o presente trabalho busca analisar como o surgimento de *fintechs* impactou o Sistema Financeiro Nacional e como a legislação brasileira reagiu à esse novo modelo de negócio.

**Palavras-chave:** *Fintechs*, Tecnologia, Inovação, Regulamentação, Legislação.

## **ABSTRACT**

With the advent of the globalization and the development of a society each hardwired time more, made with that a scene appeared of dispute of the great institutions for the customers, of form that the use of tools, as for example, technology and innovation inside started to be of great importance for the survival of the companies of the market. This dispute of the financial market can be perceived inside, therefore the technological advance allowed to the sprouting and evolution of fintechs, that they objectify to offer the same services of financial institutions traditional, but based entirely in technology, searching to offer little bureaucracy, easiness and security to its customers. In such a way, the present work searches to analyze as the sprouting of fintechs impacted the National Financial System and as the Brazilian legislation reacted to the this new model of business.

**Keywords:** Fintechs, Technology, Innovation, Regulation, Legislation.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Investimentos em <i>Fintechs</i> .....	16
Figura 2 – Radar FintechLab .....	18

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABFINTECH	Associação Brasileira de <i>Fintechs</i>
ABSTARTUPS	Associação Brasileira de Startups
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SPB	Sistema de Pagamento Brasileiro
SEP	Sociedade de Empréstimo entre Pessoas
SCD	Sociedade de Crédito Direto
SCR	Sistema de Informações de Créditos
BCB	Banco Central do Brasil
ABCD	Associação Brasileira de Crédito Digital
LCP	Lei de Cadastro Positivo
CADE	Conselho Administrativo de Defesa Econômica

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2 CENÁRIO DAS <i>FINTECHS</i> .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Panorama Mundial.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2 Cenário brasileiro .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Classificação topológica das <i>Fintechs</i> .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4 Legislação .....</b>	<b>20</b>
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA .....</b>	<b>22</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Método de Pesquisa .....</b>	<b>27</b>
<b>4.2 Casos estudados .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.1 <i>Fairplace</i> .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2.2 <i>Lei do Cadastro Positivo</i> .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2.3 <i>Bancos x Fintechs</i> .....</b>	<b>30</b>
<b>4.2.4 <i>Mercado Livre</i> .....</b>	<b>31</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>34</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A velocidade das modificações que ocorrem no cenário dos negócios, o aumento da competitividade e o desenvolvimento tecnológico, propiciam que as empresas busquem cada vez mais inovação e inserção no mundo digital, no duelo por fatias de mercado e menores custos, impulsionando assim o empreendedorismo e possibilitando a criação de empresas com caráter inovador.

A tecnologia vinculada ao desejo de serviços menos burocráticos, com maior acessibilidade e facilidade nos trâmites financeiros, em paralelo a crise financeira de 2008, que estimulou iniciativas empresariais inovadoras, foram os propulsores para que as empresas buscassem atender a essa demanda e criassem soluções inovadoras para seus processos, serviços e produtos. Dentro deste cenário, viu-se o surgimento de *startups* de serviços financeiros, conhecidas como *fintechs*, que oferecem soluções similares aos já oferecidos pelas instituições financeiras, utilizando a tecnologia como aliada e com custos reduzidos, visto que a maior parte da tramitação é realizada pela *internet*.

O termo *fintech* resulta da junção de Finanças e Tecnologia, ou seja, é a combinação de serviços financeiros com a simplicidade e agilidade da tecnologia. Segundo a Associação Brasileira de *Fintechs* (ABFintechs), o termo *fintech* está relacionado as empresas que utilizam tecnologia de forma intensiva para disponibilizar serviços ou produtos no mercado financeiro de forma inovadora, levando em conta a experiência e necessidade de cada usuário.

Com os efeitos inovadores no setor de serviços financeiros, as *fintechs* possuem impactos duradouros no mercado financeiro e na vida do consumidor, visto que este tem a possibilidade de suprir suas demandas através de serviços virtuais. O cenário tecnológico está proporcionando destaque para as *fintechs* e criando um novo nicho de mercado que atinge os consumidores de uma maneira diferenciada, viabilizando o desenvolvimento ou aprimoramento de diversos instrumentos financeiros ligados a tecnologia, ou seja, as *startups* financeiras estão ligando à forma tradicional elementos que antes não eram oferecidos pelo alto custo.

Cabe salientar que embora as *fintechs* tenham um cenário tecnologicamente favorável, estas ainda enfrentam grandes desafios para assumir *market share* considerável dentro de um mercado dominado por instituições bancárias tradicionais. Dentre esses desafios está a regulamentação vigente no país, visto que impede que as *fintechs* atuem de forma independente restringindo os serviços prestados.

Em 2010, a primeira *fintech* brasileira, a Fairplace, que consistia em um site de

empréstimos entre pessoas, teve suas operações interrompidas pelo Banco Central. Os reguladores do mercado financeiro consideraram que os serviços prestados pelo site se caracterizava como intermediação bancária, ou seja, o site estaria atuando de forma irregular como instituição financeira. Apenas em 2018 ocorreu a publicação da Resolução nº 4.656 do Conselho Monetário Nacional (CMN), regulamentando as *startups* financeiras de crédito e possibilitando a realização de operações de empréstimos e financiamento entre pessoas físicas e jurídicas, quando tais operações ocorresse por meio de plataforma eletrônica.

Dada a relevância das modificações no mercado financeiro acarretadas pelas *fintechs*, o presente trabalho tem por objetivo estudar e analisar se a legislação brasileira tem avançado na mesma proporção que as tais empresas, verificando assim se o Judiciário possibilita um ambiente favorável para essas *startups*.

A hipótese defendida é que embora o número de *fintechs* tenha aumentado consideravelmente nos últimos anos, estas ainda enfrentam grandes desafios, principalmente no que se refere à legislação brasileira. Existe ainda a necessidade de maior adaptação à nova realidade de negócios através da regulamentação, possibilitando nível adequado de proteção com o dinamismo característico do setor.

A relevância do tema se dá pelas grandes modificações que ocorreram nos últimos anos em relação à acessibilidade, interatividade e disponibilidade dos serviços financeiros, acarretadas principalmente pelo surgimento e desenvolvimento de *Fintechs*. O trabalho em questão busca analisar se o Legislativo está acompanhando o desenvolvimento e proporcionando um ambiente favorável para esse tipo de negócio, visto que este cenário impacta o mercado do setor e principalmente o usuário final do serviço financeiro.

O presente trabalho tem como principal objetivo levantar casos de processos judiciais que mostre como a atual legislação brasileira está agindo com o surgimento e desenvolvimentos de *Fintechs*. Como objetivos específicos, o mesmo busca conceituar *Fintechs* de uma maneira geral, entender o cenário de surgimento e desenvolvimento desse novo modelo de negócio e exemplificar a partir de casos julgados pelo Judiciário brasileiro como a legislação brasileira age diante desses novos modelos de negócios que se valem de plataformas tecnológicas.

## 2 CENÁRIO DAS *FINTECHS*

### 2.1 Panorama Mundial

O mercado financeiro é visto como um dos setores que mais pode ser afetado pela tecnologia da informação. Novas tecnologias estão surgindo e se aprimorando com a finalidade de possibilitar melhoria nos serviços financeiros já existentes, assim como criar novos serviços beneficiando o usuário, seja ele pessoa física ou jurídica. O desenvolvimento no âmbito financeiro está sendo liderado por *startups* que usam intensamente a tecnologia e que representam um grande desafio para os bancos considerados tradicionais.

Em meio ao desenvolvimento, criação e transformação de serviços financeiros, estudos estão sendo realizados a fim de coletar e analisar informações sobre esse novo modelo de negócio, as novas tecnologias utilizadas e principalmente sobre os perfis de consumidores e investidores do mercado alvo.

Segundo Arner et al. (2015), o processo de surgimento das *fintechs* pode ser atribuído à crise financeira de 2008 por dois motivos. O primeiro foi que a crise propiciou que muitos funcionários qualificados de bancos e outras instituições financeiras deixassem o cargo e buscassem novas oportunidades através de iniciativas empresariais, resultando em um aumento de investimento por fundos de capital de risco.

O segundo motivo é que as operadoras de crédito foram sujeitas à regulamentação e fiscalização mais fortes por parte dos reguladores desde o início da crise financeira. Os empreendimentos de *fintech* que desenvolvem produtos e serviços que estão fora do escopo dos reguladores financeiros tornaram-se mais atraentes em relação aos operadores existentes.

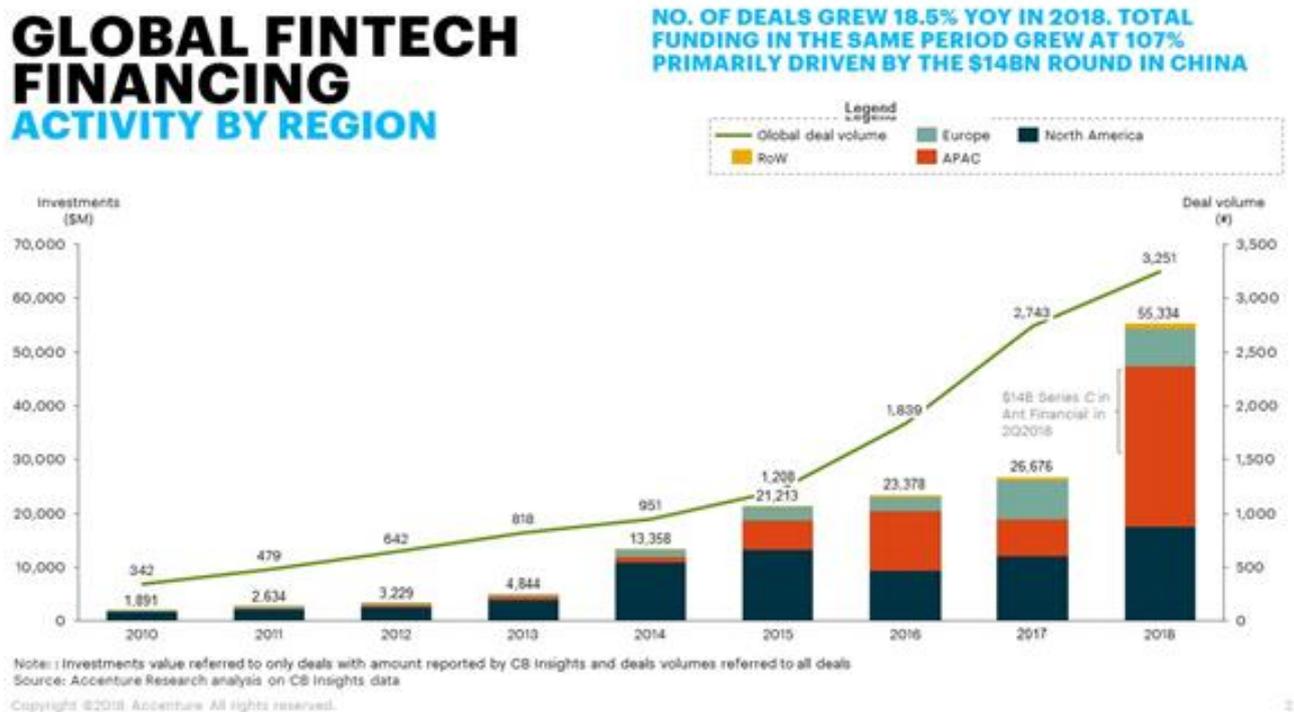
Recentemente, Haddad e Hornuf (2018), investigaram os determinantes econômicos que fazem com que os empreendedores estabeleçam iniciativas de criação de tecnologias financeiras digitais, concluíram que dentre os fatores determinantes estão o mercado de capitais desenvolvido, a tecnologia disponível e a acessibilidade por parte da população à assinatura de telefonia móvel. Apontaram também que a força do trabalho tem um impacto positivo no desenvolvimento deste novo segmento de mercado.

Para Fenwick, Mccahery e Vermeulen (2017), as *fintechs* estão impactando o setor de serviços financeiros de pelo menos três maneiras. A primeira forma são as plataformas online, que diferem dos canais de financiamento tradicionais, permitindo provedores de serviços financeiros para oferecer uma ampla gama de novos serviços que removem intermediários e camadas administrativas para tornar as transações mais efetivas e menos propensas ao erro. Desta forma, os serviços financeiros são descentralizados e tornados mais fáceis. Mas

obviamente, há o crescimento do banco móvel que permite aos clientes realizar uma vasta gama de transações on-line. Em segundo lugar, acesso em rede a serviços financeiros facilita o acesso mais rápido a todas as formas de transações de verificar o status financeiro, fazendo pagamentos, retirando e transferindo fundos. Em terceiro lugar, nos bastidores, as atividades das instituições financeiras são igualmente transformadas.

De acordo com levantamento desenvolvido pela consultoria Accenture<sup>1</sup>, o número de negócio de *fintechs* em 2018 cresceu significativamente, chegando a 3251, ou seja, um aumento de 19% em relação a 2017. A demanda dos bancos por inovação tecnológica financeira vem aumentando e as outras empresas de serviços financeiros estão crescendo, ocasionando ritmo acelerado de desenvolvimento nesse mercado, como pode ser constatado na Figura 1:

Figura 1: Número de Negócios e Investimento em *Fintechs*  
Fonte: Radar de agosto de 2017



Ao analisar a Figura 1, pode-se perceber que o investimento no mercado de *fintechs* vem crescendo consideravelmente nos últimos anos, enquanto o número de negócios cresceu 18,5%, o investimento cresceu 107%, no comparativo de 2018 com 2017. Isso pode ser

<sup>1</sup> Disponível em: <<https://www.accenture.com/pt-pt/insight-fintech-evolving-landscape>>. Acesso em: 15 abr. 2019

explicado pela busca crescente de adaptação das empresas diante do novo cenário tecnológico e também pela possibilidade de diminuir os custos operacionais através de implementação de soluções inovadoras. Outro fator responsável por este aumento está relacionado a eficiência da publicidade dessas *startups*, que utilizam mídias digitais e estratégias de marketing que se expandem aceleradamente pela internet e atinge um grande público.

## 2.2 Cenário brasileiro

As *startups* estão revolucionando o mercado e no Brasil esse cenário não é diferente, visto que está ocorrendo um rápido crescimento no setor. De acordo com a Associação Brasileira de Startups (ABStartups), órgão responsável por retratar o setor, em 2019 a instituição conta com 12.811 startups registradas no território nacional, contemplando cerca de 575 cidades e 9905 empreendedores.

A ABFintech (2017), ressalta a importância da inovação quando o assunto é *fintech*, visto que a maioria das vezes os consumidores são atraídos pela facilidade, rapidez com que os serviços são oferecidos. As *fintechs* estão modificando as várias horas de espera em filas por alguns minutos para realizar pagamentos, transferências, investimentos, tudo isso pelo *smartphone* e com menos burocracia.

Há muito tempo já existiam formas alternativas de lidar com as finanças. Porém, as crises financeiras que ocorreram ao redor do mundo, o surgimento de novas tecnologias, as mudanças socioeconômicas e culturais tem desafiado a funcionalidade do sistema de serviços financeiros e como tais serviços serão no futuro (ZHANG et al.,2015)

Ao analisar o setor financeiro, ou seja, ao aprofundar a pesquisa sobre *fintechs* pode-se perceber que o âmbito de atuação dessas *startups* é bem amplo e diversificado, e que nos últimos anos vem apresentando um ritmo acelerado de crescimento. Como pode ser visto na figura 2, baseada no levantamento realizado pelo FintechLab, que é responsável por monitorar o setor.

De acordo com relatório *FintechLab*<sup>2</sup>, em agosto de 2018, o Brasil contava com 453 startups financeiras em operação, esse número representa uma evolução de 23% em relação ao final de 2017, onde o número chegou a 369 empresas. O relatório aponta o aumento de iniciativas em categorias que eram menos exploradas, como empresas de seguros e câmbios.

Em 2019, o número de *fintechs* saltou para 604 iniciativas, e analisando de forma

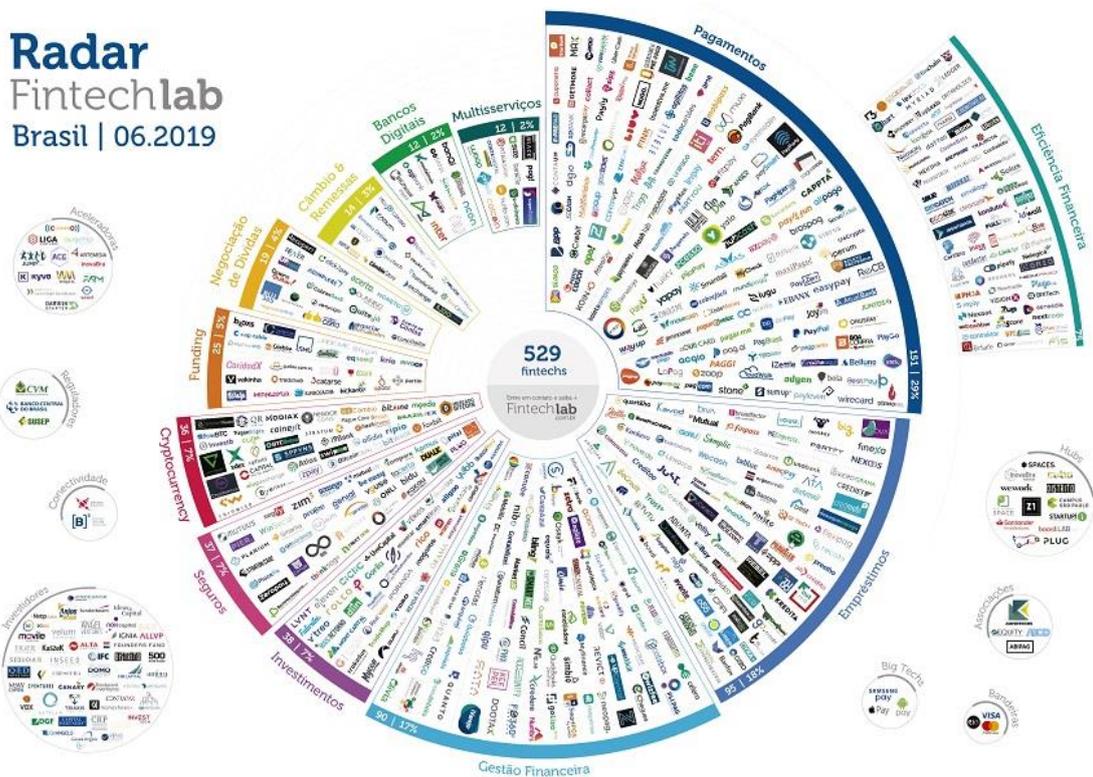
---

<sup>2</sup> Disponível em: <<https://fintechlab.com.br/index.php/2017/11/24/novo-radar-fintechlab-mostra-crescimento-de-36-no-numero-de-fintechs-do-brasil/>>. Acesso em: 15 abr. 2019.

individual pode-se perceber que o setor de pagamentos manteve sua posição como principal motor do crescimento do setor. Segundo o mesmo relatório, as *fintechs* de investimento obtiveram o maior crescimento percentual entre todas as categorias, chegando a evolução de 59% comparando a 2018.

Figura 2: Radar FintechLab

Fonte: Radar de agosto de 2019



Segundo o co-fundador do *FintechLab*, Marcelo Bradaschia, esse fator demonstra a percepção dos empreendedores sobre a maior número de oportunidades no segmento. A gama de serviços realizados pelo setor financeiro é gigantesca e a tecnologia pode ajudar a melhorar muitas dores dos consumidores. Este também afirma que as autoridades responsáveis pelo processo de regulação estão se mostrando muito propensas a avançar em normas e procedimentos que garantam maior segurança jurídica e estimule a competição no sistema financeiro.

### 2.3 Classificação topológica das *Fintechs*

De acordo com o relatório FintechLab<sup>3</sup>, as *Fintechs* podem ser classificadas em dez categorias diferentes, conforme apresentado abaixo:

- a) Pagamentos: são empresas especializadas em oferecer soluções de pagamentos para pessoas físicas e jurídicas, nas áreas de pagamento online, cartão de crédito e débito, entre outras;
- b) Gestão Financeira: empresas especializadas em oferecer soluções de gestão financeira para pessoas físicas e jurídicas, como por exemplo, gestão de finanças pessoais, controle de despesas, ferramenta para gestão fiscal, gestão de orçamento, folha de pagamento, contabilidade, dentre outras.
- c) Empréstimos: empresas responsáveis por oferecer soluções de empréstimos alternativos para pessoas físicas e jurídicas, como P2PL e microfinanciamento;
- d) Investimento: empresas especializadas em oferecer soluções de investimento para pessoas físicas e jurídicas, tanto na área de análises e recomendações como na gestão de portfólio utilizando técnicas fundamentalistas ou baseada em algoritmos;
- e) Funding: investimento coletivo para novos produtos, causas sociais e projetos criativos, de modo que tanto pessoas físicas como jurídicas possam levantar recursos em troca de capital próprio, bem como permitir que os investidores possam participar do mercado de títulos privados;
- f) Seguros: empresas que são especializadas em oferecer soluções de análise e escolha dos melhores seguros, oferecendo para pessoas físicas e jurídicas ferramentas de análise online e comparação de valores e serviços;
- g) Negociação de dívidas: empresas especializadas para oferecer soluções de negociação de dívidas para pessoas físicas e jurídicas, que envolve desde a análise do risco atual até a renegociação da dívida;
- h) Câmbio: empresas que são especializadas para oferecer soluções de troca de moedas, por exemplo, real para dólar ou até mesmo entre moedas digitais e reais para pessoas físicas ou jurídicas.
- i) Cryptocurrency & DLT ( Distributed Ledger Technologies): oferecem soluções de moedas digitais, como por exemplo, *Bitcoin*, *Litecoin*, além de disponibilizarem infraestrutura para a negociação dessas moedas;

---

<sup>3</sup> Disponível em: < [http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report\\_FintechLab\\_2017-2.pdf](http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2017-2.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2019

- j) Multisserviços: empresas que oferecem dois ou mais serviços listados acima em diferentes categorias.

## 2.4 Legislação

Segundo Costa e Gassi (2017), as primeiras *fintechs* brasileiras surgiram a partir de uma brecha existente na Lei 4.595/1964 do Sistema Financeiro Nacional, que quando estabelecida não incluía prestação de serviços de pagamento como atividades privativas de instituições financeiras.

De acordo Costa e Gassi (2017):

As primeiras fintechs atuavam totalmente isentas de controle ou fiscalização dos respectivos órgãos. O Banco Central começou a esboçar conceitos tímidos da tecnologia financeira em 2010, mas só em 2013, com o advento da Lei 12.865, os arranjos de pagamento passaram a ser regulamentados (COSTA e GASSI, 2017, p. 8).

Até meados dos anos 1990, as modificações no Sistema de Pagamento Brasileiro foram incentivadas pela necessidade de lidar com altas taxas de inflação e, por isso, o progresso tecnológico então alcançado visava, principalmente, o aumento da velocidade de processamento das transações financeiras.

Em 2002, o foco do Banco Central passou a ser a administração de risco, dando início a um projeto institucional de modernização de pagamentos de varejo. Esse processo gerou importantes relatórios, como por exemplo, o Diagnóstico do Sistema de Pagamentos de Varejo e Relatório Sobre a Indústria de Cartões de Pagamentos, que apontaram as ineficiências e sugeriram melhorias no mercado de pagamentos de varejo, resultando na edição da Lei nº 12.865 em 2013.

Como resultado das novas competências atribuídas pela referida lei, o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil editaram normas instruindo arranjos e instituições de pagamentos. Esse novo cenário buscou estabelecer condições mínimas para a oferta segura de serviços de pagamentos, estimular a competição, potencializando o surgimento de modelos de negócios mais eficientes e competitivos, resultando em um ambiente mais inclusivo e favorável para as inovações relacionadas a pagamentos, conforme o artigo 7º:

Art. 7º Os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento observarão os seguintes princípios, conforme parâmetros a serem estabelecidos pelo Banco Central do Brasil, observadas as diretrizes do Conselho Monetário Nacional:

I - interoperabilidade ao arranjo de pagamento e entre arranjos de pagamento distintos;

II - solidez e eficiência dos arranjos de pagamento e das instituições de pagamento, promoção da competição e previsão de transferência de saldos em moeda eletrônica, quando couber, para outros arranjos ou instituições de pagamento;

III - acesso não discriminatório aos serviços e às infraestruturas necessários ao funcionamento dos arranjos de pagamento;

IV - atendimento às necessidades dos usuários finais, em especial liberdade de escolha, segurança, proteção de seus interesses econômicos, tratamento não discriminatório, privacidade e proteção de dados pessoais, transparência e acesso a informações claras e completas sobre as condições de prestação de serviços;

V - confiabilidade, qualidade e segurança dos serviços de pagamento; e

VI - inclusão financeira, observados os padrões de qualidade, segurança e transparência equivalentes em todos os arranjos de pagamento.

Parágrafo único. A regulamentação deste artigo assegurará a capacidade de inovação e a diversidade dos modelos de negócios das instituições de pagamento e dos arranjos de pagamento. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2013)

Por conta do avanço tecnológico proporcionado principalmente pelo ambiente virtual, o consumidor se encontra sujeito a elementos, que podem afetar o processo de contratação via plataforma eletrônica, como por exemplo, vírus e *hackers*.

Nesse cenário, o Código de Defesa do Consumidor possui através da responsabilidade civil a garantia de reparo de eventual dano ou violação que o consumidor venha a sofrer, ofertando maior proteção aos consumidores brasileiros. Todavia, existe uma incerteza na aplicação das leis que nem sempre atendem tecnicamente todas as situações ocorridas no meio virtual, causando desconforto e insegurança para o mercado.

A 5ª edição do Radar FintechLab destacou o posicionamento dos órgãos reguladores e autarquias como o Banco Central e Comissão de Valores Mobiliários sobre as *fintechs*. Abordou que o Banco Central estabeleceu, por meio da Portaria BCB nº 89.399, de 3 de junho de 2016, um grupo de trabalho para elaborar estudos sobre inovações tecnológicas digitais relacionadas com as atividades no âmbito do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e do Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB) e avaliar potenciais impactos sobre o funcionamento desses sistemas:

O Banco Central do Brasil (BCB) reconhece a importância tanto do emprego de novas tecnologias, cuja aplicação pode se estender por toda a indústria, incluindo métodos de pagamentos, de compensação e de liquidação, como também a importância de formas inovadoras de prestação de serviços. De maneira consoante, encoraja o desenvolvimento dessas novas tecnologias no mercado financeiro, pois isso pode estimular a concorrência no mercado, o que impacta sua eficiência e possibilita a oferta de produtos a preços menores aos clientes, atingindo maior parcela da população. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2016, s.p)

Apesar da preocupação que já existia por parte das instituições financeiras e fiscalizadoras do setor em lidar com a inclusão desse novo modelo, percebe-se que, na prática, o Poder Legislativo demorou em adaptar-se à nova realidade do mercado financeiro. Além disso que embora não tenha uma legislação específica, isto não quer dizer que o modelo

*fintech* não é monitorado pelos órgãos regulamentadores e fiscalizadores do Sistema Monetário Nacional, já que muitas das suas atividades tendem, até pela natureza, a se submeterem à competência destes entes legais.

Somente em 2010, o Conselho Monetário Nacional autorizou que os bancos à oferecerem aos seus clientes a possibilidade de abrir e movimentar contas por meios exclusivamente eletrônicos. Essa medida impulsionou o sistema bancário de transferência de recursos a investimentos, através de meios digitais, nos anos seguintes a chegada dos bancos digitais, tanto por instituições financeiras tradicionais como por iniciativas 100% digitais. Essas instituições não possuem agências físicas, mas permitem ao usuário realizar qualquer tipo de serviço.

Recentemente, em 2018, o Banco Central do Brasil aprovou a Resolução nº 4656/2018 objetivando regular esse novo modelo de negócios. Apresentando dois tipos de *fintechs*, a Sociedade de Crédito Direto (SCD) e a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), possibilitando aumentar a concorrência dentro do sistema financeiro e fazer com que uma parcela maior da população tenha acesso a serviços financeiros, como empréstimos, seguros, investimentos e meios de pagamento.

### **3 REVISÃO DE LITERATURA**

Segundo Jorge et al. (2018), discutir sobre *startups* exige um estudo sobre inovação e empreendedorismo, visando compreender suas origens e caminhos históricos percorridos. A pesquisa realizada pelo autor objetivou mapear o ecossistema de *fintechs* no Brasil, visto a importância do país dentro do segmento, contando com *cases* de sucesso conhecidos mundialmente, como por exemplo, Nubank, Guia Bolso e PagSeguro. Aborda a evolução do número de *startups* focadas no mercado financeiro. Embora tenha o sucesso das empresas citadas, o Brasil conta com um ecossistema mais extenso do que apenas segmentos para cartão de crédito e pagamentos.

O principal ponto discutido durante a pesquisa é o fato de que muitas vezes uma pessoa pode até não saber que está usufruindo de alguns serviços das *startups*, o que pode ser explicado pela existência de grandes marcas já estabelecidas, fazendo com que as *startups* tenham presença sutil no mercado.

Os segmentos das *fintechs* no Brasil são amplos e permeiam quase que todo o momento financeiro do cliente. O consumidor usufrui destes serviços sem nem perceber que de fato estamos falando de startups do setor financeiro e esse é um ponto de alerta. O Brasil é um país com uma vasta opção de serviços e com empresas muito bem estabelecidas, como já citado anteriormente. Cabe agora

manter esse crescimento e interligar mais o cliente para que essa mudança seja cada vez mais presente no dia-a-dia das pessoas. (JORGE et al.,2018, p.9)

A expansão das novas tecnologias permite que as empresas estejam mais presentes no mercado virtual, como por exemplo, nas redes sociais e aplicativos, permitindo o estreitamento da relação com os clientes.

A análise realizada por Pacheco et al. (2018) objetiva verificar de que modo as *fintechs* usam a rede social *twitter* como forma de comunicação com seus clientes. A metodologia utilizada pelos autores foi a coleta de *tweets* de três principais *fintechs* do segmento, Nubank, Digio e Banco Inter, levando em conta dois tipos de contas: contas chaves e contas SAC, apurando uma amostra de 250 mensagens para análise.

Cabe destacar que contas-chave são aquelas utilizadas pelas empresas para a divulgação de produtos e/ou serviços, promoções, divulgação da marca, e as contas SAC, por sua vez, são aquelas utilizadas como canal para elogios, críticas e sugestões dos usuários. Nas contas-chave, o número de publicações é bem inferior, portanto, esta análise pode não representar perfeitamente o tipo de comportamento neste tipo de conta. Entretanto, nas contas SAC, é possível ter ideia de como cada instituição se comporta, de acordo com as interações com os seguidores e usuários.

Com o estudo realizado obteve-se que o *twitter* pode ser considerado como um meio de comunicação, sendo bem utilizado pelas *fintechs* por sua facilidade nas tratativas de dificuldades de seus usuários.

Os problemas relatados pelos usuários, por muitas vezes, são tratados pelas *fintechs* no próprio Twitter. Diante disto, é possível presumir que as *Fintechs* tratam este canal como um de seus meios de contato entre a empresa e seus clientes. Este fato é reforçado, ao verificar que todas as mensagens enviadas pelos usuários são respondidas prontamente pela empresa. Esta é mais uma de suas vantagens competitivas frente aos bancos tradicionais, que por sua vez não são tão presentes neste canal, realçando que as *Fintechs* veem o Twitter como importante ferramenta de comunicação e interação com os clientes. (PACHECO et al., 2018. p.22)

Diante do exposto, pode-se notar que o avanço da tecnologia permitiu o surgimento de um novo mercado capaz de suprir com mais rapidez as necessidades de seus clientes, fato que é confirmado pela presença ativa de tais empresas em redes sociais, visto que a maioria do seu público utiliza ativamente essa ferramenta.

De acordo com Katori (2017), a evolução das *Fintechs* esboça grandes mudanças dentro do cenário financeiro, o seu trabalho teve por objetivo estudar os impactos das *fintechs* e do *Blockchain* no Sistema Financeiro.

O fato de que tais startups exploraram um nicho que não interessava às instituições financeiras proporcionou que as *fintechs* crescessem de forma rápida e sem a obrigatoriedade

de disputar com as grandes instituições. Dentro desse cenário surgiu a necessidade de realizar pagamentos eletrônicos de forma segura, assim criou-se o *blockchain*, permitindo que as transações que antes dependia da confiança passasse a ser validada através de uma prova criptografada, permitindo mais segurança aos usuários.

O estudo abordado por essa pesquisa apontou os principais impactos das *fintechs* e *blockchain*, visto que estes foram responsáveis por modificar o ambiente das transações financeiras, impactando diretamente na relação dos consumidores com as instituições. Ao decorrer da pesquisa são apontados os principais benefícios dessas novas tecnologias tanto para os consumidores, como para o mercado financeiro

Portanto, para os consumidores, os benefícios são inúmeros: inclusão, redução de custos, diminuição do tempo da transação, maior diversidade de produtos e serviços disponíveis, além de maior comodidade e experiências cada vez mais personalizadas às suas necessidades (KATORI, 2017)

O avanço tecnológico no final do século XX e início do XXI fez com que muitas empresas passassem a aderir de forma mais profunda o uso de tecnologia, buscando modernizar seus produtos e processos, visando à redução de custos, aumento de investimento e produtividade, assim como a satisfação dos clientes.

Ferreira et al. (2019) buscou analisar as transformações ocorridas no mercado de crédito após a crise de 2008, abordando as principais mudanças acarretadas pelas *fintechs* dentro do mercado financeiro.

Recentemente, o setor financeiro passou por importantes mudanças coordenadas por startups focadas em tecnologia financeira. Mesmo em um período caracterizado por uma crise econômica, as pessoas não poupam tempo e inovam buscando oportunidades de negócio. Com este avanço tecnológico o mercado de negócios passou por mudanças significativas no período recente atreladas a estes pequenos empreendimentos (FERREIRA et al., 2019)

Tem-se que o mercado de crédito possui extrema importância para a sociedade, pois permite alavancar condições de consumo dos agentes econômicos, sejam pessoas físicas ou jurídicas, ou seja, com o mercado de crédito a sociedade tem a possibilidade de adquirir bens ou serviços sem necessariamente desembolsar imediatamente o dinheiro físico. Sendo assim, o mercado de crédito possibilita que as empresas aumentem sua capacidade de gastos e investimentos, e as famílias elevem seu poder de compra.

Os bancos tradicionais passaram a investir no uso de tecnologia, visando atender às demandas dos clientes de maneira mais rápida e com qualidade, além de competir com as *fintechs*, que são consideradas como ameaças para estas instituições.

Considerada como uma ameaça aos bancos, as Fintechs surgiram com o intuito de revolucionar o mercado financeiro. Isso não significa o fim do setor bancário e

demais instituições financeiras, porém é uma concorrência de alta qualidade que promove mudanças variadas e foco no cliente (FERREIRA et al., 2019)

Segundo Ferreira et al. (2019), dentre as principais vantagens de utilizar as *fintechs* serviços das *Fintechs* estão a facilidade, rapidez dos serviços, enquanto as instituições bancárias tradicionais possuem como pontos positivos a confiabilidade, capital e experiência para lidar com as regulamentações do mercado. O autor aborda as empresas que mais se destacaram dentro do mercado financeiro, que receberam milhões em investimentos, são elas Nubank, Guia bolso e OiWarren.

Nubank foi criada com a finalidade de operar com cartões de créditos. As estratégias são bem intensas e chamativas, englobam a não cobrança de taxas administrativas e anuais, permite que seus usuários acompanhem em tempo real todas as transações, todos os processos são realizados através de um aplicativo via smartphone. O GuiaBolso tem por objetivo permitir aos brasileiros acompanhar sua vida financeira. A proposta é facilitar a atualização dos seus gastos em tempo hábil, fácil e em qualquer local, permitindo aos seus usuários sincronizarem a conta do GuiaBolso à sua conta bancária. A OiWarren surgiu com o intuito de simplificar a forma de investir no Brasil, tornando o ato de investir menos burocrático, online, simples e de fácil entendimento.

De acordo com o estudo realizado, em 2017, cerca de duas mil agências bancárias encerraram suas atividades, cenário este que pode ser explicado pela crise brasileira e também pela crise mundial, mesmo diante da crise o que pode-se perceber é o crescente número de empreendedores que decidiram investir na tecnologia para mudar o mercado financeiro e consequentemente a vida do consumidor. Embora o cenário de utilização de tecnologia como aliada para prestação de serviços financeiro tenha aumentado nos últimos anos, ainda têm-se os bancos como grande detentores da moeda e consequentemente do poder econômico.

Com o surgimento de um novo cenário financeiro nasce a necessidade de um mecanismo regulatório mais ágil, ocasionando grande desafio para o sistema jurídico brasileiro e para os modelos regulatórios, visto que a regulação precisa acompanhar a velocidade, a eficácia e as constantes modificações do mercado financeiro que foram acarretadas principalmente pela expansão do número de *fintechs*.

Winter (2018) analisa em seu trabalho como o direito nacional pode construir instrumentos que garantam estabilidade e segurança, e ao mesmo tempo possibilite a expansão de inovações no mercado de *fintechs*. De acordo com o autor é necessário que essas empresas não estejam presas por regulações rígidas que empregam regras de negócio e as relações no ambiente concorrencial, visto que pode reduzir os ganhos e expansão desse novo

modelo de empresa. Sendo assim, o ideal seria que um novo modelo de construção das normas de regulação mais ágeis, flexível e participativo.

Esse cenário originou o mecanismo de *sandbox*, termo usado principalmente na área de tecnologia, sendo utilizado quando tem por objetivo isolar a execução de um *software* dentro de uma área limitada, ou seja, com a utilização do *sandbox* é possível testar a melhoria ou modificação de um sistema sem causar impacto no sistema operacional como todo.

A grande vantagem do modelo de *sandbox* para a regulamentação financeira das Fintechs se deve ao fato desse modelo permitir que as empresas validem e testem seus serviços, modelos de negócios, produtos financeiros em um ambiente real de interação com seus consumidores finais, mas ao mesmo tempo de forma controlada e administrado pela autoridade reguladora. (WINTER,2018)

Segundo Alvarenga (2018), a implantação do *sandbox* regulatório no Brasil pode proporcionar inúmeros benefícios, como por exemplo, possibilita que o órgão regulador tem maior proximidade com as *fintechs*, compreendendo assim o mercado e garantindo proteções adequadas; permitir que mais produtos sejam testados previamente; reduzir o tempo e o custo de inserir novos produtos no mercado e viabilizar maior acesso ao financiamento para ideias inovadoras. De acordo com o autor, a implantação do *sandbox* possibilitará que as *fintechs* continuem inovando, mas agora em um ambiente controlado e com riscos menores, sendo que poderão realizar todas as modificações e melhorias desejadas dentro desse espaço, mas respeitando os limites e regras estabelecidos para sua atuação.

A nova realidade cibereconômica e cibernética impôs uma mudança radical nos modelos de atuação de todos os ramos de negócios. Como discutido, a emergência e expansão das Fintechs remodelou toda estrutura do mercado e está promovendo a formação de um novo ecossistema financeiro, mais justo, inclusivo e orientado às necessidades dos consumidores. Contudo, dadas as características desse novo mercado, caso não haja uma regulação prudencial há forte risco sistêmico que trará impactos sociais negativos. Por isso, deve-se buscar um equilíbrio entre segurança jurídica e inovação financeira, o qual pode ser obtido por uma mudança de postura do regulador ao começar a construir normas temporárias, delimitadas a temas específicos e provisórias, se valendo do instituto do *sandbox*, já utilizado em vários países do mundo. (ALVARENGA,2018)

Todos os artigos apresentados nesta seção têm como objeto de estudo o tema *fintechs*, entretanto nenhum busca analisar se o Legislativo acompanha o desenvolvimento e proporciona ambiente favorável para a expansão da *fintechs* no país, assegurando os investidores desse novo modelo de negócio, assim como seus clientes.

## 4 METODOLOGIA

### 4.1 Método de Pesquisa

O presente trabalho será desenvolvido com base em uma pesquisa descritiva, esta tem como principal finalidade a descrição das características de determinado fenômeno ou população e até mesmo para estabelecer relações entre variáveis. Dentro da pesquisa descritiva é necessário realizar o estudo, a análise, o registro e a interpretação dos fatos coletados sem a interferência do pesquisador (BARROS e LEHFELD,2007)

Em relação a estratégia de enfoque pode-se notar a necessidade de realizar inicialmente uma pesquisa bibliográfica, buscando na literatura, como por exemplo, livros e artigos informações relevantes para a formação do conhecimento, sendo essencial para a definição de conceitos abordados.

Segundo Seltiz et al (1965), a pesquisa descritiva busca descrever um fenômeno ou situação em detalhes, principalmente o que está ocorrendo, permitindo dessa forma abranger as características de um grupo, situação ou indivíduo de maneira mais exata.

Esse tipo de pesquisa pode ser entendido como um estudo de caso, pois após a coleta de dados é necessário realizar análise para determinar se existe relação entre as variáveis estudadas. Segundo Vergara (2000), a pesquisa descritiva expõe as características de determinada população ou fenômeno, estabelece correlações entre variáveis e define sua natureza, sendo que esta não possui o compromisso de explicar os fenômenos que são descritos, embora sirva como embasamento para a explicação.

Segundo Yin (2011), o estudo de caso representa uma investigação empírica e compreende um método abrangente, ou seja, o estudo de caso é entendido como uma metodologia que visa à investigação de um objeto específico, bem delimitado, buscando informações mais precisas sobre o objeto estudado. O estudo propõe realizar um levantamento de casos que mostre o atual cenário vivenciado pelas *Fintechs*, com a finalidade de analisar e descrever como o novo negócio está sendo abordado pela legislação brasileira.

## 4.2 Casos estudados

### 4.2.1 Fairplace

O Fairplace consistia em um site cujo objetivo era promover empréstimos entre pessoas com taxas de juros reduzidas. No mesmo ano, o Banco Central determinou que a plataforma fosse desativada por entender que operações dessa natureza devem ser intermediadas por instituições financeiras.

Na época, os serviços prestados pela plataforma foram vistos como agiotagem online, porém, o site se considerava apenas como um intermediador das operações, visto que os recursos envolvidos nas operações de mútuo pertenciam aos negociadores. Sendo assim, a Fairplace não era concedente dos valores.

Dentre os elementos abordado no processo e recurso do Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional, está o reconhecimento de que os valores envolvidos nas operações intermediadas pela Fairplace transitavam pela conta da empresa, configurando custódia de valores, mesmo que por pouco tempo. A prática da *fintech* em questão foi interpretada como corretora de valores, possibilitando que esta atuasse no mercado concorrendo com as demais instituições financeiras.

Em um trecho do julgado, fica evidente que a intermediação de interessados nas operações de mútuos é o suficiente para caracteriza atividade até então prevista como privativa de instituição financeira, conforme:

9. Diante do apresentado, constata-se que, não obstante a inexistência de risco para a indiciada, a Fairplace, mediante remuneração, realizava a aproximação entre indivíduos que buscavam aplicar recursos (agentes econômicos superavitários) e indivíduos que buscavam receber recursos por empréstimo (agentes econômicos deficitários). Assim, ao relacionar a oferta do emprestador e a demanda do tomador de crédito, fica caracterizada a intermediação financeira, prevista no caput do art. 17 da Lei nº 4.595, de 1964.

10. Ressalte-se que, ainda que dissociada da coleta e da aplicação de recursos, a intermediação financeira é suficiente para caracterizar a atuação como instituição financeira, desde que realizada com um mínimo de habitualidade, com um volume que caracterize o atuar próprio de uma instituição financeira. (CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL, 2018, p.9)

Diante dos fatos apresentados durante o processo, o Banco Central do Brasil determinou que as operações da Fairplace fossem interrompidas. Somente em 2018, o Banco Central do Brasil aprovou Resolução nº 4656/2018 objetivando regular esse novo modelo de negócios, apresentando dois tipos de *fintechs*: Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP).

Com a exposição do caso acima, pode-se perceber que a questão jurídica ameaçou significativamente o desenvolvimento de empresas inovadoras que objetivam modificar o

processo de empréstimo no Brasil. Embora a Resolução nº 4656/2018 tenha avançado fortemente ao regular a Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP), ainda persistem dúvidas sobre os demais modelos de *fintechs*, deixando evidente que novos modelos surgirão e o mesmo tornará um desafio para o arcabouço normativo existente, implicando na elaboração de novas resoluções que acompanhem as modificações dessas empresas.

#### **4.2.2 Lei do Cadastro Positivo**

O cadastro positivo é pautado pela Lei nº 12.214 de junho de 2011, objetiva subsidiar a concessão de crédito, a realização de venda a prazo e transações comerciais empresárias que possuem risco financeiro ao credor, possibilitando melhor avaliação do risco existente na operação.

Em abril de 2019, foi sancionada a lei complementar nº 166/2019 que alterou significativamente a Lei de Cadastro Positivo (LCP), esta lei estabelece as condições necessárias para a criação de bancos de dados sobre operações de crédito de pessoas físicas e jurídicas.

As alterações realizadas foram benéficas para o mercado financeiro de uma forma geral, pois passou a permitir que gestores de bancos de dados de análise de crédito possam realizar consultas sem a necessidade de autorização prévia do cadastrado, antes essas informações tinham que ser autorizadas por meio de assinatura em documento específico ou alguma cláusula, o que tornava o processo burocrático e não escalável.

Para as *fintechs*, o maior benefício será em relação a obtenção de mais informações sobre seus clientes, pois o histórico financeiro dos correntistas era de poder apenas dos bancos tradicionais. Com a Lei do Cadastro Positivo, as *startups* financeiras terão possibilidade de tomar decisões mais assertivas em relação a concessão de crédito, visto que terão acesso ao histórico de todos os consumidores do mercado financeiro e isso diminuirá o risco no empréstimo.

Sendo assim, o compartilhamento de informações a respeito dos consumidores é um passo importantíssimo para a redução de juros do Brasil, pois permite que seja realizada uma análise de crédito mais eficiente, possibilitando que as empresas tenham mais segurança sobre seus clientes. Portanto, as modificações realizadas na Lei do Cadastro Positivo possibilita resolver o problema de assimetria de informação existente no setor de crédito, proporcionando que as *fintechs* e bancos tradicionais tenham acesso às informações de forma igualitária.

### 4.2.3 Bancos x *Fintechs*

A Superintendência Geral do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (SG/CADE) abriu um processo administrativo contra o Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Santander e Banco Bradesco para investigar possíveis infrações praticadas por essas instituições que acabaram prejudicando o Nubank.

Dentre principais pontos investigados no inquérito, os principais são: a recusa, o cancelamento e a imposição de preços discriminatórios em relação ao serviço de débito automático da contratação. De acordo com a Superintendência, o débito automático é visto como uma facilidade para que os correntistas efetuem o pagamento de faturas de cartões de crédito. Segundo o Conselho Administrativo de Defesa Econômica (2018), não disponibilizar o débito automático para os clientes do Nubank pode acarretar prejuízos, dificultando desde a manutenção até a captação de novos clientes no mercado.

O Nubank negociou acordos com o Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco do Bradesco e Santander, visando facilitar o pagamento da fatura mensal através da conta corrente sem depender da Nuconta, ou seja, qualquer cliente que tivesse conta corrente em um dos bancos mencionados poderia efetuar pagamento da sua fatura do cartão através do débito automático, porém os acordos foram quebrados.

O Conselho Administrativo de Defesa Econômica está investigando se existe um conluio entre os bancos para atrapalhar o *Nubank*, visto que a *staturp* passou a ser uma grande concorrente dos bancos tradicionais, pois disponibiliza os mesmos serviços com maior agilidade e com custos reduzidos.

Segundo o Nubank, o mercado livre e competitivo possibilita que as pessoas possam escolher os melhores serviços para elas, sanando suas principais necessidades. Sendo assim a instituição afirma que:

Por isso, confiamos que as autoridades reguladoras continuarão a proteger e a estimular a competitividade no setor, garantindo que novos entrantes continuarão a ter espaço para inovar e oferecer mais e melhores opções para as pessoas (NUBANK, 2018, s.p)

Nesse caso, pode-se perceber a importância do papel do CADE na defesa econômica, sendo que este possui três principais funções, a preventiva, repressiva e educativa. A função preventiva objetiva analisar e decidir em relação aos atos de concentração, fusões de grandes empresas que podem ocasionar problemas à livre concorrência. A função repressiva diz respeito ao fato de que esta autarquia tem poder para investigar e julgar condutas que podem prejudicar a concorrência. Já a função educativa é exercida pelo CADE em apoio à órgãos do

governo e associações que defendem o assunto, com o objetivo de incentivar estudos e mostrar para a sociedade a importância da livre concorrência.

#### **4.2.4 Mercado Livre**

O Mercado Livre consiste em uma plataforma de comércio virtual que possibilita aos usuários cadastrados realizarem transações comerciais dos mais variados produtos, contando com um sistema de avaliação realizado pelo comprador e vendedor, sendo apenas um, o intermediador das transações que ocorram em seu site.

Visando proporcionar mais segurança aos compradores, o mercado livre disponibiliza um sistema chamado Mercado Pago, dentro desse sistema o comprador pode escolher a forma de pagamento mais atrativa, como por exemplo, boleto ou cartão de crédito. Por fim, este pagamento será realizado ao mercado pago.

O artigo 25 do Código de Defesa do Consumidor afirma que:

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Portanto, pode constatar que o Mercado Livre se enquadra perfeitamente dentro do conceito de prestador de serviços, e seus usuários no de consumidores, fazendo com que fique sujeito às regras estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor em relação a responsabilidade dos serviços prestados. O Mercado Livre já foi condenado inúmeras vezes por diversos Tribunais do Brasil devido a não entrega de mercadoria pelo vendedor ou o não pagamento pelo comprador e até mesmo a entrega de produtos com qualidade inferior a esperada, sem conseguir o reconhecimento da responsabilidade solidária por parte da Justiça. Então, o Mercado Livre desenvolveu mecanismos próprios de resolução de conflitos, o principal método utilizado é o ODR (resolução de disputas online), tudo ocorre em um ambiente digital e sem a interferência da Justiça, porém a decisão do acordo possui toda a segurança jurídica necessária.

A primeira iniciativa é conhecida como Compra Garantida, em casos que o comprador utilizou o Mercado Pago, seguiu todas as orientações e fez a reclamação dentro do período propício, o Mercado Livre devolve o dinheiro, isso possibilita ganhar mais confiança dos clientes. Caso o conflito não seja resolvido com a primeira iniciativa, a resolução pode ser

feita através de um chat entre o comprador e vendedor, se não houver um acordo, o terceiro passo é inserir um funcionário para realizar a mediação do conflito.

Segundo Ricardo Marques, gerente jurídico do Mercado Livre:

A ODR pode levar a uma fidelização do consumidor. Existem benefícios de custo, eficiência, ecológicos, pois ninguém se desloca para uma audiência. A resolução online de disputa faz sentido especialmente para as demandas de consumo, que geralmente são mais simples e podem ser resolvidas sem o judiciário (MARQUES, 2018)

## 5 CONCLUSÃO

Com o presente pode-se concluir que as *fintechs* possuem um longo caminho e que contam com mais dificuldades que as instituições financeiras tradicionais. O cenário de regulamentação e legislação para as essas *startups* já sofreu grande melhoria, proporcionando garantia de segurança tanto para os empreendedores, como para consumidores e investidores.

As *startups* financeiras ainda possuem grandes desafios, como por exemplo, a forma de elaborar e lidar com questões jurídicas, lidar melhor com a regulamentação que deve ser seguida, a segurança digital e as dificuldades impostas por instituições tradicionais, desafios estes que podem ser solucionados através de acordos, relacionamento melhor com as instituições financeiras, seja digitais ou tradicionais, e principalmente mediante a esforços dentro do próprio ecossistema de *fintechs* para correção de suas fraquezas.

A perspectiva é que o investimento nesse novo modelo de negócio seja cada vez maior, visto que as *fintechs* estão mais popularizadas, além de proporcionar a seus clientes mais facilidade, pois com um simples smartphone a pessoa pode pedir um cartão de crédito ou abrir uma conta corrente, isso tudo com menos burocracia e menos tempo do que os bancos tradicionais.

Com o desenvolvimento do presente trabalho, foi possível conhecer sobre a história dos bancos no Brasil, surgimento de startups e o impacto ocasionando por esse novo modelo de negócio no Sistema Financeiro Nacional. Fatos importantes como a busca de melhoria de leis para acompanhar as modificações sofridas no mercado financeiro como um todo.

O projeto buscou demonstrar o avanço e os desafios que as *fintechs* terão que passam para conseguir consolidação em um mercado dominado por instituições financeiras tradicionais. A principal dificuldade encontrada para elaborar este trabalho foi em relação a encontrar livros e artigos que abordassem sobre startups e *fintechs*, sendo necessário buscar informações em diversos sites e revistas eletrônicas.

## REFERÊNCIAS

- ABFINTECH. Associação Brasileira de Fintech. **Sobre a Associação**. Disponível em <<https://www.abfintechs.com.br/1-sobre-associacao>>. Acesso em: 18 mar. 2019
- ABSTARTUPS. Associação Brasileira de Startups. **Estatísticas**. Disponível em <<https://startupbase.com.br/home/stats>> Acesso em: 10 abr.2019
- BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Tribunal de Justiça de São Paulo Tj-sp - Agravo de Instrumento: Ai 20203779420198260000 Sp 2020377-94.2019.8.26.0000 nº 2019.0000223891. Relator: SILVÉRIO DA SILVA. São Paulo, SP, 27 de março de 2019. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/690686271/agravo-de-instrumento-ai-20203779420198260000-sp-2020377-9420198260000/inteiro-teor-690686291?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 12 jun. 2019.
- BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. **Art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10604534/artigo-25-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990>> Acesso em: 15 nov. 2019
- BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. **Art. 25 do Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10604534/artigo-25-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990>> Acesso em: 11 nov. 2019
- FERREIRA, Felipe. **NUBANK: O MERCADO DE FINTECHS NO BRASIL**. 2018. 34f. Dissertação (Graduação em Administração) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2019.
- HADDAD, CHRISTIAN e HORNUF, Lars. **O surgimento do mercado global de Fintech: determinantes econômicos e tecnológicos**. CESifo Working Paper Series No. 6131, ago. 2016.
- JORGE, R.; URICH, L.; JUNGER, A.; ANDRADE, A.; FACÓ, J. **O ECOSISTEMA DE FINTECHS NO BRASIL**. Revista de Casos e Consultoria, v. 9, n. 3, p. e931, 13 set. 2018.
- KATORI, Fernanda Yumi. **Impactos das Fintechs e do Blockchain no sistema financeiro: uma análise crítico-reflexiva**. 2017. 33 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) —Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

LOBO, Pedro. **Benefícios do Cadastro Positivo de Crédito**. 2019. Disponível em: <https://fintechs.com.br/beneficios-do-cadastro-positivo-de-credito/> >. Acesso em: 07 jun. 2019.

NOVO Radar FintechLab mostra crescimento de 36% no número de fintechs do Brasil. 2018. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2017/11/24/novo-radar-fintechlab-mostra-crescimento-de-36-no-numero-de-fintechs-do-brasil/> >. Acesso em: 15 abr. 2019.

NEVES, Thiago da Silva. **O Caso Fairplace e as Operações P2P: da Agiotagem Online ao Crime Contra o Sistema Financeiro Nacional**. In: Revista Eletrônica do Curso de Direito das Faculdades OPET. Curitiba-PR. Ano XI, n. 19, jul-dez/2018. ISSN 2175-7119.

PACHECO, F.C.; YAMAMOTO, F.; HENRIQUE, G.; XAVIER, J. **ANÁLISE DO COMPORTAMENTO DAS FINTECHS DO TWITTER**. Revista Liceu-online, v.8, n.1, p.50-75, jan. 2018.

ROCHA, R. **A REGULAÇÃO DAS FORMAS DE CAPTAÇÃO COLETIVA DE RECURSOS PELA INTERNET MEDIANTE EMISSÃO DE VALOR MOBILIÁRIO**. 2017.196f. Dissertação (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017.

SOUSA NETO, Gabriela de; SILVA, Larissa Carneiro. A livre concorrência e a função repressiva do CADE. 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/53126/a-livre-concorrenca-e-a-funcao-repressiva-do-cade> >. Acesso em: 10 nov. 2019.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

VENTURA, Ivan. **A revolução no departamento jurídico do Mercado Livre**. 2017. Disponível em: < <https://www.consumidormoderno.com.br/2018/05/23/revolucao-departamento-juridico-mercado-livre> > . Acesso em: 11 nov. 2019.

VIEIRA, Mariana Antunes. **A responsabilidade civil e o comércio eletrônico**. 2018. Disponível em: <https://www.conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/52132/a-responsabilidade-civil-e-o-comercio-eletronico> >. Acesso em: 11 nov. 2019.