

O CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO E OS PROGRAMAS MUNICIPAIS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR: UMA VISÃO PRÁTICA POSTERIOR A APLICABILIDADE DA LEI 14181/21 E OS REFLEXOS NA ESFERA JUDICIAL

THE OVER-INDEBTED CONSUMER AND MUNICIPAL CONSUMER PROTECTION AND DEFENSE PROGRAMS: A PRACTICAL VIEW AFTER THE APPLICABILITY OF LAW 14181/21 AND ITS EFFECTS ON THE JUDICIAL SPHERE

Marcia Regina Moro da Rocha¹

Carolina Salbego Lisowski²

José Antonio de Azevedo Gomes³

INTRODUÇÃO

A concessão de crédito facilitado e distribuído sem que haja o mínimo de educação financeira, sem os cuidados de observar quem estava tomando o crédito e como poderia quitar seus débitos, têm provocado nos últimos anos endividamento e superendividamento de famílias. Tal cenário, que já era uma preocupação do PROCON de Santa Maria, a partir de 2020 aciona um alerta ainda maior, haja vista as restrições económicas impostas pela pandemia na realidade da família brasileira que, em grande parte, teve algum prejuízo imediato como a redução da renda em vista à demissões ou, ainda, em realidades em que depende de postos de trabalho informais, que não asseguram nenhuma garantia ao trabalhador.

Considerando, especialmente, este recorte de tempo, os relatos que chegam até o

¹ Graduada em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria.RS.Brasil; pós graduada em Direito Tributário pela Universidade Luterana do Brasil-ULBRA.Santa Maria.RS.Brasil; Diretora Executiva do Procon Municipal de Santa Maria.RS.Brasil; Presidente da Associação Gaucha de Procons Municipais.Rio Grande do Sul.Brasil; Presidente da Associação Brasileira de Procons -ProconsBrasil.; Diretora do Brasilcon-Relacionamento com Procons.

² Graduada em Direito pela Universidade Franciscana de Santa Maria.RS.Brasil; Mestre e Doutora pela Universidade Federal de Santa Maria.RS.Brasil; Coordenadora do Curso de Direito da Faculdade Palotina de Santa Maria.RS.Brasil; Secretária de Município de Administração e Gestão de Pessoas, Santa Maria.RS.Brasil

³ Acadêmico de Direito(10º semestre) na Faculdade Palotina de Santa Maria.RS.Brasil; Graduado em Engenharia Civil pela Universidade Federal Fluminense.Niterói.RJ.Brasil; Especialista em Recursos Hídricos e Saneamento Ambiental pela Universidade Federal de Santa Maria.RSBrasil; Secretário de Município de Avaliação de Projetos e Captação de Recursos. Santa Maria. RS. Brasil.

PROCON são de consumidores que enfrentam situação econômica muito difícil, o que se impõe é a impossibilidade material de cumprir com as obrigações financeiras da casa ou da empresa, e principalmente, a impossibilidade de sustentar as necessidades básicas da família. Na grande maioria dos casos o acometimento do superendividamento se deve a diminuição abrupta e severa da renda, desemprego e, ainda, alguns casos agravados pelo acometimento de problemas de saúde na família.

São situações como estas, que ocorrem no dia a dia e agora apresentam um perfil diferente do visto até então, que fazem com que os consumidores busquem, muitas vezes, o auxílio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor – Procons, com vistas a conseguir auxílio no resgate da sua vida financeira da família.

Neste sentido, considerando que são várias as ocorrências das buscas deste valores à título de empréstimos, os quais, grande parte das vezes, irão suprir dívidas para consumos básicos da família, como luz, água e alimentação, de modo que tem se mostrado cada vez mais necessários que os Procons busquem alternativas e metodologias para auxiliar estes consumidores que, na grande maioria das vezes, não buscam o crédito para consumo de produtos supérfluos os dispensáveis, mas sim, para garantir a própria condição de subsistência.

Dessa forma, o presente artigo tem como objetivo a demonstração de possíveis ferramentas de prevenção ao superendividamento, sobretudo sobre as possibilidades de solução desse recente fenômeno social. Para a realização da presente pesquisa, utilizou-se o método de abordagem dedutivo, vez que se faz uma breve análise sobre os conceitos do superendividamento, a fim de, posteriormente, partir-se para a análise das ferramentas de prevenção ao referido fenômeno, através da utilização das técnicas de pesquisa bibliográfica e documental.

1 O ATENDIMENTO AOS SUPERENDIVIDADOS COMO AÇÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

A Constituição Brasileira de 1988 prevê que o Estado irá promover, na forma lei, a proteção e defesa do consumidor, o que ganhou materialidade com o advento da Lei 8078/90, diploma legal basilar à proteção dos consumidores, nas relações de consumo. Dentre as mais variadas formas e ações que dizem respeito à proteção deste público, está a atuação dos Procons em relação ao superendividamento, um gravíssimo problema que atinge milhões de lares brasileiros e que leva muitas famílias a uma completa e insolúvel situação de absoluta exclusão do mercado de consumo. A principal situação que se vê, nestes casos, é a situação de insolvência

pela falta de condições de cumprir com seus compromissos, é a consequente condenação dessa família a uma existência coletiva familiar totalmente indigna.

A extensão deste problema atingiu tantos consumidores haja vista que temos presenciado, ao longo da última década, o mercado financeiro ofertar, de forma agressiva e sem controle, produtos e serviços de crédito a consumidores que, muitas vezes, não possuem condição de entendimento e clareza acerca do que realmente estão contratando e da dimensão e do impacto financeiro destas contratações na realidade de suas rendas básicas.

Neste contexto, o tema é presente diariamente na rotina dos órgãos de defesa do consumidor, onde o endividado e o superendividado buscam acolhida para solucionar um problema criado sem que eles tivessem sido devidamente orientados e educados, especialmente acerca de como usar os produtos ofertados e adquiridos, sejam eles empréstimos consignados ou crédito pessoal, cartões de crédito consignados, cartões de crédito. Como já referido, destaca-se a relevância destas ações de acolhimento e auxílio por parte dos Procons, enquanto medida de proteção do consumidor, em um contexto tão agravado pelos efeitos da pandemia no Brasil.

Em um contexto geral de atendimento dos super endividados, verifica-se que os governos têm, ao longo dos anos, criado meios para socorrer empresas e até mesmo estados da federação, usando meios e recursos proporcionados pelos impostos pagos pelo contribuinte. Contudo, as leis e medidas provisórias neste sentido, são todas benéficas para empresas e pessoas jurídicas de direito público em situação financeira desequilibrada, mas, em nenhum momento, representam medidas que possam alcançar e modificar a situação de dívida de milhões de famílias que estão à margem da sociedade por estes motivos.

Assim, diante desta ausência de legislação específica em relação ao superendividado, começaram a surgir, nos tribunais dos estados, ações que busca conciliar e resolver as situações de consumidores superendividados.

O Rio Grande do Sul tem pioneirismo inédito neste tipo de posicionamento e já no ano de 2007 fez o lançamento de projeto piloto de proteção ao consumidor endividado, tendo por objetivo *“mediar a renegociação de suas dívidas com todos os seus credores, de forma amigável, de acordo com seu orçamento familiar, de modo a garantir a subsistência básica de sua família (mínimo vital)”*.

No projeto, que dispensa a presença de advogados, a mediação dos casos se dá sem ônus e a busca por renegociar, em conjunto, todas as dívidas do consumidor junto aos seus vários credores, estabelecendo-se, com issoprocedimento conjunto de busca de solução para um problema em comum entre credores e devedores.

2 O RECONHECIMENTO DO “CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO” E AS AÇÕES DE ATENDIMENTO E PROTEÇÃO

Conforme leciona Paulo Maximilian, é considerado superendividamento a condição de impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e de consumo. Todos são consumidores, em algum momento, terão alguma espécie de dívida (desde as do cotidiano, como supermercado, farmácia, até lojas e financiamentos), haja vista a universalidade das relações de consumo e o acesso aos bens de uma sociedade que se estrutura, basicamente, através destas relações de mercado.

Assim, ao consumir, torna-se indispensável compreender que, mesmo que se tenha dívidas, seja para acessar produtos ou serviços, necessários para atender as suas necessidades, o ideal é que se tenha o controle e previsão em seu orçamento para cumprir adequadamente a sua adimplência.

O Brasil é um país capitalista, de liberdade de mercado, liberdade econômica, e sendo assim, é um país propício ao endividamento e não de poupança. O crédito e consumo andam lado a lado, e fortemente vinculados ao nosso sistema econômico e jurídico.

A oferta e obtenção de crédito tem lado positivo, inclui no consumo pessoas de renda baixa, mas isso deve ser feito de forma responsável, que a pessoa tenha condições de administrar adequadamente a concessão recebida.

O Brasil, como bem demonstra a nossa realidade, tem juros elevadíssimos, em qualquer dos produtos ofertados (crédito pessoal, cartões, consignados), os bancos têm os maiores lucros no mundo (*spread*), qualquer dívida não adimplida na data certa, cresce vertiginosamente em pouco tempo.

O que temos hoje no Brasil, é uma oferta agressiva e massiva de produtos financeiros, e aqui não temos previsão da falência da pessoa física (consumidor), e o endividamento ou superendividamento leva ao que estamos presenciando, a exclusão de milhões famílias da sociedade de consumo, e esse quadro vem se agravando ainda mais, nesse período pandêmico mundial.

Para um melhor entendimento do que é essa “cadeia” existente na sociedade consumo e de concessão de crédito, que podemos resumir em quatro palavras: consumo, crédito, boa-fé e endividamento, com as seguintes definições:

Consumo: diferentemente do produtor, profissional liberal, agricultor ou fabricante e das pessoas jurídicas em geral, que podem falir, o devedor pessoa física que contrata um ou

mais créditos visando o consumo de produtos e serviços, caracterizando-se em estado de inadimplência global (consumidor segundo o Art. 2º do CDC), não tem como pedir a “renegociação” do conjunto de suas dívidas. Neste caso, só pode interpor ações individuais contra cada um dos credores pedindo a “revisão” das respectivas dívidas. Objetiva-se ganhar ou perder aquela “revisão” como são popularmente chamadas estas ações que proliferam no Judiciário brasileiro.

Crédito: o que é comprado à vista sai imediatamente do patrimônio (ou da poupança) do consumidor. O seu “endividamento” global está na impossibilidade de honrar o conjunto de suas dívidas, só pode ser resultado de contratos de crédito (pagamento em prestações, cheque pré-datado, uso do crédito de cartões de crédito com o pagamento mínimo mensal, uso do cheque especial, créditos para aquisição de veículos, créditos para turismo, créditos consignados para dar alguns exemplos).

Boa-fé: em regra, quando contrata-se o crédito ou adquire-se o produto ou serviço em prestações, o consumidor tem condições de honrar sua dívida. Trata-se de uma boa-fé contratual que é sempre presumida. Em todos os países que possuem leis sobre a prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores, aquele que é protegido é sempre o consumidor pessoa física de boa-fé contratual. A boa-fé é a base do combate ao superendividamento dos consumidores. Como já afirmamos muitas vezes, a imposição do princípio da boa-fé objetiva às relações de crédito com consumidores (Art. 4º, III do CDC) leva à existência de um dever de cooperar dos fornecedores para evitar a ruína destes consumidores. Haveria, pois, na relação de crédito ao consumo e nos financiamentos para o consumo (art. 52 do CDC), novos deveres de cooperação dos fornecedores de serviços bancários, de crédito e financeiros (Súmulas 297 e 283 do Superior Tribunal de Justiça-STJ) que imporiam um esforço de boa-fé para adaptar estes contratos e preservá-los (*neue Verhandlungspflichten*) de modo a evitar a ruína e o superendividamento dos consumidores de boa-fé.

Endividamento: pois, na sociedade atual endividar-se faz parte do “jogo”, não é culpa de ninguém, ao contrário é um fator macroeconômico importante, faz parte da liberdade do consumidor na sociedade atual. Crédito ao consumo e facilidade de acesso ao crédito podem ser coisas boas, as leis regulam a concessão responsável do crédito e proíbem os abusos por parte dos fornecedores de crédito, de produtos e de serviços conexos ao crédito. Endividar-se em um país com pouca poupança como o Brasil é normal, para todas as classes sociais, mas não é sem perigos. Na Europa, alguns chamam o fenômeno “doentio” ou o nível perigoso de endividamento, de sobre- endividamento, mas preferimos a expressão francesa, do latim “super”, que significa apenas “muito”, não “demais”, de forma a evitar qualquer juízo de valores sobre este estado. O “super” aqui é, pois, apenas um adjetivo de quantidade, que visa alertar para situação de impossibilidade global de pagar, de honrar ou de suportar este grande endividamento de consumo e de boa-fé da pessoa física consumidora. Pode-se ser rico, da classe média ou pobre e estar superendividado. Prevenir este estado ainda

é a melhor solução.

A oferta massiva e desenfreada de crédito se configura quando lemos, que a mercê das regras de mercado, muitos consumidores, impulsionados pela síndrome consumista que envolve velocidade, excesso e desperdício (BAUMAN, 2008), e ainda o mercado financeiro, oferece crédito, até mesmo para pessoas com nomes inscritos em órgãos de restrição de crédito. Ainda, nas palavras de Bauman (2010), *“todos os que podiam se transformar em devedores e milhões de outros que não podiam e não deviam ser induzidos a pedir empréstimos já foram fígados”*.

A concessão de crédito e o consumo, são interligadas, pois as pessoas para consumirem precisam do crédito, *“se há crédito ao consumo a produção aumenta e a economia se ativa, há mais emprego e aumenta o mercado de consumo.”*

Esse crédito precisa ser concedido de forma “responsável”, pois ao manter acessa a economia, permitindo a inclusão das pessoas na sociedade de consumo, pode ter efeitos negativos quando ocorre a impossibilidade de pagamento. O crédito é um serviço complexo, difícil de ser administrado”, no sentido de que não haja o superendividamento.⁵

O crédito:

É o meio pelo qual aqueles, que não dispõem de dinheiro, conseguem obter o dinheiro ou coisas”, ou seja, “economicamente, é uma espécie de troca: [...] é uma troca na qual as prestações não são simultâneas, mas separadas no tempo.”⁶

A informação adequada, clara e que não reste dúvida ao consumidor ao contratar o crédito, também uma forma de prevenção, e principalmente que a pessoa leia o que está assinando, evitando problemas futuros, como previsto no artigo 6º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor, que regula os direitos básicos do consumidor:

O superendividamento refere-se às situações em que o devedor se vê impossibilitado, de forma duradoura ou estrutural, de pagar o conjunto de suas dívidas ou quando existe uma ameaça séria de que não poderá quitá-las no momento em que se tornarem exigíveis. É também conhecido como falência ou insolvência dos consumidores. Enquanto o incumprimento diz respeito simplesmente ao não pagamento das dívidas assumidas, independente das razões que o justifiquem (podendo ser um atraso oportunista e intencional); o superendividamento é a impossibilidade de pagamento por insuficiência de rendimentos. Nesse passo, o incumprimento é identificado pelo caráter individual e casuístico relacionado ao devedor; em contrapartida o superendividamento está relacionado à visão conjuntural do consumidor no mercado de consumo, tornando-se fenômeno social e mundial da pós-modernidade. As dívidas podem estar vencidas ou não, a noção de superendividamento deve ser interpretada de maneira extensiva, pois o fenômeno do superendividamento pode ocorrer mesmo quando as dificuldades de pagamento ainda não são efetivas, desde que sejam previsíveis. Neste último caso, o consumidor já vislumbra que não terá

condições financeiras de pagar as dívidas que ainda vencerão no futuro.

Não há valor fixo ou determinado para a caracterização do superendividamento. O consumidor pode estar com dificuldades de pagar dívidas de baixo ou de elevado valor, tudo dependerá de sua capacidade de reembolso ou do nível de endividamento. O superendividamento está presente, com maior ou menor intensidade, em todos os países e classes sociais (baixa, média ou alta), apesar das diferenças econômicas, sociais e culturais que os separam. Prevenção e Tratamento do Superendividamento No entanto, os consumidores desfavorecidos, que vivem próximos do limiar da pobreza e com baixo grau de instrução, têm aumentado o risco de superendividamento. Neste caso, mesmo que se trate de pessoa que se esforça para cumprir seus compromissos, pequena alteração no seu rendimento pode impossibilitar o pagamento das dívidas assumidas.

As causas do superendividamento são múltiplas e complexas. Em muitos casos, a origem do superendividamento está ligada a um “acidente da vida”, como morte do cônjuge, perda do emprego, doença familiar ou pessoal, redução de renda/salário em atraso, separação ou divórcio. Em outros casos, o superendividamento pode ter decorrido de uma má avaliação do orçamento doméstico ou da capacidade de reembolso.

Há diversos fatores que podem agravar o risco do superendividamento, dentre os quais, destacamos:

- Negligência na concessão do crédito, quando as informações disponibilizadas aos consumidores nem sempre são transparentes e completas (descumprimento do dever de informação e de aconselhamento);
- Excesso no modo de sedução dos consumidores através da publicidade (abuso da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social);
- Crises econômicas, altos índices de desemprego.

A popularização do crédito, é responsável pela ampliação do consumo, na população de baixa renda, e nessa condição os aposentados estão sendo há anos, assediados por instituições financeiras, através de agentes autorizados ou seus correspondentes, pois são hoje detentores de renda fixa, e o assédio ocorre por conta da possibilidade de fazerem empréstimos consignados(é uma operação de risco zero), que o desconto vem direto no benefício, e com uma taxa mais baixa. Na esteira desse crédito fácil e massivo, os consumidores recorreram ao judiciário para revisionais, devido à ausência de regime legal específico que tratasse do super endividamento. As ações revisionais quando finalizadas, se transformavam com dividas ainda maiores e o consumidor ficava insolvente.

O superendividamento, tem destaque na obra da Prof. Claudia Lima Marques, uma estudiosa do assunto, com diversas pesquisas na área, desenvolvida na Universidade Federal do Rio Grande Sul, uma referência no direito do consumidor e muito em beneficio especificamente do consumidor superendividado.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, vem envidando esforços para a que a lei aprovada em 2021, seja efetiva e em beneficio dos consumidores, que tem como proposta o aperfeiçoamento de disciplinar o crédito, e a prevenção e tratamento ao superendividamento, visa melhorar praticas constantes do Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo negociação de dívidas, combater às práticas abusivas, para efetivar a proteção ao consumidor.

O superendividamento tratado no texto, é aquele que ocorre quando o consumidor fica impossibilitado de adimplir suas dividas sem que isso comprometa seu mínimo existencial. Por esse motivo, que a repactuação de dividas com todos os credores em bloco em audiência

de conciliação, e com plano definido para que o consumidor consiga cumprir o pactuado.

Assim, destacamos os principais pontos constantes Lei: preservação do mínimo existencial; comprometimento máximo de 35% na folha de pagamento; enfrentar o assédio ao consumidor, principalmente quando forem: idosos, analfabetos, doentes ou em estado de vulnerabilidade; e um plano para a recuperação financeira do crédito.

A legislação por ser inovadora, é corrente entre os integrantes do sistema que os superendividados conseguindo repactuar seus débitos pode injetar bilhões na economia. Tal fenômeno completo e extremamente atual, dá ensejo à latente necessidade do Estado de promover alguma ferramenta capaz de garantir o equilíbrio dessas relações de mercado.

Uma das medidas que podem ser sugeridas, é o fornecimento de informações claras sobre o contrato que o consumidor pretende celebrar, a fim de que possa haver equilíbrio, mediação de custos e riscos da celebração, ao passo que ao fornecedor, deverá realizar avaliação da possibilidade do consumidor adimplir o contrato pactuado, a fim de que sejam minimizados os riscos negociais, garantindo segurança jurídica e econômica a ambos.

Além disso, sugere-se que seja possibilitado ao consumidor a reflexão sobre os prós e contras do contrato que pretende se vincular, por um determinado período de tempo, a fim de que possa ser exercido juízo de retratação, quando necessário. O reequilíbrio desses contratos de forma geral, deve ser feito tendo como premissa a boa-fé objetiva (art. 422 do Código Civil), e que esse é um dever constante nos contratos.

Tal ferramenta, ainda, possibilita e previne que o consumidor seja posto à mercê do fornecedor, assinando contratos desproporcionais e com cláusulas eivadas de abuso. Repisa-se que, tais medidas sugestivas, são todas preventivas, de forma a serem efetivadas previamente à relação negocial. De acordo com Cláudia Lima Marques:

(...) numerosas legislações reprimem a usura, isto é, a prática de taxas de juro excessivas. Esta limitação da taxa de juros pode resultar de uma regulamentação genérica e objetiva segundo os tipos de operações de crédito visadas, ou do recurso, mais subjetivo do poder moderador do juiz. Além disso, quando o crédito solicitado é destinado à compra de um bem ou fornecimento de um serviço, é lógico ligar juridicamente as duas operações de sorte que se uma não for realizada, o consumidor fica liberado da outra” (MARQUES, 2010, p. 11).

Não se constitui tradição do sistema econômico nacional, mormente nessas situações, o perdão de dívidas, diante do comportamento não culposos do devedor, como sucede nos Estados Unidos, diante de crises financeiras. Ali se entende que a insolvência não pode estigmatizar o devedor pessoa física a tanto não poder prejudicá-lo como “membro produtivo para a economia de mercado”. Existe para o superendividado um “imediato recomeço” (“fresh

start”), permitindo-se a extinção das dívidas para concretizar essa recuperação econômica.

Em nosso país, se torna necessário que o sistema jurídico possa contemplar, de rigor, nos contratos a cláusula do dever de renegociação, a possibilidade das moratórias excepcionais a diferir o tempo obrigacional, e sobretudo, a chamada “exceção de ruína”, por perda accidental da capacidade de pagamento, ensejando a revisão dos contratos, mesmo os não de consumo, quando o superendividamento se apresente escusável.

Leciona Miragem (2020), que deve chamar-se a intervir a utilidade das regras de interpretação do negócio jurídico. De acordo com ele, as que referem que a interpretação deve lhe atribuir o sentido que corresponder à boa-fé, com a aplicação fiel do Código Civil.⁹

Desse modo, se pode perceber que todas as medidas acima expostas, bem como nova Lei de prevenção ao superendividamento, são todas preventivas e, justamente, com foco na proteção antecipada, tanto do consumidor quanto do fornecedor, garantindo a relação de equilíbrio existente entre ambos.

No evento da pandemia mundial do COVID-19, que trouxe consequências para as famílias brasileiras, como a redução de renda, desemprego e doenças, tudo de forma acumulada, fez com que muitos consumidores perdessem sua capacidade de adimplir com as obrigações e, conseqüentemente, prejudicar) sua subsistência. A consequência disso foi o agravamento do número de endividados e superendividados durante e ainda mais no pós-pandemia.

Essas famílias que não tinham histórico de inadimplência e hoje estão, certamente é em razão dos fatores já elencados, como por exemplo a dinâmica do mercado. Esses são os ditos devedores de boa-fé, muito longe de serem igualadas aos devedores contumazes ou aqueles que por compulsão comprometem sua renda.

É necessário que se pense que essas famílias contribuem para movimentação da economia. Sem consumidor, não existe mercado de bens e serviços, essas famílias que sempre adimpliram suas obrigações precisam ter esse perfil reconhecido, e medidas são necessárias de forma a organizar a vida financeira desses devedores de boa-fé.

O que o mundo presenciou foi uma crise mundial como consequência da COVID-19, afetando a economia de todos os países, e devido a isso, surgiram legislações temporárias que tentaram solucionar a crise e, principalmente, de humanizar essas soluções, o que devemos pensar, principalmente, é “renegociar” os contratos de consumo sobretudo nas obrigações bancárias e também nos demais tipos de obrigações contratuais.

3 O PAPEL DO JUDICIÁRIO NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E A

JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS NACIONAIS

O judiciário brasileiro tem se mostrado cada vez mais atuante na proteção dos direitos dos consumidores, oferecendo espaço para que aqueles que se encontram em situações de superendividamento busquem soluções. As decisões judiciais têm considerado a vulnerabilidade do consumidor e a sua necessidade de proteção, promovendo a renegociação de dívidas e a busca por soluções que garantam a dignidade do consumidor (PEREIRA, 2021).

As decisões das cortes supremas deste país necessita sempre pautar a função social do contrato e a dignidade da pessoa humana na área do direito consumerista, pacificar as relações de consumo com respeito à dignidade do consumidor, enfatizar que os contratos não podem ser apenas vistos como meras obrigações legais, mas também o dever de considerar a função social e os direitos fundamentais das partes envolvidas na perspectiva de busca proteger o consumidor, garantindo que seus direitos sejam respeitados promovendo uma relação mais justa e equitativa).

4 A NECESSIDADE DE LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA COM ABORDAGEM DE SAÚDE PÚBLICA AOS CONSUMIDORES SUPERENDIVIDADOS

Embora o Código de Defesa do Consumidor e a Lei do Superendividamento ofereçam mecanismos de proteção, ainda há uma lacuna em relação a legislações específicas que atendam de maneira abrangente as necessidades dos superendividados.

É imprescindível que o legislador atente para a urgência de normas que promovam a renegociação de dívidas, estabeleçam limites para a concessão de crédito e garantam a proteção dos consumidores em situações de vulnerabilidade (SILVA, 2021).

O superendividamento não impacta apenas a vida financeira dos consumidores, mas também sua saúde mental. Estudos têm demonstrado que a pressão financeira pode levar a quadros de estresse, ansiedade e depressão. Portanto, é essencial que a abordagem ao superendividamento inclua suporte psicológico e emocional, ajudando os consumidores a lidar com as consequências de suas dívidas e buscando uma recuperação integral (MENDES, 2021).

Neste contexto de saúde pública o consumidor diagnosticado com ansiedade pode, em momentos de crise, tomar decisões impulsivas em relação ao consumo, de modo que venha a contribuir para o seu superendividamento. A ansiedade desperta a necessidade de alívio imediato, levando o indivíduo a buscar conforto em compras impulsivas ou em serviços que não são financeiramente viáveis. Essa busca por alívio pode ser uma forma de enfrentar o

desconforto emocional, mas, a longo prazo, resulta em um acúmulo de dívidas e compromissos financeiros que o indivíduo não consegue honrar. Segundo o estudo de KENG, et al. (2013), indivíduos com altos níveis de ansiedade podem exibir comportamentos de compra compulsiva como uma forma de lidar com o estresse, o que se traduz em dificuldades financeiras. Além disso, a incapacidade de lidar com o estresse financeiro pode intensificar a ansiedade, criando um ciclo vicioso em que a pessoa se vê cada vez mais presa em um labirinto de dívidas, sem a clareza necessária para tomar decisões financeiras racionais e sustentáveis (LEA & WEBLEY, 2006).

Um quadro psicótico que pode levar uma pessoa ao superendividamento é o transtorno delirante persistente, também conhecido como transtorno delirante. Nesse transtorno, o indivíduo pode desenvolver crenças fixas e irracionais que não correspondem à realidade, o que pode incluir a convicção de que precisa adquirir bens ou serviços de maneira compulsiva. Esses delírios podem se manifestar como uma necessidade exagerada de status ou segurança, levando a comportamentos de compra impulsivos e ao acúmulo de dívidas (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2013).

Outro quadro que pode contribuir para o superendividamento é o transtorno bipolar, especialmente durante episódios maníacos ou hipomaníacos. Durante essas fases, o indivíduo pode apresentar aumento significativo na atividade, impulsividade e grandiosidade, resultando em decisões financeiras imprudentes, como gastos excessivos em itens não essenciais (MIKLOWITZ & PORTA, 2010). Essa impulsividade, aliada à falta de julgamento crítico, pode rapidamente levar ao superendividamento, criando um ciclo vicioso de estresse financeiro e agravamento dos sintomas (NUSSLOCK & ALLOY, 2017).

Além disso, a esquizofrenia pode resultar em dificuldades financeiras devido a sintomas como desorganização do pensamento e delírios, que podem interferir na capacidade do indivíduo de tomar decisões financeiras racionais (Tsuang et al., 2001). Indivíduos com esquizofrenia podem se encontrar em situações em que não conseguem gerenciar suas finanças adequadamente, resultando em dívidas significativas. Portanto, é crucial que indivíduos diagnosticados com esses quadros psicóticos recebam acompanhamento e tratamento adequados, a fim de prevenir consequências financeiras graves e promover uma melhor qualidade de vida.

5 NECESSIDADE DE LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA COM ABORDAGEM DE SAÚDE PÚBLICA AOS CONSUMIDORES SUPERENDIVIDADOS

Embora o Código de Defesa do Consumidor e a Lei do Superendividamento ofereçam mecanismos de proteção, ainda há uma lacuna em relação a legislações específicas que atendam de maneira abrangente as necessidades dos superendividados.

É imprescindível que o legislador atente para a urgência de normas que promovam a renegociação de dívidas, estabeleçam limites para a concessão de crédito e garantam a proteção dos consumidores em situações de vulnerabilidade (SILVA, 2021), entretanto esta abordagem necessita que seja sob olhar de assistencial a saúde pública.

O superendividamento configura-se como uma preocupação significativa no âmbito da saúde pública, em razão de seus efeitos deletérios sobre a vida humana, que incluem a comprometimento da capacidade laboral, o isolamento social, e o desenvolvimento de transtornos como ansiedade e depressão, podendo culminar até em atos extremos como o suicídio. Tal fenômeno ocorre quando um devedor, pessoa física agindo de boa-fé, se encontra em situação de impossibilidade de adimplir suas obrigações financeiras, tanto as presentes quanto as futuras (MACHADO, 2018).

O tema superendividamento não impacta apenas a vida financeira dos consumidores, mas também sua saúde mental. Estudos têm demonstrado que a pressão financeira pode levar a quadros de estresse, ansiedade e depressão. Portanto, é essencial que a abordagem ao superendividamento inclua suporte psicológico e emocional, ajudando os consumidores a lidar com as consequências de suas dívidas e buscando uma recuperação integral (MENDES, 2021).

Neste contexto de saúde pública o consumidor diagnosticado com ansiedade pode, em momentos de crise, tomar decisões impulsivas em relação ao consumo, de modo que venha a contribuir para o seu superendividamento. A ansiedade desperta a necessidade de alívio imediato, levando o indivíduo a buscar conforto em compras impulsivas ou em serviços que não são financeiramente viáveis. Essa busca por alívio pode ser uma forma de enfrentar o desconforto emocional, mas, a longo prazo, resulta em um acúmulo de dívidas e compromissos financeiros que o indivíduo não consegue honrar. Segundo o estudo de KENG, et al. (2013), indivíduos com altos níveis de ansiedade podem exibir comportamentos de compra compulsiva como uma forma de lidar com o estresse, o que se traduz em dificuldades financeiras.

A incapacidade de lidar com o estresse financeiro pode intensificar a ansiedade, criando ciclo vicioso em que a pessoa se vê cada vez mais presa em um labirinto de dívidas, sem a clareza necessária para tomar decisões financeiras racionais e sustentáveis. O endividamento do consumidor é influenciado por uma combinação de fatores econômicos, sociais e psicológicos. Eles encontraram que condições econômicas adversas, como baixa renda

e falta de recursos financeiros, são fortes correlatos do endividamento. Além disso, o apoio social, e atitudes permissivas em relação à dívida, também desempenham um papel significativo (LEA&WEBLEY,2006).

Um quadro psicótico que pode levar uma pessoa ao superendividamento e o transtorno delirante persistente. Nesse transtorno, o indivíduo pode desenvolver crenças fixas e irracionais que não correspondem à realidade, o que pode incluir a convicção de que precisa adquirir bens ou serviços de maneira compulsiva. Esses delírios podem se manifestar como uma necessidade exagerada de status ou segurança, levando a comportamentos de compra impulsivos e ao acúmulo de dívidas (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2013).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A concessão de crédito é benéfica em uma sociedade de consumo, impulsiona o crescimento e desenvolvimento, contudo, a nossa realidade (brasileira), tem demonstrado que essa concessão massiva, irresponsável, acaba não observando se o tomador desse crédito tem capacidade para adimplir o compromisso financeiro assumido.

O consumidor possuir dívidas, para manter suas necessidades básicas e ter a condição em seu orçamento de adimplir é uma constante na sociedade de consumo, mas o que realmente é preocupante é o crescimento constante de famílias endividadas e superendividadas, sem condições mínimas de adimplir sem que haja um significativo comprometimento da renda necessária para a dignidade de sua subsistência;

Em vários países existem legislações que regulamentam o tema do superendividamento, já no Brasil, carecíamos urgentemente de uma legislação específica, e isso aconteceu com a aprovação Lei 14181/2, que produziu alterações na Lei 8078/90, em benefício do consumidor pessoa física, tendo em seu escopo, a prevenção, repressão e tratamento do superendividamento;

Quando efetivamente essa política pública for colocada em prática, com a prevenção e tratamento do superendividamento, esses milhões de consumidores - hoje amargem da sociedade de consumo - conseguindo adimplir seus compromissos, com certeza vão mudar o panorama econômico, podendo inclusive diminuir o custo financeiro, inadimplência não é bom para nenhum dos envolvidos, tanto devedores quanto credores. A Educação financeira, tem como objetivo orientar o consumidor a usar de forma responsável, consciente, o crédito concedido, e usar isso para a administração de seu orçamento familiar.

Os consumidores que buscam o auxílio dos Órgãos de Proteção e Defesa do

Consumidor, nos relatos feitos no acolhimento de seu pleito, demonstram-se de boa-fé na busca pela solução de um problema criado pela ausência de uma tutela pública que o orientasse adequadamente e principalmente adequadamente, no uso do crédito concedido.

A informação deve ser veiculada de forma adequada, não de forma abusiva como ocorre hoje, principalmente, com o consumidor idoso e detentor de uma renda fixa. Os envolvidos nessas concessões creditícias, devem ser fiscalizados e monitorados pelos órgãos competentes, quando da concessão desses produtos de crédito.

Os órgãos federais precisam urgentemente rever conceitos e autorizações concedidas às instituições financeiras para inclusão de consignados, sejam na forma de cartões ou na forma de empréstimos. A responsabilização por esse tipo de evento é absolutamente urgente e necessária para que esses critérios sejam revistos.

Em nosso atendimento temos diariamente casos de consumidores com uma renda já bem comprometida, empréstimos renovados por um período maior sem solicitação. Além disso, vários de seus dados são vazados, a exemplo do portal “Meu INSS” e “Serasa”, cujas senhas e cadastros não foram feitos por eles, com extrema dificuldade de recuperação, o que nos reporta, sem muitos contornos, para a LGPD (Lei Geral De Proteção De Dados).

A facilidade com que esses dados circulam é impressionante, pois os atingidos, não têm facilidades com plataformas digitais, e são monitorados pelos detentores de seus cadastros, constituindo um círculo vicioso sem fim. Os aposentados são, hoje, os mais assediados, como medida protetiva deveriam ser automaticamente bloqueados a concessão de empréstimos e cartões consignados, os contratos com a assinatura reconhecida por verdadeira e não por semelhança, e na cidade de residência do consumidor, porque dessa forma obrigatoriamente teriam uma cópia dos contratos, o que não acontece hoje, quando os mesmos procuram ajuda na defesa do consumidor.

A proteção ao consumidor, é uma política pública prevista na Carta Magna, medidas como regulamentar a concessão e publicidade do crédito, é urgente e necessária, principalmente dirigida ao consumidor idoso.

O fortalecimento dos Procons, são os convênios com os tribunais de justiça, e núcleos de superendividamento, que seriam uma forma de, nessas audiências, com credores, ter uma programação de pagamento de dívidas sem comprometimento do existencial básico das famílias. A principal vantagem para o consumidor seria a resolução dos graves problemas que representam nas famílias, e aos credores os pagamentos seriam definidos todos ao mesmo tempo, sem privilegiar nenhum.

A Lei 14181/21 trouxe luz e segurança jurídica, custo menor, sem custos aos cofres

públicos, pois já existe a estrutura tanto de recursos humanos como material, na contramão de todos o sistema nacional lutar pela sua aprovação, foram editadas medidas provisórias de aumento de margem para uma já comprometidíssima renda famílias dos brasileirose mais maléficos são os decretos n. 11150/22 e 10887/23 que “regulamentariam” a lei, pois são totalmente fora do contexto da legislação.

O superendividamento é um fenômeno que demanda atenção e ação de todos os setores da sociedade. A proteção do consumidor, a hermenêutica adaptada às novas realidades e a epistemologia do direito consumerista são ferramentas essenciais para enfrentar esse desafio contemporâneo. A construção de um ambiente mais seguro para os consumidores passa pela valorização da dignidade humana e pelo respeito às relações de consumo, promovendo um equilíbrio que beneficie tanto os consumidores quanto os fornecedores.

O superendividamento deve ser abordado como uma questão de saúde pública, considerando suas implicações sociais e econômicas, além do impacto negativo na saúde mental dos indivíduos afetados. Agindo de forma preventiv como implementar políticas que promovam a educação financeira e o acesso a serviços de saúde mental, visando prevenir o ciclo de endividamento e ansiedade, passa a ser uma ação fundamental. Para isso, sugere-se que o exame psicológico realizado por médicos psiquiatras ou psicólogos, como parte do laudo pericial para a concessão de empréstimos bancários, inclua uma avaliação abrangente da saúde mental do solicitante como histórico de transtornos psicológicos, capacidade de gerenciamento financeiro, e níveis de estresse e ansiedade. Essa abordagem pode ajudar a identificar indivíduos em risco de superendividamento e garantir que o crédito seja concedido de forma responsável, contribuindo para a estabilidade financeira e emocional dos cidadãos.

Caracterizado pela incapacidade de honrar dívidas em decorrência de um acúmulo excessivo de obrigações financeiras, o superendividamento demanda abordagem que transite do eixo da judicialização para o eixo preventivo. A judicialização, muitas vezes associada à busca de soluções através do sistema judiciário, não aborda as causas estruturais desse fenômeno, como a falta de educação financeira, o acesso inadequado a informações sobre crédito ou mesmo o transtorno mental provocado pelo superendividamento contínuo ao longo do tempo. Em contraste, uma abordagem preventiva requer a implementação de políticas públicas que promovam a alfabetização financeira, a conscientização sobre os riscos do crédito, o fortalecimento de mecanismos de regulação do mercado financeiro e tratamento abordando a saúde mental do cidadão. Essa mudança de paradigma que necessita de abordagem multidisciplinar e multifacetada extrapolando as ciências jurídicas não apenas visa mitigar o sofrimento individual e social causado pelo superendividamento, mas também contribuir para

a construção de uma sociedade mais informada e resiliente, capaz de tomar decisões financeiras mais conscientes e sustentáveis.

REFERÊNCIAS

ALVES, José Figueiredo. O problema do superendividamento familiar e a mora da dívida. Disponível em: [https://ibdfam.org.br/index.php/artigos/1521/O+problema+do+superendiv+idamento+fa+miliar+e+a+mora+da+d%C3%AD\(vida\)](https://ibdfam.org.br/index.php/artigos/1521/O+problema+do+superendiv+idamento+fa+miliar+e+a+mora+da+d%C3%AD(vida)). Acesso em: 07 de mai. de 2021.

BRASIL. Ministério da Justiça. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Prevenção e tratamento do superendividamento. Elaboração de Claudia Lima Marques, Clarissa Costa Lima e Karen Bertoncello - Brasília: DPDC/SDE, 2010. 41-46 p.

CARVALHO, Diogenes Faria de .(org) **Sociedade de Consumo: Pesquisas em Direito do Consumidor**. -Diogenes Faria de Carvalho, Vitor Hugo do Amaral Ferreira, Nivaldo Santos (org). Goiania. Editora Espaço Academico. Editora PUC Goiás. 2015.

GALVES, Carlos. **Manual de economia política atual**. 15. ed. Rio de janeiro: Forense. 2004.p. 2836.

MARQUES, Claudia lima. **Algumas perguntas e respostas sobre a prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas**. Doutrinas Essenciais do Direito do consumidor. V2. abr. 2011. Disponível em <http://www.revistadotribunias.com.br/maf/app/resultLis/document>. Acesso em 03.mai. 2021.

MAXIMILIANO, Paulo. Contratos Bancários, Editora Forense, 4ª edição, 2015,p304,Disponível em <https://ricardokalillage.jusbrasil.com.br/artigos/702402133/superendiv+damento-+conceito-requisitos-consequencias-e-solucoes>.

MIRAGEM, Bruno. **A pandemia de coronavirus, Alteração das Circunstâncias e o Direito de Emergência sobre os contratos**. In: CARVALHOSA, Modesto. KUYEN, Fernando. (Coord.) Impactos Jurídicos e Econômicos da Covid-19. São Paulo: Ed. RT, 607 p.; pp-137-152.

TJRS. Superendividamento do Consumidor. Disponível em <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/o-tjrs/conselhos-comissoes-e-comites/nupemec/superendividamento-do-consumidor/>. Acesso em 06/05/2021.

ALMEIDA, J. (2020). Educação Financeira: Importância e Desafios. Revista Brasileira de Direito do Consumidor.

BARBOSA, L. (2020). A Necessidade de Educação Financeira na Sociedade Atual. Cadernos de Direito do Consumidor.

CAMPOS, R. (2021). Transparência nas Relações de Consumo: Um Direito Fundamental. Jornal de Direito e Sociedade.

FREITAS, M. (2022). O Impacto da Era Digital no Superendividamento. Revista de Estudos Sociais.

GOMES, P. (2021). O Papel do Ministério Público na Defesa do Consumidor. *Revista de Direito Público*.

MENDES, T. (2021). Superendividamento e Saúde Mental: Uma Análise Necessária. *Revista Brasileira de Psicologia e Direito*.

OLIVEIRA, S. (2021). Sociedade Civil e Superendividamento: Caminhos para a Conscientização. *Revista de Direito e Cidadania*.

RIBEIRO, A. (2020). Função Social do Contrato: Implicações nas Relações de Consumo. *Revista de Direito Privado*.

SANTOS, J. (2021). Desafios Contemporâneos do Superendividamento. *Revista de Direito e Sociedade*.

KENG, S. L., DHIWAT, A., & BUKHARI, A. (2013). "The Relationship Between Anxiety and Compulsive Buying Behavior." *The Journal of Psychology*, 147(4), 337-358;

LEA, S. E. G., & WEBLEY, P. (2006). The Economic Psychology of Consumer Debt. In: *The Economic Psychology of Consumer Debt*. Psychology Press.

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (5th ed.). Arlington, VA: American Psychiatric Publishing, 2013.

NUSSLOCK, R., & ALLOY, L. B. "Biobehavioral Factors in the Onset of Bipolar Disorder: A Review of the Literature." *Clinical Psychology Review*, vol. 27, no. 8, 2017, pp. 1003-1026.

TSUANG, M. T., FARAONE, S. V., & GORDON, R. "Schizophrenia: A Review of the Genetic Epidemiology." *Psychiatric Clinics of North America*, vol. 24, no. 3, 2001, pp. 507-520.

50) Ana Cláudia Almeida Machado; Emílio Peres Facas; Eliane Maria Fleury Seidl. EFEITOS DO SUPERENDIVIDAMENTO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA E A SAÚDE MENTAL DE TRABALHADORES BANCÁRIOS: IDENTIFICANDO ESTRATÉGIAS PREVENTIVAS. In: I CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PESQUISA EM PREVENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE, 2018, Brasília. **Anais eletrônicos...** Campinas, Galoá, 2018. Disponível em: <<https://proceedings.science/brapap/papers/efeitos-do-superendividamento-sobre-a-qualidade-de-vida-e-a-saude-mental-de-trab?lang=pt-br>>. Acesso em: 15 Out. 2024.

Código de Defesa do Consumidor. (Lei nº 8.078/1990) – Estabelece normas de proteção e defesa do consumidor.

Lei do Superendividamento* (Lei nº 14.181/2021) – Altera o Código de Defesa do Consumidor para incluir disposições sobre o superendividamento e a proteção dos consumidores.