

UNIVERSIDADE CESUMAR – UNICESUMAR

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM CIÊNCIAS JURÍDICAS

MESTRADO EM CIÊNCIAS JURÍDICAS

THAIS KEILA FERNANDES DE FREITAS JUSTINO

**O ADEQUADO EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO E SEUS
EFEITOS PARA OS DIREITOS DA PERSONALIDADE**

MARINGÁ-PR

2023

THAIS KEILA FERNANDES DE FREITAS JUSTINO

**O ADEQUADO EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO E SEUS
EFEITOS PARA OS DIREITOS DA PERSONALIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Ciências Jurídicas da Universidade Cesumar como requisito para obtenção do título de Mestre em Ciências Jurídicas.

Área de Concentração: Direitos da Personalidade.

Linha de Pesquisa: “Instrumentos de Efetivação dos Direitos da Personalidade”

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Valente Giublin Teixeira.

MARINGÁ-PR

2023

ESPAÇO PARA A FICHA CATALOGRÁFICA: Elemento pré-textual a ser inserido no corpo do trabalho após a defesa da dissertação ou tese para a entrega final da documentação perante a instituição de ensino. A ficha catalográfica deve ser requerida pelo acadêmico junto à Secretaria do Programa de Pós-Graduação.

THAIS KEILA FERNANDES DE FREITAS JUSTINO

**O ADEQUADO EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO E SEUS
EFEITOS PARA OS DIREITOS DA PERSONALIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado e Doutorado em Ciências
Jurídicas da Universidade Cesumar, como
requisito para obtenção do título de Mestre
em Ciências Jurídicas.

BANCA EXAMINADORA:

Orientador: Prof. Pós-Dr. Rodrigo Valente Giublin Teixeira
Universidade Cesumar (UNICESUMAR)

Examinador 1 - Prof. Dr. _____
Universidade Cesumar (UNICESUMAR)

Examinador 2 - Prof. Dr. _____
Instituição do professor externo

Maringá, 20 de setembro de 2023.

Dedico este trabalho ao meu amado esposo Altemir José Justino, cujo incondicional amor e encorajamento sustentaram minha jornada.

Aos meus filhos queridos: Barbara, Theo, Thomas e Mellanie – por todo amor e felicidade que fizeram crescer em mim.

Aos meus queridos pais, João Batista e Elisa e meus irmãos, pelo afeto e princípios recebidos.

AGRADECIMENTOS

Ao meu Pai Celestial e seu filho Jesus Cristo, por Seu infinito amor e misericórdia por mim que tão imperfeita sou.

Ao meu esposo Altemir, meu amor, pelo suporte e motivação ao longo dessa caminhada, comemorando cada etapa vencida e enxugando minhas lágrimas nos meus momentos de desespero.

Ao meu professor orientador Dr. Rodrigo Valente Giublin Teixeira pelos ensinamentos e orientação, e principalmente, pela paciência com minhas falhas.

Ao professor Dr. Oscar Ivan Prux pelas valiosas contribuições.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas – Unicesumar pelos ensinamentos durante as aulas do programa.

Aos colegas de mestrado que compartilharam das mesmas angústias e alegrias

À amizade e apoio dos servidores da secretaria de Violência Doméstica e Familiar contra a mulher da comarca de Várzea Grande que foram essenciais quando eu precisava me ausentar.

“Uma lei só é boa quando sua prática é boa e orientada pelos paradigmas e princípios que a inspiraram”. Antonio Herman Benjamin – Ministro do STJ e Presidente da Comissão de Juristas do Senado Federal para a Atualização do CDC.

RESUMO

A Lei 14.181/2012 foi muito esperada e é um marco no sistema jurídico ao sistematizar no Código de Defesa do Consumidor novos paradigmas de informações, de concessão de crédito responsável, de educação financeira os quais podem contribuir para a prevenção do superendividamento do consumidor pessoa física, para fortalecimento de uma cultura de pagamento, bem como prevê o tratamento desse superendividado, por intermédio da repactuação ou revisão de suas dívidas. Houve o reconhecimento do superendividamento como fator de exclusão social que causa diversos outros efeitos negativos para o indivíduo, sua família e para a sociedade. A importância do tema se justifica pelo elevado endividamento da população, após a democratização e facilidade na obtenção de crédito, associada as estratégias agressivas da publicidade, sobretudo após a pandemia da Covid-19 com agravamento das crises financeiras recorrentes. O desafio é identificar quais instrumentos serão efetivos para o adequado equacionamento do superendividamento e a proteção dos direitos da personalidade do superendividado, sua honra, sua integridade física e psíquica, com sua reinserção no mercado de consumo, preservando seu mínimo existencial, resgatando-lhe a dignidade humana. A pesquisa é baseada em uma análise bibliográfica e exploratória, utilizando-se o método hipotético-dedutivo.

Palavras-chave: Direitos da Personalidade; Dignidade Humana; Superendividamento; Direito do Consumidor;

ABSTRACT

Law 14.181/2012 was long awaited and is a milestone in the legal system as it systematizes new paradigms of information, responsible credit granting and financial education in the Consumer Protection Code. It can contribute to the prevention of over-indebtedness among individual consumers and to strengthen a payment culture as well as providing for the treatment of over-indebted people; through the renegotiation or review of their debts. Over-indebtedness was recognized as a factor of social exclusion that causes several other negative effects for the individual, their family and society. The importance of the topic is justified by the population's high indebtedness. After democratization and lenience in obtaining credit, coupled with aggressive advertising strategies, especially after the Covid-19 pandemic with the worsening of recurrent financial crises. The challenge is to identify which instruments will be effective for the adequate resolution of over-indebtedness and the protection of the over-indebted person's personality rights, their honor, their physical and mental integrity along with their reinsertion into the consumer market, preserving their existential minimum, rescuing their human dignity. The research is based on a bibliographic and exploratory analysis, using the hypothetical-deductive method.

Key-words: Personal data; Human dignity; Over-indebtedness; Consumer Law

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Proporção de endividados X Taxa de juros - média recursos livres pessoas físicas – evolução histórica.....	36
Gráfico 2 – Proporção de endividados por faixas de renda – evolução histórica.....	38
Gráfico 3 – Resumo dos principais indicadores.....	39
Gráfico 4 – Percentual médio de famílias endividadas nas principais modalidades de dívida – Brasil.....	43

SUMÁRIO

SUMÁRIO	21
1 INTRODUÇÃO.....	12
2 A SOCIEDADE DE CONSUMO, O CRÉDITO, OS FATORES SOCIAIS BRASILEIROS E O ENDIVIDAMENTO DA POPULAÇÃO	16
2.1 UM OLHAR SOBRE A SOCIEDADE DE CONSUMO E OS SEUS TRÊS PILARES: PUBLICIDADE, CRÉDITO E OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA.....	19
2.2 A DESIGUALDADE SOCIAL, A FALTA DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO DE CRÉDITO, O ENDIVIDAMENTO DA POPULAÇÃO E AS REPERCUSSÕES DESSA CONJUNTURA.....	33
2.3 AS DIVERSAS MODALIDADES DE CRÉDITO E A SISTEMÁTICA DOS FORNECEDORES NA SUA CONCESSÃO.....	41
2.4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR DIANTE DAS PRÁTICAS ADOTADAS PELOS FORNECEDORES NO MERCADO DE CRÉDITO	49
2.5 A REGULAÇÃO ESTATAL DO SETOR DE CRÉDITO PARA CONSUMO E O DEVER DE PRATICAR CRÉDITO RESPONSÁVEL	55
3. O FENÔMENO DO SUPERENDIVIDAMENTO, SUAS CAUSAS E SEUS EFEITOS	67
3.1 O SUPERENDIVIDAMENTO COMO FENÔMENO (MUNDIAL E SISTÊMICO)	67
3.2 AS CAUSAS QUE PODEM LEVAR AO SUPERENDIVIDAMENTO: A REALIDADE BRASILEIRA	74
3.3 OS EFEITOS DO SUPERENDIVIDAMENTO, TANTO PARA O CONSUMIDOR, QUANTO PARA SEUS DEPENDENTES	81
3.4 O SUPERENDIVIDAMENTO: CONCEITO, CARACTERÍSTICAS E PRINCIPAIS ASPECTOS.....	88
4 A PRÁTICA DO EQUACIONAMENTO DO SUPENDIVIDAMENTO NOS MEIOS EXTRAJUDICIAIS E JUDICIAIS	103
4.1 A APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DO CDC, O ADEQUADO EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO E SEUS EFEITOS PARA OS DIREITOS DA PERSONALIDADE E DIGNIDADE HUMANA	104
4.2 A LEI Nº 14.181/2021 E SUAS CARACTERÍSTICAS: DA CULTURA DA DÍVIDA PARA A CULTURA DO PAGAMENTO	113
4.3 O MÍNIMO EXISTENCIAL, SUA REGULAÇÃO OU NÃO E OUTRAS QUESTÕES CAPITAIS DA LEI Nº 14.181/2021	121
4.4 A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI Nº 14.181/2021 POR MEIOS EXTRAJUDICIAIS	131

4.5 O PROCESSO JUDICIAL DE EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR	138
6 CONCLUSÃO	149
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	152

1 INTRODUÇÃO

O estudo do superendividamento dos consumidores emerge como uma necessidade para compreensão e modificação da realidade do consumo para ajudar na sua regulação.

A imersão que o crédito pode preencher através do consumo preenche uma dupla finalidade que é a satisfação das necessidades e realização do desejos. Vive-se uma ‘vida a crédito’ porque o ato de consumir proporciona ao indivíduo se associar ao grupo social que ele se identifica.

Embora o crédito seja fundamental na economia capitalista, não se pode negligenciar os malefícios que a combinação da abundância de oferta com a facilidade na obtenção do crédito que pode levar ao acúmulo excessivo de empréstimos, originando-se a exclusão social e gerando consequências que abalam não apenas o indivíduo ou seu núcleo familiar, mas toda a sociedade, na forma do fenômeno do superendividamento.

Observa-se o agravamento do endividamento da sociedade brasileira proporciona pela democratização da oferta de crédito aliada a falta de planejamento e conhecimento, especialmente entre os grupos de menor renda, situação que acarreta a sobrecarga do orçamento mensal dos consumidores com diversas modalidades de empréstimos, levando à exclusão dessas pessoas do mercado e violando sua dignidade humana.

No cenário brasileiro, os índices elevados de inadimplência podem levar a um superendividamento em volumosa escala. O descumprimento das obrigações geram efeitos que não se limitam apenas ao credor e ao devedor individualmente, se estendendo a toda sociedade, revelando-se um problema com características complexas e multifacetadas.

O reconhecimento de que o superendividamento tem repercussões sociais causadas pela ausência de informação sobre as reais necessidades e consequências do crédito, faz surgir a necessidade do avanço da legislação com indicação de novas normas de proteção e defesa do consumidor, com a finalidade de prevenção ou mitigação dos efeitos devastadores do fenômeno.

A novel legislação, elaborada por um corpo de juristas após anos de discussões, pesquisas e debates, fora inspirada no modelo francês, e propõe

efetivar as mudanças no código do consumidor, no entanto, superar a cultura da dívida para adoção de uma cultura de pagamento, continua sendo um desafio a ser alcançado.

A inclusão desses artigos no Código de Defesa do Consumidor reflete o reconhecimento da realidade dessa parcela significativa da sociedade que se encontra superendividada e excluída do mercado de consumo, seja por não conseguir gerir adequadamente suas finanças ou por outras circunstâncias externas, suportando todas as consequências que ferem seus direitos da personalidade, como sua honra, psique e dignidade.

A proteção aos superendividados teve origem em um grupo de estudos no Rio Grande do Sul, liderados por Claudia Lima Marques. Influenciados pela experiência internacional, eles se dedicaram a pesquisas, estatísticas e métodos, aprimorando essa abordagem em nosso país. Assim, nasceu o Projeto Piloto de Tratamento das situações de superendividamento do consumidor, resultado da experiência prática de pesquisas realizadas pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul em 2004, no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul pelas magistradas Clarisse Costa de Lima e Karen Rick Danielevicz Bertoncello. Referido projeto foi apoiado por diversas instituições, como a UFRGS, a Escola da Magistratura, a Defensoria Pública e o Procon, e teve como objetivo principal a renegociação das dívidas do consumidor superendividado com todos os seus credores, de forma amigável, respeitando-se os limites do orçamento, a fim de garantir a subsistência básica do devedor e de seu núcleo familiar.

A relevância do tema se justifica ao se examinar as pesquisas realizadas, em especial o ano de 2022, marcado por recordes em vários índices, conforme aponta a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) de 2022, que auferiu o percentual de famílias brasileiras endividadas no patamar de 77,9%, sendo que 17,6% se declararam superendividadas, a maior proporção já registrada desde o início da pesquisa em 2010.

O problema da pesquisa está no alto nível de inadimplência nos lares brasileiros, uma porta aberta para o superendividamento que se caracteriza por ser um problema social, econômico e jurídico. Segundo dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), o endividamento aumentou de forma preocupante nos últimos cinco anos, passando de 62,2% em novembro de 2017 para 78,9% em novembro de 2022.

Por isso, esta pesquisa analisa a importância do diálogo entre as fontes para garantir efetivamente os direitos desses consumidores, preservando o mínimo existencial e resgatando sua dignidade.

O estudo busca destacar a importância da Lei nº 14.181/21 e o progresso social que ela representa, além de identificar, os limites para a prevenção efetiva e o tratamento do superendividamento do consumidor pessoa física, tanto nos âmbitos judiciais quanto extrajudiciais, ressaltando a adequada resolução prática e seus efeitos à luz dos direitos fundamentais e da personalidade.

A pesquisa encontra-se alinhada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas da Universidade Cesumar - Unicesumar, já que possui como base o estudo dos Direitos da Personalidade, os direitos mais intrínsecos dos indivíduos, sem os quais não há proteção das minorias e grupos vulneráveis, tornando papel destes direitos formalizarem interesses, instrumentalizar a efetivação, organizar e vocalizar as demandas para a proteção de direitos individuais e coletivos. As demandas sociais são perceptíveis quando se verifica que o superendividamento constitui-se no século XXI verdadeiro flagelo, sendo um dos responsáveis pela exclusão social.

Para tanto, foi utilizado o método hipotético-dedutivo, com pesquisa bibliográfica em doutrinas, legislação e artigos científicos provenientes de bases de dados confiáveis e revistas conceituadas.

Inicialmente, o trabalho analisará os pilares da sociedade de consumo, o crédito, suas modalidades, regulação estatal, sua concessão e o dever de praticar crédito responsável, bem como abordará como a valorização dos desejos é estimulada pela publicidade, assim como aspectos da obsolescência programada.

Outros tópicos abordarão a desigualdade social e a renda dos brasileiros, a importância do conhecimento financeiro e da educação para o consumo de crédito, bem como serão realizadas análises estatísticas sobre o endividamento e particularidades da vulnerabilidade do consumidor de crédito.

No segundo capítulo, a análise será a partir do fenômeno mundial e sistêmico do superendividamento, incluindo conceito, causas, tipos, efeitos e consequências tanto para o consumidor quanto para sua família, para o mercado fornecedor e para a sociedade em geral.

As práticas de equacionamento do superendividamento nos meios extrajudiciais e judiciais serão abordadas no último capítulo, com ênfase na novata

Lei 14.181/2021, suas características e regulamentação do mínimo existencial e seus efeitos para os direitos da personalidade do consumidor, bem como sua relação com a dignidade humana e honra.

2 A SOCIEDADE DE CONSUMO, O CRÉDITO, OS FATORES SOCIAIS BRASILEIROS E O ENDIVIDAMENTO DA POPULAÇÃO

Neste capítulo, será destacada a evolução da sociedade de consumo sob a perspectiva do crescimento econômico e as desvantagens ocasionadas pela incessante busca por lucro e a crença de que “ter” é essencial para ser bem-sucedido. É discutida a importância da Revolução Industrial, na formação da sociedade de crescimento (da economia) e da sociedade de consumo, pois com a industrialização, a produção passou de uma atividade artesanal e manual para uma produção em massa.

Além disso, é abordado o tema do crescimento¹, que mostra que o modelo adotado não favoreceu a inclusão de todos os sujeitos e, em vez disso, agravou as desigualdades sociais e financeiras, levando a classe menos favorecida a consumir por meio de crédito, que, juntamente com a publicidade e a obsolescência programada ou artificial, compõe os pilares do ciclo vicioso do crescimento que alimenta incansavelmente os desejos de consumo.

Antes de explorarmos o consumo, o crédito e o superendividamento, é necessário compreender o porquê da busca do crédito e a propensão de contratação pelos consumidores.

Segundo Bauman, no passado, as pessoas utilizavam produtos e serviços por necessidade real, porém para o capitalismo moderno não era suficiente para escoar a produção. A partir do final do século XIX e ao longo do século XX, as necessidades passaram a ser criadas através da propaganda em massa, transformando o consumo de algo necessário para algo desejável, que não precisam de justificativas. Os desejos precisam ser realizados sem limites perante a grande oferta. (BAUMAN, 2001, p. 144)

No entanto, conceber um acúmulo de demandas de desejos é dispendioso, difícil e possui uma limitação, pois os fornecedores precisam investir para despertar o interesse e criar novas “falsas necessidades”, estratégia limitada pois algo

1 No contraponto do crescimento, Serge Latouche disserta sobre o decrescimento, bandeira defendida por aqueles que procederam a uma crítica extrema do desenvolvimento e vislumbram um projeto alternativo para uma política do pós-desenvolvimento. Sua meta é uma sociedade em que se viverá melhor trabalhando e consumindo menos. E uma proposta necessária para que volte a se abrir o espaço da inventividade e da criatividade do imaginário bloqueado pelo totalitarismo economicista, desenvolvimentista e progressista. (Latouche, pág. 6)

facilmente esquecido será substituído e o ciclo precisa recomeçar. (BAUMAN, 2001, p. 146)

Bauman afirma que o modelo de consumo deve ser constantemente modificado para alimentar o desejo insaciável de crescimento do consumo, que na modernidade líquida é semelhante a um sonho, desconectado da realidade. O querer é incerto e infantil, não há nada superior a ele. (BAUMAN, 2001, p. 143-144)

As pessoas consomem por dois motivos: em primeiro lugar, por criar sentimentos agradáveis e proporcionar uma experiência de inclusão na sociedade; em segundo lugar, por trazer sensações positivas e afastar a angústia da vida moderna, onde o que se tem é mais valorizado do que o que se é (BAUMAN, 2001, p. 169-170)

Assim, as pessoas se tornam reféns do consumo de mais produtos, tecnologias e tendências da moda, e nessa busca incessante de pertencimento e identidade e aumentam o consumo para atender às demandas para o crescimento econômico das corporações e dos Estados.

A personalidade em si se torna objeto de consumo e as compras não se limitam somente a acumulação de bens, mas também usufruir das experiências sociais proporcionadas pelos bens adquiridos. As pessoas compram para expressar a imagem de sucesso que desejam projetar aos outros. (BAUMAN, 2001, p. 141)

Esse modelo, estrutura da sociedade de consumo, busca diferenciar o indivíduo e fazê-lo ser notado, valorizado e à frente do seu tempo. Para as pessoas com poder aquisitivo mais modesto, o consumo se traduz como sinônimo de dignidade e satisfação pessoal e é visto como a única maneira de fazer parte do mundo apresentado pela publicidade e *influencers*, onde o sucesso está relacionado ao ter.

O consumo é um aspecto característico da sociedade contemporânea que tem impactos significativos em todo o ambiente sendo considerado objetivo principal do processo de civilização e um retrato de bem-estar. As pessoas são valorizadas pela capacidade de compra, pois isso permite adquirir mais bens, tornando-se um fim em si mesmo e um símbolo de felicidade (MESSIAS; DA SILVA; CALDERONI SILVA, 2015, pág. 47).

A cultura do consumo está intimamente ligada à modernidade, com instituições, infraestrutura e práticas que surgiram no início da era moderna, não

sendo apenas uma consequência tardia da industrialização e da modernização cultural, mas parte da construção do mundo moderno (SLATER, 2002, págs. 37/38).

No entanto, é importante destacar que o consumo pode ser visto de diferentes perspectivas. De acordo com Livia Barbosa, existem duas abordagens para entender os modelos de consumo: a abordagem cultural e a abordagem crítica em relação à sociedade de consumo. Na abordagem cultural, o consumidor consome para viver, não sendo necessariamente visto como algo malévolo que destrói o meio ambiente ou causa problemas sociais. Já na abordagem crítica, é enfatizada a perspectiva do consumidor que vive para consumir, ocasião em que os danos são significativos ao meio ambiente, pois vai além das necessidades básicas de sobrevivência, tornando-se uma verdadeira patologia. Esse tipo de consumo apresenta características negativas, como perda de autenticidade nas relações, materialismo, consumismo e superficialidade. (BARBOSA, 2004, págs. 11/14)

O crescimento do consumo também pode ser visto como uma forma de combater a pobreza ou satisfazer o desejo de desenvolvimento. Ainda hoje, grande parte do sofrimento humano está relacionada à falta de bens de consumo. Existem continentes inteiros, como a África, onde a maioria das pessoas precisa desesperadamente de mais consumo para sobreviver, como moradias, medicamentos, livros, computadores e transporte. Nessa visão, não faz sentido abolir o consumo, e sim desmistificá-lo frente as campanhas publicitárias. Muitas vezes, as economias nacionais precisam de estímulos para resolver seus problemas internos, e os consumidores precisam impulsionar a economia produzindo e gastando mais (DANIEL, 2007, pág. 38).

Segundo Slater (2002), ser consumidor significa saber quais são as necessidades e como satisfazê-las e implica aprender a escolher, comprar, usar e desfrutar de produtos, ou até mesmo como não fazê-lo. As necessidades de consumo não são meramente influências sociais ou processos de socialização em que a sociedade molda o indivíduo. Nesse contexto, o indivíduo não deve ser visto como uma marionete manipulada e vítima da mídia. Quando alguém diz "preciso de algo", na verdade está expressando a necessidade de um produto ou serviço para um determinado estilo de vida, para ser uma determinada pessoa ou para alcançar um objetivo específico. Para o autor, as necessidades de consumo também têm uma dimensão política, onde o trabalho e o poder são destinados para sustentar o estilo de vida desejado. A cultura do consumo é avaliada pela sua capacidade de

satisfazer essas necessidades e sustentar o modelo de vida desejado. (SLATER, 2002, págs. 43)

O consumo desempenha papéis sociais e definem mapas culturais, sendo um movimento ativo e constante no cotidiano. Pode ser direcionado para o bem-estar material, atendendo a necessidades essenciais, bem como de comodidade e lazer. Além disso, o consumo pode ser motivado pela ostentação e competição. Essa lógica não precisa seguir uma sequência linear, pois cada dimensão pode ocorrer em qualquer momento do consumo (DOUGLAS, 2007, p. 26).

No entanto, ao considerar os aspectos problemáticos do consumo, podem-se identificar contratempos que ocorrem na vida dos consumidores que não se planejam, não antecipam problemas e tendem a agir apenas quando pressionadas, ocasiões que acabam os levando a decisões impulsivas baseadas na emoção, em vez da razão. A facilidade para adquirir bens e serviços ou a busca pelo status exerce um poder influente sobre o comportamento das pessoas, levando-as a consumir além de suas capacidades de pagamento e a se endividarem (MESSIAS; DA SILVA; CALDERONI SILVA, 2015, p. 47).

A facilidade do consumo resulta na perpetuação da pobreza e exploração, características das sociedades capitalistas contemporâneas. Por esse motivo, embora o aumento da oferta de bens e serviços possa satisfazer certas necessidades e desejos, a pressão social para o consumo, típica da cultura de consumo moderna, tem consequências profundamente negativas para indivíduos e comunidades.

Isso ocorre tanto porque muitas pessoas não têm os recursos financeiros necessários para consumir, quanto porque a lógica inerente à cultura de consumo é a constante criação de necessidades, tornando impossível a completa satisfação. Usando as palavras de Bauman, de uma maneira ou de outra, na sociedade de consumo, os indivíduos serão sempre “consumidores falhos” (BAUMAN, 2008, p. 161).

2.1 UM OLHAR SOBRE A SOCIEDADE DE CONSUMO E OS SEUS TRÊS PILARES: PUBLICIDADE, CRÉDITO E OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA

A revolução industrial começou na Inglaterra e seu impacto não foi sentido fora do país até a década de 1830. Foi somente na década de 1840 que a literatura

oficial e não oficial sobre os efeitos sociais da revolução industrial começou a fluir. O termo "revolução industrial" foi criado pelos socialistas ingleses e franceses por volta de 1820. (HOBSEBAWN, 2014, p. 36)

A partir da década de 1780, as sociedades humanas se tornaram capazes de uma multiplicação rápida e ilimitada de homens, mercadorias e serviços, o que é conhecido pelos economistas como a "partida para o crescimento autossustentável". A pré-história da revolução industrial na Europa pode ser traçada até cerca do ano 1000 e várias tentativas anteriores foram chamadas de "revolução industrial". A maioria dos estudiosos considera a década de 1780 como decisiva para a revolução industrial. (HOBSEBAWN, 2014, p. 37)

A revolução industrial é um termo adequado para descrever a rápida e fundamental transformação econômica que ocorreu na Grã-Bretanha por volta da década de 1780. Embora não tenha um ponto final definido, a industrialização inicial provavelmente terminou com a construção das ferrovias e da indústria pesada na Grã-Bretanha na década de 1840. A revolução industrial foi iniciada pela Grã-Bretanha e foi provavelmente o acontecimento mais importante na história do mundo desde a invenção da agricultura e das cidades. A superioridade britânica não se deveu à superioridade tecnológica e científica, mas sim a outros fatores. Os franceses estavam seguramente à frente dos ingleses nas ciências naturais, e os alemães possuíam instituições de treinamento técnico, mas a revolução industrial colocou os britânicos em um inquestionável primeiro lugar. (HOBSEBAWN, 2014, p. 38)

A educação inglesa era deficiente, com exceção das escolas do interior e universidades escocesas que produziram jovens brilhantes como James Watt e Thomas Telford. Oxford e Cambridge eram intelectualmente nulas e as escolas públicas eram sonolentas, exceto as Academias fundadas pelos Dissidentes que foram excluídas do sistema educacional anglicano. Lancaster lançou a alfabetização em massa no início do século XIX, mas a educação dos pobres foi desencorajada por temores sociais. As invenções técnicas da Revolução Industrial eram modestas e não exigiam refinamentos intelectuais. A Grã-Bretanha tinha condições adequadas para a Revolução Industrial, pois o lucro privado e o desenvolvimento econômico eram objetivos governamentais aceitos e a agricultura já estava dirigida para o mercado e fornecia um mecanismo para o acúmulo de capital. A Grã-Bretanha já

tinha criado um considerável volume de capital social elevado. (HOBSEBORN, 2014, p. 39)

Na expansão industrial da Europa entre os séculos XVIII e XIX, destacou-se a necessidade de uma indústria que pudesse produzir grandes quantidades de bens a um custo reduzido, que produzisse seu próprio mercado, e um mercado mundial monopolizado por uma única nação produtora. A Revolução Industrial foi um período de rápida expansão econômica que permitiu o desenvolvimento da indústria e a produção em massa de bens, principalmente têxteis, criando um novo modelo econômico que se expandiu pelo mundo. A Inglaterra foi pioneira nesse processo e se tornou uma nação produtora e monopolizadora do mercado mundial, levando à criação de uma indústria especializada que destinava recompensas excepcionais para o fabricante que pudesse expandir sua produção rapidamente, se necessário através de inovações simples e razoavelmente baratas. Dessa forma, os homens de negócios tiveram que descobrir que a revolução industrial produziria uma aceleração ímpar na expansão dos seus mercados, algo que não era conhecido anteriormente. (HOBSEBORN, 2014, p. 41-42)

O modelo industrial contribuiu para tornar mais acessível às massas a produção em larga escala. No entanto, o surgimento do capitalismo de consumo não foi meramente uma consequência das técnicas industriais e da capacidade de criar grandes mercados, mas foi também moldado pela cultura e pela sociedade. Na era atual do consumo, existe um esforço para democratizar o acesso aos bens de consumo.

O termo "sociedade de consumo" é utilizado nas áreas de economia e sociologia para descrever uma sociedade avançada em desenvolvimento industrial capitalista, caracterizada pelo consumo em massa de bens e serviços que são produzidos em grande quantidade. Essa definição refere-se à economia de mercado, que encontra um equilíbrio entre oferta e demanda por meio da livre circulação de capital, produtos e pessoas, sem intervenção estatal.

Segundo Baudrillard, a sociedade de consumo reflete um mundo em que estamos cercados por objetos, em vez de pessoas. Apesar de termos a capacidade de criar nossos próprios utensílios, muitas vezes nos sentimos dominados por eles e vivemos em sua função. Nossas vidas são controladas por máquinas, como elevadores, eletrodomésticos, e a televisão, que nos distrai das atividades mais

importantes. Mesmo sem perceber, nos tornamos totalmente dependentes das máquinas e objetos, e somos escravos deles. (BAUDRILLARD, 1995, p. 15)

Atualmente, a linguagem e o código são utilizados na comunicação, expressão e interação como sociedade, os quais são baseados na circulação, compra, venda e apropriação de bens e objetos/signos diversos. O consumo é visto como uma conduta ativa e coletiva, além de ser uma coação moral e uma instituição que compõe um sistema de valores que tem como função integrar o grupo e exercer controle social. As necessidades e os prazeres individuais são apenas efeitos da linguagem do consumo. (BAUDRILLARD, 1995, p. 80)

A sociedade de consumo também é uma sociedade de aprendizado que promove a iniciação social ao consumo, como uma forma nova e específica de socialização que surge em relação ao desenvolvimento de novas forças produtivas e à reestruturação monopolista de um sistema econômico altamente produtivo.

O crédito tem um papel importante na sociedade de consumo, embora seu efeito seja parcial em relação aos orçamentos de despesas. Sua concepção é exemplar, pois, apesar de ser visto como uma forma de gratificação e facilidade de acesso à abundância, de uma mentalidade hedonista e liberta dos antigos tabus da poupança, o crédito, na verdade, é um treinamento socioeconômico para a poupança forçada e o cálculo econômico de gerações de consumidores que, de outra forma, teriam escapado da planificação da demanda e, preocupados com a subsistência, teriam permanecido inexplorados como força de consumo. O crédito é um processo disciplinador que extrai a força de trabalho e multiplica a produtividade. (BAUDRILLARD, 1995, p. 81)

Houve uma mudança não apenas na relação do consumidor com os objetos, mas também no estilo de vida, com novas perspectivas surgindo. Anteriormente, o acesso ao crédito era difícil, com a necessidade de comprovação de renda, histórico de pagamento positivo e outras exigências. No entanto, atualmente, a oferta de crédito se expandiu e permitiu a compra de uma ampla gama de produtos, inserindo cada vez mais consumidores no mercado e estreitando o relacionamento com os objetos de consumo. Da mesma forma, os avanços nas tecnologias da informação propiciaram melhorias nas relações de consumo, por meio de sites e aplicativos, tornando possível a aquisição de produtos e serviços que, de outra forma, não estariam disponíveis em sua região.

De acordo com Smith, o objetivo principal de toda produção é o consumo e o interesse do produtor é relevante apenas para promover o desejo do consumidor. A valorização do consumo na cultura moderna está ligada à transformação social, econômica e cultural decorrente do comércio, da troca no mercado e do uso do dinheiro. A troca e o consumo no mercado presumem que as pessoas possam fazer escolhas irrestritas sobre quais mercadorias desejam comprar e que o acesso a essas mercadorias pode ser regulado apenas pela posse de dinheiro para comprá-las. A ideia de que o estilo de vida das pessoas pode ser determinado exclusivamente por sua riqueza em dinheiro indica uma mudança nos padrões tradicionais de status e uma revolução nos valores sociais. (SLATER, 2002, p. 30)

Em uma cultura centrada no consumo, o objetivo é ser visto como uma mercadoria valiosa e desejável que alimenta “os sonhos e os contos de fadas”. (BAUMAN, 2008, p. 22)

Atualmente, raras vezes as empresas cobram pelos custos de entrega, porém cada vez mais estão adicionando uma quantia significativa ao valor final para remoção de bens duráveis. O surgimento de novos e sofisticados bens duráveis transformou o que antes era fonte de prazer e orgulho em algo monstruoso e vergonhoso. Livrar-se desse estigma é um pré-requisito para a felicidade e tem um preço. (BAUMAN, 2008, p. 52)

A capacidade de absorver e assimilar o volume de informações e de mercadorias disponíveis atualmente está se tornando cada vez mais difícil, porque, para manter o fluxo da economia do consumo, o ritmo das inovações tende a superar qualquer meta estabelecida com base na demanda já existente. Partindo da premissa de que na economia do consumo, a regra é que os produtos sejam criados primeiro, seja por meio de descobertas acidentais, planejamento de agências de pesquisa e desenvolvimento, ou invenções, para só depois encontrarem suas aplicações. (BAUMAN, 2008, p. 54)

A sociedade de consumo tem como base a promessa de satisfazer os desejos humanos a um grau nunca antes alcançado ou imaginado, entretanto, essa promessa só continua a ser sedutora enquanto o desejo não permanece plenamente satisfeito, ou seja, enquanto se acreditar que os desejos que motivaram a busca por satisfação e estimularam os experimentos consumistas não foram totalmente atendidos e realizados. (BAUMAN, 2008, p. 63)

Uma regra não escrita e amplamente aceita na sociedade de consumo é que ter liberdade de escolha requer competência, conhecimento, habilidades e determinação para utilizar esse poder e a escolha é vista como uma prova de competência ou falta dela. Acredita-se que os consumidores falhos na sociedade de consumo sejam compostos de pessoas que são vítimas de sua incompetência para exercer suas escolhas, trazendo como consequências as catástrofes e derrotas na vida. (BAUMAN, 2008, p. 174)

Importante destacar o conceito apresentado por Serge Latouche² conhecido como o "círculo infernal" ou "ronda diabólica" do crescimento. Esse círculo é composto por três pilares que são fundamentais para fortalecer a sociedade de consumo: publicidade, crédito e obsolescência programada. (LATOUCHE, 2009, p. 17)

A publicidade é responsável por criar o desejo de consumir, modificando a maneira como produtos e serviços são oferecidos aos consumidores ao despertar o desejo por aquilo que não se tem, e para satisfazer essa vontade é necessário ter determinado poder aquisitivo, o que limita muitas pessoas.

O segundo pilar desse ciclo, o crédito, que desempenha o papel de ditador do crescimento (LATOUCHE, 2009, p. 19). O crédito possibilita o acesso a produtos e serviços que não seria possível de imediato, facultando a obrigação do pagamento para o futuro e alimentando a lógica do capital.

O terceiro pilar é a obsolescência programada, que é o principal instrumento do consumismo, caracterizada pela falha intencional e artificial nos componentes dos produtos, resultando redução da vida útil de alguns produtos que poderiam durar mais meses ou anos. A publicidade então vende a ideia de que é urgente e necessário a substituição por um novo, mesmo que tenha sido usado por apenas um ano (LATOUCHE, 2009, p. 21).

² Serge Latouche, professor emérito de economia da Universidade de Paris-Sud XI (Orsay), traz a reflexão a ideia de adesão a uma sociedade justa e ambientalmente equilibrada, em contraste com a sociedade consumista. Em seu livro intitulado "Pequeno tratado do decrescimento sereno", ele aborda o papel e as consequências dessa sociedade de consumo, incorporando as perspectivas de diversos autores de diferentes áreas, todos convergindo para a ideia do decrescimento. O decrescimento delineia uma abordagem que coloca como principal objetivo abandonar a busca pelo crescimento ilimitado, ao mesmo tempo em que alerta para os perigos de uma taxa de crescimento negativa, pois em uma sociedade voltada para o trabalho, não pode haver falta de trabalho, assim como em uma sociedade de crescimento, não pode haver ausência de crescimento. O projeto de decrescimento envolve um processo de transformação que passa por várias etapas, formando um círculo virtuoso. Essas etapas são representadas pelos oito "erres" interdependentes que se fortalecem mutuamente: reavaliar, reconceituar, reestruturar, redistribuir, realocar, reduzir, reutilizar, reciclar. Essas mudanças são capazes de desencadear um processo de decrescimento sereno, convivial e sustentável.

Neste contexto, serão examinadas as características e elementos da publicidade que a cada ano demonstra mais seu poder de influenciar o consentimento do consumidor. Observa-se que na década de 1920, a publicidade era essencialmente informativa, limitando-se a educar os consumidores sobre produtos, serviços e suas funcionalidades e a partir da década de 1950, a função informativa da publicidade foi sendo negligenciada surgindo em seu lugar a baseada no estilo de vida das pessoas. (BENJAMIN, 1994, p. 27).

A partir desse momento, a publicidade desempenha o papel de informar os consumidores sobre produtos e serviços, incentivar o consumo e influenciar na formação do consentimento do indivíduo e está intimamente ligada à sociedade de consumo, pois é através dela que a produção em massa é escoada.

Os profissionais de publicidade entendem que se os consumidores comprassem apenas racionalmente, eles levariam apenas o necessário para casa. Por isso, eles utilizam conhecimentos científicos sobre emoções e sentimentos para induzir as escolhas de consumo de forma imperceptível através de diversas estratégias, como lembranças, cheiros, cores, músicas, entre outros. (SILVA, 2014, p. 142)

Uma das estratégias utilizadas é o uso de apelos visuais, sabendo que cores como o vermelho e o amarelo chamam mais a atenção do que outras, ao trazer lembranças do período de colheita de alimentos das árvores, onde o vermelho e o amarelo indicavam que o fruto estava maduro. Portanto, as cores quentes são utilizadas como estratégia para chamar a atenção e despertar o desejo de consumo. (SILVA, 2014, p. 128)

Essa massificação da publicidade e sua capacidade de influenciar o consentimento também trazem danos de grandes proporções, não sendo possível mensurar a quantidade de pessoas que tiveram contato com ela e como cada uma delas avaliará a informação recebida e exercerá sua escolha.

O momento atual é marcado pelo auge da onda publicitária, que se torna cada vez mais ostensiva e ambiciosa em sua vontade de “tomar posse do próprio espaço mental”. (LIPOVETSKY, 2007, p. 175)

No passado, quando a publicidade era feita por meio de jornais, revistas ou televisão, a abordagem era tranquila e estática e o consumidor precisava buscar esses meios de comunicação para ser exposto aos anúncios. Hoje em dia, a publicidade tornou-se mais evidente e ativa, incentivando as compras sem exigir

tempo ou esforço de deslocamento, disponibilizando opções ao consumidor o estimulando a adquirir produtos ou serviços além do necessário, com apenas um clique no celular. A comodidade e facilidade para o consumo justificam o aumento dos investimentos em publicidade nas redes sociais e com influenciadores digitais.³

Em outras palavras, a publicidade aproveitou as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) e o cruzamento de dados pessoais para ampliar sua influência na sociedade, incluindo o uso de mensagens eletrônicas não solicitadas, conhecidas como "spams", bem como as várias possibilidades decorrentes do desenvolvimento da Internet das Coisas.

Essas mensagens publicitárias, muitas vezes baseadas em informações pessoais, incluindo dados sensíveis⁴, tornam-se volumosas e até ilegais, já que frequentemente não são solicitadas nem autorizadas pelas pessoas. O excesso de informações e as práticas invasivas comuns no marketing digital podem interferir na autonomia individual dos usuários no mundo virtual, ferindo a dignidade humana. (BASAN, 2021, p. 30)

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) conduziu uma pesquisa sobre os abusos cometidos pela publicidade de crédito no Brasil. Foram analisadas mais de 100 mensagens publicitárias relacionadas às diferentes modalidades de crédito⁵ disponíveis no mercado. Mesmo diante de uma legislação

3. Destaca-se a publicidade por afeição como sendo aquela: "mais específica que a publicidade invisível, está diretamente ligada aos usuários de grande impacto nas mídias sociais em âmbito regional (pessoas de amplo conhecimento público, celebridades, autoridades, etc.) circunvizinhos dos consumidores e que influenciam os seguidores para a aquisição de determinado produto ou contratação de serviços. O aumento da familiaridade, a proximidade e a atração que influencer exerce aumenta significativamente a eficácia de vendas. A figura do digital influencer ganha espaço interessante porque o fornecedor acaba utilizando os préstimos de consumidor para persuadir o público alvo, sem ser o autor direto da mídia. Aqui se vê novamente eventual descumprimento aos deveres que imantam a publicidade consoante os princípios da identificação, veracidade e vinculação (CDC, artigos 30, 35 e 36 e parágrafo único)". MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. MARTINS, Fernando Rodrigues; FERREIRA, Keila Pacheco. Da idade média à idade mídia: a publicidade persuasiva digital na virada linguística do direito. In: PASQUALOTTO, Adalberto (Org.). Publicidade e proteção da infância. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2018. v.2', p. 90

4 Art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD: "Para os fins desta Lei, considera-se: (...) II - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural";

5 Foram 5 as modalidades analisadas: Crédito pessoal, crédito para negativados, cartão de crédito, crédito consignado, cartão de crédito consignado e crédito para renegociação de dívidas. A realização do estudo propiciou analisar o conteúdo das propagandas de acordo com a instituição financeira, o meio de comunicação e o tipo de crédito, com o intuito de verificar sua conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e avaliar seu impacto no superendividamento dos brasileiros. O levantamento das informações ocorreu em agosto de 2019, coletando material nas ruas

abrangente, os principais abusos e infrações diagnosticados no estudo foram: a ausência do custo efetivo total, venda casada de seguros premiados, portabilidade de crédito descaracterizada como troca com troco, omissão de informações relevantes e condições de oferta indicadas por asteriscos e uso de letras miúdas, entre outras, que são praticadas livremente e sem nenhuma fiscalização de órgãos reguladores. A pesquisa revelou ainda que essas mensagens têm o poder de levar os consumidores ao superendividamento. (CONSUMIDOR, 2019, p. 3)

Nesse sentido, optou-se por destacar os abusos da publicidade e como ela se encaixa no ciclo diabólico descrito por Latouche. A pesquisa do IDEC reflete a problemática em torno da oferta de crédito e o papel desempenhado pela publicidade nesse contexto. A pesquisa avaliou 125 peças publicitárias de pelo menos 31 bancos e instituições financeiras e foram analisados folhetos, fotos de locais visitados e anúncios de crédito veiculados em outras mídias, como redes sociais e aplicativos. Todo o material foi analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e das normas de autorregulação bancária. (CONSUMIDOR, 2019, p. 3)

Entre as diferentes modalidades de crédito, como crédito pessoal, consignado, cartão de crédito e crédito para negativados, foi identificado características inerentes à sociedade de consumo, ou seja, a publicidade explorava o imediatismo, a facilidade e rapidez de acesso ao crédito, muitas vezes associando a ideia de felicidade e realização pessoal ao uso do crédito. Além disso, eram utilizadas personalidades famosas para aumentar a credibilidade do serviço, mesmo que as principais informações não fossem disponibilizadas ao consumidor, como por exemplo os riscos vinculados à contratação de crédito sem uma análise responsável a apurar a capacidade de pagamento e planejamento prévio. (CONSUMIDOR, 2019, p. 4)

Em relação à linguagem utilizada pelos publicitários dos serviços de crédito, o IDEC constatou alguns padrões como: enfatizar a praticidade e rapidez na contratação; omissão das informações sobre os riscos; avaliação da necessidade do

do centro de São Paulo, incluindo estações de trem e metrô, pontos de ônibus, agências bancárias, empresas de crédito e lojas de departamento. Foram recolhidos folhetos publicitários e anúncios de jornais e revistas. Além disso, as propagandas online foram coletadas em julho e agosto, abrangendo o site das instituições financeiras, canais do YouTube e Instagram. (Idec. Pesquisa de publicidade de crédito, 2019. Disponível em: <https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/bancos/estudos/armadilhas-do-credito>. Acesso em 25 jun. 2023)

crédito; substituição da palavra juros pelo termo taxas; postergação do início do pagamento e divisão em grande número de parcelas; oferecimento de brindes e números para sorteio caso o consumidor contratasse determinada modalidade de crédito. Por fim, verificou-se que o crédito era retratado como um instrumento capaz de resolver problemas e realizar sonhos, como viagens, carros, reformas em casa, e felicidade instantânea. (CONSUMIDOR, 2019, p. 4)

Percebe-se a importância do papel desempenhado pela publicidade na sociedade de consumo, onde os consumidores vivenciam as diversas dimensões de sua vulnerabilidade diante das informações parciais às quais têm acesso, influenciando suas escolhas de consumo e criando insatisfações e desejos alimentando assim o ciclo contínuo.

O segundo elemento fundamental desse ciclo diabólico é o crédito e sua função na engrenagem da sociedade de consumo será abordada em maior detalhe nos próximos tópicos. No entanto, neste momento, é importante fazer algumas considerações sobre o seu papel.

O crédito atua como o fornecedor dos meios para que os consumidores, que não possuem renda suficiente, possam consumir livremente tanto diante de uma necessidade quanto de um desejo e conforme observado na pesquisa do IDEC, a publicidade relacionada ao crédito é massiva e promete uma vida ideal de sucesso e felicidade para aqueles que recorrem a ele.

Diante dessa perspectiva, é possível compreender que o crédito não é de todo maléfico, uma vez que pode contribuir para a realização de certos objetivos, como a aquisição da casa própria ou o financiamento de um veículo. A crítica recai na forma como tem sido ofertado revelando uma falha da boa-fé esperada nos contratos de consumo, fortalecendo, assim, o ciclo vicioso do crescimento.

A obsolescência programada ou artificial se apresenta como o terceiro elemento desse ciclo e é responsável por renovar as necessidades criadas pela publicidade e estimuladas pelo crédito irresponsável. A obsolescência programada consiste na redução da vida útil de um produto, com o objetivo de incentivar o consumo de versões mais recentes ou de novos produtos que são apresentados ao consumidor como essenciais e define-se ela como a redução artificial da durabilidade dos bens de consumo, de forma a induzir os consumidores a adquirirem produtos substitutos antes do tempo necessário e, conseqüentemente, com maior frequência do que o fariam. (MORAES, 2013, p. 59).

Produtos são projetados para ter uma vida útil reduzida, estimulando o consumismo ou atendendo ao desejo acentuado por inovações, uma vez que muitas vezes é mais barato comprar um novo produto do que consertar o antigo estragado. Essa prática⁶ faz parte de uma inteligência industrial e de mercado, pois um produto que não se desgasta facilmente não é economicamente vantajoso para venda, sendo a redução da vida útil uma maneira de aumentar a frequência de troca de produtos. (EFING; GONÇALVES, 2020, p. 411)

Vance Packard identificou três maneiras pelas quais um produto pode se tornar obsoleto: obsolescência de função que ocorre quando um novo produto executa uma tarefa de maneira superior ao produto existente; obsolescência de qualidade quando o produto é projetado para quebrar ou se deteriorar mais rapidamente do que o normal; e obsolescência de desejabilidade quando um produto que ainda funciona perfeitamente é considerado antiquado devido ao lançamento de versão mais nova, tornando-se menos atraente. (PACKARD, 1965, p. 51).

As práticas de obsolescência programada vão desde lâmpadas com menor tempo de vida útil até as construções de carros, que antes eram projetados para serem robustos como tratores, e agora possuem estruturas facilmente deterioráveis e muitas vezes sem opções de reposição de peças.

A publicidade e a obsolescência programada são consideradas trunfos da sociedade de consumo, pois o propósito é convencer de que se é mais moderno, feliz e livre se o desejo estiver constantemente incentivando a compra de itens novos, mesmo que isso signifique descartar produtos em boas condições de uso (PADILHA, 2016, p. 41).

6 O documentário “Comprar, tirar, comprar,” dirigido por Cosima Dannoritzer, apresenta um exemplo ilustrativo de obsolescência programada. Na história narrada, um consumidor enfrenta problemas com sua impressora jato de tinta estragada e, ao procurar por conserto, é informado sobre os altos custos de reparo, que envolvem a substituição de peças e custos de mão de obra, sendo assim aconselhado a comprar uma nova impressora. No entanto, relutante em adquirir um novo produto, o consumidor descobre, por meio de um site russo que denuncia os fabricantes de impressoras, que esses dispositivos possuem um microchip que limita o número de folhas impressas e são programados para parar de funcionar após uma quantidade específica de cópias. Com a orientação do site, o consumidor decide fazer o download de um software que desbloqueia o microchip e troca a esponja que armazena o resíduo da tinta e a impressora volta a funcionar perfeitamente. (Comprar, jogar fora, comprar – A História Secreta da Obsolescência Programada - Legendado. Produção de Cosima Dannoritzer. Espanha-França: Arte France, Televisión Española y Televisión de Catalunya. 2010. Documentário. 52 min. Color. YouTube. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=ZSuWRTBmMaU>. Acesso em: 10 abr. 2023).

A obsolescência abrange também aspectos tecnológicos e psicológicos, não se limitando apenas à durabilidade e funcionalidade do produto, com a clara intenção de incentivar o consumidor a adquirir o último lançamento de qualquer produto, convencendo-o a fazer parte do grupo que está na moda, e assim satisfazer as novas necessidades criadas pelo mercado por meio da publicidade (SILVA, 2012, p. 184).

Todo esse movimento para incentivar o aumento do consumo deveria considerar o tipo de crescimento que está sendo promovido. Afinal, crescer sem levar em consideração a melhoria da qualidade de vida não é um ponto positivo, pois confunde o consumidor, levando-o a priorizar a quantidade de coisas em detrimento do bem-estar e ainda estimula o consumismo e, conseqüentemente, a obsolescência programada (SILVA, 2012, p. 187).

Toda essa estratégia de mercado tem como objetivo evitar o acúmulo de produtos nas fábricas sem um destino final, pois se sabia que os consumidores eventualmente teriam todos os itens essenciais para sua sobrevivência. Buscando evitar prejuízos, as empresas passaram a investir na redução da qualidade e durabilidade dos produtos, obrigando os consumidores a renovar seus estoques, perpetuando assim o ciclo vicioso de adquirir bens com prazo curto de validade, alimentando o movimento dos produtos programados para o lixo (LEONARD, 2011, p. 142).

É possível deduzir que o planejamento para reduzir a vida útil e a qualidade dos produtos pode ser considerado um ato abusivo contra a boa-fé do consumidor, especialmente por sua vulnerabilidade frente ao mercado de consumo e pela falta de informações claras sobre a durabilidade e qualidade dos produtos oferecidos.

No entanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não possui dispositivos específicos que abordem a obsolescência programada e protejam os consumidores diante dessa prática abusiva.

O CDC busca equilibrar a relação entre fornecedores e consumidores, considerando o dever de boa-fé⁷ que deve reger todos os negócios, especialmente

7 EMENTA: PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. LIMITE DE DESCONTO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. MILITAR. FUNDAMENTO CONSTITUCIONAL NÃO COMBATIDO. SÚMULA 126/STJ. 1. O Tribunal de origem assim decidiu (fls. 439-440, e-STJ): "Logo, não é correta a exegese da norma no sentido de que poderia haver descontos de empréstimos consignados até o percentual de 70%, pois o mencionado patamar é relativo ao somatório dos descontos obrigatórios e dos autorizados, de modo que não há conflito entre o mencionado dispositivo e a súmula nº 295 desta

nas relações de consumo, em que o consumidor sempre será vulnerável, devido às diferenças no acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos.

O controle das práticas abusivas no mercado é exemplificado pelo CDC e permite que os órgãos de proteção e defesa do consumidor classifiquem outras práticas abusivas como exercício abusivo de direito.

Embora as práticas abusivas sejam frequentes no cenário brasileiro, mesmo que, em alguns casos, os ganhos sejam de pequena monta em relação à boa-fé do consumidor, quando considerados em relação à coletividade afetada, fica evidentes que os ganhos dos fornecedores são manifestamente excessivos, daí a razão para não se preocuparem com uma mudança de comportamento. Portanto, é necessária a proteção e defesa do consumidor que muitas vezes se encontra em posição de inexperiência para distinguir se está sendo lesado ou não.

Atualmente, a proteção do consumidor em relação à obsolescência programada é realizada com base nos princípios estabelecidos no CDC, como o princípio da informação e os direitos básicos do consumidor, que reforçam a proteção contra métodos comerciais coercitivos e desleais, bem como práticas abusivas no fornecimento de produtos e serviços.

Para promover uma proteção mais efetiva e responsabilizar os fornecedores pelo que colocam no mercado, esteve em tramitação no Senado Federal o Projeto de Lei - PL nº 2.833 de 2019, que propôs a inclusão de um inciso no artigo 39 do CDC, tratando especificamente da obsolescência programada como prática abusiva. A redação proposta pelo projeto visava proibir a redução artificial da durabilidade dos produtos colocados no mercado ou a diminuição do ciclo de vida de seus componentes com o objetivo de torná-los obsoletos antes do prazo estimado de vida útil.⁸

Corte Estadual, que define o limite de 30% para fins de descontos em casos de superendividamento. Todavia, ainda que assim não fosse, a tese não prosperaria. A uma, porque o limite de 70% da remuneração implicaria em clara afronta à dignidade humana e à garantia do mínimo existencial. A duas, porque há de prevalecer a interpretação mais favorável ao consumidor. A três, porque distinções como essa são consideradas ofensivas ao princípio da isonomia, razão pela qual são repelidas pela jurisprudência desta Corte Estadual". 2. Assim, observa-se que a Corte estadual decidiu a causa com base em argumentos constitucionais e infraconstitucionais. No entanto, a parte recorrente interpôs apenas o Recurso Especial, sem discutir a matéria constitucional, em Recurso Extraordinário, perante o excelso Supremo Tribunal Federal. Dessa forma, aplica-se, na espécie, o teor da Súmula 126 do Superior Tribunal de Justiça. 3. Recurso Especial não conhecido. (REsp 1.813.959. STJ. Relator Ministro Herman Benjamin, Julgado em 03/10/2019. DJE 18/10/2019)

8 A redação proposta pelo projeto era: Art. 39

Esse projeto de lei, no entanto, foi arquivado ao final da legislatura em 22/12/2022 nos termos do caput do art. 332 do Regimento Interno do Senado.⁹

Na União Europeia foram estabelecidas regulamentações com o objetivo de promover uma cultura que valoriza a sustentabilidade dos produtos. Os cidadãos europeus também estão empenhados em enfrentar o desafio da durabilidade dos produtos, buscando reduzir as problemáticas consequências ambientais decorrentes do comportamento do consumidor no descarte e substituição de produtos duráveis. A educação e a conscientização são as principais ferramentas empregadas nesse esforço. (FISCILETTI; DIAS; PAIXÃO, 2023, p. 147)

O Parlamento aprovou, em 07/04/2022, reivindicações para uma futura proposta da Comissão Europeia sobre o "direito de reparar", prevista para o final de 2022. A medida obteve 509 votos a favor, 3 contra e 13 abstenções e os eurodeputados concordaram que esse novo "*right to repair*" deve abranger produtos concebidos para serem duráveis e reparáveis, além de exigir rótulos mais informativos e garantias ampliadas.

O direito de reparo efetivo, segundo o parlamento, deve abordar o ciclo de vida completo de um produto, levando em consideração seu design, produção ética, padronização e informações para os consumidores, incluindo informações sobre sua reparabilidade e disponibilidade para compras públicas. A proposta busca incentivar uma utilização mais eficiente dos recursos, reduzir o desperdício e promover o uso prolongado dos produtos.¹⁰

Portanto, é necessário avançar no debate e na legislação para proteger os consumidores da obsolescência programada, levando em consideração os impactos ambientais e a garantia de direitos básicos do consumidor.

A sociedade de consumo está fundamentada nesses três pilares que a cada ano, contribui para o aumento do número de consumidores endividados. Após compreender o contexto no qual essa sociedade se formou e se fortaleceu, é

V – Programar ou tornar possível, de qualquer forma, a redução artificial da durabilidade dos produtos colocados no mercado de consumo ou do ciclo de vida de seus componentes com o objetivo de torná-los obsoletos antes do prazo estimado de vida útil (BRASIL, 2019)

9 Art. 332. Ao final da legislatura serão arquivadas todas as proposições em tramitação no Senado, exceto: (...) (Regimento Interno do Senado Federal, Resolução do Senado Federal nº 93 de 1970) Disponível em: www25.senado.leg.br

10 Right to repair: MEPs want more durable and more easily repairable products. Parlamento Europeu, comunicado de imprensa, sessão plenária de 07/04/2022. Disponível em <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/press-room/20220401IPR26537/right-to-repair-meps-want-more-durable-and-more-easily-repairable-products>. Acesso em 22 mai. 2023

essencial analisar os aspectos relacionados ao crédito, à proteção do consumidor diante dos abusos sofridos no mercado e o resultado desse ciclo vicioso que é o superendividamento.

2.2 A DESIGUALDADE SOCIAL, A FALTA DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO DE CRÉDITO, O ENDIVIDAMENTO DA POPULAÇÃO E AS REPERCUSSÕES DESSA CONJUNTURA.

Diante do contexto apresentado, observa-se que a sociedade possui uma cultura de consumo centrada na promessa de satisfazer desejos imediatos. Neste subcapítulo, será analisado o panorama do endividamento no Brasil, desigualdades de classe social e renda, bem como a importância da educação para o consumo como fator mitigador do superendividamento, pois, embora a propensão ao endividamento esteja presente em todas as classes socioeconômicas, os mais afetados são os indivíduos pertencentes à camada de pobreza de um país.

As teorias mais conservadoras defendem o endividamento pessoal como uma decisão racional, uma vez que a propensão ao consumo e à poupança depende da fase de vida em que os consumidores se encontram, de acordo com a teoria do ciclo de vida financeira¹¹ de Modigliani e Brumberg (1954). Referida teoria analisa que indivíduos economizam durante períodos de alta renda (na meia-idade) e recorrem ao endividamento e às suas economias em períodos de baixa renda (no início e após a vida ativa). Sob essa perspectiva, o endividamento no início da carreira é uma escolha racional, uma vez que a expectativa de aumento na renda ao longo da progressão profissional permitirá aos indivíduos arcar com os encargos do crédito e,

11 A representação do processo de acumulação de riqueza ao longo da vida de uma pessoa, conhecida como "ciclo de vida financeira", é uma das ferramentas fundamentais no campo das finanças pessoais. Esse tema também é abordado em exames de certificação para profissionais financeiros, como planejadores financeiros que buscam a certificação CFP (*Certified Financial Planner*). A hipótese do ciclo de vida financeira foi formulada por Franco Modigliani, um economista ítalo-americano que recebeu o Prêmio Nobel de Economia em 1985, embora esse reconhecimento não tenha sido relacionado especificamente à hipótese do ciclo de vida financeira. Originalmente, a hipótese do ciclo de vida não foi formulada para explicar a formação de riqueza, mas sim para tentar compreender os padrões de consumo das pessoas de acordo com as diferentes fases da vida. Além disso, um efeito secundário buscava correlacionar o perfil demográfico médio de uma população com o nível de poupança nacional. (MASSARO, André. A hipótese do ciclo de vida de Franco Modigliani. Economia, Finanças pessoais, publicado em 21/09/2020. Disponível em <<https://www.andremassaro.com.br/ciclo-de-vida-franco-modigliani/>>)

posteriormente, economizar para a aposentadoria. (SANTOS; COSTA; TELES, 2013, p. 13).

O crédito e o endividamento são vistos como instrumentos para manter um padrão de consumo estável ao longo da vida, redistribuindo os gastos de acordo com cada período vivido. Portanto, as teorias tradicionais concluem que recorrer ao crédito sobrevém da racionalidade do consumo.

No Brasil, as classes sociais são definidas com base na nomenclatura adotada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que divide a população em grupos de acordo com a quantidade de salários mínimos recebidos mensalmente pelas famílias. As classes C, D e E são consideradas de baixa renda.

Antonio David Cattani explorou a gravidade da alta desigualdade social no Brasil, destacando as diferenças entre a população em situação de pobreza e riqueza, com ênfase nas dimensões da chamada “riqueza substantiva”. Esse termo se refere aos recursos econômicos acumulados e concentrados nas mãos de poucos, o que proporciona o exercício do poder. (CATTANI, 2007, p. 74).

Cattani aponta a necessidade de explorar novos conceitos que forneçam uma melhor compreensão das desigualdades socioeconômicas entre os brasileiros, devido à falta de embasamento teórico, preconceitos e dificuldades práticas que impedem o estudo dos problemas estruturais que causam a desigualdade e a exploração das situações de poder. As desigualdades sociais são muitas vezes percebidas em um nível aparente e factual: A carência alimentar de um lado enquanto do outro há desperdícios significativos entre os abastados financeiramente; mansões de luxo localizadas a poucos metros de favelas miseráveis; milionários e seus animais de estimação com acesso a recursos médicos avançados, enquanto milhões de pessoas necessitam de remédios e cuidados básicos de saúde. (CATTANI, 2007, p. 75).

A desigualdade social é identificada a partir de símbolos exteriores de riqueza, como o consumo conspícuo e a ostentação do alto luxo, que caracterizam ilhas de riqueza e privilégios cercadas por um mar de pobreza. Outra característica importante é o medo dos mais pobres, em relação a assaltos ou sequestros, levando os mais ricos a se isolarem, aumentando a distância social entre as classes. (CATTANI, 2007, p. 79)

Embora as desigualdades sejam expressivas no Brasil, a existência de polos de riqueza e pobreza é observada em outros países capitalistas.

De acordo com os dados divulgados pelo *The World Inequality Report 2022*¹² em dezembro de 2021, que analisou a desigualdade global, foi constatado que os 10% mais ricos do Brasil passaram a deter aproximadamente 60% da renda nacional. Enquanto isso, a participação dos 50% mais pobres, que já era pequena, diminuiu ainda mais, e a pandemia da Covid-19 contribuiu para o aumento dessa desigualdade. Essas informações foram fornecidas pelo Laboratório das Desigualdades Mundiais, da escola de economia de Paris.

Os mais pobres possuem uma renda limitada e não têm meios de aumentá-la, principalmente porque os custos dos serviços públicos aumentam em um ritmo muito mais rápido do que o aumento de sua renda. Isso resulta em uma diminuição do grupo dos mais ricos e torna a desigualdade ainda mais evidente. Vale destacar que 1% da população mais rica do país concentra mais de um quarto (26,6%) de toda a renda nacional, além de deter 48,9% da riqueza patrimonial brasileira. Segundo o relatório, essa concentração foi impulsionada pela pandemia, pois antes da Covid-19 o percentual era de 48,5%. No ranking geral, o Brasil ocupa a 11ª posição entre os países com maior desigualdade no mundo, sendo o segundo mais desigual na América Latina (World Inequality Report, 2022).

Conforme afirmado por Robert Reich, à medida que o supercapitalismo triunfa, suas implicações sociais negativas também aumentam e entre elas estão o aumento da desigualdade, já que os benefícios do crescimento econômico se concentram no topo; a diminuição da segurança no emprego; a desestabilização ou destruição de comunidades; a degradação ambiental; a violação dos direitos humanos no exterior e uma profusão de produtos e serviços que exploram nossos desejos mais básicos (REICH, 2008, p. 2013).

A concepção inicial de desenvolvimento está intimamente ligada ao progresso econômico-social, especialmente impulsionado pelo Iluminismo e pelas ideias capitalistas do século XVIII. Celso Furtado identifica três correntes de pensamento europeu que veem a história como um avanço em direção ao racionalismo, à acumulação de riqueza e à expansão europeia como uma forma superior de civilização. (FURTADO, 2000, p. 9)

12 *World Inequality Report 2022*, dez 2021. Disponível em: Disponível em: <https://wir2022.wid.world/>. Acesso em: 20 dez. 2022

No contexto da constituição, o desenvolvimento nacional implica na efetivação de direitos econômicos¹³, sociais e culturais, relacionando-se diretamente ao homem como agente transformador da realidade e o oposto do progresso é a estagnação ou subdesenvolvimento. O direito ao desenvolvimento é garantido pelo ordenamento jurídico, e a Emenda Constitucional nº 45/2004 buscou promover meios alternativos de solução de litígios, celeridade processual, garantia aos direitos de propriedade e uma reforma mais democrática, com foco na defesa dos direitos fundamentais (EL HERR; KLECHOWICZ, 2019, p. 125).

Os objetivos da busca pelo pleno emprego¹⁴ incluem a redução gradual da desigualdade socioeconômica e da pobreza no país, através da geração de empregos, aumento dos salários reais e consequente melhoria geral das condições de trabalho, impulsionando o desenvolvimento nacional.

O aumento significativo das taxas de juros entre 2020 e 2022 coincidiu com um aumento de 14,3 pontos percentuais na proporção total de pessoas endividadas no país, diferentemente do ocorrido entre o período de 2013 e 2016, quando o ciclo de aumento das taxas de juros estava associado a uma redução do endividamento. A redução dos juros para um patamar abaixo de dois dígitos em 2018 estimulou o usufruto do crédito e, como resultado, houve um maior endividamento entre os brasileiros, conforme comprova o gráfico abaixo (CNC, 2022).

Gráfico 1. Proporção de endividados X taxa de juros média recursos livres pessoas físicas – evolução histórica

Proporção de Endividados X Juros médios pessoas físicas

13 As palavras de Washington Peluso Albino são esclarecedoras ao afirmar que o termo "direitos econômicos" começou a ser utilizado quando o Estado assumiu a responsabilidade de garantir certos direitos aos cidadãos. A expressão surgiu para identificar os direitos sociais que se relacionam diretamente com os elementos da nova função econômica atribuída ao Estado e com os novos direitos dos cidadãos que o liberalismo não havia reconhecido, como o direito ao emprego e a certa qualidade de vida. (SOUZA, Washington Peluso Albino de. **Direito Econômico**. São Paulo: Saraiva, 1980. p. 6)

14 "Equilíbrio entre a procura de trabalho e a oferta de ocupações remuneradas, acarretando a ausência de desemprego, que é um dos objetivos da ordem econômica, apanágio de um Estado de bem-estar social". LEITE, George Salomão; AGRA, Walber de Moura. Pleno Emprego. In: DIMOULIS, Dimitri (coord. geral). **Dicionário Brasileiro de Direito Constitucional**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 137



Fonte: Peic/CNC e Bacen (2022)

É importante destacar que o endividamento nem sempre é negativo. Segundo Pindyck e Rubinfeld, o conceito de custo de oportunidade¹⁵ indica que se um indivíduo não utiliza seus recursos da melhor maneira possível, ele incorre no risco de perder uma oportunidade. Nesse sentido, é possível observar famílias que avaliam a oportunidade de buscar um financiamento para aquisição de um imóvel ou que desejam investir em algum empreendimento por meio de alavancagem. (PINDYCK; RUBINFELD, 2006)

Após a pandemia, os consumidores, tanto das faixas de renda mais baixas quanto das mais altas, aumentaram sua busca por crédito, mesmo em um cenário de altas taxas de juros, período em que houve um aumento recorde na proporção de pessoas endividadas e uma tendência de alta.

A porcentagem de famílias endividadas atingiu o patamar de 78,9% para o grupo com renda mensal de até dez salários mínimos e 74,3% para o grupo com renda superior a dez salários. Os aumentos na proporção de endividados em 2022,

15 “Os custos de oportunidade são os custos associados às oportunidades que serão deixadas de lado, caso a empresa não empregue seus recursos da melhor maneira possível. Por exemplo, considere uma empresa proprietária de um edifício e que, portanto, não paga aluguel pelo espaço ocupado por seus escritórios. Será que isso significaria que o custo do espaço ocupado pelos escritórios é zero para a empresa? Um contador diria que sim, mas um economista observaria que a empresa poderia ter recebido aluguel por tal espaço, caso o tivesse alugado a uma outra empresa. Esse aluguel não recebido corresponde aos custos de oportunidade de utilização do espaço dos escritórios, devendo ser incluído como parte dos custos econômicos das atividades da empresa.” (PINDYCK, Robert S., RUBINFELD, Daniel L. Microeconomia. São Paulo:2006, p. 182)

para ambos os grupos, foram os maiores desde 2010¹⁶, com um acréscimo de 6,8 pontos percentuais e 8,3 pontos percentuais, respectivamente.

Embora, em termos absolutos, as famílias de menor renda apresentem um maior índice de endividamento em comparação com as famílias de maior renda, os avanços no número de devedores no pós-pandemia e na última década foram mais expressivos entre os consumidores com renda mais alta.

Gráfico 2. Proporção de endividados por faixas de renda – evolução histórica



Fonte: Peic/CNC (2022)

As informações provenientes da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) e do indicador de Intenção de Consumo das Famílias (ICF), conduzidos pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), entre janeiro de 2013 e dezembro de 2022, oferecem insights importantes sobre a situação do endividamento e o comportamento de consumo das famílias brasileiras ao longo dos últimos 12 anos (CNC, 2022).

Durante esse período, o percentual de famílias endividadas aumentou em 15%, acompanhado de um acréscimo de 3,8% no número de famílias incapazes de pagar suas dívidas em atraso. Ao mesmo tempo, o índice de famílias com contas atrasadas também cresceu em 7,7%. Esses dados indicam que a situação financeira

16 A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) é um conjunto de informações apuradas mensalmente pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), desde janeiro de 2010. Os dados são coletados em todas as capitais dos Estados e no Distrito Federal, abrangendo cerca de 18 mil consumidores.

das famílias brasileiras não apresentou melhorias ao longo dos anos, e, na verdade, mostra a piora do quadro no pós-pandemia. (CNC, Peic 2022).

Gráfico 3. Resumo dos principais indicadores

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
PEIC (percentual do total) – Média anual										
Famílias endividadas	62,5%	61,9%	61,1%	60,2%	60,8%	60,3%	63,6%	66,5%	70,9%	77,9%
Famílias com dívidas em atraso	21,2%	19,4%	20,9%	24,2%	25,4%	24,0%	24,0%	25,5%	25,2%	28,9%
Famílias sem condições de pagar as dívidas em atraso	6,9%	6,3%	7,7%	9,2%	10,2%	9,7%	9,6%	11,0%	10,5%	10,7%
PEIC – Var. em p.p.										
Famílias endividadas	4,3	-0,6	-0,8	-1,0	0,6	-0,5	3,4	2,8	4,4	7,0
Famílias com dívidas em atraso	-0,2	-1,8	1,5	3,2	1,2	-1,4	-0,1	1,5	-0,3	3,7
Famílias sem condições de pagar as dívidas em atraso	-0,2	-0,6	1,4	1,5	1,1	-0,5	-0,1	1,4	-0,6	0,2

Fonte: Peic/CNC (2022)

Os dados da CNC revelam que o crescimento do endividamento familiar foi acompanhado pelo aumento percentual de famílias com contas atrasadas ou incapazes de pagar suas próprias dívidas, indicando uma má utilização do crédito e evidencia a falta de políticas que fomentem a disseminação de conhecimentos básicos de educação financeira (CNC, 2022).

É importante ressaltar que vários projetos de desenvolvimento econômico adotados pelo Brasil, como o Plano Real em 1994, proporcionaram estabilidade econômica que permitiu às pessoas adquirir bens anteriormente inacessíveis por meio do crédito. No entanto, não houve uma contrapartida em termos de educação financeira para capacitar a população em consumo consciente, resultando em uma explosão de endividamento no país. Portanto, a educação financeira se apresenta como resposta a esse problema, fornecendo orientações necessárias para a tomada de decisões financeiras no dia a dia da população (GANS et al., 2016, p. 95-96).

Contudo, a publicidade e as estratégias de marketing, por vezes enganosas e agressivas, executadas pelas organizações, podem perturbar o equilíbrio contratual, levando a decisões precipitadas e impulsivas por parte dos consumidores no momento da compra de um bem ou serviço. Por isso, a educação do consumidor torna-se imprescindível para capacitar as pessoas para buscar informações e enfrentar essas influências e oportunizar a tomada de decisões mais conscientes no mercado.

De acordo com o Preâmbulo do Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC), o direito à educação decorre da dignidade intrínseca da pessoa humana e está disposto no seu artigo 13º.¹⁷

A educação do consumidor é uma iniciativa que visa contribuir para o desenvolvimento integral do aluno, fornecendo-lhe conceitos, habilidades e atitudes que permitam construir uma sociedade de consumo mais justa, solidária e responsável, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida de todos os cidadãos, ao mesmo tempo em que preserva o meio ambiente. A ação educacional nas escolas busca capacitar os estudantes a discernir a informação que recebem, capacitando-os a tomar decisões de consumo responsáveis e compreender os fenômenos relacionados ao consumo, publicidade e marketing. (REBELO, 2022, p. 69)

O ato de comprar e utilizar bens, produtos e serviços não se constituem uma ação isolada, mas sim um elemento decisivo na vida de todos da sociedade que são consumidores, daí a importância da educação para o consumo. Com efeito, são os consumidores finais que frequentemente determinam, por meio de suas escolhas e

17 Artigo 13 §1. Os Estados-partes no presente Pacto reconhecem o direito de toda pessoa à educação. Concordam em que a educação deverá visar ao pleno desenvolvimento da personalidade humana e do sentido de sua dignidade e a fortalecer o respeito pelos direitos humanos e liberdades fundamentais. Concordam ainda que a educação deverá capacitar todas as pessoas a participar efetivamente de uma sociedade livre, favorecer a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e entre todos os grupos raciais, étnicos ou religiosos e promover as atividades das Nações Unidas em prol da manutenção da paz. §2. Os Estados-partes no presente Pacto reconhecem que, com o objetivo de assegurar o pleno exercício desse direito: 1. A educação primária deverá ser obrigatória e acessível gratuitamente a todos. 2. A educação secundária em suas diferentes formas, inclusive a educação secundária técnica e profissional, deverá ser generalizada e tornar-se acessível a todos, por todos os meios apropriados e, principalmente, pela implementação progressiva do ensino gratuito. 3. A educação de nível superior deverá igualmente tornar-se acessível a todos, com base na capacidade de cada um, por todos os meios apropriados e, principalmente, pela implementação progressiva do ensino gratuito. 4. Dever-se-á fomentar e intensificar, na medida do possível, a educação de base para aquelas pessoas não receberam educação primária ou não concluíram o ciclo completo de educação primária. 5. Será preciso prosseguir ativamente o desenvolvimento de uma rede escolar em todos os níveis de ensino, implementar-se um sistema adequado de bolsas de estudo e melhorar continuamente as condições materiais do corpo docente. 6. Os Estados-partes no presente Pacto comprometem-se a respeitar a liberdade dos pais e, quando for o caso, dos tutores legais, de escolher para seus filhos escolas distintas daquelas criadas pelas autoridades públicas, sempre que atendam aos padrões mínimos de ensino prescritos ou aprovados pelo Estado, e de fazer com que seus filhos venham a receber educação religiosa ou moral que esteja de acordo com suas próprias convicções. 7. Nenhuma das disposições do presente artigo poderá ser interpretada no sentido de restringir a liberdade de indivíduos e de entidades de criar e dirigir instituições de ensino, desde que respeitados os princípios enunciados no parágrafo 1º do presente artigo e que essas instituições observem os padrões mínimos prescritos pelo Estado. Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais. Disponível em <https://www.oas.org/dil/port/1966%20Pacto%20Internacional%20sobre%20os%20Direitos%20Econ%C3%B3micos,%20Sociais%20e%20Culturais.pdf>

preferências, quais produtos e serviços terão sucesso no mercado. (REBELO, 2022, p. 71)

A educação financeira também tem como objetivo direcionar crianças, adolescentes e adultos a terem uma compreensão mais prudente sobre o dinheiro e a economia, auxiliando na gestão da renda, na poupança e no investimento, promovendo a conscientização sobre os riscos e oportunidades, contribuindo para a gestão eficiente dos recursos.

A Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD)¹⁸ é uma referência importante nesse campo e tem se dedicado ao desenvolvimento da educação financeira em vários países. No Brasil, a educação financeira tornou-se uma política de Estado com a criação da Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF) em 2010. Essa demanda pela educação financeira é uma necessidade global e tem benefícios tanto pessoais quanto para a economia em geral.

A noção de educação dos fornecedores e consumidores já era prevista no inciso IV do art. 4º do CDC, porém a atualização do CDC efetivada pela Lei nº 14.181/2021 trouxe como novo princípio, embora timidamente, o fomento à educação financeira e ambiental dos consumidores, regra diretamente voltado para a educação financeira específica para os consumidores, verdadeira política necessária para a prevenção e tratamento do superendividamento (BENJAMIN; MARQUES; LIMA; VIAL, 2021, p. 183)

2.3 AS DIVERSAS MODALIDADES DE CRÉDITO E A SISTEMÁTICA DOS FORNECEDORES NA SUA CONCESSÃO

A etimologia da palavra crédito tem suas raízes no latim "*creditu*," que remete a "empréstimo" (ou na língua italiana, está ligada a "*credito*," significando "confiança") (Porto Editora. Grande Dicionário da Língua Portuguesa).

Sob a perspectiva econômica, o crédito é uma transação financeira que pode ser definida como a concessão de um bem (dinheiro ou algo equivalente) com a

18 A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), por meio de sua Rede Internacional de Educação Financeira (INFE), tem como objetivo incentivar e facilitar a colaboração internacional entre formuladores de políticas e outras partes interessadas em questões relacionadas à educação financeira em escala global

expectativa de receber em troca um montante igual ou superior ao investimento inicial. Trata-se de um negócio jurídico fundamentado na confiança do credor de que o tomador/devedor cumprirá sua obrigação de pagamento. Em suma, o crédito representa a troca de um bem presente por um bem futuro (WALDEN, 1992, p. 624).

Considerando a relevância do Código de Defesa do Consumidor (CDC) como uma norma aplicável¹⁹ nas interações entre bancos, instituições financeiras e clientes/consumidores, torna-se necessário compreender quais modalidades de crédito são mais utilizadas e aparecem com maior crescimento no mercado. Devido à diversidade de produtos e serviços oferecidos pelos bancos, esta pesquisa abordará especificamente aquelas modalidades que têm maior contribuição para o aumento do número de consumidores superendividados, sendo elas: cartão de crédito, carnês, empréstimo pessoal, financiamento de bens ou serviços, crédito consignado em folha de pagamento e cheque especial.

O cartão de crédito é dotado de um valor limite estabelecido pela instituição bancária emissora, e pode ser utilizado para compras à vista ou parceladas em estabelecimentos comerciais (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS, 2018).

É fundamental destacar que as taxas de juros associadas aos cartões de crédito no Brasil são consideravelmente elevadas, e esse é um dos fatores que contribuem de maneira significativa para que essa modalidade de crédito seja uma das principais responsáveis pelo endividamento dos brasileiros.

Da mesma forma que nos anos precedentes, em 2022, o cartão de crédito continuou sendo a forma de endividamento mais mencionada pelas famílias, representando 86,6% daquelas que possuíam dívida em média anual. Após o aumento significativo entre 2020 e 2021, período auge da pandemia, mais uma vez, o aumento na proporção de pessoas endividadas por meio do cartão de crédito (4,0 pontos percentuais) se destacou em comparação com os acréscimos nas outras formas de dívida (CNC, 2022).

19 “O Supremo Tribunal Federal por nove votos a favor e dois contra decidiu pela constitucionalidade do CDC, com a seguinte ementa: Art. 3º, §2º, Código de Defesa do Consumidor – Art. 5º, XXXII, da CB/88 – Art. 170, V, da CB/88 – Ação Direta Julgada Improcedente 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. ‘Consumidor’, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza como destinatário final atividade bancária, financeira, de crédito e securitária. 3. O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição.” STF, Informativo 452, de 11 a 15 de dezembro de 2006. Disponível em www.stf.gov.br

Gráfico 4. Percentual médio de famílias endividadas nas principais modalidades de dívida - Brasil

Tipo de Dívida	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cartão de crédito	75,2%	75,3%	76,1%	77,1%	76,7%	76,9%	78,7%	78,0%	82,6%	86,6%
Carnês	18,7%	17,0%	16,9%	15,4%	15,7%	15,4%	15,3%	16,8%	18,1%	19,0%
Financiamento de carro	12,2%	13,8%	13,7%	11,2%	10,2%	10,5%	9,9%	10,7%	11,6%	10,4%
Crédito pessoal	10,5%	9,5%	9,0%	10,3%	10,3%	9,4%	8,2%	8,5%	9,0%	9,0%
Financiamento de casa	6,1%	7,8%	8,3%	7,9%	8,2%	8,7%	8,7%	9,5%	9,1%	8,1%
Crédito consignado	5,2%	4,7%	4,6%	5,4%	5,6%	5,6%	5,5%	6,6%	6,5%	5,5%
Cheque especial	6,2%	5,6%	6,2%	7,2%	6,7%	5,8%	5,9%	5,9%	5,6%	5,4%
Outras dívidas	2,5%	2,3%	2,2%	2,4%	2,6%	3,0%	2,4%	2,2%	2,3%	2,2%
Cheque pré-datado	2,2%	1,8%	1,7%	1,7%	1,4%	1,1%	1,9%	0,9%	1,0%	0,6%
Não respondeu	0,3%	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,3%	0,1%
Não sabe	0,2%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%

Fonte: Peic/CNC (2022)

A crescente adoção do cartão de crédito pelas famílias nos últimos anos pode ser atribuída a diversos fatores. O cartão de crédito é um método de pagamento amplamente utilizado no Brasil, representando uma forma de crédito de fácil e imediato acesso e requer pouco esforço por parte dos consumidores para sua utilização. Além disso, a entrada das *fintechs*²⁰ no mercado de cartões contribuiu para popularizar esse meio de pagamento, resultando em um aumento no endividamento nessa modalidade, embora ela apresente uma das maiores taxas de juros médias do mercado (CNC, 2022).

O carnê de pagamento, que aparece como a segunda modalidade em que os consumidores mais se endividam, é um documento fornecido por empresas credoras que habilita o cliente a dividir o valor de uma compra em múltiplas parcelas durante um período determinado, sendo utilizado pelas lojas como estratégia para fidelizar e atrair clientes (SERASA, 2023).

Uma das desvantagens do uso de carnês é o percentual de juros cobrados. Em pesquisa realizada por SPC Brasil e Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas em 2016, apurou-se que no momento de adquirir um cartão de loja ou optar pelo crediário/carnê, cerca de seis em cada dez consumidores entrevistados (58,7%)

²⁰ *Fintechs* são empresas que inovam nos setores financeiros através da ampla aplicação de tecnologia, com o potencial de desenvolver novos formatos de negócio. Elas operam por meio de plataformas online e disponibilizam serviços digitais inovadores relacionados à área financeira. No Brasil, existem diversas categorias de *fintechs*, abrangendo crédito, sistemas de pagamento, gerenciamento financeiro, empréstimos, investimentos, financiamento, seguros, resolução de dívidas, câmbio e serviços multifuncionais (BCB, Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>).

afirmam ter examinado as tarifas e os juros associados ao cartão de loja, com uma proporção ligeiramente maior no caso do crediário/carnê (63,3%). Em contrapartida, em relação àqueles que não realizaram uma análise das tarifas e juros cobrados, a pesquisa revela que essa situação é mais frequente entre os detentores de cartão de loja, representando 29,9%, em comparação com 20,8% para o crediário/carnê (SPC; CNDL, 2016, p. 4).

O percentual de pessoas que não consideram essa informação é significativo. Ignorar as taxas envolvidas é sempre um erro, uma vez que os juros aumentam o valor total da compra e podem torná-la menos vantajosa. Além disso, é fundamental estar atento às ofertas que incluem um grande número de parcelas, pois isso pode levar o consumidor a comprar mais do que planejou devido à aparente facilidade de pagamento. Com compras mais frequentes e um maior número de parcelas a pagar, é mais fácil perder o controle das finanças, o que pode resultar em inadimplência e endividamento (SPC; CNDL, 2016, p. 4).

No empréstimo pessoal, o banco concede crédito após avaliação do perfil do cliente e poderá ser concedido sem que haja o pedido do consumidor, nos casos de empréstimo pré-aprovado. O crédito direto ao consumidor é uma forma de financiamento que também pode ser empregada para adquirir diversos tipos de bens ou contratar serviços, como veículos, eletrodomésticos, roupas e outros (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS, 2018).

Quanto ao financiamento, trata-se de um tipo de contrato bancário em que o cliente e a instituição financeira concordam em adquirir um bem por meio de um financiamento, situação em que o próprio bem adquirido é utilizado como garantia real para o pagamento (FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS, 2018).

Outra modalidade de crédito é o consignado, tipo de contrato em que as parcelas fixas são descontadas diretamente na folha de pagamento ou de benefício do tomador do empréstimo, com taxas de juros mais atrativas por ser menores, em razão do baixo risco de inadimplência, o que fica assegurado inteiramente em favor do credor, que causam impacto nos vencimentos salariais e aposentadorias sem qualquer resguardo do patrimônio (PAULA, 2022, p. RR-1.3).

O empréstimo consignado pode comprometer até 45% da renda, sendo que 35% são destinados ao empréstimo consignado, 5% para a quitação de débitos com cartão de crédito e 5% para despesas com cartão benefício conforme disposição da Lei n. 14.509/2022.

O último exemplo é o cheque especial, que se apresenta como uma quantia de crédito acessível ao cliente dentro de sua conta corrente, destinado a ser utilizado em situações emergenciais de curto prazo.

A disponibilidade abundante e a facilidade de acesso ao crédito frequentemente levam os consumidores a passarem da "indignidade do subconsumo para a indignidade do superconsumo"²¹ e, conseqüentemente, ao superendividamento. No Brasil, o acesso ao crédito foi democratizado após a elaboração do Plano Real em 1994, com posterior estabilidade econômica por conter os avanços da inflação e a partir desse momento, o crédito ao consumo foi rapidamente adotado pela sociedade brasileira, resultando no surgimento da cultura do endividamento.

A proposta do governo era aumentar a disponibilidade de crédito para financiar as necessidades de consumo das pessoas antecipando a capacidade de gastos desses indivíduos. Baseava-se na expectativa de que houvesse o crescimento da renda no futuro que pudesse compensar o aumento do endividamento das pessoas. O aumento do consumo poderia ainda atrair investimentos para expansão da oferta, contribuindo assim para o aumento da renda, em um ciclo virtuoso de crescimento impulsionado (METTE; MATOS, 2014, p. 3).

Naquela época, o aumento do consumo foi sustentado pelo aumento das importações e dos juros, haja vista a necessidade de atrair capital externo, hoje, o consumo de crédito esbarra no limite da inadimplência do consumidor-tomador, assumindo o endividamento papel de destaque na política de crédito bem como no judiciário brasileiro em razão da alta demanda de litígios sobre as relações de consumo (GIANCOLI, 2008, p. 44-45)

21 Expressão utilizada pelo sociólogo chileno Antonio Elizalde em entrevista para José Luis Fernandez Casadevante publicada por Rebelión em 19/05/2014 na qual enfatiza que aceitar os limites nos conduz inevitavelmente a reconhecer a impossibilidade do consumo ilimitado, um conceito que temos internalizado, mas que ainda não foi efetivamente aplicado em nossas práticas diárias. Dentro da perspectiva da ecologia do Sul, no projeto Países Sustentáveis, estabeleceu-se a noção de dignidade como um ponto de convergência no consumo. Embora tenhamos sempre tido clareza sobre a indignidade do subconsumo, ainda não alcançamos o mesmo grau de compreensão em relação à indignidade do superconsumo, e é fundamental dar esse passo para avançar em direção a um horizonte compartilhado, pautado em valores ecossocialistas. Disponível em <https://www.ihu.unisinos.br/170-noticias/noticias-2014/531638-da-indignidade-do-subconsumo-a-indignidade-do-superconsumo-entrevista-com-antonio-elizalde>. Acesso em 29 mai. 2023.

Desde então, diversas formas de concessão de crédito foram criadas e diversificadas, aumentando significativamente o número de instituições que o oferecem. Após essa ampliação na oferta de crédito, o resultado foi o aumento dos níveis de inadimplência e o endividamento da população.

As pessoas podem acessar essas opções de crédito por meio de contratos bancários, predominantemente de adesão, o que significa que as cláusulas não são debatidas com os clientes; estes apenas as assinam e aceitam as condições apresentadas. O processo de contratação por adesão é caracterizado pela presença de condições gerais que são impostas e não conhecidas antecipadamente pelos consumidores. (MARQUES, 2016, p. 577).

Os contratos de concessão de crédito geralmente são longos e unilaterais, e preveem a devolução do capital emprestado através de uma relação contratual estruturada. Influenciado pela oferta de crédito, o consumidor, tomado pela emoção, na ânsia de adquirir o produto ou serviço desejado não analisa racionalmente sua situação financeira. Esse comportamento leva o consumidor a se endividar, uma vez que contrai novas dívidas sem calcular previamente a viabilidade de pagamento dentro de seu orçamento mensal. (TEIXEIRA; SONCIN, 2015, p. 188)

O Código de Defesa do Consumidor, como o próprio nome sugere, oferece mecanismos para proteger o consumidor, especialmente em questões contratuais, a fim de restabelecer o equilíbrio entre as partes e tornar as relações de consumo mais justas.

Contudo, surge a indagação sobre a real autonomia da vontade do consumidor, uma vez que, embora ele normalmente tenha a possibilidade de escolher os fornecedores com quem deseja contratar, não possui nenhuma liberdade para deliberar sobre as cláusulas contratuais.

De fato, nas relações de consumo, é comum que o consumidor assine contratos de adesão que são elaborados e padronizados exclusivamente pelo fornecedor, sem que lhe seja oportunizada a opção de discutir os termos contratuais. A dificuldade se apresenta maior nas ocasiões em que os bens ou serviços são oferecidos por um único fornecedor, fazendo com que os consumidores sequer tenham a opção de buscar alternativa de contratar. (ROPPO, 2009, p. 317).

Ideal seria se o agente financeiro verificasse a capacidade financeira do consumidor, avaliando se ele tem condições de arcar com um novo empréstimo, sem comprometer suas despesas básicas e as de sua família.

Nesse sentido, foram os acórdãos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e de Santa Catarina:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONSUMIDOR. MILITAR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. LIMITAÇÃO DE 30% DE DESCONTOS SOBRE OS GANHOS LÍQUIDOS. ALEGAÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS AFASTADA. ENTENDIMENTO DO STJ E DO TJRJ. ALEGAÇÃO DE FALTA DE INTERESSE DE AGIR QUE NÃO SE SUSTENTA. DESNECESSIDADE DE OBSERVÂNCIA AO ARTIGO 285-B DO CPC, POIS PRETENDE O AUTOR A LIMITAÇÃO DOS DESCONTOS REALIZADOS EM SEU CONTRACHEQUE E NÃO A REVISÃO DOS CONTRATOS CELEBRADOS. PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL. SUPERENDIVIDAMENTO. INTELIGÊNCIA DAS SÚMULAS 200 E 295, TODAS DO TJRJ. OBRIGAÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA EM AVALIAR OS RISCOS QUE PERMEIAM A CONCESSÃO DO CRÉDITO. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO”.²²

“APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO REVISIONAL DE CONTRATO BANCÁRIO COM PEDIDO DE DANOS MORAIS. SENTENÇA QUE ACOLHE O PLEITO DE REVISÃO, MAS REFUTA O COMPENSATÓRIO. REBELDIA DO AUTOR. MÚLTIPLOS EMPRÉSTIMOS. DESCONTO DIRETO EM CORRENTE-CORRENTE. RETENÇÃO DA INTEGRALIDADE DO SALÁRIO DO AUTOR PARA PAGAMENTO DAS PARCELAS CONSIGNADAS NA CONTACORRENTE. INOBSERVÂNCIA DO PRINCÍPIO DO CHAMADO MÍNIMO EXISTENCIAL. SUPERENDIVIDAMENTO. ABUSO DO DIREITO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO. LIMITAÇÃO A 30% DOS VENCIMENTOS BRUTOS MENSIS, APÓS DEDUZIDOS OS DESCONTOS OBRIGATÓRIOS. Analogia DA LEI N. 10.820/2003. DANO MORAL IN RE IPSA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO”.²³

De acordo com as Estatísticas de Pagamentos de Varejo e de Cartões no Brasil (BCB, 2020), divulgadas anualmente pelo Banco Central do Brasil, o país registrou 123 milhões de cartões de crédito ativos até o final de 2019, representando um aumento de 18% em relação ao ano anterior. As bandeiras mais utilizadas foram Mastercard, Visa e Elo, com 66, 37, e 7 milhões, respectivamente. Houve também, um crescimento de 33% no total de transações realizadas por meio do cartão de crédito.

22 BRASIL. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, 26ª Câmara Cível do Consumidor. *Agravo de Instrumento nº 0066001-40.2015.8.19.0000*. Agravante: Banco BMG S/A. Agravado: Luciano Salles de Carvalho. JDS. Luiz roberto Ayoub. [consult. 17 jun. 2023]. Disponível em

<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=000463E7CABC7249708541BAEACC7B3C6CFCC50450081336&USER=>

23 BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA TJ-SC. Apelação Cível: 20130839384, São Bento do Sul 2013.083938-4, Relator: Altamiro de Oliveira, Data de Julgamento: 22/07/2014, Quarta Câmara de Direito Comercial [consult. 17 jun. 2023]. Disponível em: <https://tj-sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1101159725/apelacao-civel-ac-20130839384-sao-bento-do-sul-2013083938-4>

Essa quantidade expressiva de cartões de crédito em circulação representa cerca de 58% da população brasileira (IBGE, 2020). Embora nem todos os brasileiros possuam cartões de crédito, o alto número de cartões ativos, juntamente com o aumento significativo das operações, destaca a relevância de regular mais criteriosamente esse instrumento, bem como a proteção dos consumidores contra práticas abusivas das administradoras de cartão de crédito.

A compra com pagamento em dinheiro ou débito à vista envolve um sentimento de perda, em contraste com a sensação de postergação do cumprimento da obrigação, ou seja, o pagamento, quando da utilização de cartões de crédito. Comprar usando crédito dissocia “o prazer da compra do sacrifício do pagamento” (MARTINS; MONACO, 2022, p. RR-2.2).

O pagamento da fatura de cartão de crédito deveria sempre ser pago à vista, em tempos de juros elevados, pois se apresenta como a solução mais racional. No entanto, através das estatísticas percebe-se que a procura por crédito aumenta, e justamente através dessa opção que pratica os mais altos juros. Isso ocorre como manifestação das decisões dos seres humanos, “que adotam atalhos decisórios que nem sempre coincidem com as hipóteses de racionalidade da economia tradicional”. Isso revela uma inaptidão de compreensão intuitiva sobre as taxas de crescimento exponencial, observada quando a decisão tomada é de pagamento mínimo das faturas dos cartões de crédito. Trata-se de uma característica comportamental humana²⁴ a tendência de prorrogar a solução dos problemas ou de enfrentar situações desagradáveis, quando os consumidores superestimam suas capacidades de reduzir as despesas para o próximo mês (OLIVEIRA; CARVALHO, 2015, p. 192).

Há o lado bom do crédito que pode ser exaltado quando houver preocupação do fornecedor e seus intermediários de fornecer adequadamente informações e esclarecimentos ao consumidor atentando-se para suas peculiaridades como sua idade, condição social e saúde, fornecendo cópia do contrato e até mesmo uma minuta com um resumo dos pontos principais, tudo para que o consumidor tenha

24 Os estudos da Economia Comportamental têm revelado um conjunto de padrões comportamentais humanos que se afastam da racionalidade esperada no processo de tomada de decisão, definidos pela literatura como limitações comportamentais relacionadas a processos heurísticos, ou seja, regras que facilitam o processo de decisão, mas que também podem levar a falhas repetidas de forma sistemática. De acordo com a Economia Comportamental, as decisões humanas são racionais, mas essa racionalidade é limitada, diferindo da visão da economia (OLIVEIRA; CARVALHO, 2015, p. 184).

informações claras que lhe permitam se conscientizar do valor devido e de que “crédito fácil é um risco” (MARQUES, 2021, p. 65).

Os consumidores, devido à sua vulnerabilidade, muitas vezes desconhecem seus direitos e, como resultado, tornam-se alvo de abusos por parte de fornecedores desonestos.

2.4 A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR DIANTE DAS PRÁTICAS ADOTADAS PELOS FORNECEDORES NO MERCADO DE CRÉDITO

Assim como vislumbramos os casos de violência doméstica contra mulheres, idosos e crianças, e os agressores agem impunemente devido ao medo imposto às vítimas, que são pressionadas a não oferecer denúncia, e a convivência daqueles que estão perto como vizinhos, parentes e colegas de trabalho que agem na posição de "não tenho nada a ver com isso", o mesmo ocorre em relação aos consumidores que também sofrem constantes agressões de diversas maneiras e situações, na maioria das vezes sem perceber, por estarem em uma posição desfavorável nas relações de consumo. Não importa o ponto de vista analisado (técnico, econômico, jurídico, informacional), o consumidor sempre está em desvantagem e necessita de proteção especial, por isso são considerados vulneráveis.

A vulnerabilidade é um conceito criado ou redefinido para harmonizar a tradicional dogmática do Direito Privado com a despatrimonialização do Direito Civil, buscando assim promover uma sociedade mais livre, justa e solidária (KONDER, 2016, p. 103).

O reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor tem como objetivo principal protegê-lo dentro do mercado de consumo, uma vez que o próprio mercado é incapaz de resolver essa desigualdade, tornando-se indispensável a intervenção estatal, por meio da criação de legislação específica e da instituição de órgãos de proteção do consumidor, com a finalidade de regular todos os aspectos das relações de consumo, medidas essas que visam equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, reduzindo a vulnerabilidade do consumidor e inibindo práticas abusivas adotadas pelo mercado (THEODORO JÚNIOR, 2017, p. 3).

A metáfora do espelho²⁵ envolve a ação de enxergar a si mesmo e aos outros, identificando diferenças, igualdades e vulnerabilidades. Para superar a desigualdade resultante das diferenças e fragilidades de grupos sociais é necessário enxergar o outro como igual, mesmo reconhecendo as diferenças. No direito privado brasileiro, há dois momentos nessa visão dos vulneráveis que são o combate à discriminação e a proteção especial sendo a igualdade alcançada por meio de tratamento desigual dos desiguais. No entanto, alcançar a igualdade "horizontal" é desafiador e requer uma atitude que vai além da igualdade perante a lei, visando tratamento e oportunidades iguais, como as discussões atuais que envolvem igualdade de resultados, igualdade no direito das empresas e sociedades, direito patrimonial de família e direito do trabalho. (MARQUES; MIRAGEM, 2014, p. 110)

A igualdade de instrumentos e a igualdade de oportunidades são destacadas como evolução no direito privado pois enquanto o direito público é vertical e imperativo, o direito privado é horizontal e muitas vezes reativo e embora a lei imponha deveres de igualdade, é necessário a efetivação desse direito subjetivo por meio de fatos, atos ou negócios jurídicos. Assim, o instrumento do direito privado para proteger poderá criar distinções e discriminações positivas em relação a alguns grupos sociais e nesse sentido, muitas vezes para haver proteção é necessário distinguir e garantir direitos especiais aos vulneráveis, tratando de forma especial os mais fracos. (MARQUES; MIRAGEM, 2014, p. 111)

A vulnerabilidade estrutural do consumidor ocorre quando há uma posição desigual e desequilibrada em relação aos fornecedores de produtos e serviços e é resultado das denominadas "falhas de mercado" (BAROCELLI, 2017, p. 69)

A vulnerabilidade pode ser definida como um estado de fragilidade das pessoas nas relações de consumo e que pode manifestar-se nas diferentes etapas:

25 "Na Grécia antiga, a ética se desenvolveu justamente a partir da visualização do "outro" (*alter*), do diferente que chegou com os crescentes contatos com outros povos e pessoas de outras cidades e línguas. Em outras palavras, foi a visualização do diferente, do outro, do estrangeiro que levou os filósofos gregos a refletirem sobre as bases e fundamentos de suas decisões, de sua moral, de suas "diferenças e identidades, de suas regras e de seu direito. Aqui o "outro" é usado como um "espelho", espelho para enxergar e analisar a si próprio, mas também para analisar a sociedade grega e suas características (sua moral, seus costumes, seu direito). Esta ideia do "outro como espelho" nos é muito importante, pois marca até hoje a nossa visão da "diferença": a imagem refletida é sempre uma "verdade" invertida, igual, mas diferente! Em outras palavras, o "outro", o "diferente" serve para nos olharmos, daí que se valoriza ao extremo a diferença. Esta visão do outro como espelho destaca também a "distância" entre um e outro estamento ou status, valorizando as diferenças e considerando que o tratamento deve ser "protetivo e evitar qualquer discriminação do mais fraco." (MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014. p. 109)

de produção, comercialização e consumo (SILVA; BARROS; GOUVEIA; MERABET, 2021, p. 83).

Para uma compreensão mais clara a compreensão da vulnerabilidade do consumidor no mercado, a doutrina busca examiná-la analisando várias perspectivas. Claudia Lima Marques aborda a vulnerabilidade do consumidor a partir de quatro dimensões distintas: técnica, jurídica, factual e informacional (MARQUES, 2011, p.323).

A vulnerabilidade técnica se refere à falta de conhecimento específico por parte do consumidor sobre as particularidades do produto ou serviço que está em circulação no mercado e esse déficit de informações permanece crescendo por causa da rápida evolução de produtos e serviços através das frequentes inovações e avanços tecnológicos. As escolhas se tornam mais difíceis e propensas ao erro devido a falta de compreensão das características e qualidades dos produtos das quais o fornecedor detém o monopólio do conhecimento (MARQUES, 2011, p.325).

A ausência de conhecimentos especializados em determinadas áreas do conhecimento: jurídicas, contabilidade ou economia é caracterizada pela vulnerabilidade jurídica (MARQUES, 2011, p.327). Adicionalmente, é importante reconhecer a vantagem jurídica do fornecedor que organiza e mantém departamentos legais e/ou assessorias jurídicas para resolver diversas demandas tornando-o um litigante habitual dos tribunais. Dessa forma, um caso a mais não afeta o funcionamento das atividades da empresa pois esses departamentos já fazem parte do custo operacional e pode até ser necessário para justificar os investimentos nessa área (BESSA, 2009, p. 42).

Para o consumidor, litigante eventual, mesmo que possua algum conhecimento jurídico, levar um caso a justiça representa inevitavelmente um desgaste emocional, incluindo aborrecimentos e investimento de tempo no processo que certamente influencia e impacta na hora de negociar e resolver os conflitos de interesses restando clara a desigualdade (BESSA, 2009, p. 43).

A vulnerabilidade fática ou socioeconômica resulta da predominância financeira do fornecedor, de monopólio daquele segmento ou da natureza essencial do serviço estabelecendo-se uma relação de poder. Sua influência econômica prepondera sobre todos os que celebram contrato com ele (MARQUES, 2011, p.325).

A vulnerabilidade informacional está ligada à crescente importância da aparência, da comunicação e da informação em um mercado cada vez mais visual, rápido e de risco, diferenciando-se o consumidor justamente por sua deficiência em termos de informação, que nos dias de hoje, não é escassa, pelo contrário, é abundante, frequentemente manipulada e controlada e, na maioria das vezes, desnecessária quando fornecida (MARQUES, 2011, p.329).

Ao longo das mais de três décadas do direito do consumidor no Brasil, surgiram referências a pelo menos outras cinco dimensões de vulnerabilidade: a dimensão legislativa ou política, a biopsicológica, a ambiental, a algorítmica e a cognitivo-comportamental. 1) dimensão legislativa ou política: relacionada à influência do mercado na legislação e tem sido reconhecida como uma ferramenta importante do neoliberalismo. 2) biopsicológica: apresenta a superação da ideia de *homo economicus* e tem sido abordada extensivamente pela literatura contemporânea. 3) ambiental: refere-se aos aspectos advindos da exposição dos consumidores a riscos ambientais. 4) algorítmica: vislumbra a proteção necessária para aqueles que utilizam a Internet, especialmente devido à exagerada capacidade de acesso e processamento de dados, ao monitoramento e à delegação de decisões a máquinas com base em algoritmos que automatizam respostas e outras tecnologias sofisticadas que afetam profundamente a liberdade de escolha dos consumidores, bem como os direitos relacionados à privacidade e à autodeterminação informativa. 5) cognitivo-comportamental: explora aspectos cognitivo-comportamentais e está ligada aos conceitos de heurística, vieses e ruídos, discussões proporcionadas pela psicologia e economia comportamental, apesar de continuarem sendo obscurecidos pela sombra da racionalidade que fundamenta a teoria contratual clássica e a antiga imagem do *homo economicus* (CATALAN, 2023, p. 296)

Yuval Harari adverte que no início do terceiro milênio, o liberalismo está ameaçado não pela ideia filosófica de que “não há indivíduos livres”, mas sim por tecnologias concretas que fará a sociedade enfrentar uma inundação de ferramentas e dispositivos extremamente úteis que não permitem livre-arbítrio (HARARI, 2016, p. 308).

Paulo Valério Dal Pai Moraes em sua obra destaca a vulnerabilidade psíquica ou biológica trazendo a discussão de que essa dimensão da vulnerabilidade faz o consumidor escravo dos desejos criados pela publicidade, ao utilizar técnicas que

afloram necessidades e manipulam as manifestações de vontade, não sendo portanto livre no mercado de consumo (MORAES, 1999, p.152).

Para vislumbrar a atuação da vulnerabilidade cognitivo-comportamentais Felipe Comarela Milanez exemplifica:

“A título de exemplo, já que a tipologia dos vieses é extremamente abrangente, e em razão da abordagem sobre a vulnerabilidade comportamental objetiva por este trabalho, cabe destacar alguns vieses cognitivos muito presentes no processo de tomada de decisão dos consumidores. É o que ocorre, por exemplo, em relação ao erro de julgamento motivado pela utilização das palavras desconto, promoção e liquidação no momento da oferta de produtos e serviços, nas quais o consumidor é levado a identificar uma oportunidade que não pode ser perdida representada pela expectativa de ganho com o acesso a um bem com menor dispêndio de recurso financeiro, sem contudo ter compreensão se, de fato, o produto anunciado com desconto possui alguma diferença significativa de preço em relação ao que outrora fora praticado pelo agente econômico que adota a estratégia de persuasão. Outro exemplo refere-se aos impactos do viés de praticidade ou efeito de habitação, que está muito presente em um comportamento que merece o desenvolvimento mais aprofundado de discussões envolvendo a inserção de filtros críticos: o aceite ou confirmação dos termos de uso e política de privacidade de dados nos aplicativos de *smartphones* e em redes sociais. (...) Um terceiro viés é representado pela associação direta que se faz entre utilidade ou benefício ou qualidade e os termos cada vez mais inseridos para atribuir adjetivos de sofisticação a produtos que, em nada, se diferenciam as outras opções presentes no mercado. Como exemplo, tem-se a utilização dos termos *gourmet*, *premium*, *deluxe*, que levam muitas vezes o consumidor a pressupor que um determinado produto possui características que justificam o valor mais elevado” (MILANEZ, 2023, ePUB)

Ao se analisar as dimensões que envolvem os contratos de crédito, e seus potenciais efeitos sobre devedor, seus familiares e sociedade, percebe-se que a proteção do consumidor de crédito vai além da esfera negocial (interesse econômico) e passa a assumir caráter existencial. Sobressai assim a vulnerabilidade existencial dos superendividados que precisam de proteção, fazendo com que nas relações de consumo se observe a projeção do princípio da dignidade da pessoa humana (MIRAGEM, 2014, p. 397)

O Código de Defesa do Consumidor foi gestado alicerçado no princípio constitucional de proteção aos vulneráveis nas relações de consumo com o propósito de promover e garantir a proteção dos consumidores individualmente ou coletivamente, devido ao desequilíbrio de poder entre consumidores e fornecedores de bens ou serviços na economia. Muitos fornecedores atuam dentro de grupos

empresariais com grande poderio econômico e alguns deles obtêm receitas brutas maiores do que o Produto Interno Bruto (PIB) de certos países²⁶.

O consumidor é vulnerável por definição legal, conforme reconhecimento do artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, inspirado na Constituição da República Federativa do Brasil que também redirecionou a igualdade no âmbito do direito contratual, adotando o princípio da igualdade dos desiguais.

Para proteger a autonomia da vontade, a igualdade material dos desiguais é definida pelos direitos de informação, transparência, escolha e reflexão (MARQUES; MIRAGEM, 2014, p. 127).

Às vezes um grupo específico tem sua vulnerabilidade agravada nas relações de consumo, são chamados de hipervulneráveis como os idosos, por exemplo.

O acentuado crescimento populacional ocorrido no século XX aliado ao progresso das ciências, fez com que houvesse um avanço da longevidade das pessoas, e o Brasil figura entre os países cujo processo de envelhecimento é um dos mais velozes. (CAMARANO; KANSO, 2011, p. 58).

A velhice em si não é um problema social, porém se torna um quando a sociedade não está organizada e suas necessidades não são atendidas ou estiverem fora da realidade (CALADO, 2004, p. 25).

O psiquiatra Carl Gustav Jung define a segunda metade da vida como uma fase fundamental na experiência humana pois a pessoa deixaria de ser tão impulsiva e extrovertida pela conquista mais consistentes sobre os valores nas áreas sociais, filosóficas e religiosa. Todavia, se percebe frequentemente que as pessoas chegam a essa fase da vida bem despreparadas ao esperar que todas suas verdades e ideais não se modifiquem (JUNG, 1987, p. 198)

Partindo do pressuposto de que o processo de envelhecimento é irreversível só resta a garantia de um tratamento que efetivamente proteja o idoso nas relações de consumo. Johannes Doll identificou alguns fatores de risco para vulnerabilidade da grande maioria da população idosa brasileira como, por exemplo, o analfabetismo e à escolaridade baixa, onde resultado da pesquisa realizada por ele indicou que dois terços das pessoas idosas possuem grandes dificuldades de lidar com texto

26 Como exemplo a Amazon que teve como receita no ano de 2021 US\$ 469,82 bilhões e Volkswagen com US\$ 295.819,8 bilhões também em 2021. As 10 maiores empresas do mundo (2022) Disponível em <https://exame.com/invest/guia/as-10-maiores-empresas-do-mundo-2022/>

escrito sendo presumível o problema a ser gerado para entendimento dos contratos bancário e de crédito realizados por eles (DOLL, 2016, p. 167).

A doutrina já vinha alertando sobre a possibilidade da vulnerabilidade desse grupo de pessoas, em especial pela pouca educação financeira, ser fator para o superendividamento.

“A doutrina alerta que as pessoas idosas no Brasil têm reduzida educação financeira, ainda mais nos contextos populares, e a vulnerabilidade desse grupo pode ser um fator a levar ao superendividamento. Conforme informa a manifestação do Núcleo de Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento da Faculdade de Educação da UFRGS, há que se considerar os analfabetos funcionais, com extrema dificuldade para compreender textos complexos ou longos contratos, que seriam em torno de 2/3 da população com mais de 60 anos no Brasil. Esta observação foi comprovada na pesquisa “Idosos no Brasil”, de 2006, do IPEA. Segundo estes dados de 2006, 23% dos idosos seriam totalmente analfabetos, e dos restantes 77% dos que sabem ler, mais de 26% consideram ler uma atividade extremamente difícil, significando que quase a metade da população idosa tem dificuldades ou mesmo não tem condições de ler um contrato bancário, considerando a alta concentração de analfabetos e analfabetos funcionais neste grupo da população. E ainda que muitos idosos (e mulheres) são arrimo de família: “Sobre os idosos, mister alertar que o perfil do idoso brasileiro mudou. Informa o Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS, que segundo o IBGE, 62.4% de idosos no Brasil são considerados responsáveis por uma família e que 20% do total de lares brasileiros têm uma pessoa idosa como o principal arrimo de família. [...] A vulnerabilidade agravada dos consumidores idosos parece incontestável no Brasil” (BENJAMIN; MARQUES, 2012, p. 54).

A informação é um direito básico do consumidor e sem ela não há possibilidade de exercício da liberdade de escolha e nem a garantia da igualdade nas relações de consumo, que deve estar presente em todos os contratos de consumo, demonstrando, assim, o compromisso com o princípio da boa-fé objetiva. (ROCHA, 2021, p. 68)

Importante a reflexão de que a educação e o fornecimento de informações nas relações de consumo por si só não são suficientes para deter os desejos e os sentimentos de bem-estar presentes na concessão do crédito, por essa razão necessário se faz medidas e instrumentos adicionais de proteção (FERREIRA; LIMA, 2015).

2.5 A REGULAÇÃO ESTATAL DO SETOR DE CRÉDITO PARA CONSUMO E O DEVER DE PRATICAR CRÉDITO RESPONSÁVEL

O crédito para o consumo desempenha um papel importante dentro da sociedade contemporânea ao satisfazer as necessidades de vários setores da população, abrangendo os que possuem melhor condição financeira até aqueles que utilizam o crédito como forma de complementar sua renda mensal.

O entusiasmo pelo consumo a prazo e a democratização do crédito tem resultado problemas de insolvência tanto países de primeiro mundo, como também no contexto brasileiro (MARQUES, 2016, p. 577).

Antes da promulgação da Lei do Superendividamento, somente o consumidor sofria as consequências do fornecimento de crédito irresponsável, apesar da possibilidade de aplicação do artigo 3º, §2º do Código de Defesa do Consumidor nas relações entre os consumidores e fornecedores de crédito como bancos, financeiras, administradoras de crédito e seguradoras, a regulação específica voltada aos contratos de concessão de crédito e financiamento estava restrita a um único dispositivo legal, o artigo 52²⁷.

O artigo 52 do CDC prevê algumas informações básicas e essenciais a serem seguidas pelos fornecedores em especial a necessidade de informar o consumidor sobre o número de parcelas, os juros que foram aplicados e o valor total do contrato, no entanto, na prática o consumidor não compreende os contratos firmados com as instituições financeiras, situação que frequentemente conduz ao ciclo de endividamento do qual é difícil sair sem ajuda. (BRASIL, 1990).

Para minimizar os efeitos maléficos do endividamento, Miguel Oliveira e Fernanda Jesus propuseram políticas de regulação em que as propostas de crédito reunisse três elementos genéricos: "explicitação de informação, consciencialização das consequências negativas do crédito e aperfeiçoamento da percepção da estrutura intertemporal do crédito" (OLIVEIRA; JESUS, 2013, p. 57).

Nesse mesmo sentido, a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) instituiu o Normativo SARB 10/2013, que estabelecem diretrizes e orientações para os procedimentos nas operações de crédito, visando o crédito responsável.

27 Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre: I – preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional; II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros; III - acréscimos legalmente previstos; IV - número e periodicidade das prestações; V - soma total a pagar, com e sem financiamento. § 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. § 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos. § 3º (Vetado).

Os instrumentos normativos da FEBRABAN e do Banco Central (BACEN), instituições responsáveis por disciplinar as relações que envolvem crédito, não costumam regular a oferta ao consumidor e sim o mercado de crédito, as quais são elaboradas com vieses mercadológicos impondo o mínimo de ônus aos fornecedores, ainda que imprescindíveis para defesa do consumidor (ATAÍDE; SOARES, 2017, p. 77).

O crescimento de famílias endividadas revelou que a eficácia social destas normas destinadas à proteção da vulnerabilidade do consumidor de crédito não estava sendo realizada para impedir as práticas abusivas²⁸ do mercado, demonstrando-se como era urgente a necessidade de atualização do CDC.

28 Nesse sentido decisão do Tribunal de Justiça da Bahia: EMENTA: PROCESSO Nº 0165251-57.2020.8.05.0001 ÓRGÃO: 1ª TURMA RECURSAL DO SISTEMA DOS JUIZADOS CLASSE: RECURSO INOMINADO RECORRENTE: AYDIL BACELAR ADVOGADO: PAULA CAMPOS RAMOS RECORRIDO: BANCO PAN S A ADVOGADO: JOAO VITOR CHAVES MARQUES ORIGEM: 14ª VSJE DO CONSUMIDOR (VESPERTINO) RELATORA: JUÍZA NICIA OLGA ANDRADE DE SOUZA DANTAS JUIZADO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO INOMINADO. CONCESSÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO EM CARTÃO DE CRÉDITO. REFINANCIAMENTO E DÍVIDA INFINDÁVEL. ABUSIVIDADE E ONEROSIDADE EXCESSIVA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE SE PREVALECEU DA FRAQUEZA E IGNORÂNCIA DO CONSUMIDOR EM VISTA DE SUA SITUAÇÃO DE HIPERVULNERABILIDADE (ART. 39, INCISOS IV E X, DO CDC). CONDUTA ABUSIVA E VIOLAÇÃO DO DEVER DE OFERTA RESPONSÁVEL DE CRÉDITO. VIOLAÇÃO DE NORMAS EXPRESSAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS ARBITRADOS EM R\$ 10.000,00. BOA FÉ DO CONSUMIDOR QUE AJUIZOU A AÇÃO UM MES APÓS PERCEBER O DEPÓSITO DO VALOR DO EMPRÉSTIMO EM SUA CONTA E SE DISPÕS A REALIZAR DEPÓSITO JUDICIAL. 1. Não restou demonstrado que a parte autora foi esclarecida acerca do contrato. Verifica-se a boa-fé da parte autora que ajuizou a ação um mês após perceber que foi depositado um valor em sua conta bancária, bem como trouxe aos autos o extrato bancário se dispondo a realizar a devolução da quantia não solicitada. 2.O contrato bancário referente a cartão de crédito consignado em folha de pagamento leva, mensalmente, ao refinanciamento do restante da dívida, com acréscimo de encargos não discriminados na avença, o que torna tal modalidade extremamente onerosa e lesiva ao consumidor, vez que, apesar dos descontos realizados em sua conta, a dívida aumenta sem qualquer proporcionalidade. O entendimento da maioria do Colegiado é pela natureza abusiva da modalidade de contratação da reserva de 5% de margem consignável (RMC), salvo os casos pontuais. 3. De acordo com a Circular nº 3.549/11 do BACEN, equipara-se o cartão de crédito consignado às demais operações tradicionais de crédito pessoal consignado, modalidade introduzida pela Lei 13.172/2015. 4. Em razão de ter restado comprovado nos autos que a parte autora foi vítima de fraude, bem como a sua boa-fé ao propor a ação logo após os primeiros descontos realizados, deve a parte acionada ser condenada ao pagamento dos danos morais. PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA. DANOS MORAIS ARBITRADOS EM R\$ 10.000,00. RELATÓRIO Declara a parte autora que a Ré lhe imputou a contratação de um empréstimo sem a sua anuência. Em contestação, a Acionada defende que a parte Autora formalizou um contrato mediante consignação. A sentença objurgada julgou procedente o pedido em parte DECLAROU nulo o saque de cartão de crédito com reserva de margem consignável, no valor de R\$ 3.461,91, DECLAROU inexigível (is) o (s) boleto (s) expedido (s) pelo Réu, em função do referido saque; autorizou a autora a depositar em juízo o valor de R\$ 3.461,91. Indeferiu danos morais. Insatisfeita, a parte autora recorreu. Foram oferecidas contrarrazões. VOTO Com a devida vênia ao entendimento esposado, a sentença proferida merece parcial reforma. (...) Ora, ainda que o consumidor tenha efetivamente lido e assinado o contrato de adesão, verifica-se claramente que o fornecedor violou deveres fundamentais no âmbito do sistema consumerista: o de informação, de cuidado e de aconselhamento, todos deveres anexos ao

Importante mencionar também as recomendações do Comitê de Basileia²⁹ para Supervisão Bancária fundado em 1974 e que tem por objetivo supervisionar, regular e reforçar as melhores práticas bancárias com o fim de promover a estabilidade financeira. Divulgam princípios essenciais de supervisão bancária eficaz³⁰ e visam também harmonizar a regulação prudencial de seus membros com objetivo de melhorar a competição entre os bancos internacionais em face da internacionalização dos mercados financeiros. “O Banco Central do Brasil (BCB), como membro do Comitê da Basileia desde 2009, busca assegurar que a convergência da regulação financeira brasileira para as recomendações do Comitê de Basileia considere as condições estruturais da economia brasileira” (BANCO CENTRAL DO BRASIL)³¹

A Basileia II ocorrida em 2004 revisou o primeiro acordo agregando princípios, direcionados aos grandes bancos, para uma avaliação mais precisa dos riscos e definiu três pilares para a regulação prudencial:

Princípio da Boa-fé, previsto no Código de Defesa do Consumidor (art. 4º, III, CDC) e Código Civil (art. 421). O fornecedor, ao deixar de prestar a informação adequada acerca do serviço que estava sendo contratado, aproveitou-se da inexperiência e ignorância do consumidor, o que configura desrespeito a um dos direitos básicos previsto no art. 6º, III, do CDC: Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; O consumidor foi, em verdade, induzido a erro substancial, já que algumas informações lhe foram ocultadas a exemplo dos impactos a longo prazo em seu benefício. Tendo apenas o objetivo de celebrar um contrato de empréstimo, o consumidor, através da manipulação ou da ocultação de informações, acabou por contratar cartão de crédito consignado nunca desejado. Assim, restou efetivamente configurada, no caso, prática abusiva capitulada no art. 39, IV, do Código de Defesa do Consumidor. Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (...) IV prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; Diante do exposto, VOTO no sentido de DAR PROVIMENTO EM PARTE AO RECURSO DO ACIONANTE para REFORMAR A SENTENÇA, condenando a reclamada ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 10.000,00, devidamente corrigida desde a data do arbitramento (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros legais de 1% ao mês desde a citação (art. 405, CC). Sem custas e honorários, eis que vencedor o recorrente. NICIA OLGA ANDRADE DE SOUZA DANTAS Juíza Relatora. (TJ-BA - RI: XXXXX20208050001, Relator: NICIA OLGA ANDRADE DE SOUZA DANTAS, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: 22/07/2021)

29 O Comitê de Basileia para Supervisão Bancária (*Basel Committee on Banking Supervision*– BCBS) é o fórum internacional para discussão e formulação de recomendações para a regulação prudencial e cooperação para supervisão bancária, composto por 45 autoridades monetárias e supervisoras de 28 jurisdições. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/recomendacoesbasileia>

30 (*Basel core principles*), padrão utilizado internacionalmente para avaliação da eficácia da supervisão bancária de um país.

31 Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/recomendacoesbasileia>

“**Pilar 1:** critérios para o cálculo dos requerimentos mínimos de capital (riscos de crédito, mercado e operacional); **Pilar 2:** princípios de supervisão para a revisão de processos internos de avaliação da adequação de capital, de forma a incentivar a aplicação, pelos próprios supervisionados, de melhores práticas de gerenciamento de riscos por meio do seu monitoramento e mitigação. **Pilar 3:** incentivo à disciplina de mercado por meio de requerimentos de divulgação ampla de informações relacionadas aos riscos assumidos pelas instituições.” (BCB)

A lei do superendividamento trouxe a previsão no direito brasileiro do combate ao assédio de consumo, expressão utilizada para nominar as estratégias de marketing agressivo que pressionam os consumidores e focam em grupos hipervulneráveis como os idosos, portadores de deficiência, aposentados, analfabetos, inclusive os funcionais, crianças e os doentes (MARQUES; BARBOSA, 2019, p. 4).

É prática comum os fornecedores assediarem o consumidor para propor crédito fácil, sem burocracia, ou consulta aos cadastros de inadimplentes, sem avaliação da situação financeira do consumidor, sem informar previamente o custo total da dívida, taxa de juros e outros encargos, montante das parcelas, e principalmente sem a indicação dos riscos envolvidos. Todas essas atitudes indicam a irresponsabilidade do agente financeiro, e podem gerar como fruto a contratação de um hipercrédito completamente desproporcional à fonte de renda, criando-se um “passivo tão elevado que se torna impossível adimplir com a dívida sem comprometer todo o sustento, em violação ao mínimo existencial necessário à subsistência com dignidade” (SOUZA NETTO; FERRARI, 2022, p. 849)

Um caso de uma consumidora chamada Goretti foi apresentado por Guilherme Martins, Laila Miguel e Stella de Araújo que infelizmente retrata situação de outros superendividados que contrataram de boa-fé empréstimos que feita análise prévia já se constataria a insustentabilidade de pagamento comparado com a renda auferida (MARTINS, MIGUEL e ARAUJO, 2017, p. 242).

Goretti, catadora de papel, sem renda fixa e emprego formal que recebia o benefício do Bolsa Família no valor de R\$ 230,00, precisou arcar com despesas médicas para o tratamento de sua mãe e por essa razão contratou um empréstimo pessoal para o pagamento de 12 parcelas de R\$ 270,00, ou seja, passivo superior à sua renda. Dessa forma, passou a trabalhar em dois turnos, dia e noite, no entanto seus esforços eram insuficientes para pagar a dívida que era tão desproporcional a

sua renda e assim, ela já não conseguia nem manter as despesas básicas, situação que a levou precisar de mais empréstimos para seus gastos diários, gerando assim um ciclo sem fim. (MARTINS; MIGUEL; ARAUJO, 2017, p. 242).

Destaque-se que houve enunciado fruto da II Jornada de Pesquisa CDEA – Superendividamento e proteção do consumidor sobre os deveres de informação como base do crédito responsável:

“Enunciado 6. Os deveres de informação, de esclarecimento, de avaliação da situação financeira do consumidor previstos nos artigos. 52, 54-B, 54-C e 54-D, são a base do crédito responsável junto com os deveres de entrega da cópia do contrato, de verificação da margem consignada, de pesquisa nos bancos de dados, de prestar uma informação leal e útil à compreensão dos riscos e ônus da contratação, sob a pena de incorrer na revisão-sanção do parágrafo único (art. 54-D parágrafo único)”. (II Jornada)

Antonio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques explicam o resultado da nova dimensão constitucional-protetiva da atualização do CDC, a dimensão ético-inclusiva e solidária:

“A Lei 14.181/2021 é um marco importante quanto à igualdade e ao combate ao assédio dos consumidores, em especial, protegendo os hipervulneráveis nestas contratações. Reforça assim o princípio da boa-fé que é basilar em todo o Código de Defesa do Consumidor (Art. 4, III, do CDC). Esclarece desta forma a função do CDC como instrumento de inclusão social, de combate à exclusão social e da pobreza em nosso país, assegurando um elevado grau de transparência, de boa-fé e de probidade exigidos hoje, por exemplo, nas Resoluções da OECD. Garante acesso a um crédito responsável, através de contratos cada vez mais leais e transparentes, combatendo a exclusão social causada pelo superendividamento; mas, caso o superendividamento ocorra, assegura a regra o retorno do consumidor à sociedade de consumo, com a elaboração do devido plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, logo, mantido o equilíbrio dos contratos realizados. Um plano novação, sem perdão de dívida, mas preservado o mínimo existencial, este é o resultado desta dimensão constitucional-protetiva da atualização do CDC.” (BENJAMIN; MARQUES, 2021, p. 94)

Um dos objetivos da Lei nº 14.181/2021 e das novas regras é a concessão e a contratação responsáveis de crédito com destaque nos princípios da boa-fé, função social do crédito e da dignidade da pessoa humana. Assim, a Lei traz novas

linhas para a informação (art. 54-B³² como complemento do art. 52), oferta e o combate ao assédio de consumo (art. 54-C), para a atuação prévia à contratação do do fornecedor/intermediário (art. 54-D) e também para a entrega do contrato (art. 54-G, parágrafo primeiro e segundo) (MARQUES, 2021, p. 240)

A finalidade do artigo 54-B³³ foi reforçar os deveres de informação obrigatória que deve ser repassada prévia e resumidamente ao consumidor, antes da

32 Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. § 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. § 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. § 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento.

33 Assim vem decidindo a jurisprudência. EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. OBRIGAÇÃO DE SEGURANÇA. DIREITO À INFORMAÇÃO. DEVER POSITIVO DO FORNECEDOR DE INFORMAR, ADEQUADA E CLARAMENTE, SOBRE RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS. DISTINÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO-CONTEÚDO E INFORMAÇÃO-ADVERTÊNCIA. ROTULAGEM. PROTEÇÃO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS. CAMPO DE APLICAÇÃO DA LEI DO GLÚTEN (LEI 8.543/92 AB-ROGADA PELA LEI 10.674/2003) E EVENTUAL ANTINOMIA COM O ART. 31 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MANDADO DE SEGURANÇA PREVENTIVO. JUSTO RECEIO DA IMPETRANTE DE OFENSA À SUA LIVRE INICIATIVA E À COMERCIALIZAÇÃO DE SEUS PRODUTOS. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS POR DEIXAR DE ADVERTIR SOBRE OS RISCOS DO GLÚTEN AOS DOENTES CELÍACOS. INEXISTÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. DENEGAÇÃO DA SEGURANÇA. 1. Mandado de Segurança Preventivo fundado em justo receio de sofrer ameaça na comercialização de produtos alimentícios fabricados por empresas que integram a Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação –ABIA, ora impetrante, e ajuizado em face da instauração de procedimentos administrativos pelo PROCON-MG, em resposta ao descumprimento do dever de advertir sobre os riscos que o glúten, presente na composição de certos alimentos industrializados, apresenta à saúde e à segurança de uma categoria de consumidores – os portadores de doença celíaca.(...) 3. As normas de proteção e defesa do consumidor têm índole de “ordem pública e interesse social”. São, portanto, indisponíveis e inafastáveis, pois resguardam valores básicos e fundamentais da ordem jurídica do Estado Social, daí a impossibilidade de o consumidor delas abrir mão ex ante e no atacado. 4. O ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo, o que não quer dizer compactuar com exageros que, sem utilidade real, obstem o progresso tecnológico, a circulação dos bens de consumo e a própria lucratividade dos negócios. 5. O direito à informação, abrigado expressamente pelo art. 5º, XIV, da Constituição Federal, é uma das formas de expressão concreta do Princípio da Transparência, sendo também corolário do Princípio da Boa-fé Objetiva e do Princípio da Confiança, todos abraçados pelo CDC. 6. No âmbito da proteção à vida e saúde do consumidor, o

contratação, já previstas no art. 52. A novidade é a previsão legal de manutenção da oferta pelo prazo mínimo de dois dias (art. 54-B, III) o que certamente possibilita ao consumidor a comparação em outras instituições financeiras além de ser um instrumento que contribuirá para sua reflexão de decidir pela contratação ou não, principalmente contra práticas comerciais mais agressivas.

Além da novidade sobre o assédio de consumo, o art. 54-C traz como finalidade proibir práticas irresponsáveis na concessão de crédito, inclusive com previsão sobre a publicidade de crédito ao consumo, implícita ou explicitamente, conforme previsão do caput do artigo, bem como a extensão para as vendas a prazo (inciso III). Importante destacar que não havia norma específica sobre a oferta de crédito na publicidade que eram enquadradas ao regramento geral sobre publicidade enganosa.

A intenção é a prática da boa-fé contratual e evitar que o consumidor seja enganado, conforme expressão utilizada pelo Ministro Herman Benjamin em decisão no STJ em que assegura que o consumidor tem o direito de não ser enganado, em decisão que responsabilizou as empresas por anunciarem a venda de veículos sem a adequada informação induzindo os consumidores ao erro:

direito à informação é manifestação autônoma da obrigação de segurança. 7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente a “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, III). 8. Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor. 9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores” (art. 31 do CDC). 10. A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa. 11. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço). 12. A obrigação de informação exige comportamento positivo, pois o CDC rejeita tanto a regra do *caveat emptor* como a subinformação, o que transmuta o silêncio total ou parcial do fornecedor em patologia repreensível, relevante apenas em desfavor do profissional, inclusive como oferta e publicidade enganosa por (...). 20. O fornecedor tem o dever de informar que o produto ou serviço pode causar malefícios a um grupo de pessoas, embora não seja prejudicial à generalidade da população, pois o que o ordenamento pretende resguardar não é somente a vida de muitos, mas também a vida de poucos. 21. Existência de lacuna na Lei 10.674/2003, que tratou apenas da informação-conteúdo, o que leva à aplicação do art. 31 do CDC, em processo de integração jurídica, de forma a obrigar o fornecedor a estabelecer e divulgar, clara e inequivocamente, a conexão entre a presença de glúten e os doentes celíacos. 22. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido.

“EMENTA - PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. RECURSOS ESPECIAIS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA MOVIDA POR ASSOCIAÇÃO DE CONSUMIDORES. DIREITO A INFORMAÇÃO. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. VENDA A CRÉDITO DE VEÍCULOS SEM A DEVIDA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS CONSUMIDORES. ARTS. 37, 38 E 52, CAPUT, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. JUROS EMBUTIDOS. PUBLICIDADE ENGANOSA. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO DE CONSUMO. ACÓRDÃO RECORRIDO EM SINTONIA COM O ENTENDIMENTO DO STJ. 1. Trata-se de Ação Civil Pública proposta pela "Associação Cidade Verde" – entidade de defesa dos consumidores e direitos humanos – contra concessionárias de veículos em Porto Velho, capital do Estado de Rondônia. A organização não governamental cita, em síntese, "a revolta e indignação de centenas de cidadãos que são ludibriados por maquiavélicas publicidades enganosas e depois não conseguem honrar aquelas compras. São iludidos com a imagem das 'suaves' prestações mensais". Aponta violações ao Código de Defesa do Consumidor – CDC. Questiona, em particular, a oferta de automóveis e de crédito sem informação prévia, expressa e adequada sobre montante da entrada, número, periodicidade e valor das parcelas mensais e eventuais Documento: 103992177 - EMENTA / ACORDÃO - Site certificado - DJe: 05/10/2020 Página 1 de 4 Superior Tribunal de Justiça intermediárias, preço final do bem (com e sem financiamento), taxa de juros e custo efetivo total, eventuais acréscimos e encargos incidentes sobre o financiamento ou parcelamento em si, mesmo que não haja, formalmente, cobrança de juros. 2. A ação foi julgada procedente na primeira instância e confirmada, no essencial, pelo Tribunal de Justiça de Rondônia. Segundo o acórdão recorrido, "após compulsar os autos, reiteradas vezes, constata-se que, de fato, comprovou-se que as apelantes anunciaram a venda de veículos, por meio de panfletos, jornais, televisão, rádio, cartazes, faixas, outdoors e sites, todavia, sem prestar aos consumidores as informações devidas, referentes ao valor de entrada, valor total a prazo, valor à vista e juros embutidos". PUBLICIDADE ENGANOSA 3. O direito de não ser enganado antecede o próprio nascimento do Direito do Consumidor, daí sua centralidade no microssistema do CDC. A oferta, publicitária ou não, deve conter não só informações verídicas, como também não ocultar ou embaralhar as essenciais. Sobre produto ou serviço oferecido, ao fornecedor é lícito dizer o que quiser, para quem quiser, quando e onde desejar e da forma que lhe aprouver, desde que não engane, ora afirmando, ora omitindo (= publicidade enganosa), e, em paralelo, não ataque, direta ou

indiretamente, valores caros ao Estado Social de Direito, p. ex., dignidade humana, saúde e segurança, proteção especial de sujeitos e grupos vulneráveis, sustentabilidade ecológica, aparência física das pessoas, igualdade de gênero, raça, origem, crença, orientação sexual (= publicidade abusiva). 4. No mercado de consumo, juros embutidos ou disfarçados configuram uma das mais comuns, graves e nocivas modalidades de oferta enganosa. Tipificam publicidade enganosa nas esferas administrativa, civil e penal expressões do tipo "sem juros" ou falta de indicação clara e precisa dos juros, taxas e encargos cobrados. Conforme o art. 52, caput, do Código de Defesa do Consumidor, a informação prévia e adequada – sobre, entre outros, preço, número e periodicidade das prestações, montante dos juros e da taxa efetiva anual e valor total a pagar, com e sem financiamento – precisa constar obrigatoriamente da oferta, publicitária ou não, que envolva parcelamento ou financiamento de produtos e serviços de consumo. Não preenche o requisito da adequação estampar a informação em pé de página, com letras diminutas, na lateral, ou por ressalvas em multiplicidade de asteriscos, ou, ainda, em mensagem oral relâmpago ininteligível. (...)” (STJ, REsp 1828620/RO, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 03/12/2019)

Destaque também para o parágrafo único do artigo 54-D que disciplina importante sanção aos fornecedores pela violação dos deveres de conduta de boa-fé nos contratos de crédito. Assim disciplina o referido artigo:

“Art. 54-D (...)”

Parágrafo único: O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor” (CDC, 2021)

A nova regra representa uma avanço importante pois a Lei nº 14.181/2021 disciplina sanções³⁴ (art. 54-D) e estabelece os poderes de revisão do Juízes (art.

34 No CDC, as sanções podem ser civis preventivas e reparatorias ou sancionatórias, administrativas e penais conforme jurisprudência do STJ: PROCESSUAL CIVIL E DIREITO ADMINISTRATIVO.

104-B). “Um leão com dentes. Um edifício com sombra. Uma lei efetiva, que valoriza os deveres de informação obrigatória do art. 52 do CDC, 54-C e 54-D” (MARQUES, 2021, p. 292)

É a primeira vez que há previsão legal de sanção expressa no CDC tão clara de redução de juros, encargos e qualquer outro acessório, bem como a concessão de dilação de prazo para pagamento da dívida.

Em decisão³⁵, o Tribunal de Justiça de Goiás condenou instituição financeira utilizando-se das normas interpretativas da Lei 14.181/2021 relativas ao dever de informação, conforme Ementa:

ARTS. 18 E 39, CAPUT, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA. PROCON. PODER DE POLÍCIA DE CONSUMO. AÇÃO ANULATÓRIA DE MULTA. RECLAMAÇÃO DE CONSUMIDORES. AUTOMÓVEIS CUJOS VÍCIOS NÃO FORAM SANADOS NO PRAZO LEGAL. COMPROVAÇÃO. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. ARTS. 370 E 373, II, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL DE 2015. 1. Trata-se de ação, processada sob o rito ordinário, visando declaração de inexigibilidade da multa imposta pelo Procon-SP, em decorrência de infrações administrativas ao Código de Defesa do Consumidor imputadas à General Motors do Brasil. 2. O Tribunal a quo consignou (grifo acrescentado): “O substrato documental e as circunstâncias narradas pela própria autora previamente examinados, aliados aos depoimentos das testemunhas, permitem concluir, com segurança, que as concessionárias não resolveram, ao tempo certo, os defeitos detectados nos bens (...) Nesse contexto, o valor da multa, longe de possuir caráter confiscatório, mas, sim, educacional e corretivo, alinha-se aos critérios de razoabilidade e de proporcionalidade, sem risco de gerar desequilíbrio financeiro na empresa”. Saliente-se que, entre as 27 reclamações que compõem os autos, há casos de veículos novos, comprados zero-quilômetro, que foram, na vigência da garantia contratual, levados a conserto cinco, seis e até quinze vezes, sem solução definitiva, fato não contestado pela recorrente. Segundo o Tribunal, a empresa “não impugnou a existência nem o conteúdo das ordens de serviços referidas nas reclamações”. 3. No âmbito do Código de Defesa do Consumidor, não se confundem, de um lado, medida civil reparatória ou preventiva e, do outro, medida sancionatória administrativa ou penal. Logo, contemplar o art. 18, § 1º, prazo de trinta dias para conserto do bem com vício de qualidade não equivale, ipso facto, a concluir que a conduta em si não caracterize infração administrativa, como prática abusiva, diante da força expansiva do art. 39, caput (“dentre outras”). Equivocado, então, enxergar no trintídio passe-livre ou carta de alforria ampla e irrestrita para o fornecedor colocar no mercado produtos e serviços com vícios de qualidade ou postergar solução das desconformidades apresentada (REsp 1821331/SP, Relator Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado de 23/06/2020).

35 Trecho da decisão do relator Des. Marcus da Costa Ferreira, “Relevante mencionar o disposto do parágrafo único do artigo 54-D. O dispositivo prevê como regra impositiva e não alternativa INDENIZAÇÃO POR PERDAS E DANOS, PATRIMONIAIS E MORAIS no caso de oferta de crédito que não observe as regras dos artigos 52 e 54-C, ou seja, que violem o dever de INFORMAÇÃO. Aliás, não é demais mencionar que o artigo 46 da lei consumerista preconiza que os contratos que regulam as relações de consumo NÃO OBRIGARÃO os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento PRÉVIO de seu conteúdo, ou se os seus respectivos instrumentos forem redigidos de modo a DIFICULTAR A COMPREENSÃO DE SEU SENTIDO OU ALCANCE. Nesta senda, ante a clara abusividade do contrato firmado e violação da boa fé e dos princípios da transparência, da informação, da lealdade e da cooperação, o consumidor deve ser reparado de forma integral, ou seja, material (com a restituição de eventuais valores) e moral. Obviamente, o desconto reiterado de parcelas, mormente quando não se coloca a data do término, é apto a gerar mais que o dano efetivamente material, pois cria um sentimento de impotência naquele que contrata o crédito com a instituição financeira, pois nunca chega ao fim, sendo necessário o desgaste nas vias administrativas e judiciais para quitar a tal obrigação, o que refoge ao largo mero dissabor do dia a dia.” (grifos do autor) (Recurso de Apelação Cível 5409656-79.2019.8.09.0051)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA. CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO. UTILIZAÇÃO DO CRÉDITO POR MEIO DE SAQUES. INCIDÊNCIA DAS REGRAS DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAIS CONFIGURADOS. FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO. LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO

1.Os empréstimos concedidos na modalidade 'Cartão de Crédito Consignado' revelam-se abusivos, em ofensa ao CDC, por tornarem a dívida impagável em virtude do refinanciamento mensal, pelo desconto apenas da parcela mínima devendo receber o tratamento de crédito pessoal consignado, com taxa de juros que represente a média do mercado de tais operações, ensejando o abatimento no valor devido, declaração de quitação do contrato ou a necessidade de devolução do excedente, de forma simples ou em dobro, podendo haver condenação em reparação por danos morais, conforme o caso concreto." (Súmula 63 TJGO).

4. De acordo com recente entendimento da Corte Especial do STJ, não mais se exige a demonstração de má-fé, para imposição da restituição do indébito em dobro, bastando que o fornecedor tenha agido de forma contrária à boa-fé objetiva, como ocorreu no caso dos autos.

5. São devidos danos morais consubstanciados pelos débitos infundáveis cobrados mensalmente do consumidor, além da evidente falha do dever de informação, já previsto no CDC e reiterado pela lei do superendividamento (lei 14.181/21), razão pela qual deve ser reformada a sentença que não os reconheceu, arbitrando-os em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, observando a capacidade econômica de quem paga (instituição financeira) e evitando o enriquecimento sem causa de quem recebe (o consumidor lesado).

APELAÇÃO CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA. (TJGO, Recurso de Apelação Cível 5409656-79.2019.8.09.0051. Relator Des. Marcus da Costa Ferreira, 6ª UPJ das Varas Cíveis)

Verificam-se os efeitos atuais da aplicação das alterações no CDC, dos contratos realizados antes da entrada em vigor da Lei 14.181/2021 e que já se submetem a nova ordem de proteção.

Percebe-se que a novel legislação busca reforçar o dever imposto aos fornecedores de crédito na fase pré-contratual, não bastando a simples informação. Deve-se haver uma avaliação real de forma responsável com exame da capacidade do consumidor com o fim de prevenir qualquer dívida que não possa ser paga futuramente e que poderá determinar sua exclusão do mercado de consumo e de crédito.

Conforme constatado por Clarissa Costa de Lima e Rosângela Lunardelli Cavallazzi (2016, p. 21), "a falta de informação e aconselhamento aos superendividados no momento da concessão do crédito constitui ponto dramático da questão".

3. O FENÔMENO DO SUPERENDIVIDAMENTO, SUAS CAUSAS E SEUS EFEITOS

Em ambientes de desemprego, crise financeira, entre outros fatores sociais e econômicos, o endividamento sem planejamento ou sem o aumento correspondente da renda ampliam as condições favoráveis para ao superendividamento.

Algumas causas têm sido apontadas para o fenômeno que tem preocupado os poderes públicos, entre elas a popularização e concessão do crédito sem observação do mínimo existencial e das informações claras necessárias, a insuficiência de regulação do mercado de crédito, falta de educação financeira e redução das condições socioeconômicas.

Na Europa e na América do Norte o estudo sobre o tema vem se desenvolvendo há décadas já possuindo inclusive regulação estatal. O superendividamento é fenômeno que exige tratamento adequado com base nos princípios de boa-fé nas relações de consumo, justiça social e dignidade humana.

3.1 O SUPERENDIVIDAMENTO COMO FENÔMENO (MUNDIAL E SISTÊMICO)

A expansão da cultura de consumo e a ressignificação do consumo com o enaltecimento do “ter”, fez surgir um dos principais problemas do mercado contemporâneo, o superendividamento, potencializado pela facilidade do acesso ao crédito.

Conforme Brunno Giancoli, “o superendividamento do consumidor surge como a face negra da democratização do crédito ao consumo”. (GIANCOLI, 2008, p. 9)

Para José Reinaldo de Lima Lopes, o superendividamento não se restringe a um problema pessoal, trata-se de fenômeno social da inadimplência dos devedores por ultrapassarem a capacidade de consumo a crédito. (LOPES, 1996, p. 111)

Apesar do superendividamento não ser tema recente, as pesquisas, no Brasil, se intensificaram após a crise mundial de 2008, buscando referências na legislação estrangeira que foi desenvolvida muito antes para tratar a problemática.

A preocupação com o tema reflete o grau significativo de endividamento nos países capitalistas, podendo se atribuir ao estímulo constante ao consumo, seja pela necessidade de realização de projetos pessoais ou de bem-estar. Cada país tem

suas particularidades no que se refere ao sistema econômico e infraestrutura social que influenciam diretamente as facilidades de ingresso na situação de superendividamento.

Cláudia Lima Marques pontua que o endividamento crônico dos consumidores, primeira nomenclatura conhecida do fenômeno comum nas sociedades de consumo, de acesso ao crédito facilitado e pautado no parcelamento da dívida, recebe muitos nomes: em Portugal, recebe o nome de sobreendividamento, “a esclarecer o extra (sobre) do endividamento que é possível suportar com o orçamento mensal dos consumidores, denominação de inspiração anglo-saxã, *over-indebteness* (EUA, Reino Unido, Canadá)”. No Brasil recebeu o nome de superendividamento, “a destacar que é um endividamento superior ao normal e às possibilidades do orçamento mensal dos consumidores, baseado na expressão francesa, *surendettement* (França) e na germânica *überschuldung* (Alemanha)”. (MARQUES, 2006, p. 13).

O superendividamento indica uma falha de mercado que compromete o bem-estar social e gera a estagnação da economia através de um círculo vicioso de retração que se inicia com a inflação e o desemprego que diminuem o poder de compra do consumidor e este por sua vez, se torna inadimplente por não conseguir arcar com as obrigações assumidas, o que o faz procurar mais empréstimos, com juros maiores justamente em razão de sua inadimplência (MARTINS; MIGUEL; ARAÚJO, 2017, p. 117)

O superendividamento é um problema social por não afetar somente a figura do devedor, mas também sua família, bem como a sociedade como um todo. Após a crise causada pela Pandemia da Covid-19, houve o agravamento dessa problemática, havendo perda de confiança e diminuição do empreendedorismo, fato este que já fazia parte das preocupações do Banco Mundial em 2012, ao pedir que os países emergentes se preocupassem em estabelecer uma lei que tratasse sobre a insolvência e superendividamento das pessoas e famílias. (BENJAMIN, et al. 2021, p. 29).

Cláudia Lima Marques classifica o estado de superendividamento como um fenômeno social e jurídico, e indicava a necessidade de formulação de um tratamento que visasse solucioná-lo com base no Direito do Consumidor, e que os requisitos para esse enquadramento legal fossem claros e fundamentados com o fim

de evitar que a norma se tornasse paternalista ou suscetível de abusos (MARQUES, 2006, p. 256-257).

O fenômeno no campo do direito deve ser entender quais os diferentes fatores, de outros campos do saber, e que não são necessariamente apreendidos pela dogmática jurídica, mas que são importantes para sua compreensão, a partir de outras disciplinas, como a sociologia e a economia, numa abordagem interdisciplinar, pois o estudo do superendividamento não pode desprezar a dimensão fática do fenômeno jurídico, ante a avassaladora velocidade das mudanças sociais, econômicas e políticas ocorridas na contemporaneidade, muitas vezes à margem das estruturas jurídicas e dos mecanismos jurídicos de solução dos conflitos existentes.

Para André Perin Schmidt Neto, “o ciclo vicioso das dívidas deve ser tratado desde a parte financeira até a autoestima do superendividado, a fim de mantê-lo integrado à vida em sociedade”. (SCHMIDT NETO, 2012, p. 218)

Em nível mundial, os regimes de tratamento do superendividamento se dividem basicamente em dois modelos: o modelo europeu focado na reeducação do consumidor e este é visto como pessoa “responsável por seu atos e não tanto como agentes econômicos” e o modelo *fresh start* como o sistema norte-americano por exemplo, baseado no recomeço, que “entende o superendividamento como consequência natural da economia de mercado” (SCHMIDT NETO, 2016, p. 220)

Na França, o tratamento prevê duas fases dependendo do nível de gravidade da situação do superendividado a ser verificado analisando-se o passivo e ativo do consumidor. A primeira fase, administrativa, predominando a atuação da comissão de superendividamento que faz a análise e busca um plano amigável com ampla negociação com os credores. A segunda fase, judicial, mediante procedimento de restabelecimento pessoal (PEREIRA, 2006, p. 171-172)

Jason Kilborn descreve assim o sistema da “livre saída da prisão” nos Estados Unidos:

A rápida estrutura de entrada e saída da maioria das insolvências, nos Estados Unidos, parece oferecer um potencial pequeno para aumentar a consciência do risco - tanto para os devedores quanto para aqueles observadores externos do sistema. A esmagadora maioria dos casos de insolvência do consumidor, nos Estados Unidos, passa pelo Capítulo 7 do Código de Falência. Este sistema de processo leva, normalmente, três meses e tem três amplos e simples passos que dão assistência às pessoas: (1) o ingresso da petição do devedor para alívio e a detalhada informação financeira, (2) a reunião do devedor com o depositário para responder a

questões sobre a situação financeira do devedor, e (3) execução de um relatório de "ausência de bens" pelo depositário, que ingressa com uma "decisão", para que logo seja o devedor liberado da maioria dos débitos não pagos. A maioria esmagadora dos consumidores norte-americanos em débito não dedica nenhum valor de sua renda futura para o pagamento de seus débitos. Após ingressar com a ação e encontrar com o depositário uma única vez, os devedores não precisam mais pensar na situação que os levou a entrar e sair do superendividamento. (KILBORN, 2006, p. 83-84)

As críticas a este sistema repousam no fato de ignorar o cerne do problema que leva ao superendividamento que seria o estudo da causa para que estas fossem tratadas e não viessem a se repetir.

Na Bélgica o consumidor superendividado tem um sistema de alívio que incentiva os acordos extrajudiciais através de plano formulado por um mediador de escolha do devedor, e havendo falha, um plano será imposto pela corte. A crítica a este sistema é por “exigir que os devedores vivam na linha de pobreza para receber, no máximo, o benefício de uma liberação parcial” (KILBORN, 2006, p. 96)

Como a lei original francesa, a lei belga resiste em oferecer a liberação e em permitir devedores de escapar dos seus débitos. Assim, permite as cortes imporem um plano liberando débitos por penalidades e taxas, mas não pelo principal ou juros. Os proponentes da lei clarificaram que o plano sem a liberação do principal poderia ser a norma. Somente sob circunstâncias extraordinárias pode a corte dirigir-se a considerar a liberação do principal, e até mesmo quando a lei permite apenas uma liberação parcial. (KILBORN, 2006, p. 95)

Outro país que enfrenta problemática similar é a China que também experimenta o desenvolvimento do consumo cibernético. Em face do crescimento econômico e o aumento dos níveis salariais do povo chinês, o consumidor recorre cada vez mais a produtos e serviços financeiros, desde empréstimos bancários tradicionais ou compras online. No entanto, não há um quadro jurídico que ofereça mecanismos de proteção específica para proteção de seus direitos (DAN; YIXIAN, 2016, p. 421)

Contempla-se também um escalonamento do endividamento na China conforme ocorrido nos demais países que enfrentam a problemática:

Conforme revelam os dados estatísticos, o valor do crédito concedido para consumo a nível nacional aumentou dos 17,2 bilhões de yuans³⁶ no final de 1997, para os 8877,785 bilhões de yuans no final de 2011, representando 18,77% do PIB. Até o final de 2012, os números chegavam nos 10440 bilhões de yuans, conforme calculado pelo Banco Popular da China, significando um aumento de cerca de 600 vezes do valor estimado no final de 1997 e representando 16,42% do saldo de crédito das instituições financeiras. A proporção que ocupa no valor total dos empréstimos concedidos aumentou dos 0,23% em 1997 para os 18,05% em final de 2013. O montante global do crédito concedido para consumo em toda a China foi de 142165,522 bilhões e 171153,907 bilhões, respectivamente nos anos de 2013 e 2014, tendo já atingido os 168568,934 bilhões de yuans nos primeiros 10 meses de 2015. À base populacional de 1,3 bilhões de pessoas, tal significa, em média, um crédito para consumo de 129668 yuans concedido por pessoa em 2015 na China'. Os dados indicam, também, que os prejuízos econômicos anualmente sofridos a nível nacional por não cumprimento somam cerca de 600 bilhões de yuans. A taxa de não cumprimento no reembolso dos empréstimos para consumo tem aumentado, atingindo os 9,35% em 2012, chegando aos 17% em determinados a valor do crédito por restituição atingiu os 592,1 bilhões de yuans (DAN; YIXIAN, 2016, p. 423)

Durante a última década observou-se a quantidade vultuosa de concessão de crédito, em especial nas grandes plataformas de compras online, famosas mundialmente. We Dan e Zhao Yixian chamam a atenção para o procedimento de requerimento de abertura de linha de crédito de uma das maiores plataformas de comércio eletrônico da China, a JD, que conclui abertura de linha de crédito “dentro de 1 minuto, bastando para tal a certificação do nome real constante na conta bancária online” (DAN; YIXIAN, 2016, p. 426)

A Alemanha tem um ordenamento jurídico que trata o superendividamento é classificado como misto, pois embora embasada no modelo de reeducação adotou também procedimentos típicos da *fresh start* (SCHMIDT NETO, 2016, p. 221).

A Finlândia também registrou problemas com endividamento e superendividamento no início dos anos noventa, quando houve alteração nas condições econômicas do país que geraram aumento do desemprego e falências. Como não havia previsão legal adotou-se o ajuste sobre os débitos individualmente, até ser criado um sistema para tratamento dos superendividados (GIANCOLI, 2008, p. 148)

O legislador finlandês criou um sistema de tratamento dos casos de superendividamento alicerçado na via judicial. O processo foi concebido

36 Moeda oficial da República Popular da China. 1 Chinese Yuan equivale a R\$ 0,68 (sessenta e oito centavos de real). Disponível em <https://www.google.com/finance/quote/CNY-BRL?sa=X&ved=2ahUKEwiN8sSN5aKBAXVQIZUCHRidCIgQmY0JegQIDRAR&window=5Y>

com uma fase preliminar, de tipo informal e conciliador, na qual o devedor é obrigado a tomar a iniciativa de procurar uma solução de pagamento junto aos seus credores. Só na hipótese de falhar esta tentativa amigável de resolução é que haverá lugar à intervenção do magistrado judicial, fruto de requerimento formulado pelo próprio devedor superendividado (GIANCOLI, 2008, p. 148).

A existência de pessoas superendividadas, em situação de desequilíbrio econômico e financeiro pode ser encontrada em diversos países conforme mencionado, não sendo possível esgotar todos eles.

Outros países também já regulamentaram o tema: a Dinamarca, primeiro país da Europa a tratar do assunto, por meio da *Gældssanering*, de 1984; a Suécia, com a Lei de maio de 1994, a Áustria através da *Konkursordnungs-novelle*, desde 1993; e a Finlândia, com a *Consumer Debt Adjustment Act* (ou *Act Concerning the Adjustment of Debts of Private Individuals*, 57/19939), vigente desde 08.02.1993; Holanda que prevê na lei de falências (*Bankruptcy Act*), desde dezembro de 1998, um "saneamento das dívidas das pessoas singulares"; a Noruega, por meio da Lei de 17 de julho de 1992, vigente desde o primeiro dia do ano de 1993; Luxemburgo desde 2001; Austrália; Japão; a província do Quebec, no Canadá e a Suíça, que possui um sistema de falência das pessoas físicas em sua Lei de falências de 1889, mas que só se aproximou do tratamento do superendividamento com a reforma de 16 de dezembro de 1994,92 passando a gerar efeitos desde o primeiro do ano de 1997. Pode-se citar ainda Portugal, que já possui projeto de lei tratando do tema e previsão no novo Código de Falências de 2004, e independentemente disto, desde lá muito trata de seus "sobre-endividados", como são chamados naquele país (SCHMIDT NETO, 2016, p. 223).

A Argentina regulou o superendividamento do consumidor dentro da Lei de Falências ao introduzir processo especial para pessoas físicas e funcionários público, conforme explicado por Antonio Herman Benjamin, Claudia Lima Marques, Clarissa Costa de Lima e Sophia Martini Vial:

A vizinha Argentina optou pelo *fresh start* e por introduzir, na sua lei de falências, esse modelo, através de um "pequeno concurso" para os consumidores e servidores públicos, que termina com uma inabilitação de apenas um ano e o perdão das dívidas remanescentes. Note-se que a vizinha Argentina conhece lei semelhante à brasileira protegendo o bem de família e também está atualizando seu Código Civil, modificado em 1968. Como vimos, foi incluída na *Ley de Quiebras* um processo especial para pessoas físicas e funcionários público para o tratamento do superendividamento do consumidor, constituindo em um sistema de *fresh start*, com 1 ano de inabilitação para pessoas físicas. Destaque-se que sua lei de proteção dos consumidores foi modificada em 2009, no tema do crédito ao consumidor, para reforçar a informação ao consumidor como instrumento de prevenção do superendividamento (BENJAMIN; MARQUES; LIMA; MARTINI, 2021, p. 127).

A doutrina Argentina alertou que dos casos de superendividamento, 70% são de funcionários públicos, principalmente policiais, que inclusive, tiveram problemas funcionais, bem como apontou que 64,51% não tem ativos a não ser o salário mensal e o bem de família (BENJAMIN; MARQUES; LIMA; MARTINI, 2021, p. 136).

Na África do Sul uma reforma no sistema jurídico para prevenir o superendividamento, especialmente com regulação sobre o crédito responsável, era esperada desde 1997.

Em 2005, a África do Sul promulgou o seu *National Credit Act, Act 34 of 2005*, que, para evitar discriminações e garantir o acesso ao crédito a todos, naquele país emergente, reforçou as exigências de informação (*disclosure*), preparou o país para ter mais confiança nos meios eletrônicos e criou a figura proibida do "*reckless credit*" ou crédito irresponsável, para que a concessão de crédito naquele país fosse mais responsável, instituindo também meios de prevenção das situações de superendividamento. Essa mesma modificação legislativa, que entrou em vigor em 1 de junho de 2007, trouxe o direito de arrependimento de 5 dias, direito de rescindir o contrato de crédito sem causa e devolver o crédito ou os produtos (Section 121) e o direito do consumidor e dos garantes de renegociar (Section 124) (BENJAMIN; MARQUES; LIMA; MARTINI, 2021, p. 138).

A dispersão do fenômeno também foi observado nos Paraguai e Uruguai além do Brasil e Argentina, fatos estes que levaram a temática para a pauta do Mercosul, conforme observaram Joseane Suzart Lopes da Silva e Sarah da Silva Falcão de Freitas Borja ao relatarem:

Entrementes, a Comitativa de Defesa do Consumidor, vinculada à multicitada organização internacional, em conferência realizada no Encontro Extraordinário Intergovernamental/ CT 7, na cidade de Salvador, enfatizou a existência de obstáculos comuns aos países integrantes do bloco, dentre os quais, a publicidade enganosa; a ausência de informações notadamente relevantes ou esclarecimento deficitário; a venda casada; o aviltamento da condição de vulnerabilidade dos idosos e, por derradeiro, o endividamento excessivo. As recomendações sugeridas pelo Conselho, com vistas a auxiliar o tratamento da situação fático-jurídica perscrutada incluíram: a constituição de um Observatório conjunto, sobre Crédito e Superendividamento, com o escopo de diagnosticar os principais entraves relativos à concessão de empréstimos na região; a formação de um Laboratório cuja finalidade precípua consiste no compartilhamento de experiências e incorporação de medidas destinadas ao combate do infortúnio referenciado, e, por fim, a criação de fóruns para debates acerca do direito comparado, com o propósito de examinar, a partir de um

panorama global, a regulação específica pertinente ao assunto (SILVA; BORJA, 2022, p. 100).

O direito comparado ensina basicamente dois possíveis caminhos para a crise de solvência da pessoa física, planejamento e parcelamento da dívida ou redução/remissão dos juros ou dívida principal, respeitando as possibilidades do devedor e seu mínimo existencial.

3.2 AS CAUSAS QUE PODEM LEVAR AO SUPERENDIVIDAMENTO: A REALIDADE BRASILEIRA

O crédito proporciona aos consumidores a sensação de poder de consumo, além da real capacidade de pagamento, não percebendo que estão gradualmente reduzindo o poder de compra. O problema surge quando o acúmulo de parcelas, inicialmente acessíveis, de vários compromissos assumidos com períodos de pagamento concomitantes passa a não serem pagas e a dívida atinge níveis impossíveis de serem adimplidos.

O crédito se transforma então em um instrumento que facilita o acesso à felicidade vendida pela propaganda que se refere a modelos padronizados que cria a necessidade de consumo de novos bens rendendo a sociedade pelo mundo do consumo (GAULIA, 2016, p.49).

O superendividamento geralmente é um processo, ou seja, raramente um único evento transforma a vida de um indivíduo ou família para superendividado. “O processo de superendividamento nunca começa no estágio “super”, na escala “sobre”, no estratosférico “over” (*indebtedness*). (MARQUES, et al, 2016, p. 51).

Esse processo é explicado por Cristina Tereza Gaulia ao afirmar que:

Endividamento é processo gerado por variados modos e meios, mas certamente vem sorrateiro, quer por necessidades emergenciais, quer para possibilitar uma ou a realização pessoal simbólica, ou como pretende a doutrina, permitindo, mesmo que só na aparência, “a criação de novas identidades culturais e de novas oportunidade de participação social, distintas do sistema eleitoral e político”, possibilitando uma democracia de maior amplitude a “democracia do gasto” (grifos da autora) (GAULIA, 2016, p. 51).

O superendividamento é classificado em passivo e ativo, quanto à forma como se formam as dívidas, pelos doutrinadores norte-americanos. O superendividamento passivo ocorre quanto não houve contribuição direta do consumidor, ocorrendo por circunstâncias externas a sua vontade, como por exemplo, desemprego, doença, falecimento de ente familiar. No superendividamento ativo, o consumidor adquire produtos ou contrata serviços de forma imprudente, sem analisar responsabilmente suas possibilidades financeiras. Há de ter aqui a boa fé, pois se o consumidor agir de má-fé, não terá direito à proteção. (SILVA, in MARQUES, et all, (coords.), 2016, p. 241).

Ressalte-se que a boa-fé do consumidor é condição necessária não só para proteção especial no estado de superendividamento, mas também em todas as demais situações, pois a boa-fé objetiva é o princípio básico do microsistema jurídico de defesa do consumidor, pois consiste na obrigação de observar o comportamento ético entre as partes em toda e qualquer relação de consumo.

O superendividamento do consumidor pode ser resultado de diversos fatores, no entanto, para que o Estado possa oferecer proteção, é fundamental identificar o que efetivamente o levou a essa situação. De acordo com o princípio da boa-fé objetiva, é importante evitar que o consumidor que agiu deliberadamente causando sua própria falência seja beneficiado pela tutela estatal destinada à reabilitação.

A doutrina francesa distingue entre contratual e processual o momento em que a boa-fé deve ser considerada. A boa-fé contratual leva em conta o comportamento do indivíduo no momento do endividamento, ou seja, na ocasião da contratação do crédito e a boa-fé processual é analisada observando-se o comportamento do devedor quando ele busca o tratamento do superendividamento. Destaca-se que a lei francesa aplica sanções a quem agiu de má-fé excluindo do procedimento os que prestaram declarações falsas, “juntaram documentos inexatos, ocultaram ou desviaram bens dos credores ou agravaram o seu endividamento subscrevendo novos empréstimos”(MARQUES, LIMA, VIAL, 2022, p. 50).

A previsão do parágrafo 3º do art. 54-A do CDC “permite concluir que o legislador brasileiro refere-se à boa-fé contratual ao dispor que:

[...] §3º O disposto neste neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o

pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor (BRASIL, CDC, 2021).

Ao se analisar o parágrafo 3º do art. 54-A da Lei n. 14.181/2021, verifica-se que o legislador brasileiro refere-se à boa-fé contratual ao estabelecer que “não se aplica ao disposto neste Capítulo ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé ou sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento (...)”.

O superendividamento ativo pode acontecer de forma inconsciente, quando decorrer da inexperiência, baixo nível de escolaridade, pobreza e outras circunstâncias que fatalmente impede o indivíduo de uma avaliação assertiva de sua capacidade de aferição de renda, bem como da concessão abusiva do crédito. São exemplos: o crédito fácil; o abuso de crédito; a propaganda enganosa e abusiva; falta de informação; realização de empréstimos a juros altos para saldar outras dívidas. Podem, inclusive, acontecer mediante a concorrência de mais de uma causa, como o aumento da disponibilidade de crédito, o agravamento da crise financeira, redução dos benefícios sociais. Pode ainda se dar de forma consciente, quando o consumidor tem conhecimento da sua impossibilidade de quitar o compromisso assumido, mas, mesmo assim, insiste em se endividar de modo imprudente. Clarissa Costa de Lima argumenta que a falência pode proteger o superendividamento ativo inconsciente do “deficit de informações” e da sua “racionalidade limitada”, que devem ser compensadas “não apenas com a valorização dos deveres de informação como também por medidas que permitam a sua integração na sociedade e o acesso igualitário a bens, serviços e benesses da sociedade atual” (LIMA, 2014, 134).

Kilborn explica que as pessoas tendem a ser otimistas e confiantes, subestimando as possibilidades de ocorrência de um evento adverso consigo próprias e que isto acontece em todas as classes sociais, inclusive os mais informados sobre sua atual possibilidade estatística de ocorrência dos eventos. Essa “comprometedora superconfiança” poderá levar muitos consumidores a subestimarem a probabilidade de enfrentarem uma crise de liquidez e este comportamento tem seduzido os que estão na margem da instabilidade financeira. (KILBORN, 2006, p. 73-74)

Kilborn destaca os atalhos mentais utilizados para os indivíduos avaliarem a probabilidade de um evento futuro:

Para a maioria dos consumidores, incidentes sérios de superendividamento minimizam a possibilidade de ocorrência. Então, consumidores compreensivelmente subestimam o risco de seu próprio excesso nos empréstimos. Se os consumidores não forem expostos com frequência ou recentemente a uma crise de liquidez, ou outro problema financeiro potencial, eles estão propensos a subestimar a possibilidade de tal problema no futuro. Mesmo se os consumidores forem bombardeados com estatísticas sobre os índices de não-pagamento, e os níveis de insolvência entre outros, o número completo, seco e de natureza impessoal de tais estatísticas talvez roube deles a importância. Assim como as pessoas minimizam a probabilidade do câncer e das doenças pulmonares, porque o risco de um cigarro, naquele momento, tem importância mínima. Os consumidores compreensivelmente minimizam os riscos de pequenos aumentos nos empréstimos (especialmente usando cartões de crédito), que levam a grandes problemas financeiros (KILBORN, 2006, p. 76).

O superendividamento por excesso de confiança caracteriza o superendividado ativo consciente “que tem boa formação, não sendo um ingênuo”, aquele que poderia, levar a uma impressão de comportamento contrário a boa-fé (GAULIA, 2016, p. 58).

Sob a ótica jurídica, o problema dá início quando o crédito é concedido ao consumidor, fato este ligado a uma série de perigos, tais como, o assédio, marketing agressivo, abusos e práticas comerciais desleais entre outras, que diante da pouca educação financeira aliada aos acidentes da vida “redução de renda, desemprego, morte ou doença na família, divórcio ou separação, nascimentos e outras mudanças de status” dão margem à insolvência dos consumidores conduzindo-os ao superendividamento (MARQUES, 2021, p. 32).

Sobre a decisão do consumidor, ou seja, sua vontade em firmar contratos, Nicole Chardin, citada por Clarissa Costa de Lima, criou um novo conceito sobre a autonomia da vontade, ao afirmar a existência de pressões internas, caracterizadas pelo desejo e necessidade, e pressões externas que têm origem na sociedade e no contratante (vendedor) (LIMA, 2012, p. 41).

Na sociedade de massa o assédio dos agentes financeiros é constante e se mostra eficiente na sociedade onde o a aparência é valorizada e as estratégias de marketing são sorrateiras e criativas. Por meio de processos sutis que estimulam a imitação e ao mesmo tempo mostram uma diferenciação social, a publicidade apresenta “os prazeres, a alegria, os sorrisos, a materialização dos sonhos, e a fama

daqueles personagens que, de tempos em tempos, passam a conduzir só destinos e vivências da sociedade de consumo” (GAULIA, 2016, p. 55)

Ao analisarmos essa realidade de sedução e manejo das vontades a discussão é com relação à autonomia da vontade do consumidor, sobretudo pela interação social por meio da internet. Observa-se, por exemplo, como as redes sociais alcançam o consumidor e alteram suas definições de necessidades e influencia seus comportamentos de consumo (SOARES; LEAL, 2020, n.p).

As redes sociais se assemelham a verdadeiros mostruários e atingem o consumidor “invasiva e inadvertidamente” em virtude da aplicação de algoritmos de Inteligência Artificial (IA) que são usados para instigar comportamentos de compra (BRITO; SANTOS, 2022, p. 15.5).

Estas ferramentas de captura de informações consiste nas estratégias de marketing digital e Economia Comportamental para desenvolvimento de modelos que visam identificar e prever os padrões de tomada de decisões para então intervir sobre essas escolhas (BRUNO; BENTES; FALTAY, 2019, p. 10).

Brito e Santos reconhecem que o emprego de IA contribui para a situação do superendividamento ao abordarem que é:

Forçoso reconhecer, então, que o emprego de IA pelas redes sociais guarda o potencial intrínseco de repercutir de forma relevante sobre as finanças do consumidor digital, contribuindo para um quadro de superendividamento, já que pode ser persuadido a adquirir bens de consumo cujos valores extrapolem sua capacidade de adimplemento de débitos.

Os mecanismos de IA utilizados pelas redes sociais é uma ferramenta que pode trazer impacto relevante sobre a situação financeira do usuário ao estimular sentimentos de identificação, especialmente quando envolverem consumidores “hipervulneráveis, tais como idosos, pessoas com deficiência, pessoas doentes e analfabetos funcionais” (BRITO e SANTOS, 2022).

O mundo virtual trouxe ferramentas sofisticadas que estão a serviço da publicidade, direcionando seus usuários ao consumo, se valendo das informações não apenas de dados pessoais (idade, renda, sexo), como também de outras fontes

como vozes, emoções e personalidades, as quais são colhidas pelo capitalismo de vigilância³⁷, conforme pondera Shoshana Zuboff:

O capitalismo de vigilância reivindica de maneira unilateral a experiência humana como matéria-prima gratuita para a tradução em dados comportamentais. Embora alguns desses dados sejam aplicados para o aprimoramento de produtos e serviços, o restante é declarado como *superávit comportamental* do proprietário, alimentando avançados processos de fabricação conhecidos como ‘inteligência de máquina’ e manufaturado em *produtos de predição* que antecipam o que um determinado indivíduo faria agora, daqui a pouco e mais tarde. (grifos da autora) (ZUBOFF, 2020, p. 22-23).

Assim, o princípio da autonomia privada deve ser analisada pelo delineamento da boa-fé que exerce uma função limitadora de direitos subjetivos, compreendendo em dever de conduta ética entre as relações de consumo.

Alguns grupos específicos recebem carga expressiva de publicidade, como os servidores públicos e aposentados. Destacam-se aqui os idosos que na maioria das vezes contratam para benefício dos filhos ou netos e são influenciados pelas emoções e sentimentos ou circunstâncias “que envolvem a solidão, o abandono, a depressão e a desconexão com a realidade, além da sedução afetiva de parentes” (GAULIA, 2016, p. 56).

O consumo pode ser a resposta emocional para as questões humanas. Gilles Lipovetsky observa que:

Pensar que os consumidores cientes das armadilhas do marketing estão em vias de se tornarem razoáveis e de rejeitar o supérfluo é demonstração de muita ingenuidade. Em uma sociedade órfã das grandes utopias coletivas, as marcas preenchem funções psicológicas e “terapêuticas” não elimináveis: sonhar, escapar do mundo que nos frustra e nos angustia, exorcizar a infelicidade dos dias. (LIPOVETSKY, 2020, p. 205).

Alguns anúncios publicitários trazem as mensagens subliminares que funcionam como estímulos, e são tão bem disfarçados que escapam da atividade de controle da atividade publicitária, que devem ser orientados pelos princípios da veracidade e ostensividade³⁸. Os consumidores não percebem o efeito buscado pela

37 Expressão usada por Shoshana Zuboff na obra “A era do capitalismo de vigilância”, e é como ela denomina o “obscurcimento do sonho digital e sua rápida mutação num projeto comercial voraz e absolutamente novo” (ZUBOFF, 2020, p. 22).

38 Artigo 36 do CDC: “a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.” Parágrafo único: “o fornecedor, na publicidade de seus

publicidade que atuam no inconsciente resgatando lembranças, ou que são de forte apelo emocional influenciando suas decisões de consumo (VERBICARO; RODRIGUES; ATAÍDE, 2018, p. 349).

Assim afirmam Dennis Verbicaro, Lays Rodrigues e Camille Ataíde:

É através das sutilezas e da atuação invisível aos olhos que a publicidade subliminar pode influenciar as escolhas do consumidor e reduzir o seu poder decisório, aumentando a vulnerabilidade e a susceptibilidade para o consumo irresponsável, levando-o eventualmente à condição de superendividamento e a ter de suportar os custos econômicos, psicológicos e sociais advindos dessa condição. (VERBICARO; RODRIGUES; ATAÍDE, 2018, p. 349).

As táticas avançadas de publicidade contribuem com o superendividamento dos consumidores, pois não apenas estimulam a aquisição de bens de consumo, como também cria no imaginário coletivo um paradigma de felicidade ligado a um padrão de vida que poucos podem sustentar.

A conexão entre o crédito direcionado, fácil e concedido sem análise da capacidade de reembolso do consumidor são fatores potencialmente geradores do superendividamento, tema complexo que exige intervenção de proteção da Lei (LIMA, 2014, p. 35).

A criação das modalidades de crédito modernas como cartão de crédito, empréstimo virtual, consignado, bem como a publicidade que não aborda os efeitos negativos e os riscos do crédito, além dos acidentes da vida.

Nas hipóteses especificadas das razões que conduzem ao superendividamento apresenta-se o superendividado ativo inconsciente que age com impulsividade ou deixa de realizar previamente os cálculos necessários na hora de contratar se preocupando apenas com o desejo de possuir os bens para si ou terceiros bens que não podia custear. Dessa forma, por vezes supérfluos e inacessíveis, “parecem magicamente ao seu alcance, seja pela força do marketing sedutor, seja pela facilidade do crédito e/ou dificuldade deste vulnerável em perceber as armadilhas financeiras e/ou emocionais” (GAULIA, 2016, p. 57).

Como leciona Clarissa Lima:

Há inúmeras situações denominadas de superendividamento 'ativo inconsciente' que decorrem da inexperiência, da pobreza, do reduzido nível de escolaridade entre outras circunstâncias que impossibilitam os consumidores de avaliar corretamente a sua capacidade de reembolso e da concessão abusiva de crédito (LIMA, 2014, p. 144)

Importante destacar o impacto da crise de saúde e sanitária geradas pela Pandemia da Covid-19 com reflexos nos campos do trabalho, economia, cultura e educação. Para evitar a propagação da doença houve adoção de medidas de isolamento e cessação das atividades laborais, em especial dos trabalhadores informais e autônomos bem como na prestação de serviços, ocasionando a queda exponencial na remuneração de muitas famílias, e por consequência a “queda no consumo, motivada, entre outros fatores, pelas incertezas em relação à duração da pandemia e ao tempo necessário para a recuperação dos rendimentos” (DURANTE; D'AQUINO, 2020, p. 134).

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - Peic de junho de 2020 apontou o aumento do endividamento das famílias atingindo o patamar de 67,1% o maior registrado até aquela época. Hoje esse índice alcança 10% a mais, como já visto. O aumento foi ocasionado pela necessidade das famílias, com renda de até 10 salários mínimos, de recorrerem ao crédito para recompor seus rendimentos, pagar dívidas e manterem sua subsistência naquele período. (CNC, 2020)

Essas variadas causas pelas quais acontecem o superendividamento, com a redução de suas economias, inserção do nome em cadastros de inadimplentes, e todas as mazelas que decorrem dessa situação, trazem ao endividado muitos efeitos negativos, bem como para seu núcleo familiar com indubitável retração de seus direitos da personalidade e de sua dignidade.

3.3 OS EFEITOS DO SUPERENDIVIDAMENTO, TANTO PARA O CONSUMIDOR, QUANTO PARA SEUS DEPENDENTES

Os efeitos do superendividamento, de igual forma, são muitos. O primeiro efeito do superendividamento das famílias é a dificuldade de subsistência e manutenção da qualidade de vida do indivíduo e de sua família. Quer o superendividamento advenha da acumulação de muitos débitos, quer advenha dos

acontecimentos de força maior, gera a exclusão social do devedor, sendo fonte de angústia existencial, distúrbios e doenças psicossomáticas.

A relação da compensação que havia entre as penas corporais com o adimplemento da dívida era desproporcional ao permitir a legalidade da compensação com penas corporais. Percebe-se que a evolução mantém uma conexão com as variadas formas de controle ou orientação do indivíduo na sociedade. Assim, “o papel das dívidas na sociedade foi gradativamente substituído em detrimento da aplicação das penalidades corpóreas, na medida em que o efeito subjetivo (ou psicológico) desempenhado no ser humano encontrava maior utilidade” (BERTONCELLO, 2015, p. 31).

A própria perspectiva do que era a dignidade humana se modificou com a modernidade em razão da exploração de novos fundamentos da subjetividade, passando a ser relacionada com a liberdade. Dessa forma, os fundamentos da justiça foram alicerçados em valores como a dignidade humana que só será alcançada nas relações de consumo quando houver o olhar humanista, e a preocupação do direito de ser reconhecer o indivíduo na qualidade de consumidor como pessoa humana (BERTONCELLO, 2015, p. 32).

Não há como analisar o homem endividado sem observar o impacto moral exercido sobre ele, ou seja, “como ele se vê e como é visto no seu meio de relações”, quais tutelas e como será sua reabilitação nas hipóteses de superendividamento em prol da preservação de sua dignidade e de seu direito à honra, à integridade psíquica.

A questão da culpa está no imaginário do devedor, “a culpa, a derrota, do fracasso, a culpa por não corresponder ao padrão do ‘homem bom’, que a imagem do bom cristão exigia” (GAULIA, 2016, p. 63).

A falência das empresas, talvez pela situação de risco inerente aos empreendimentos, costuma ser menos estigmatizada do que a falência pessoal, justamente porque é vista como “resultado de um mau comportamento, fraude ou como falha pessoal do devedor”, sendo este o responsável pelo excesso de gastos (LIMA, 2014, p. 69).

Vania Dutra Azeredo e Fabio Guimarães Castro apontam que:

[...] a equivalência entre dano e dor embora seja uma possibilidade de “cercear” o devedor, fazendo-o responsável pela promessa da restituição de todos os benefícios que lhe foram, previamente, concedidos, esbarra-se

num imenso problema: nem sempre a dor causada ao devedor é tão equivalente quanto o dano que o mesmo causara ao credor, pois, mais do que uma quebra contratual, houve uma quebra de confiança, respeito, solidariedade; coisas essas que dificilmente seriam ressarcidas pelo sofrimento ou dor carnal do devedor. Dessa forma, percebe-se que a relação de equiparação dano/dor serve apenas, na maioria das vezes, como pena ao devedor, sem que o credor seja plenamente ressarcido dos prejuízos que o infrator lhe causara. (AZEREDO; CASTRO, 2013, p. 20)

Markus Samuel Leite Norat, Rosilene Paiva Marinho de Sousa e Leandro Carvalho dos Santos Silva consignam que o principal efeito socioeconômico do superendividado é a perda ou diminuição do poder de compra tendo em vista que há redução do consumo, e com isso não há movimentação da economia e nem fomento à circulação de riquezas. (NORAT, et al, 2019, p. 104)

Um estudo realizado por Catarina Frade e Sara Magalhães, pelo Observatório do Endividamento dos Consumidores em Portugal, aponta três atitudes e comportamentos mais comuns entre os indivíduos sobreendividados, que são: (1) a vergonha e a culpa, demonstradas por meio de “apatia na voz e nos movimentos, o choro frequente e uma expressão de cansaço e desânimo”; (2) o sentimento de vergonha e culpa é forte também em relação aos filhos, sentimento de fraqueza na liderança familiar e por essa razão não compartilham com a família a dificuldade vivenciada; e (3) o superendividamento gera graves consequências na socialização dos devedores. Os indivíduos superendividados sofrem, com frequência, uma “reconfiguração de suas relações sociais”, seja escondendo dos amigos os problemas financeiros que enfrentam, ou se mantendo recluso, ocultando sentimentos de vergonha e insegurança, diante da impossibilidade de manter o antigo padrão. (FRADE; MAGALHÃES, 2006)

No Brasil, estudo de casos foi publicado pelo Ministério da Justiça nos Cadernos de Investigação Científica: Prevenção e tratamento do superendividamento e relatos dos consumidores demonstram as consequências geradas ao devedor e seus familiares, dos quais foram destacados alguns para ilustração:

Caracterização do Caso: Antônio endividou-se porque fez um empréstimo com desconto em seu salário (consignado) para ajudar uma amiga que não teve condições de lhe pagar. Precisou priorizar o pagamento do aluguel, água e luz. Com isso, as dívidas em relação aos credores supracitados foram se acumulando e aumentando muito em razão dos juros. **O estresse e a tensão com a constante cobrança e pressão dos credores acarretaram-lhe problemas de saúde, tanto que já apresentava dores de cabeça e enjôos.** Foi no consultório médico que encontrou um folder

sobre o Projeto de Tratamento do Superendividamento e resolveu buscar o auxílio do Poder Judiciário para conseguir pagar todas as dívidas. (grifo nosso)

(...)

Caracterização do Caso: Mauro endividou-se em razão de desemprego, pois a empresa em que trabalhava fechou. Nunca estivera em situação semelhante e seu **constrangimento com as dívidas** foi registrado várias vezes durante a audiência.

(...)

Caracterização do Caso: Marisa endividou-se em razão de doença pessoal e familiar. Estava com a dívida vencida, não estava conseguindo renegociar e **ficou sem energia elétrica em sua casa por mais de um ano. Recebia ajuda dos vizinhos para alimentar seus dependentes** (grifo das autoras)

(...)

Caracterização do caso: Silvia contraiu uma dívida com um cartão de crédito que lhe foi enviado sem solicitação prévia ao realizar a assinatura de uma revista. Narrou que ocultava do marido a difícil situação financeira e que aguardava a chegada do carteiro para esconder as correspondências de cobrança. Estava em aparente sofrimento psíquico, culpando-se por estar devendo e sofrendo por esconder o endividamento excessivo do marido. A situação tornou-se complexa do ponto de vista emocional/familiar. Sílvia explicava sobre a urgência em fazer a negociação desta dívida querendo achar uma forma simples de pagar pelo temor do marido: **“ele não pode saber que estou devendo”, “não sei como esconder, se ele descobre que não fui ao trabalho e estou vindo aqui”. Se meu esposo souber “ele vai me matar” “ele dá o exemplo, não tem cartão de crédito”** (grifo das autoras).

(...)

Caracterização do caso: Ricardo residia no mesmo pátio que os pais, pessoas de idade e adoentados, o que inviabilizava o compartilhamento das dificuldades financeiras que estava atravessando. A vergonha e as preocupações com as cobranças privaram-lhe de tranquilidade. Na entrevista percebia-se que o superendividamento havia alterado totalmente a sua vida pessoal, social e profissional, referindo que **“... porque tu te preocupas né, noite e dia com aqueles credores e com aquilo que ta acontecendo e aquilo vai gerando juro né, então tu não sabe realmente como tu vai conseguir, como vai fazer para conciliar junto com tuas obrigações básicas né como alimentação e outras coisas mais...”** A preocupação de Ricardo era ainda maior porque tinha como fiador o irmão a quem não queria prejudicar **“o nome dele também tava em jogo”** (grifo das autoras) (MARQUES; LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 103-112)

Angústia, ansiedade e depressão são alguns dos efeitos sobre a saúde, causadas pelo superendividamento, e os sintomas de ansiedade relacionada às questões financeiras são denominadas ansiedade financeira e se refere “à atitude disfuncional de uma pessoa em relação à sua situação financeira (MACHADO, 2021, p. 81)

Ana Claudia Machado explica ainda que há outros aspectos psicológicos que foram percebidos em pessoas superendividadadas, “mal-estar decorrente de insônia, humor deprimido, sentimento de culpa, vergonha, falta de perspectiva de solução do

problema; angústia; pânico em relação às cobranças e raiva pelas restrições e cobranças constrangedoras” (MACHADO, 2021, p. 82)

Outro efeito é a redução da produtividade do consumidor e ainda sua inibição em empreender. O temor em agravar a situação o prejudica na possibilidade de aumentar sua renda, razão pela qual o devedor é levado a buscar trabalhos informais para evitar os credores e depender dos benefícios do governo. (LIMA, 2014, p. 39/40)

Catarina Frade e Sara Magalhães se referem ainda a relatos das dificuldades vividas pelo superendividado, que além dos problemas de falta de trabalho e das dívidas, perceberam o afastamento das amizades, ou seja “a marginalização social e a ruptura das redes de solidariedade (FRADE, 2006, p. 30)

Em pesquisa realizada entre o final do mês de fevereiro e início de março de 2023, intitulada “Consequências da Inadimplência”, constatou-se que 90% dos entrevistados tiveram seu padrão de vida afetado pelos débitos de alguma forma e 44% afirmaram que a vida foi totalmente impactada, em especial consumidores das classes C/D/E (CNDL, SPC, 2023, p. 5).

Foram apurados também os impactos das dívidas em atraso na saúde, relacionamentos e emoções, sendo percebido que 73% dizem ter um nível alto e 21% nível médio de preocupação com as dívidas. 35% apresentaram como maior temor em relação às dívidas, não ser capaz de pagá-las e 18% de serem classificados como desonestos pelas pessoas (CNDL, SPC, 2023, p. 5).

Com relação aos impactos emocionais negativo após 3 meses de inadimplemento, 97% responderam positivamente, sendo que: 78% passaram a sentir-se mais ansiosos; 75% angustiados; 71% estressados ou irritados; 71% envergonhados e 69% tristes ou desanimados (CNDL, SPC, 2023, p. 11).

Quanto aos impactos na saúde, 72% afirmaram ter tido distúrbio no sono; 63% menos vontade de sair e socializar; 56% têm feito atividades que os ajudem a não pensar nas dívidas; 55% têm tido alterações no apetite; 48% mais desatentos ou improdutivos no ambiente do trabalho; 42% desconta a ansiedade em vícios: cigarro, comida e álcool e 24% compra mais que o usual ou perdeu o controle das compras (CNDL, SPC, 2023, p. 11).

Já sobre os impactos nos relacionamentos sociais, 53% aumentou a irritabilidade e intolerância com familiares e amigos; 44% têm sido mais descuidados

com o bem-estar da família e no trabalho, 43% têm produzido menos e 37% têm sido menos pacientes com os colegas (CNDL, SPC, 2023, p. 11).

Ana Claudia Almeida Machado, Eliane Maria Fleury Seidl e Emílio Peres Facas indicaram haver evidências de que os trabalhadores bancários também são impactados pelo fenômeno do superendividamento quando este decorre da contratação de crédito em instituições financeiras:

Evidências apontam existir uma relação entre sofrimento ético de trabalhadores bancários e superendividamento, fenômeno que vem causando preocupação a vários setores da sociedade brasileira, tendo em vista que mais de seis entre dez famílias estão superendividadas no Brasil (IDEC, 2019). Isso acontece, especificamente, quando trabalhadores bancários se veem impelidos a cumprir suas metas a qualquer custo, e para isso, incitam os clientes para contratarem determinados produtos ou serviços que contribuam para seu superendividamento (MACHADO; SEIDL; FACAS, 2020, p. 227).

Além de efeitos para o consumidor e sua família, outra figura afetada é o trabalhador bancário através do sofrimento ético, terminologia utilizada para “definir uma vivência de sofrimento relacionada à necessidade de um trabalhador agir de modo contrário a seus valores e princípios morais” (MACHADO; SEIDL; FACAS, 2020, p. 218)

Dessa forma, verifica-se que os efeitos causados pelo fenômeno do superendividamento são perversos e variados, como a redução da produtividade do consumidor; a dificuldade de manutenção das despesas de subsistência da família; a insegurança econômica; a visão pessimista da vida; além de problemas de saúde; discussões e rupturas familiares; consumo exacerbado de álcool ou drogas e até mesmo suicídio. (LIMA, 2014, p. 41)

Indubitavelmente, “paíra sobre ou em torno do devedor inadimplente uma pesada atmosfera que pode leva-lo à depressão, às doenças psicossomáticas, à agressividade, às angustias e à baixa autoestima” (GAULIA, 2016, p. 63).

Gilles Paisant faz reflexões quanto aos efeitos do superendividamento e a importância de instrumentos para prevenir e tratar o fenômeno:

Sob uma ou outra forma, o superendividamento é gerador de situações nefastas que não se pode deixar prosperar. Constitui, com efeito, fonte de tensões no seio da célula familiar que muitas vezes acarretam um divórcio, agravando a situação de endividamento. Ele pode conduzir as pessoas superendividadas a evitar despesas de tratamentos, mesmo essenciais, ou ainda a negligenciar a educação dos filhos. E, na medida em que a situação

é tal, que a moradia não pode ser assegurada, é dado um passo na direção da exclusão social. O superendividamento é fonte de isolamento, de marginalização; ele contribui para o aniquilamento social do indivíduo. Quanto mais este fenômeno aumenta, mais seu custo social se eleva e mais a necessidade de combatê-lo se impõe. As diversas experiências legislativas mostram que técnicas existem para, na medida do possível, prevenir e, na falta disso, tratar as situações de superendividamento. Estas leis não são destinadas a combater o desenvolvimento do crédito porque o crédito é um estímulo necessário à atividade econômica e fonte de numerosos empregos. Elas buscam somente moralizar a sua distribuição, responsabilizando tanto os consumidores quanto os organismos concedentes. (PAISANT; 2010, p.11)

Clarissa Costa de Lima traz exemplos internacionais ao citar a dimensão patológica que o endividamento pode assumir:

Sobre as ligações do endividamento com as desordens sociais e dramas familiares, Sophie Gjidara traz exemplos internacionais verdadeiramente impressionantes, defendendo a adoção pelos poderes públicos de um tratamento não somente financeiro ou jurídico, mas também psicológico, patológico e médico. Os aspectos sociológicos do endividamento são particularmente chocantes em certos países como a Itália, onde o problema da usura está na origem de verdadeiros dramas humanos. Mais de 600.000 famílias ou quatro milhões de pessoas são as vítimas. A usura se apresenta como um drama social e uma prática impune, engendrando desordens sociais graves, com ameaças de roubo e suicídio. Nem mesmo o Japão, modelo de economia, escapou do fenômeno do endividamento, que foi potencializado com a entrada do cartão de crédito e a especulação financeira dos anos 80. O sucesso da moeda plástica dobrou o número de particulares inadimplentes e é acusado de ser responsável por inúmeros suicídios. O problema é tão grave que o governo teve que multiplicar a vigilância contra a utilização desmedida dos cartões de crédito, criando cursos especiais nas escolas para prevenir os jovens e seus pais contra os riscos de seu uso. Em um país em que a reticência ao crédito estava enraizada nas mentalidades e que passou a ser o arquétipo da *cash society*, 23.288 pessoas foram declaradas insolventes e tal é o traumatismo psicológico e social que 1.660 tiveram a morte ligada à insolvabilidade em 1991. Na Rússia, a delinquência e a criminalidade aparecem ligadas ao endividamento, às atividades financeiras e ao crédito, caracterizando-se como um problema social de primeira grandeza em um país minado por práticas mafiosas. com bases democráticas ainda incertas, onde é mais barato e mais rápido assassinar um banqueiro do que honrar suas dívidas, pois o Estado não oferece praticamente nenhuma garantia judicial em caso de litígio. Uma onda de 26 assassinatos atingiu em três anos os dirigentes dos bancos, cuja liquidação física tornou-se um meio radical de regramento das dívidas por parte de certos devedores insolventes e não mais somente por razões políticas e mafiosas. (LIMA; 2012, p. 27)

Os dados colhidos confirmam que a situação financeira frágil e a situação de endividamento excessivo afetam profundamente a autoestima e confiança do devedor em gerir sua vida pessoal e familiar e o declínio do seu emocional agrava suas condições físico-psíquica, emergindo para situações de desestruturação da vida como estados depressivos, desentendimentos conjugais e isolamento, ferindo

sua integridade física e psíquica, que constitui sua personalidade, direitos subjetivos fundados na dignidade, corroborando a importância de instrumentos eficazes para tratamento do superendividamento.

3.4 O SUPERENDIVIDAMENTO: CONCEITO, CARACTERÍSTICAS E PRINCIPAIS ASPECTOS

Não há uma fórmula padrão para regulação do superendividamento. A experiência de outros países mostra que não se trata de fenômeno isolado porque estão relacionados com problemas sociais, culturais e políticos, daí a razão pela qual não há uma solução uniforme e a necessidade de identificar de acordo com as peculiaridades de cada nação os melhores instrumentos para elaboração de um sistema jurídico de tratamento e prevenção.

A tutela tardia para a problemática é enfatizada por Joseane Suzart Lopes da Silva e Sarah da Silva Falcão de Freitas Borja ao afirmarem que:

O Estado europeu da Dinamarca é reputado o pioneiro no que tange à produção de um diploma legal destinado ao tratamento do superendividamento, seguido de outros países como a Alemanha, Holanda, Luxemburgo, Finlândia e Áustria, cujos sistemas normativos enfatizam a preservação do consumidor como agente econômico essencial ao desenvolvimento do mercado. Na República Federativa do Brasil, a carência de regras específicas destinadas a regulamentar a matéria, considerando a tardia alteração do CDC no tocante à concessão de tutela ao consumidor superendividado, dificultou, decerto, a promoção de resultados mais positivos no que atina à resolução de controvérsias envolvendo a debilidade financeira do inadimplente, não obstante o empenho dos operadores do direito para atingir o sobredito escopo (SILVA; BORJA, 2022, p. 97).

O superendividamento afeta os indivíduos de todos os gêneros, profissões, raças e grupos sociais, tornando-o uma questão globalmente abordada. A legislação francesa, que influenciou a doutrina brasileira até mesmo no nome desse instituto, define o superendividamento como a situação em que o devedor de boa-fé manifestamente não consegue cumprir suas dívidas não profissionais, que são exigíveis e devidas (SCHMIDT NETO, 2012, p. 242)

Ao contextualizar o conceito de superendividamento, Karen Bertoncetto aduz que:

[...] o instituto jurídico do superendividamento, identificado na França por *surendettement*, foi conceituado pela doutrina pátria e estrangeira como um “fenômeno social”, diante da visão conjunta a que o legislador francês viu-se obrigado a destinar para compreender determinadas situações corriqueiras na sociedade atual, onde os particulares, com acesso ao mercado de consumo, passaram a dispor do crédito fornecido pelas instituições fornecedoras, seja através da obtenção de valores em espécie ou mediante a aquisição de produto/serviço na forma parcelada, em montante muito além das efetivas condições econômicas destes devedores (BERTONCELLO, 2012, p. 181).

A realidade francesa na sociedade de consumo aliada ao enorme número de pessoas no círculo vicioso do crédito sem possibilidade de pagamento dos débitos fez surgir em sua estrutura jurídica a normatização de uma intervenção no mercado de consumo, com a finalidade de proporcionar aos endividados a perspectiva de uma reestruturação financeira (BERTONCELLO, 2012, p. 182).

A partir disso houve a modificação da estrutura de proteção legal, que era destinada à tutela das “pessoas físicas contra os usurários” para defesa contra todos os credores, ocasionando a “reorientação da *ratio legis* na direção da justiça distributiva e da dignidade humana” (BERTONCELLO, 2012, p. 182).

Um aspecto notável do significado de superendividamento é que seu uso atual está associado ao conceito de passividade em relação a uma obrigação, então basicamente, “superendividado é aquele que possui muitas dívidas, é aquele que compõe o polo passivo de diversas prestações, podendo ou não vir a adimpli-las”. (GINCOLI, 2008, p. 120)

Importante ressaltar que o superendividamento não decorre do número de credores ou do valor da dívida, pois, efetivamente, não há como estabelecer uma quantia mínima para sua caracterização. Nesse sentido, esclarece André Perin Schmidt Neto que “tal condição independe da quantia devida, mas sim, que seus ganhos sejam inferiores aos seus gastos e seu passivo superior ao ativo, de modo a comprometer-lhe a dignidade” (SCHMIDT NETO, 2009, p. 17).

Após anos de tramitação, o Projeto de Lei (PL)1805/21, que tratava do superendividamento, foi aprovado pelo Senado em junho de 2021, o qual foi de uma iniciativa legislativa com origem no próprio Senado, ainda no ano de 2012 (como PLS 283/2012), sendo aprovada em 2015 e enviada para análise da Câmara dos Deputados (tendo recebido a numeração PL 3515/2015). Em maio de 2021, o PL foi aprovado, com alterações, pela Câmara dos Deputados, retornando ao Senado (onde passou a ser identificado como PL 1805/21) para análise das mudanças

implementadas. Após a aprovação nas casas legislativas, a Lei foi sancionada, com vetos, em 02 de julho de 2021.

A partir da promulgação da Lei 14.181/21, o ordenamento jurídico brasileiro passou a prever uma definição legal para o superendividamento. De acordo com o art. 54-A, § 1º do CDC atualizado, entende-se por superendividamento “a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação”.

Definição bem semelhante ao constante do ordenamento jurídico francês, com a diferença que lá não há menção ao mínimo existencial e inclui caução e garantias, mesmo que profissional, assim como prevê a possibilidade de bens disponíveis para a moradia. No Brasil não houve esse detalhamento, apensar de existir complementos na definição nos parágrafos do art. 54 – A. (BENJAMIN; et al, 2021, p. 32)

A origem da Lei 14.181/2021 criou uma espécie de “recuperação extra- e judicial” do consumidor pessoa física, e essa intenção é percebida nas mudanças realizadas na parte geral do CDC alteradas por ela. O art 4º, inciso X que inclui o princípio da prevenção e tratamento do superendividamento a fim de frustrar a exclusão social, como princípio da Política Nacional de Relações de Consumo (MARQUES, 2021, p. 33).

O instrumento dessa política se encontra no art. 5º, VI com a “proteção do consumidor pessoa natural, bem como no art. 6º, inciso XI, a previsão de resguardo do mínimo existencial, direito social da pessoa humana e não da jurídica, razão pela qual se conclui que a novata legislação tem o foco na proteção da pessoa natural na prevenção e no tratamento do seu superendividamento sem inclusão das pessoas jurídicas (MARQUES, 2021, p. 34).

A proteção também encontra resguardo na jurisprudência:

Ementa: Apelação Cível. Ação de revisão de contrato. Autora, idosa, que recebe seu benefício no Banco Santander, constando empréstimos consignados e outros débitos junto ao banco com débito em conta. Cópias dos contratos não disponibilizadas. Juízo a quo que deferiu a inversão do ônus da prova, e determinou à parte ré que trouxesse aos autos os contratos pactuados entre as partes, o que não foi cumprido. Sentença que julgou improcedentes os pedidos. Sucessivas cessões de crédito que impedem à autora a ciência plena e efetiva do valor real de eventual débito e consectários. Autora que ajuizou a presente demanda em face do Banco Santander, com quem mantinha contrato de conta corrente, não tendo

conhecimento a mesma de que os créditos em questão teriam sido cedidos e recebidos sucessivamente por outras instituições financeiras. Ausência de comprovação de que a autora teria sido notificada das mesmas, à inteligência do art. 290 CC/02. Créditos que não têm eficácia em relação à autora. Cessionária ré, a última de uma sequência de cessões, que não fez prova da origem das dívidas que a autora teria contraído. Aplicação à hipótese do art. 46 CDC. Direito de conhecimento pleno do contratado. Vulnerabilidade do consumidor. Superendividamento. Lei nº14.181/2021. Mínimo existencial a ser preservado. Não havendo comprovação das cláusulas contratuais, prejudicadas as questões acerca de cobranças indevidas, e da existência de quantias a pagar pela autora, não havendo como se exigir a continuidade dos descontos em sua remuneração. Nulidade das cobranças feitas pela cessionária apelada, que se declara, devendo por isso cessar os descontos na folha de pagamento e/ou na conta corrente da autora. Dano moral inócurre. Sucumbência recíproca. Provimento parcial do recurso (Apelação Cível 0420358-88.2015.8.19.0001, Quarta Câmara do Tribunal de Justiça do RJ, Relatora Des. Cristina Tereza Gaulia, julgado em 27/07/2021)

A definição de superendividamento inclui todos os consumidores, inclusive aqueles que possuem credores com garantia real e crédito imobiliário³⁹ os quais serão incluídos para realização do cálculo do mínimo existencial dos devedores. Esses credores poderão, inclusive, participar da audiência conciliatória e poderão participar do plano de pagamento. Só não lhes serão aplicadas as penalidades pelo não comparecimento previstas no parágrafo segundo do art. 104-A, bem como serão excluídos se houver o procedimento especial do art. 104-B haja vista que o plano não poderá ser imposto conforme previsão legal.

Antônio Herman Benjamin identifica os elementos da definição como subjetivos, materiais e finalísticos. O primeiro elemento subjetivo é porque se aplicam aos superendividados pessoa natural, excluindo a possibilidade de aplicação para pessoas jurídicas, isto porque para estas já há previsão legal para seu tratamento através dos institutos da recuperação ou falência. Podemos assim, observar que o foco das mudanças efetivadas no CDC pela Lei 14.181/21 com vantagens às pessoas físicas é a proteção da pessoa natural, como, por exemplo, a previsão de inclusão como princípio da Política Nacional de Relações de Consumo, o princípio de tratamento e prevenção do superendividamento como mecanismo da não exclusão social. Destacando-se como instrumento dessa política o disposto no Artigo 5º, inciso VI, do CDC ao dispor sobre “proteção do consumidor pessoa natural” em seu bojo. Assim como o art. 6º do CDC, foi criado o novo inciso XI com

39 Nesse sentido, o Enunciado 1 da I Jornada de Pesquisa CDEA: superendividamento e proteção do consumidor: “Os dispostos nos Artigos 54-A usque 54-D da Lei 14.181/21 sobre a prevenção do superendividamento do consumidor se aplicam ao crédito imobiliário e dívidas com garantias reais.”

referência ao mínimo existencial que é naturalmente um direito social da pessoa humana e não da jurídica. (BENJAMIN et al, 2021, p. 33-34)

Essa limitação também é encontrada em outras leis que tratam desse assunto, como nas legislações francesa, portuguesa e estadunidense. Isso ocorre porque as pessoas jurídicas, especialmente as empresas, já possuem regulamentações específicas, como no Brasil, onde a Lei 11.101/2005 trata da recuperação judicial, extrajudicial e falência de empresários e sociedades empresárias.

O segundo elemento subjetivo se trata da boa-fé objetiva do consumidor superendividado. Trata-se de matéria de ordem pública para reforçar a proteção já existente no microssistema consumerista, com foco na pessoa natural presentes nos seguintes dispositivos: Art. 5º, VI, do CDC; Art. 6º, XI, do CDC (práticas de crédito responsável, educação financeira e prevenção/tratamento dos superendividados); Art. 6º, X (mínimo existencial) e art. 6º, XIII DO CDC (reforço no dever de informação).

A dignidade humana é o princípio mais importante no contexto constitucional e por essa razão está consagrado como direito fundamental previsto no 1º, inciso III da CR/88, enquanto no plano ordinário, destaca-se como o mais primordial, o princípio da boa-fé (CAVALIERI, 2008, p. 30).

O parágrafo 3º do artigo 54-A exclui expressamente as “dívidas que tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.” (BRASIL, 2021).

Quanto aos elementos materiais verifica-se a aplicação somente quanto às dívidas de consumo exigíveis ou vincendas. O conceito de dívida de consumo se refere a uma expressão positiva, haja vista que as dívidas ocorrem como consequência das relações de consumo entre as pessoas, diferentemente do que acontece no Direito Francês em que a expressão é negativa ao se referir como dívidas não profissionais. Dessa forma não há dúvidas quanto a interpretação da norma, evitando-se discussões acerca do uso misto de bens de consumo, a exemplo um automóvel que é usado tanto para o trabalho como para o lazer. (BENJAMIN et al, 2021, p. 39)

No capítulo da prevenção quase não há limite material englobando-se assim na definição todas as dívidas de consumo (art. 54-A e parágrafos). Frise-se dois limites no parágrafo terceiro – dolo e fraude (“mediante fraude ou má-fé”, “oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar pagamento” - outro quanto aos produtos e serviços de luxo (“decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor”)⁴⁰ (Art. 54-A, §3º CDC)

No parágrafo segundo percebe-se a finalidade geral de aplicação a todas e quaisquer dívidas de consumo do consumidor pessoa natural, incluindo os relativos à luz, internet, água (“inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada) (Art. 54-A, §2º CDC).

Outro elemento material é a impossibilidade do consumidor *in concreto* pagar a totalidade de suas dívidas já vencidas ou a vencer, as quais serão examinadas pelo julgador ou conciliador observando-se a remuneração mensal, redução da renda, doença ou outras situações particulares, tanto provisórias quanto permanentes.

O último elemento na definição de superendividamento é o finalístico que é o objetivo de preservação do mínimo existencial. É a impossibilidade manifesta de pagamento total das dívidas de consumo e serão avaliadas as situações pessoais do devedor, transitórias ou definitivas: sua remuneração, se houve redução de renda, doença ou desemprego (MARQUES, 2021, p. 42)

Bruno Miragem denomina este último como elemento teleológico e afirma que não será qualquer situação a ser abrangida pela lei mas aquelas em que “comprovadamente, possa comprometer a subsistência do consumidor”, razão pela qual são excluídos os itens e serviços de alto valor (MIRAGEM, 2021, n.p)

40 Ver o constante do Enunciado 9: “A menção restritiva aos “produtos e serviços de luxo de alto valor” não se refere ao crédito em valores altos em si, ainda mais em caso de repactuações, e como a menção está no parágrafo terceiro do Art. 54-A do CDC atualizado pela Lei 14.181/2021, em capítulo que expressamente “dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural”, não cabe ser expandida e utilizada para o enquadramento na figura de pessoa física superendividada no que concerne a repactuação de suas dívidas do capítulo da conciliação no superendividamento, prevista nos Artigos 104-A e 104-B do CDC, uma vez que este capítulo não repete a exclusão e apenas restringe a exclusão do processo de repactuação do superendividamento (extrajudicial e judicial) das dívidas dolosamente contratadas e das “com garantia real, financiamento imobiliários e de crédito rural,” no Art. 104-A, parágrafo primeiro. (III Jornada de Pesquisa CDEA: Superendividamento e proteção do consumidor)

O fato da previsão do mínimo existencial constar na definição legal de superendividamento, bem como em vários outros dispositivos, é uma das alterações mais inovadoras inclusive em referência ao direito comparado.

O superendividamento distingue-se do endividamento do consumidor, pois na sociedade capitalista o crédito foi democratizado e é inerente à atividade financeira. As variadas formas de crédito estimulam o endividamento e não necessariamente ao superendividamento, se aquele for planejado e adimplido no prazo.

O endividamento não deve ser considerado prejudicial para o consumidor por si só, pois é um processo positivo para a economia de antecipação de renda para acesso ao consumo de bens e serviços mais caros, que não seja possível comprar à vista, em situações ideais de emprego e crescimento econômico (MELO, 2011, p. 15).

Bruno Giancoli entende que não basta ser um inadimplemento eventual:

Desse modo, a expressão superendividamento do consumidor passará ter relevância jurídica quando a ideia de passividade obrigacional for agregada ao fenômeno do inadimplemento obrigacional, porém não de uma maneira eventual, ou seja, a falta de cumprimento de um obrigação aqui e acolá, pois esta questão está inserida no estudo da teoria geral da inexecução obrigacional, cujas regras e consequências jurídicas estão inseridas nos artigos 389 a 420 do Código Civil (GIANCOLI, 2008, p. 120).

Clarissa Costa Lima explica que o endividamento seria o conjunto do passivo originário de uma dívida ou mais ao mesmo tempo (multiendividamento) e afirma que ele “não é um problema em si mesmo”, quando realizado nas condições favoráveis como quedas de juros, crescimento, se não alcançar a população mais pobre. No entanto, quando os rendimentos não comportam o pagamento das responsabilidades financeiras e o endividamento “assume uma dimensão patológica” refletindo nas áreas sociais, psicológicas, médicas e econômicas diz-se que atingiu o superendividamento ou falência conforme denomina o direito comparado. (LIMA; BERTONCELLO, 2012, p. 27-28).

Endividar-se significa comprar a crédito, assumir o compromisso, comprometer-se com um pagamento futuro e não significa que esse consumidor seja inadimplente. Faz parte da realidade endividar-se, e maior será o número de endividamento se as condições forem favoráveis como a concessão facilitada do crédito e as oportunidades fornecidas pelos meios tecnológicos para compras no mercado virtual (SIQUINEL, 2018, p. 31).

Sobre o endividamento ponderou Claudia Lima Marques:

O endividamento, ou ter alguma dívida frente a um fornecedor (supermercado, banco, cartão de crédito, loja de departamentos, financeira de carros), é fato inerente à vida na atual sociedade de consumo, faz parte da liberdade das pessoas no mercado de hoje, do ser “consumidor”, em qualquer classe social. Efetivamente, para consumir produtos e serviços, essenciais ou não, os consumidores estão – quase todos – constantemente se endividando, isto é, criando um “passivo” de dívidas às quais devem mês a mês fazer frente com seu orçamento familiar e seu patrimônio (o “ativo”, se pensarmos em termos de planejamento financeiro). O endividamento é um fato individual, mas com consequências sociais e sistêmicas, cada vez mais claras (MARQUES, 2014, p. 566).

O superendividamento não pode ser visto como um período de inadimplência obrigacional e sim como estado de uma pessoa que está carente de necessidades básicas de comer, morar, vestir, que são instrumentalizadas através do crédito ao consumo (GINCOLI, 2008, p. 121)

A natureza do superendividamento está relacionada com a eficácia dos direitos da personalidade, que são os direitos fundamentais na esfera privada. Assim, a aplicação desses direitos nas relações de consumo de crédito remete a uma ponderação de interesses de onde emana a autonomia privada, por essa razão necessário o tratamento do consumo de crédito. Ao se tratar do superendividamento verifica-se então a assimetria nessa relação por ser um parâmetro sócio-jurídico (GINCOLI, 2008, p. 122)

Bruno Giancoli ensina sobre a natureza jurídica do superendividamento e afirma:

Resumidamente, a natureza jurídica do superendividamento do consumidor, ou seja, a essência da proteção jurídica desse status, decorre da necessidade de cooperação social dos agentes da ordem econômica, para garantir a manutenção digna da capacidade de crédito do consumidor, crédito este visto como um instrumento de acesso aos bens para sua sobrevivência social mínima. Noutras palavras, o superendividamento é um standart jurídico que permite a correção da assimetria de uma ou diversas relações jurídicas contraídas pelo consumidor, em razão da existência de um conjunto de dívidas estruturais ajustadas de boa-fé, capazes de ameaçar ou lesionar sua dignidade pessoal (GINCOLI, 2008, p. 123).

Sendo o endividamento inerente à vida social, e que facilmente pode levar ao endividamento excessivo, ou seja, ao superendividamento com reflexos terríveis no campo econômico, familiar, profissional que atingem todo os agentes envolvidos tornou-se insustentável não haver a alteração da legislação para prevenir aqueles que ainda não estão nesta situação, bem como acolher e ajudar o que já estão

superendividados possibilitando o tratamento para que possa recomeçar e recuperar sua dignidade, sua honra, sua saúde física e mental. O superendividado tem direito a um recomeço.

3.5 O DIREITO AO RECOMEÇO PARA O SUPERENDIVIDADO E O DEVER DE RENEGOCIAR PARA O FORNECEDOR: O MODELO ADOTADO PELA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

Dois são os modelos clássicos de tratamento e soluções para o superendividamento adotados pela legislação estrangeira. Clarissa Costa de Lima explica que “a doutrina costuma identificar dois modelos de tratamento do superendividamento que se baseiam em filosofias distintas e adotam estratégias diferentes para solucionar os problemas associados ao superendividamento” (LIMA, 2014, p. 83).

O primeiro modelo é denominado “*fresh start*” (começo imediato) e é adotado nos países do *common law*⁴¹, com a possibilidade ao consumidor com problemas financeiros, tenha um recomeço sem o peso das dívidas pretéritas, pois lá há previsão de perdão das dívidas. O segundo é o modelo europeu que tem o objetivo de responsabilizar e conscientizar o consumidor e propõe planos de pagamento com foco na reeducação dos devedores.

A principal diferença entre eles é que no modelo *fresh start* a preocupação central é com o mercado, e nele há previsão do perdão das dívidas para recuperar o consumidor, a fim de que ele regresse ao mercado de consumo já o outro procedimento adotado na Europa a preocupação é com a pessoa foca na educação do consumidor. (BUCAR, 2017, p. 127)

Nos Estados Unidos é permitida a falência da pessoa física desde 1898 e a remissão das dívidas, base do sistema *fresh start*, “é a segunda chance que o país dá ao consumidor para recomeçar (SIQUINEL, 2018, p. 51).

O sistema norte-americano se originou a partir de duas leis inglesas, uma de proteção aos devedores e a outra aos credores. Dessa forma, dois capítulos do *Bankruptcy Code*, a Lei de Falência, são destinadas ao tratamento das pessoas

41 Inglaterra, Estados Unidos, Canadá e Austrália

físicas, baseado no perdão das dívidas após a venda dos bens (MARQUES, 2021, p. 34)

O modelo europeu alicerçada na reeducação foi a inspiração para a alteração ocorrida no Brasil que prevê um plano de pagamento com preservação do mínimo existencial e não contempla o perdão das dívidas, no entanto, na conciliação prevista pelo art. 104-A e na audiência realizada pelas instituições do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor prevista no art. 104-C do CDC há possibilidade do credor oferecer descontos voluntariamente, assim como na fase judicial do Art. 104-B ao prever a integração dos contratos e repactuação das dívidas.

Art. 104-A - A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

(...)

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (BRASIL, CDC, 2021).

O objetivo do procedimento adotado pela França é criar um plano de recuperação explicada por Heloísa Carpena e Rosângela Cavallazzi:

O modelo francês tem duas etapas, uma extrajudicial e uma judicial. Na primeira, os trabalhos são conduzidos por uma comissão que, computando todas as dívidas do particular de boa-fé, elabora um plano, depois de ouvir e identificar todos os credores, para o pagamento da dívida. Esse plano é supervisionado pelo juiz que homologa o acordo. A lei francesa privilegia soluções administrativas e um plano de pagamento para o consumidor, supervisionado pelo magistrado, antes de passar à fase judicial, sempre observando três premissas principais: estar de boa-fé, serem dívidas não profissionais e dar tempo ao devedor, reescalando as dívidas (CARPENA; CAVALLAZZI, 2011, p. 691)

Anulação e rescisão são os remédios legais para o problema ocorrido quando da formação do contrato, enquanto a resolução contratual são aquelas encontradas na fase da execução, a qual ocorrerá se houver circunstâncias supervenientes e consequente perturbação da economia (BERTONCELLO, 2012, p. 216)

Dessa forma trouxe Karen Bertoncello o reconhecimento do dever de renegociação como um dos instrumentos jurídicos capaz de combater ou minorar os efeitos do superendividamento, sendo este uma circunstância superveniente responsável pela impossibilidade da execução do contrato do modo que foi pactuado (BERTONCELLO, 2012, p. 217).

O fundamento que legitima o dever legal de renegociação é a obrigação de cooperação, princípio da equidade integrativa e da boa-fé e “está sedimentada, em última análise, na solidariedade social incidente nas relações contratuais pela mudança nos postulados formadores da teoria contratual pós-moderna” (BERTONCELLO, 2012, p. 238)

O fornecimento de crédito responsável facilita a preservação da solidariedade, da confiança, da lealdade e da cooperação e contribui para a atenuação do superendividamento ao ser avaliada principalmente, a capacidade de reembolso das obrigações contraídas pelo consumidor (BERTONCELLO, 2012, p. 239)

A boa-fé valoriza os interesses legítimos pelas quais as partes contratam, bem como o nexa entre as prestações. No dizer de Claudia Lima Marques, “a boa-fé objetiva é enxergar o outro, o parceiro contratual, suas necessidades e circunstâncias, inclusive o limite, que é a ruína do cocontratante” (MARQUES, 2021, p. 78).

Baseados nos deveres de evitar a ruína do parceiro e de cooperação da boa-fé surgiu na doutrina alemã a existência de “um dever geral de renegociação nos contratos de longa duração, como o de crédito”. Assim se houver quebra da base objetiva do contrato e resultar em virtude da onerosidade excessiva, haveria um dever de renegociar pois a exceção da ruína visa reequilibrar as relações contratuais, e o fornecedor deve cooperar para o bom fim do contrato que é o pagamento (MARQUES, 2021, p. 79)

Assim, considerando que Políticas Nacionais são a totalidade de ações, metas e planos que o Estado, em todas as suas esferas (federal, estadual e municipal), traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público, a Lei 14.181/2021 inclui os seguintes instrumentos de concretização ao rol do art. 5º do CDC: a “instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural” e a “instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento”. (BRASIL, 2021)

Isso coaduna com os direitos básicos do consumidor, que são elencados pelo art. 6º do Código Consumerista, e, mesmo antes da elaboração da nova lei, já garantiam, entre outros, a educação, informação clara e adequada, bem como a divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva e a modificação de cláusulas contratuais desproporcionais e excessivamente onerosas.

A Lei nº 14.181 agrega três direitos básicos, quais sejam, “a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, (art. 54-A do CDC) por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas”, “a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito” (art. 104-A e art. 104-B do CDC).

Os requisitos indispensáveis para reconhecimento da situação de superendividamento do devedor para ter acesso ao tratamento, com a benesse da renegociação de suas dívidas, sejam administrativamente ou por meio judicial estão definidas nos dois novos capítulos inseridos no Código de Defesa do Consumidor pela Lei nº 14.181/2021, especialmente no artigo 54-A⁴².

Trata-se, desse modo, de dispositivo central de todo o sistema, a partir do qual são depreendidos os elementos essenciais para sua caracterização, pois “entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação” (BRASIL, 2021).

Exige-se, portanto, para admissão do pedido de repactuação de dívidas, a verificação do comportamento do consumidor superendividado, pois só será

⁴² Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. § 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. § 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. § 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor (CDC, 2021)

recepcionado aquele formulado por consumidor, pessoa natural, que agiu de boa-fé, sendo este um dos princípios fundamentais do Direito do Consumidor. Os outros requisitos são: que não sejam serviços de luxo de alto valor e a demonstração de impossibilidade de pagamento, conforme já explicitado.

Para além das medidas que visam prevenir e impedir a ocorrência do superendividamento, a nova lei apresenta um método judicial para a solução da situação dos consumidores já superendividados, pautado pela conciliação. Em técnica similar à recuperação judicial de empresas, o art. 104-A estipula que “a requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas”.

Algumas dívidas, entretanto, não poderão ser objeto do processo de repactuação, ainda que decorrentes de relações de consumo. É o caso daquelas “oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural” (Art. 104-A, parágrafo primeiro).

Como maneira de promover o comparecimento dos credores e potencializar o êxito da audiência conciliatória, a ausência injustificada de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, acarreta a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor.

A conciliação pode ocorrer com o total de credores ou com parte deles, e no plano de pagamento acordado constarão as medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; a referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; e o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor,

de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento (Art. 104-A, parágrafos terceiro e quarto).

Em contrapartida, se não houver êxito na conciliação em relação a algum ou nenhum dos credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará plano judicial compulsório para a revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes, e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado (Art. 104-B, caput). Após essa citação, eles terão 15 dias para explicar e comprovar as razões da negativa de aceder a um plano voluntário ou de renegociar (Art. 104-B, parágrafo segundo).

O plano judicial compulsório, que também possui duração máxima de 5 anos, assegura aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, a ser pago após a quitação do plano de pagamento consensual, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas (Art. 104-B, parágrafo quarto).

O pedido de instauração de processo judicial de repactuação de dívida pelo consumidor não importará em declaração de insolvência civil e somente poderá ser repetido após decorrido o prazo de 2 anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação (Art. 104-A, parágrafo quinto).

Paralelamente ao processo judicial, os órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e 20 Diferentemente do que acontece aqui, na recuperação judicial de empresas a suspensão das execuções ajuizadas contra o devedor decorre automaticamente do deferimento do processamento do pedido, que também suspende o curso da prescrição das obrigações do devedor sujeitas ao regime da lei (BRASIL, 2005).

Entidades civis de defesa do consumidor integradas à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça poderão promover uma fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do procedimento judicial, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações.

Assim, entre os direitos básicos do consumidor, foram incluídas a revisão e repactuação das dívidas através de um procedimento especial com tendência a substituir a declaração judicial de insolvência.

4 A PRÁTICA DO EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO NOS MEIOS EXTRAJUDICIAIS E JUDICIAIS

Busca-se neste capítulo, ao se explorar as bases legais, trazer propostas para melhorias da Lei do Superendividamento, bem como mecanismos para sua efetiva implementação, pois a eficácia da proteção dos consumidores superendividados está diretamente ligada à disponibilidade de instrumentos que possibilitem a resolução ou minoração do problema.

A nova lei adotou a conciliação entre os consumidores superendividados e seus credores como uma ferramenta indispensável para a construção coletiva do plano de pagamento das dívidas com o objetivo de tratar do problema. A lei trouxe um sistema binário com duas fases. A primeira, justamente a conciliação pode ser realizada por meios extrajudiciais, através uma rede composta pelos órgãos que fazem parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, PROCON, Defensoria Pública e outros, inclusive as instituições de ensino por meio de convênios.

A fase conciliatória pré-processual será realizada através dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC, e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs, coordenados por magistrados, que são unidades do Poder Judiciário, responsáveis pela realização ou gestão de audiências de conciliação, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão e pela oferta de tratamento adequado aos consumidores que enfrentam essa situação, de acordo com o novo procedimento adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, com o objetivo de promover sua reintegração econômica e social.

O Conselho Nacional de Justiça elaborou uma cartilha⁴³ com o objetivo de estabelecer princípios e orientar os procedimentos que o Judiciário deve seguir para

43 A Cartilha Sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor, publicada pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, ressalta a relevância do combate a exclusão social do consumidor superendividado, bem como a necessidade de que as partes envolvidas nas relações de consumo com créditos inadimplidos cumpram os deveres de boa-fé e cooperação para resolver o problema. O objetivo é fornecer um instrumental prático somente para orientação, sem caráter vinculante. Além disso, destaca os princípios-guias previstos na Lei nº 14.181/2021, cujo objetivo é promover a transição da cultura da dívida para a cultura do pagamento. Esses paradigmas podem ser resumidos da seguinte forma: 1. Educação financeira e ambiental dos consumidores. 2. Combate à exclusão social causada pelo superendividamento. 3. Medidas de prevenção para evitar o superendividamento. 4. Tratamento adequado do superendividamento (extrajudicial e judicial). 5. Proteção especial para o consumidor pessoa natural superendividada. 6. Crédito responsável com reforço na informação.

implementar o disposto na lei. É importante ressaltar que a legislação não prevê o perdão de dívidas, mas sim a criação de um plano de pagamento, ou seja, de reeducação desse consumidor fortalecendo a prevenção de nova ocorrência de superendividamento.

4.1 A APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DO CDC, O ADEQUADO EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO E SEUS EFEITOS PARA OS DIREITOS DA PERSONALIDADE E DIGNIDADE HUMANA

A alteração do Código de Defesa do Consumidor apesar de ter sido pontual e guiada pela ideia de intervenção mínima na ordem econômica tem como critério o reforço desse microssistema na dimensão constitucional-protetiva, vez que é lei de origem constitucional, que visa a proteção do consumidor no ordenamento jurídico brasileiro, garantido como direito fundamental pelo Art. 5º, XXXII da Constituição da República Federativa do Brasil, e deve evoluir e não retroceder na defesa do consumidor.

Antonio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques destacam a importância das mudanças no CDC como instrumento de inclusão social consolidando valores constitucionais:

A Lei 14.181/2021 é um marco importante quanto à igualdade e ao combate ao assédio dos consumidores, em especial, protegendo os hipervulneráveis nestas contratações. Reforça assim o princípio da boa-fé que é basilar em todo o Código de Defesa do Consumidor (Art. 4, III, do CDC). Esclarece desta forma a função do CDC como instrumento de inclusão social, de combate à exclusão social e da pobreza em nosso país, assegurando um elevado grau de transparência, de boa-fé e de probidade exigidos hoje, por exemplo, nas Resoluções da OECD. Garante acesso a um crédito responsável, através de contratos cada vez mais leais e transparentes, combatendo a exclusão social causada pelo superendividamento; mas, caso o superendividamento ocorra, assegura a regra o retorno do consumidor à sociedade de consumo, com a elaboração do devido plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, logo, mantido o equilíbrio dos contratos realizados. Um plano de novação, sem perdão de dívida, mas preservado o mínimo existencial, este é o resultado desta dimensão

Preservação do mínimo existencial do devedor, em consonância com a dignidade humana e outros direitos da personalidade. 7. Repactuação das dívidas por meio de plano de pagamentos e cooperação entre as partes. 8. Possibilidade de revisão e integração dos contratos de crédito e venda a prazo considerando o superendividamento e aspectos contratuais. 9. Previsão de sanções em caso de violação do dever de boa-fé no contexto do superendividamento. (CNJ, Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor, 2022).

constitucional-protetiva da atualização do CDC. (BENJAMIN; MARQUES, 2021, p. 94).

Nota-se que em todo processo de atualização houve preocupação de que a coerência ao se incluir dois capítulos novos fosse mantida com o microssistema do CDC, mantendo a interpretação a favor do consumidor.

A proteção do superendividado é medida que visa compor um quadrilátero valorativo de interesses em termos constitucionais nos moldes dos artigos: 1º, III (princípio da dignidade humana); 1º, IV e art. 170 (princípio da livre iniciativa); 5º, XXII (direito de propriedade); 5º, XXXII (proteção do consumidor) todos da CR/88 (MARTINS; MONACO, 2022, p. RR-2.3)

Importante se torna diferenciar os interesses econômicos dos interesses existenciais quando a questão é a subsistência e dignidade do superendividado pois o risco de comprometimento de suas necessidades vitais tem sido mais frequente e a jurisprudência não tem se furtado a proteger a integridade físico-psíquica e o direito à saúde dos consumidores (LIMA, CAVALLAZZI, 2016, p. 33)

É o que reflete o julgado a seguir:

RECURSO ESPECIAL Nº 1.245.812 - RS (2011/0046846-8) RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN RECORRENTE : ISABEL BORGES DE BORBA FILHA ADVOGADO : BRUNO MIGUEL GIL - DEFENSOR PÚBLICO RECORRIDO : COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO CORSAN ADVOGADO : KAREN STEIN E OUTRO(S) EMENTA PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. INVIABILIDADE DE SUSPENSÃO DO ABASTECIMENTO NA HIPÓTESE DE DÉBITO DE ANTIGO PROPRIETÁRIO. PORTADORA DO VÍRUS HIV. NECESSIDADE DE REFRIGERAÇÃO DOS MEDICAMENTOS. DIREITO À SAÚDE. 1. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é no sentido da impossibilidade de suspensão de serviços essenciais, tais como o fornecimento de energia elétrica e água, em função da cobrança de débitos de antigo proprietário. 2. A interrupção da prestação, ainda que decorrente de inadimplemento, só é legítima se não afetar o direito à saúde e à integridade física do usuário. Seria inversão da ordem constitucional conferir maior proteção ao direito de crédito da concessionária que aos direitos fundamentais à saúde e à integridade física do consumidor. Precedente do STJ. 3. Recurso Especial provido. ACÓRDÃO Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da

Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça: "A Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro-Relator, sem destaque." Os Srs. Ministros Mauro Campbell Marques, Cesar Asfor Rocha, Castro Meira e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator. Brasília, 21 de junho de 2011. (REsp 1.245.812, STJ, Relator Ministro Antonio Herman Benjamin, 2011)

A nova lei trouxe princípios novos à Política Nacional de Defesa do Consumidor, dentre eles o princípio da prevenção e do tratamento do superendividamento para “evitar a exclusão social”. Esse princípio combate à discriminação e à segregação dessa mazela social e econômica que é a “exclusão de milhões de consumidores no Brasil do mercado de consumo” (MARQUES, 2021, p. 189).

Cláudia Lima argumenta ainda que:

Efetivamente, trata-se de 'princípio do combate à exclusão social', pois bem caracteriza que 'consumo' é inclusão, inclusão no acesso a produtos e serviços, sem discriminação, sem contratos de escravidão, pois o consumo é também realização dos direitos fundamentais, e traz pertencimento à nossa sociedade globalizada e de conhecimento." Os sociólogos destacam que há muitas formas de 'ver' esta exclusão, seja como divisão (o virtual divide, da tecnologias digitais, por exemplo), por meio da exclusão em si da sociedade pelo 'nome sujo', pela vergonha da dívida, pelo sentimento de falência econômica e psicológica, pela falta de acesso a bens básicos, mas também pela perda da liberdade (MARQUES, 2021, p. 189).

A igualdade, na qual se funda a ideia abstrata de pessoa, com base na autonomia da vontade e na iniciativa privada, trouxe consigo um paradoxo que reflete uma consequência do modelo liberal-burguês “de bens sobre o ser”, o que dificulta a real valorização da dignidade humana, o respeito à justiça distributiva e a busca por uma igualdade material ou substancial. (LÔBO, 1999, p. 101)

Destaca-se que a liberdade individual não foi cerceada, apesar de que “houve a transmutação da regulação das relações intersubjetivas para os microssistemas”, em virtude da nova visão de considerar a pessoa humana concretamente e não de forma abstrata prevista nos códigos, aplicando-se a “situações específicas para efetivar o modelo de sociedade estampado na Constituição” (STEFFENS, 2022, p. 34)

As relações privadas, a partir da intersecção entre o público e o privado e em consonância com a constitucionalização do ordenamento jurídico, passaram a

harmonizar a função individual com a função social pelos princípios constitucionais, e nesse sentido, não existia o homem e sim a pessoa humana “em patamar diferenciado, orientando a ordem jurídica para a realização de preceitos da pessoa humana como titular de interesses existenciais para além dos meramente patrimoniais” (STEFFENS, 2022, p. 36)

Desenvolvendo esse pensamento, Reis afirma que:

[...] em razão do princípio da constitucionalidade, há a exigência de que todos os atos praticados o sejam de acordo com seus princípios sob pena de inexistência, nulidade, anulabilidade ou ineficácia. [...] Dessa forma, muda o paradigma do direito privado, ao invés da proteção patrimonial ditada pelo ideal burguês, do sistema liberal, passa-se a proteger a pessoa humana, ocorre o fenômeno da despatrimonialização do direito privado, ou seja, em obediência à sua constitucionalização, há a predominância do princípio da dignidade da pessoa humana [...]. Ocorre, assim, a repersonalização do direito privado, no sentido de (re)colocar o indivíduo no topo da proteção deste direito privado [...] (REIS, 2003, p. 779-780).

Para o alcance da justiça social é possível a intervenção da ordem econômica, quando é necessário tornar efetivos os direitos de todas as pessoas. Norberto Bobbio ao tratar dos direitos da personalidade destacou que atualmente o problema maior não é justifica-los, mas protege-los. (BOBBIO, 2004, p. 23)

No sistema jurídico brasileiro, a proteção do consumidor foi equiparada aos direitos essenciais do cidadão, não apenas em termos de reconhecimento, mas também em relação à preservação de uma vida digna. Ao incluir a proteção do consumidor no capítulo dos Direitos e garantias fundamentais, a Constituição Federal estabeleceu a dignidade da pessoa humana como um princípio a ser observado em todas as relações de consumo. (MARQUES, 2012, p. 149)

A efetividade dos direitos da personalidade e dignidade humana são instrumentos para a procura por soluções onde seja valorizado a existência humana, e o caminho para isso reside no equilíbrio entre igualdade formal e material, considerando especialmente o reconhecimento das vulnerabilidades, como no caso dos consumidores superendividados.

Com o estabelecimento de um novo centro de gravidade da ordem jurídica, voltado para a pessoa humana e seus valores existenciais, o princípio da dignidade da pessoa humana ocupa um lugar central na Constituição Brasileira. Sendo eleito como um dos fundamentos da República, conforme disposto no artigo 1º, inciso III, esse princípio não apenas vincula a ordem constitucional, mas também permeia e

une todo o sistema nacional de direitos fundamentais, ocupando uma posição axiológica central na Constituição e, por consequência, abrangendo as relações privadas (SARMENTO, 2006, p.86).

A dignidade na antiguidade era um conceito atrelado à ideia de hierarquia e classe social, ou seja, ao status adquirido por certas posições políticas e sociais que reivindicavam privilégios e tratamentos especiais. Ela estava ligada a honra e “pressupunha uma sociedade estratificada e denotava nobreza, aristocracia e a condição superior de algumas pessoas sobre outras (SOARES; SALES; GERALDINO; MELO, 2023, p. 27).

Com o impulso da filosofia, política e religião a ideia divergente sobre o que é dignidade foi se desenvolvendo ao longo dos séculos – a dignidade humana, que está no origem dos direitos humanos, especialmente dos direitos à igualdade e à liberdade e indicada para assegurar a todos os seres humanos o mesmo valor de pessoa a ocupar um lugar especial no universo. (SOARES; SALES; GERALDINO; MELO, 2023, p. 27).

Por ser a dignidade humana um atributo essencial do ser humano, destaca-se o conceito apontado por Ingo Sarlet:

[...] é a qualidade intrínseca e distintiva reconhecida em cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições essenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos, mediante o devido respeito aos demais seres que integram a rede da vida (SARLET, 2015, p. 70).

A dignidade estabelece restrições à ações humanas degradantes e deve ser promovida e exaltada para que todas as pessoas tenham acesso a uma qualidade de vida saudável, pois exige “constante concretização e delimitação pela práxis constitucional, tarefa cometida a todos os órgãos estatais” (SARLET, 2011, p. 55)

De acordo com esse pensamento, pode-se concluir que o princípio da dignidade da pessoa humana está intrinsecamente relacionado ao princípio da solidariedade, que atua como um meio para torná-lo concreto. No entanto, essa solidariedade não se limita apenas à perspectiva individual, mas tem sua maior relevância na dignidade no contexto do bem comum.

A solidariedade está em um ponto de equilíbrio entre o “interesse centrado em si (egoismus) e o interesse centrado apenas no outro (altruismus)”, com seu interesse voltado à coletividade e se apresenta na função e papel que cada indivíduo representa na vida em sociedade (humanitas). “Seria um novo direito privado com função social, um direito privado solidário” (MARQUES, 2014, p. 27).

O Código de Defesa do Consumidor surgiu em cumprimento à disposição prescrita no artigo 5º, XXXII e no inciso V do artigo 170, que na forma designada em lei, o Estado promoveria a defesa do consumidor, e que a ordem econômica, embasada na livre iniciativa e na valorização do trabalho humano, tem por finalidade assegurar a todos uma existência digna, conforme as regras da justiça social, respeitados vários princípios, principalmente a defesa do consumidor. (RIZZARDO, 2005, p. 407)

Sem o consumidor não há sistema de produção capitalista, portanto ele exerce papel fundamental por ser o destinatário dos produtos fabricado e dos serviços oferecidos e sendo ele o vulnerável da relação comercial necessita da proteção jurídica. (FACHIN, 2013, p. 587)

Ao longo da Constituição da República, estão distribuídos de maneira dispersa, diversos artigos que abordam a defesa do consumidor em diversos níveis e contextos, todos com impacto significativo no cenário do consumo. Em conjunto com a doutrina e jurisprudência, esses artigos têm como objetivo garantir a proteção da dignidade humana nas relações de consumo.⁴⁴

A Constituição da República estabelece valores fundamentais através do seu artigo 1º, que inclui a cidadania e a dignidade da pessoa humana como princípios essenciais. No artigo 3º, inciso I, reforça os objetivos fundamentais do país, como a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

A proteção dos direitos da personalidade e a defesa dos direitos dos consumidores são instrumentos essenciais para colocar em prática tais diretrizes. O direito da personalidade, ao garantir a proteção da vida, também protege aqueles que, ao adquirir produtos ou serviços, podem sofrer danos decorrentes de fornecimentos defeituosos, algo que é claramente proibido pelas normas de proteção ao consumidor.

44 Por exemplo, o art. 150, §5º que dispõe que a lei determinará medidas para que os consumidores sejam informados acerca dos impostos que incidam sobre as mercadorias e serviços. Determinação esta cumprida nas indicações dos impostos incidentes nas contas de telefonia, água, esgoto e energia elétrica.

Esses direitos são previstos não apenas na Constituição da República Federativa do Brasil, como cláusula pétrea, recebendo também em capítulo específico a proteção do Código Civil. O rol não é taxativo e arrebanha os seguintes direitos: “direito à vida, direito aos alimentos, direito ao corpo, integridade física, à imagem, à voz, à propriedade material, à criação intelectual, à liberdade, à privacidade, ao esquecimento, à integridade psíquica, à integridade moral, à identidade, à honra, à informação, etc” (MEN; SOARES, 2020, p. 16).

Ao tratar da classificação dos direitos da personalidade, Rodrigo Valente Giublin Teixeira e Walter Lucas Ikeda destacam que:

Doravante, quanto às classificações dos direitos da personalidade, consideradas as divergências de classificação e terminológicas na ciência jurídica brasileira, podem ser descritos quanto a sua estrutura: a) de direito subjetivo (ainda que assegurados por um direito objetivo); b) indispensáveis à pessoa; c) personalíssimos de seu titular. Além da sua classificação estrutural, também pode-se classificar suas características como: a) inalienáveis; b) intransmissíveis; c) absolutos; d) imprescritíveis. Para além das diversas classificações nacionais, em síntese, para Cleide Fermentão e Aguera (2015), a doutrina nacional tem recebida a classificação tripartida dos direitos da personalidade. Assim, teríamos os direitos da personalidade: a) que tutelam a integridade física, incluindo o direito à vida, à alimentação, sobre o próprio corpo vivo e o corpo morto; b) que resguardem a incolumidade intelectual, incluindo o direito à liberdade de pensamento; e c) a proteção à integridade moral, incluindo o direito à liberdade civil, política e religiosa; o direito à imagem e o direito à identidade pessoal, familiar e social (TEIXEIRA; IKEDA, 2022, p. 145).

Quanto ao caráter subjetivo dos direitos da personalidade Adriano de Cupis ressalta que:

Todos os direitos, na medida em que destinados a dar conteúdo à personalidade, poderiam chamar-se “direitos da personalidade”. No entanto, na linguagem jurídica, esta designação é reservada aos direitos subjetivos, cuja função, relativamente à personalidade, é especial, constituindo o *minimum* necessário e imprescindível ao seu conteúdo (CUPIS, 2004, p. 24).

É essencial compreender a vida não apenas como mera sobrevivência física, mas sim como uma existência com um mínimo de qualidade, digna de ser reconhecida como um direito humano. Essa qualidade de vida, como um direito subjetivo, é amplamente influenciada pela qualidade das relações de consumo que uma pessoa estabelece ao longo da vida.

A proteção plena desse direito da personalidade envolve diversos aspectos que ocorrem no cotidiano das pessoas, incluindo as consequências decorrentes das relações de consumo das quais elas participam. Se as relações de consumo falharem devido a fornecimentos defeituosos, pode haver riscos para a vida do consumidor, afetando sua saúde física e mental.

Sob essa perspectiva, a pessoa contemporânea não é mais vista apenas como uma entidade econômica, mas sim como uma pessoa existencial que estabelece relações jurídicas por meio de experiências individuais com relevância tanto para si mesma, quanto para a comunidade em geral. (NALIN, 2008)

Sob essa abordagem de que os valores fundamentais da pessoa humana são o vértice do ordenamento jurídico, passa-se a desconstruir a ênfase privatista além da lógica centrada no individualismo patrimonial e no personalismo. Rompe-se o paradigma de valorização do "ter" em prol do "ser". A dignidade do contratante é orientada pelo princípio da pessoa em seu livre desenvolvimento, o que representa uma reformulação dos valores centrais do Direito, priorizando os interesses e necessidades dessa pessoa. A autonomia contratual é utilizada como uma ferramenta para permitir o pleno desenvolvimento dessa pessoa, ao mesmo tempo em que suas vulnerabilidades são respeitadas e consideradas.

Os direitos da personalidade, como a dignidade, a honra, a reputação e a consideração social, são inerentes ao ser humano e fazem parte de sua essência. Nos casos de consumidores superendividados, é comum que eles experimentem uma imensa sensação de culpa e vergonha em relação aos seus familiares, amigos e demais pessoas do convívio social que podem levar a um isolamento social, especialmente quando se trata de pessoas idosas (PRUX, 2021, p. 1150).

Ao se referir aos efeitos para a personalidade do devedor Joseane Suzart Lopes da Silva e Sarah da Silva Falcão de Freitas Borja afirmam que:

A expansão do fenômeno descrito, na sociedade global, produz efeitos nefastos à qualidade de vida do consumidor, uma vez que acarreta não apenas a sua exclusão dos grupamentos coletivos aos quais pertence, como também o próprio aviltamento de sua honra subjetiva, na medida em que altera, negativamente, a percepção ético-moral que conserva acerca de si mesmo. Não obstante, convive ainda com a angústia existencial diante de sua impotência em relação às dificuldades financeiras por ele suportadas, permanecendo condenado ao pagamento de uma dívida perpétua e ostensivamente impagável (SILVA; BORJA, 2022, p. 108)

Todo ser humano tem garantidos os direitos da personalidade, pelo simples fato de deterem essa condição, e essa tutela deve ser respeitada por todos e principalmente pelo Estado.

Neste sentido, as projeções físicas, intelectuais e psíquicas do indivíduo são a tutela jurídica preservada dos seus direitos da personalidade, essenciais ao desenvolvimento da pessoa humana (ROSENVALD; FARIAS, 2013, p. 177)

A importância de observação à proteção dos direitos da personalidade nas relações de consumo é porque através desses direitos se originam os demais conforme bem asseverado por Cleide Aparecida Gomes Rodrigues Fermentão, Claudinei Jacob Gottems e Stela Cavalcanti Silva.

Os direitos da personalidade são responsáveis por dar origem a todos os outros direitos, pois viabilizam a aquisição e proteção de características personalíssimas do indivíduo, que munido deles, é capaz de adquirir e assegurar novos direitos. Os principais atributos jurídicos da personalidade são honra, autoria, intimidade e liberdade, sendo necessário que esses direitos não se separem do indivíduo (FERMENTÃO; GOTTEMS; SILVA, 2022, p. 43).

A proteção dos direitos da personalidade pode ser efetivada em várias áreas do ordenamento jurídico. Garantir a plena eficácia das normas do Código de Defesa do Consumidor representa a possibilidade de proteção e defesa ao consumidor com a garantia de sua total aplicação, e também tem finalidade de estabelecer os parâmetros na atuação do fornecedor assegurando o equilíbrio nas relações de consumo (EFING, 1999, p. 25).

Mauro Cappelletti e Bryan Garth destacam que, ao abordarem o conceito de acesso efetivo à justiça, esse direito tem sido cada vez mais reconhecido como uma questão de extrema importância entre os novos direitos individuais e sociais. Isso porque, a titularidade de direitos perde seu significado quando não são disponibilizados mecanismos adequados para sua efetiva reivindicação. Nesse contexto, o acesso à justiça emerge como um requisito essencial e fundamental - considerado o mais básico dos direitos humanos - em um sistema jurídico moderno e igualitário que almeje assegurar, não apenas proclamar, os direitos de todos (CAPELETTI; GARTH, 1998, p. 111-112).

Kazuo Watanabe, quanto à questão do direito de acesso à justiça, destaca que a Constituição não prevê de forma restrita o acesso apenas ao Poder Judiciário. Conforme suas palavras, a problemática do acesso à justiça não deve ser analisada

apenas sob a perspectiva do acesso aos órgãos judiciais já estabelecidos. O objetivo é proporcionar não apenas o acesso à Justiça como uma instituição estatal, mas sim garantir o acesso à ordem jurídica justa como um todo. (WATANABE, 1998, p. 128).

A proteção dos direitos da personalidade pode ser efetivada em várias áreas do ordenamento jurídico, assim como faz a Lei nº 14.181/2021 quando foca na proteção do consumidor pessoa natural ao trazer princípios para prevenir o superendividamento e traz ainda instrumentos para efetivação dessa proteção como o acesso aos órgãos do Poder Judiciário (Art. 51, XVII);

4.2 A LEI Nº 14.181/2021 E SUAS CARACTERÍSTICAS: DA CULTURA DA DÍVIDA PARA A CULTURA DO PAGAMENTO

A Lei n. 14181/2021 promove atualizações no Código de Defesa do Consumidor (CDC), incluindo dois novos capítulos. O primeiro trata de parâmetros para o crédito responsável⁴⁵, abordando a "Prevenção e Tratamento do Superendividamento", enquanto o segundo diz respeito à conciliação coletiva do consumidor de boa-fé com seus credores, visando estabelecer um plano de pagamento das dívidas. Essa legislação busca incentivar a cultura do pagamento e superar a cultura da dívida e da exclusão social.

A inspiração principal para a Lei 14.181/2021 advém do direito francês, que também oferece proteção específica ao fenômeno social do superendividamento,

45 Importante salientar que a jurisprudência dos Tribunais já vinha reconhecendo esses novos direitos como, por exemplo, Decisão monocrática em Agravo de Instrumento: “ (...) No caso, o agravado narra um contexto de superendividamento, de molde a atrair o entendimento exposto na Súmula n. 295, deste Eg. TJERJ que dispõe: “Na hipótese de superendividamento decorrente de empréstimos obtidos de instituições financeiras diversas, a totalidade dos descontos incidentes em conta corrente não poderá ser superior a 30% do salário do devedor.” (...) A jurisprudência deste Tribunal de Justiça e do STJ é firme no sentido de que os vencimentos têm natureza alimentar, não sendo possível que o cumprimento dos contratos se realize em detrimento da sua subsistência, em nítida afronta ao princípio da dignidade da pessoa humana (inciso III, do art. 1º, da CRFB). O Decreto Estadual, a princípio, ostenta natureza administrativa, sendo reservada ao órgão de pessoal da administração pública estadual, com atribuição para elaborar folha de pagamento do servidor, definir a margem consignável. No caso, o autor, ora agravado, comprova evidente superendividamento, existindo contratos de mútuo firmados com a instituição financeira, sendo certo que o somatório do valor deduzido, acrescido dos descontos obrigatórios, excede o limite aceitável, nos termos, também da Súmula n. 200 deste E. Tribunal de Justiça que dispõe: “a retenção de valores em conta corrente oriunda de empréstimo bancário ou de utilização de cartão de crédito não pode ultrapassar o percentual de 30% do salário do correntista”. (grifos da autora) (Agravo de Instrumento nº 0071184-16.2020.8.19.0000, Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Relatora Desa. Helda Lima Meirelles, julgado em 16/10/2020).

incorporando normas ao seu Código de Consumo. Philippe Flores destaca que o crédito é essencial para o consumo, permitindo a concretização imediata de projetos que, de outra forma, poderiam ser adiados ou até mesmo abandonados. Ele enfatiza a relação entre desenvolvimento e proteção do consumidor, e destaca que a confiança é um fator fundamental nesse contexto. A regulamentação francesa, ainda que detalhada e complexa em alguns aspectos, busca responsabilizar os atores contratuais ao regulamentar práticas comerciais e fornecer informações ao consumidor para que ele possa avaliar as consequências de seus compromissos. Esse conjunto de medidas é visto como uma maneira de promover a liberdade do consumidor, enquanto a lei atua para protegê-lo (FLORES, 2011, p. 67)

A Lei 14.181/2021 representa uma importante mudança no Direito Privado, pois valoriza e fortalece o microssistema do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em um contexto de Liberdade Econômica e crise. A nova legislação sistematiza no Código normas relacionadas aos novos paradigmas de informação e concessão responsável de crédito, visando preservar o mínimo existencial e prevenir o superendividamento. Com essa atualização, os direitos do consumidor são ampliados, abrangendo a educação financeira, a proteção do mínimo existencial, a revisão e repactuação de dívidas, e reconhecendo o superendividamento como um fator de exclusão social e um problema coletivo de política econômica e jurídica (BRASIL, 2021).

A Lei busca tratar o superendividamento do consumidor individual como qualquer outro problema da sociedade de consumo, enfatizando a importância da boa-fé, informação adequada e esclarecimentos específicos. A legislação também estabelece restrições ao marketing agressivo, cooperação e cuidado com os leigos, combatendo práticas comerciais abusivas e assédio de consumo. Além disso, ela permite a identificação de erros e fraudes, colaborando para o cumprimento adequado dos contratos e reforçando a prevenção do superendividamento do consumidor pessoa física (MARQUES, 2021, p. 58)

É digna de destaque, a inclusão do conceito de “assédio de consumo” no direito brasileiro. A lei trouxe a inovação de combater estratégias de marketing extremamente agressivas que pressionam os consumidores, especialmente direcionando-se a grupos dos mais vulneráveis no mercado, como idosos e aposentados em questões de crédito, crianças, analfabetos e pessoas com baixo

nível de alfabetização, bem como indivíduos com deficiências ou enfermidades (MARQUES, 2015, p. 986).

O termo "assédio de consumo" foi adotado na atualização do Código de Defesa do Consumidor (CDC) com inspiração na Diretiva europeia sobre práticas comerciais abusivas. Essa Diretiva (n. 2005/29/CE) emprega o conceito de "prática agressiva", que engloba o assédio, a coerção, o uso de força física e a influência indevida. No Brasil, o legislador optou por considerar o assédio de consumo como a categoria geral para todas as práticas comerciais agressivas que restringem a liberdade de escolha do consumidor (MARQUES; LIMA; VIAL, 2022, p. 44).

Anteriormente, o CDC não fazia uso da expressão "assédio de consumo", mas sim se referia ao prevalecimento da "fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento⁴⁶ ou condição social" (Art. 39, IV), o que os franceses chamam de "*abus de faiblesse*" ou abuso da fraqueza, e também considerava abusivo o aproveitamento da "deficiência de julgamento e experiência da criança" em relação à publicidade abusiva (Art. 37 §2º). Essas normas ainda permanecem no CDC, agora ao lado do conceito de "assédio de consumo" estabelecido pelo novo Art. 54-C, IV (MARQUES; LIMA; VIAL, 2022, p. 44).

A jurisprudência tem ressaltado que os idosos, que são particularmente impactados por esse novo tipo de assédio de consumo e abordagens comerciais remotas, como o telemarketing ou ofertas em domicílio, acabam sendo alvo dessas propostas no isolamento de seus lares e vidas. Essas ofertas, acompanhadas de uma persuasiva conversa com os vendedores (e brindes gratuitos), inicialmente parecem momentos agradáveis, mas logo se tornam fonte de grandes incômodos⁴⁷ (MARQUES; LIMA; VIAL, 2022, p. 44).

A Lei também introduz novos paradigmas e instrumentos processuais para o tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento, bem como para proteger a dignidade do consumidor pessoa natural. Ela valoriza os órgãos públicos do Sistema

46 Nesse sentido a Decisão Monocrática do STJ:

47 Nos termos do *leading case*: "Recurso especial - Responsabilidade civil - Ação de indenização por danos materiais e morais - Assinaturas de revistas não solicitadas - Reiteração - Débito lançado indevidamente no cartão de crédito - Dano moral configurado - Arts. 3.º e 267, VI, do CPC ... II - A reiteração de assinaturas de revistas não solicitadas é conduta considerada pelo Código de Defesa do Consumidor como prática abusiva (art. 39, III). Esse fato e os incômodos decorrentes das providências notoriamente dificultosas para o cancelamento significam sofrimento moral de monta, mormente em se tratando de pessoa de idade avançada, próxima dos 85 anos de idade à época dos fatos, circunstância que agrava o sofrimento moral" (STJ, 3.ª T., REsp 1.102.787/PR, rel. Min. Sidnei Beneti, j. 16.03.2010, DJe 29.03.2010).

Nacional de Defesa do Consumidor, como os PROCONs e as Defensorias Públicas, em conjunto com o Ministério Público e os Tribunais, especialmente os Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSCs). Esses órgãos desempenham um papel essencial na condução da conciliação em bloco entre o consumidor superendividado e seus credores, com o objetivo de elaborar um plano de pagamento adequado para resolver a situação.

Claudia Lima Marques destaca cinco mudanças importantes no CDC pela lei do superendividamento dignas de citação:

- 1) **Prevenir o superendividamento dos consumidores através de práticas de crédito responsável, através de novas regras sobre:** "a garantia de práticas de crédito responsável" (Art. 4º, X, 6º, XI, e 54-D do CDC), com informações obrigatórias prévias e manutenção da oferta por 48 horas (Art. 54-B), com controle da publicidade para "não ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação de crédito ou da venda a prazo" e combate ao assédio de consumo no crédito, em especial ao "consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio" (art. 54-C) e sanção para o descumprimento deste novo paradigma de crédito responsável, recomendado pela OECD (Art. 54-D e seu parágrafo único).
- 2) **Melhorar a lealdade e boa-fé na concessão e cobrança de dívidas, através de regras que impõe:** práticas de boa-fé dos fornecedores e intermediários do crédito durante a contratação e na cobrança de dívidas, por exemplo, na entrega voluntária da cópia do contrato para o consumidor e fiador, de facilitar o bloqueio e realizar a correção em caso de erro e a não cobrança em caso de utilização fraudulenta dos cartões de crédito (Art. 54-G) e a conexão entre o contrato principal de consumo e acessório de crédito (Art. 54-F), inclusive reforçando o direito de arrependimento de crédito à distância forte no Art. 49 do CDC e no novo Art. 54-E § 1º.
- 3) **Assegurar a preservação do mínimo existencial tanto na repactuação de dívidas como na concessão de crédito (Art. 6º, XII) para a pessoa natural ou física (Art. 5º, VI).** (...) A própria definição de superendividamento frisa como elemento principal não a insolvência, mas sim o comprometimento ao mínimo existencial, noção constitucional sobre um mínimo de sobrevivência e dignidade do consumidor pessoa natural, que aqui se incorpora ao CDC: "Art. 54-A § 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação".
- 4) **Assegurar um novo direito do consumidor de boa-fé ao tratamento do superendividamento através da revisão e da repactuação da dívida na forma de uma conciliação em bloco e um plano de pagamento, sem perdão de dívidas.** Trata-se da chamada 'exceção da ruína', que é baseada no dever anexo de boa-fé de cooperar com o devedor de boa-fé em caso de ruína pessoal (Art. 6, XI e XII, 104-A), valorizando os PROCONs e os demais órgãos públicos do SNDC, que poderão fazer tais conciliações em bloco ou convênios com as instituições credoras ou associações (Art. 104-C).
- 5) **Instituir mecanismos de tratamento judicial do superendividamento (Art. 5, VI) e a criação de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento (Art. 5, VII), em especial de um juiz do superendividamento para impor um plano compulsório (Art.**

104-B). Assim, se não houver conciliação voluntária, há recurso ao juiz em "processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes" através de um plano de pagamento judicial compulsório, com o cuidado que se pague o principal, mas somente após o plano conciliatório. (grifos da autora) (BENJAMIN; MARQUES; LIMA; VIAL, 2021, p. 61-62)

Pablo Stolze e Carlos Elias destacam os princípios fundamentais da Lei 14.181/2021 como o do crédito responsável, que requer do devedor um comportamento prudente e em consonância com a boa-fé objetiva ao assumir dívidas para evitar inadimplência futura. Além disso, ressaltam o princípio da boa-fé qualificada, que envolve informação, cooperação e cuidado com o consumidor pessoa natural. Outro princípio relevante é o da essencialidade, que não protege dívidas relacionadas a produtos e serviços de luxo. Também mencionam o princípio do patrimônio mínimo, com a preservação do mínimo existencial do consumidor, garantindo suas condições básicas de sobrevivência e dignidade⁴⁸.

Pablo Stolze e Carlos Eduardo Elias de Oliveira enfatizam o princípio da atuação administrativa para prevenir e tratar o superendividamento, sugerindo a criação de mecanismos de prevenção e tratamento dessa situação. Nesse contexto,

48 Nesse sentido, prevê inclusive a justiça gratuita para o superendividado que não consegue pagar custas processuais sem prejuízo de seu sustento. EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO. Assistência judiciária gratuita. Renda líquida e situação de superendividamento comprovadas. Prova suficiente a ensejar juízo concessivo da AJG, no caso concreto, aos agravantes. Embora o rendimento bruto da autora Martha supere, em tese, o parâmetro definido para concessão da AJG, logrou demonstrar situação concreta de *superendividamento* que caba por reduzir seus ganhos efetivos mensais líquidos a valores bem aquém dos 5 salários mínimos, situação que autoriza a concessão da gratuidade judiciária no caso concreto. No caso do autor Miguel, a prova juntada evidencia renda líquida mensal compatível com a obtenção do benefício, circunstância que, aliada ao fato de estarem os demandantes, como servidores do poder executivo, a perceber salários parcelados autoriza a concessão do pedido de ajg. Recurso provido. Trecho do voto do Relator: Neste contexto, comprovado que a parte autora/agravante se encontra em concreta situação de superendividamento perante instituição bancárias, apresentando 04 empréstimos que, somados, totalizam R\$ 2.998,64, com parcelas a vencer até 2025, mostra-se verossímil sua alegação de impossibilidade de custear as despesas do processo sem prejuízo do sustento próprio e familiar. Assim, embora a renda bruta da referida autora seja superior ao parâmetro utilizado neste colegiado, não há como desconsiderar que, diante da situação de *endividamento* a que está submetida, com empréstimos consignados em folha de pagamento que consomem quase três mil reais por mês, além das despesas para sua subsistência e aliado ao fato de que o Poder Executivo vem de há muito parcelando os salários, enquadra-se excepcionalmente na condição de necessitada para fins de obtenção da AJG. É certo que o endividamento por empréstimo é voluntário, mas não há como desconsiderar que, na situação atual vivenciado pela autora, não tem ela como, no momento e nos próximos meses, pagar as custas do processo sem prejuízo ao sustento próprio e da família, o que justifica a concessão da gratuidade, sob pena de impedir seu acesso ao Judiciário. (grifo do autor) (Agravado de Instrumento, nº 70084075191, Vigésima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator Ricardo Pippi Schmidt, Julgado em 28/07/2020)

propõem que os Procons atuem como intermediários entre consumidores superendividados e credores, oferecendo serviços de mediação e conciliação. Eles sugerem que profissionais, inclusive agentes públicos ou núcleos de práticas jurídicas vinculados a faculdades de direito, atuem nesse sentido, estimulando a autocomposição conforme os dispositivos do Código de Processo Civil que tratam do estímulo à autocomposição. (GAGLIANO; OLIVEIRA, 2021, p. 1)

A política pública que culminou na criação de uma lei específica para tratar do superendividamento não surgiu por acaso; foi o resultado de uma conscientização sobre os problemas decorrentes da integração da sociedade brasileira na era pós-moderna, marcada especialmente por um consumo excessivo baseado em crédito. Esse processo apresentou diversas distorções, influenciado por vários fatores interconectados.

Dentre esses fatores, destacam-se a insuficiência econômica gerada por altas taxas de desemprego e desigualdade de renda e patrimônio entre as classes sociais, bem como a vulnerabilidade educacional e social, inclusive no âmbito digital. Esses elementos compuseram um conjunto de questões agravadas pela falta de uma proteção mais efetiva por parte do Estado em relação à vulnerabilidade do consumidor nos contratos que envolvem crédito.

É importante ressaltar que a previsão de insolvência no Código Civil para pessoas físicas nunca alcançou os objetivos ideais para a proteção do consumidor, seja por não ser uma norma específica para o âmbito do consumo, seja pela falta de foco na recuperação do endividado. Esse cenário conjunto resultou na necessidade de uma abordagem mais completa e específica para enfrentar o problema do superendividamento (PRUX; MEDINA, 2022, p. 875).

Com base nessa premissa, ocorreu uma mudança significativa de perspectiva, principalmente ao abandonar a visão de que o devedor é sempre uma pessoa de má-fé, ou seja, alguém desonesto que intencionalmente não paga suas dívidas. Isso aconteceu porque a nova lei passou a considerar o inadimplente presumivelmente como alguém que está enfrentando uma fase difícil em sua vida, mas que, caso disponha dos meios adequados, merece uma segunda chance para quitar suas obrigações e ter a oportunidade de recomeçar com dignidade.

No que se refere ao plano de pagamento, além de garantir a preservação do mínimo existencial, também deve incluir⁴⁹:

I - medidas para prorrogar os prazos de pagamento e reduzir os encargos da dívida ou a remuneração do fornecedor, bem como outras ações que facilitem o pagamento das dívidas;

II - indicação sobre a suspensão ou encerramento das ações judiciais em andamento;

III - definição da data a partir da qual o consumidor será excluído dos bancos de dados e registros de inadimplentes;

IV - condicionamento dos efeitos do plano à abstenção, por parte do consumidor, de atitudes que possam agravar sua situação de superendividamento (BERTONCELLO, 2015, p. 83).

Observa-se que, além de comprometer seus futuros rendimentos com um plano de pagamento que pode durar até 5 (cinco) anos, o consumidor também terá que abster-se de comportamentos que possam agravar sua condição de superendividado.

No entanto, o dispositivo é vago, pois não define claramente quais condutas seriam proibidas ao consumidor. Isso levanta questões sobre se o consumidor estaria proibido de contratar novos créditos ou financiamentos, mesmo que necessários, uma vez que isso poderia contribuir para sua piora na situação de superendividamento.

Também é mencionada a exclusão do nome do consumidor de bancos de dados de inadimplentes, mas ressalta-se que tal medida pode ser ineficaz, pois o Código de Processo Civil permitiu a inclusão do nome do devedor em cadastros negativos devido a qualquer tipo de dívida. (Art. 782, §3º)

Uma única inscrição nos bancos de dados de inadimplência é suficiente para que o nome do consumidor seja considerado negativado, resultando em restrições para acessar produtos e serviços que envolvam concessão de crédito ou financiamento. Portanto, a remoção de apenas algumas das inscrições negativas não é uma medida eficaz para "limpar" o nome do consumidor, reintegrando-o plenamente ao mercado de consumo.

49 §4º do Artigo 104-A do CDC

O § 5º do mesmo artigo estabelece que o pedido de renegociação de dívidas não implica em declaração de insolvência civil, e somente poderá ser solicitado novamente depois de decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contados a partir do cumprimento das obrigações previstas no plano de pagamento aprovado, sem prejuízo de eventual nova renegociação (BRASIL, 2021).

A declaração de insolvência civil, regulada pelos artigos 751 e 752 do Código de Processo Civil de 1973, ainda em vigor⁵⁰, acarreta a antecipação das dívidas do devedor, a arrecadação de todos os seus bens passíveis de penhora, tanto os atuais quanto os adquiridos durante o processo, e a convocação de todos os seus credores para um concurso universal. Além disso, o devedor perde o direito de administrar e dispor de seus bens até a conclusão da liquidação da massa. Dessa forma, é relevante destacar a exceção estabelecida por essa disposição legal, visto que tais consequências não se aplicam aos consumidores superendividados que se submeteram ao processo de renegociação de dívidas.

Além disso, o consumidor não poderá solicitar nova repactuação de dívidas, antes de decorridos dois anos após a liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, mesmo que tenha cumprido rigorosamente o plano e quitado todas as dívidas nos termos acordados.

Nesse sentido, destaca-se que o credor é obrigado a fazer poucas concessões na repactuação, como facilitar o pagamento das dívidas e retirar o nome do consumidor dos cadastros negativos. No entanto, facilitar o pagamento das dívidas é um dever do fornecedor, decorrente do princípio da boa-fé objetiva e do dever de cooperação.

Além disso, os juros e encargos cobrados pelas instituições financeiras no Brasil são considerados excessivos, o que também contribui para o agravamento do endividamento do consumidor.

A nova lei é omissa quanto à exigência de aguardar dois anos para solicitar uma nova renegociação, mesmo que o não cumprimento das obrigações do plano tenha ocorrido por razões justificáveis, como a perda do emprego ou a ocorrência de uma doença grave.

50 Enquanto não houver edição de lei específica, as execuções contra devedor insolvente, em curso ou que venham a ser propostas, permanecem reguladas pelo Livro II, Título IV do Código Processual Civil de 1973, conforme disposição do Artigo 1.052 do CPC/2015.

4.3 O MÍNIMO EXISTENCIAL, SUA REGULAÇÃO OU NÃO E OUTRAS QUESTÕES CAPITAIS DA LEI Nº 14.181/2021

A teoria do mínimo existencial ainda está em desenvolvimento, especialmente diante da realidade concreta da sociedade de consumo e crédito na era da informação. Portanto, é crucial analisar qual seria o conteúdo do mínimo existencial a ser protegido pela nova legislação, que servirá como referência na concessão de crédito e na elaboração do plano de recuperação do superendividado, visando efetivar a proteção da dignidade humana.

As bases de uma concepção de mínimo existencial podem ser observadas na Revolução Francesa, em seus ideais de Liberdade, Igualdade e Fraternidade, assim como em algumas das primeiras Constituições, como a Constituição Francesa, que previa o direito dos necessitados a assistência pública. Cada vez mais, há um entendimento consolidado de que a pobreza e a exclusão social são questões que competem ao Estado, mesmo em Estados constitucionais com inclinações liberais.

O artigo XXV da Declaração da ONU de 1948 ao assegurar a todas as pessoas um direito a uma qualidade de vida ligada ao seu bem-estar e de sua família faz uma referência direta ao mínimo existencial ligada a dignidade humana, porém, a afirmação em um texto contextual ocorreu na Constituição da Alemanha em 1949. Ao publicista Otto Bachof é atribuído como o primeiro a identificar o conceito de mínimo existencial, independentemente de previsão legislativa sobre o assunto, nos primórdios da década de 1950, ocasião em que afirmou que o princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inc. I, da Constituição Alemã, também conhecida como Lei Fundamental) não se limita apenas à garantia da liberdade, mas também requer um nível mínimo de segurança social, porque não é possível ter dignidade sem os recursos materiais para a existência digna. (SARLET; ZOCKUN, 2016, p. 119)

Após a concepção de Bachof o Tribunal Federal Administrativo reconheceu direito subjetivo de uma pessoa carente a receber auxílio do Estado com base no princípio da dignidade humana que implica a manutenção de suas “condições de existência. Duas décadas depois também o Tribunal Constitucional Federal Alemão, reconheceu o mesmo direito, conforme trecho da decisão a seguir transcrita:

[...] certamente a assistência aos necessitados integra as obrigações essenciais de um Estado Social. (...) Isto inclui, necessariamente, a assistência social aos concidadãos, que, em virtude de sua precária condição física e mental, encontram-se limitados na sua vida social, não apresentando condições de prover a sua própria subsistência. A comunidade estatal deve assegurar-lhes pelo menos as condições mínimas para uma existência digna e envidar os esforços necessários para integrar estas pessoas na comunidade, fomentando seu acompanhamento e apoio na família ou por terceiros, bem como criando as indispensáveis instituições assistenciais" (SARLET, 2016, p. 115)

Esta decisão foi fundamental para o "reconhecimento definitivo do status constitucional da garantia estatal do mínimo existencial. Dessa forma, a Alemanha passou a assegurar que as condições mínimas para uma existência digna devem ser realizadas pelo Estado e empenhar-se para integração dessas pessoas na comunidade, fomentando acompanhamento e apoio estendidos à família através de instituições assistenciais.

Quando mencionamos o termo "mínimo existencial", involuntariamente surge a ideia de um conjunto essencial de direitos fundamentais e, ao tentar delimitar esse conteúdo, e refletir sobre os direitos que o compõem, como o direito à educação, moradia, saúde, entre outros direitos sociais que o Estado é obrigado a prover. No entanto, fica claro que não se trata de garantir todos esses direitos sociais em sua totalidade, mas sim de assegurar um mínimo sem o qual os cidadãos não teriam uma vida digna.

A doutrina predominante, representada por autores como Ana Paula de Barcellos, Ricardo Lobo Torres e Kazuo Watanabe, costuma definir o mínimo existencial como um núcleo básico composto por um conjunto de prestações materiais mínimas, relacionadas ao princípio da dignidade da pessoa humana. Sem esse núcleo, poderia se afirmar que tal princípio foi violado. Muitos autores que compartilham desse entendimento argumentam que apenas o mínimo existencial pode ser exigido judicialmente de forma direta e independente da existência de recursos e outras condições do Estado para sua implementação.

Conforme Ana Paula de Barcellos, de acordo com sua perspectiva, o mínimo existencial, que engloba as necessidades materiais básicas para a sobrevivência, representa um aspecto fundamental da dignidade da pessoa humana, ao qual deve-se atribuir efetividade jurídica positiva ou simétrica..

A autora explica como o mínimo existencial faz parte do núcleo do princípio da dignidade ao afirmar que:

[...] efeito pretendido pelo princípio da dignidade da pessoa humana consiste, em termos gerais, em que as pessoas tenham uma vida digna. Como é corriqueiro acontecer com os princípios, embora esse efeito seja indeterminado a partir de um ponto (variando em função de opiniões políticas, filosóficas, religiosas, etc.), há também um conteúdo básico, sem o qual se poderá afirmar que o princípio foi violado e que assume caráter de regra e não mais de princípio. Esse núcleo, no tocante aos elementos materiais da dignidade, é composto pelo mínimo existencial, que consiste em um conjunto de prestações materiais mínimas sem as quais se poderá afirmar que o indivíduo se encontra em situação de indignidade (BARCELLOS, 2002, p. 304-305)

O mínimo existencial seria similar ao “núcleo da dignidade humana”, ou seja, seria como “um subconjunto, dentro dos direitos econômicos, sociais e culturais” e de menor abrangência para minimizar o problema dos custos e mais preciso, e “que seja efetivamente exigível do Estado, sob a forma da eficácia jurídica positiva ou simétrica. (BARCELLOS, 2002, p. 118)

Ricardo Lobo Torres equipara diferentes termos, como “mínimos sociais”, presente na Lei nº 8.742/93⁵¹, “*social minimum*” de John Rawls, “mínimo existencial” e “direitos constitucionais mínimos”, e os define como um direito às condições mínimas para uma existência humana digna. Esses direitos não podem ser objeto de intervenção do Estado por meio de tributos (sendo tratados como uma imunidade) e exigem prestações positivas por parte do Estado. O direito é considerado mínimo tanto de forma objetiva (universal) quanto subjetiva (parcial). De forma objetiva, é mínimo porque coincide com o conteúdo essencial dos direitos fundamentais e é garantido a todas as pessoas, independentemente de sua condição financeira. Isso se aplica, por exemplo, aos direitos de eficácia negativa e aos direitos positivos, como educação fundamental, serviços de pronto-socorro, campanhas de vacinação pública, entre outros. De forma subjetiva, em seu status *positivus libertatis*, é mínimo porque se aplica parcialmente àqueles que estão abaixo da linha da pobreza. (TORRES, 2009, pp. 35-36)

Em resumo, a natureza fundamental dos direitos sociais se concentra no mínimo existencial, abrangendo tanto a proteção negativa contra a tributação dos direitos sociais mínimos de todas as pessoas, como a proteção positiva por meio da

51 Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 – Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Ex.: Art. 1º A assistência social, direito do cidadão e dever do Estado, é Política de Seguridade Social não contributiva, que prevê os mínimos sociais, realizada através de um conjunto integrado de ações de iniciativa pública e da sociedade, para garantir o atendimento às necessidades básicas. Disponível em <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm>

provisão de benefícios materiais pelo Estado em favor dos menos favorecidos. Os direitos sociais máximos devem ser alcançados por meio do exercício da cidadania reivindicatória e da prática orçamentária, através de um processo democrático. Esse é o caminho para superar a tese de primazia dos direitos sociais sobre os direitos de liberdade, que comprometeu o Estado de Direito Social, e para evitar a confusão entre direitos fundamentais e direitos sociais, que impede até mesmo a efetividade mínima desses últimos. (TORRES, 2009, p. 41)

Marialva de Castro Calabrich Schlucking oferece uma contribuição para a compreensão do sistema de proteção constitucional dos direitos essenciais para uma existência digna. A autora destaca que a questão do "mínimo existencial" ou "mínimo vital" tem sido amplamente discutida tanto na doutrina quanto nos tribunais⁵². Trata-se de um direito constitucional fundamentado no princípio da dignidade da pessoa humana, que estabelece que os indivíduos tenham direito a garantias sociais que, pelo menos em sua essência mínima, devem ser fornecidas pelo Estado. (SCHLUCKING, 2009, p. 15)

Ingo Sarlet e Mariana Figueiredo fazem uma distinção entre as expressões, argumentando que o mínimo vital de sobrevivência refere-se à garantia da vida humana, sem necessariamente abranger as condições para uma sobrevivência física em condições dignas, ou seja, uma vida com certa qualidade. Eles afirmam que garantir que alguém não sucumba à fome é certamente o primeiro passo para garantir um mínimo existencial, mas muitas vezes isso está longe de ser suficiente. (SARLET; FIGUEIREDO, 2007, p. 181)

52 Exemplo Decisão em Apelação Cível: Apelação Cível Negócios jurídicos bancários. Empréstimos com pagamentos mediante desconto em conta corrente. Vale-alimentação. Existência de retenção indevida. Mínimo existencial e dignidade da pessoa humana. Superendividamento. Lei 14.181/21. É consabido que empréstimos que possuem como forma de pagamento o débito em conta corrente não são considerados abusivos, tampouco há ilegalidade na previsão de tal cláusula contratual. Situação dos autos que não pode ser analisada apenas sob o prisma da legalidade dos empréstimos. É necessário que seja observado e acima de tudo respeitado o fato de que a dignidade da pessoa humana é um dos fundamentos da República Federativa do Brasil. Servidora Pública que, em razão dos reiterados parcelamentos de seus vencimentos, levados a efeito pelo Estado do Rio Grande do Sul, encontra-se superendividada e teve o valor depositado pela sua fonte pagadora, a título de vale-alimentação, penhorado por via oblíqua pelo banco. Impossibilidade. Inteligência do art. 833, IV, do CPC. Dano moral. Abalo moral in re ipsa, pois decorrente de falha na prestação do serviço pela instituição financeira, mais precisamente do dever de garantir o mínimo existencial da parte apelante, novo direito básico do consumidor trazido pela Lei 14.181/2021. Presentes os requisitos motivadores da responsabilidade civil, principalmente porque o apelado é instituição financeira e, como tal, tem responsabilidade civil objetiva, cuja condição de prestador de serviços lhe impõe dever de zelar pela qualidade do serviço prestado, incluindo o dever de proteção e de boa-fé objetiva para com o consumidor, consoante o art. 14, do CDC. Apelação Provida." (Apelação Cível, Nº50456234220208210001, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Maria Ines Claraz de Souza Linck, Julgado em: 24-08-2021).

Ingo Sarlet ressalta que existe uma relação entre esses conceitos, mas não há uma identidade necessária além de outras considerações. Ele argumenta que o núcleo essencial dos direitos fundamentais não se confunde com o maior ou menor conteúdo da dignidade da pessoa humana dos direitos fundamentais. Da mesma forma, a garantia do mínimo existencial, mesmo no caso dos direitos sociais, não pode ser simplesmente identificada com o núcleo essencial desses direitos, pelo menos não no sentido de que sejam categorias totalmente idênticas. No entanto, isso não significa que não haja uma relação entre essas figuras jurídicas. É importante ressaltar que a garantia do conteúdo (ou núcleo) essencial não se equivale necessariamente a uma proteção de um conteúdo mínimo. Como Ignácio Villaverde Menéndez observa, a qualificação do conteúdo protegido em face das restrições ocorre principalmente pelo fato de estar imune à ação do poder público e, portanto, permanecer disponível ao titular do direito. (SARLET, 2005, p. 404)

Gomes Canotilho afirma que a igualdade é um dos princípios fundamentais que estruturam o regime geral dos direitos fundamentais e revela a igualdade perante a lei, uma noção derivada do constitucionalismo liberal. O artigo 5º da Constituição Federal, em seu caput, reconhece a igualdade formal de todos perante a lei, ou seja, a igualdade na aplicação do Direito (CANOTILHO, 2003, p. 426)

No entanto, o autor adverte que ser igual perante a lei vai além da mera aplicabilidade igualitária, pois inclui a dispensa de tratamento uniforme entre todos os cidadãos, por meio da criação de um Direito que seja igual, abrangendo a esfera material e resolve a questão de identificar quem são os iguais e quem são os desiguais. Para alcançar esse objetivo, é necessário estabelecer um Direito igual que corresponda à igualdade material garantida pela lei. Nesse sentido, ao contrário da estrutura lógica formal de identidade, a igualdade pressupõe diferenciações (CANOTILHO, 2003, p. 427-428).

A igualdade, no âmbito do Direito Privado, deve ser horizontal para que a proteção seja eficaz, pois muitas vezes, para proteger, é necessário diferenciar, distinguir, assegurar direitos especiais para o mais fraco (MARQUES; MIRAGEM, 2014, p. 114).

De acordo com a Lei nº 14.181/2021, o superendividamento é descrito no § 1º do novo Art. 54-A de forma similar à abordagem adotada pela doutrina brasileira. Essa lei define o superendividamento como a situação em que um consumidor pessoa natural, de boa-fé, é manifestamente incapaz de quitar todas as suas dívidas

de consumo, tanto as exigíveis como as futuras, sem prejudicar seu mínimo necessário para sobreviver, ou seja, seu mínimo existencial, de acordo com as regulamentações estabelecidas.

Nessa definição legal, o fator central que distingue o superendividamento da insolvência e da falta de cumprimento de obrigações contratuais de crédito é o impacto sobre o mínimo necessário para uma existência digna. Isso significa que uma pessoa superendividada pode estar em dia, por exemplo, com seu empréstimo consignado, mas atrasada em outras dívidas.

A figura do mínimo existencial, prevista constitucionalmente, agora foi incorporada ao Código de Defesa do Consumidor (CDC) e, de acordo com a escolha legislativa, seria objeto de regulamentação por meio de um decreto presidencial ou uma norma regulatória do Banco Central. Essa opção legal de exigir regulamentação foi considerada positiva, pois permitiu alcançar consenso e obter a aprovação da lei. Segundo a Ordem dos Economistas do Brasil, o mínimo existencial de consumo já é calculado para fins estatísticos governamentais, porém, é necessário excluir todos os serviços considerados supérfluos, o que requer efetivamente uma regulamentação.

A questão central é como o sistema legal pode assegurar o direito mínimo de subsistência para consumidores com superendividamento. Um aspecto frequentemente abordado nesse contexto é a necessidade de educação e informação para os consumidores. É crucial desenvolver uma cultura que promova reflexão antes de assumir obrigações financeiras de longo prazo que possam comprometer o padrão de vida das famílias.

No entanto, o consumo excessivo não é um problema isolado que possa ser facilmente resolvido por meio de lições de cidadania e consumo responsável nas escolas ou em organizações da sociedade civil. É uma característica da sociedade contemporânea, que depende da criação de novas necessidades para impulsionar a comercialização de novos produtos. O estímulo ao consumo desenfreado é resultado de uma estratégia publicitária bem-sucedida, não algo fortuito. Portanto, a ideia de que uma espécie de educação para um consumo mais responsável, embora importante, seja capaz de solucionar os problemas de consumismo na sociedade contemporânea confronta a própria estrutura da indústria de massa. É mais provável que o consumo, mesmo de bens não essenciais, continue a crescer em países como o Brasil, onde há uma grande parcela da população excluída dos benefícios da

industrialização, os quais só podem ser acessados por meio da aquisição de produtos. Portanto, embora a educação seja necessária em todos os níveis, existem situações urgentes que exigem uma solução imediata.

Garantir o mínimo existencial vai além do princípio da autonomia privada e requer uma postura ativa do Estado, por meio do que é conhecido como dirigismo contratual. Diante de um desequilíbrio severo, a intervenção estatal estabelece limites para assumir certas dívidas. Já existem leis em vigor com a tendência de limitar o comprometimento da renda dos consumidores e, assim, restringir a ocorrência de superendividamento.

O Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamentou a Lei Federal nº 14.181/21, definiu que o valor correspondente a 25% do salário mínimo nacional (equivalente a R\$ 320,00 mensais) seria suficiente para a subsistência humana e o atendimento das necessidades essenciais. No entanto, posteriormente, por meio do Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023, foi estabelecido que o montante de R\$ 600,00 mensais ou R\$ 20,00 por dia seria suficiente para atender às necessidades básicas do ser humano. Essas determinações têm sido alvo de insatisfação e críticas por parte das entidades que defendem os direitos dos consumidores. Resta saber se esses valores serão implementados com sucesso, se sofrerão objeções judiciais ou se serão ignorados pela sociedade, uma vez que, na realidade atual, esses patamares não são suficientes nem mesmo para garantir o mínimo vital, muito menos proporcionar uma existência condizente com a dignidade humana.

Entre os meses de março e abril de 2023, a cesta básica teve seus itens aumentados em 14 das 17 capitais onde o DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos) realiza mensalmente a Pesquisa Nacional da Cesta Básica de Alimentos. As maiores elevações foram verificadas em Porto Alegre (5,02%), Florianópolis (3,65%), Goiânia (3,53%), Brasília (3,43%) e Fortaleza (3,38%). Por outro lado, houve reduções em três capitais: Natal (-1,48%), Salvador (-0,91%) e Belém (-0,57%). (DIEESE, 2023, p. 1)

Com base na cesta de alimentos mais cara, que foi a de São Paulo em abril de 2023, e considerando a disposição constitucional que determina que o salário mínimo deva ser suficiente para atender às despesas de um trabalhador e sua família com alimentação, moradia, saúde, educação, vestuário, higiene, transporte, lazer e previdência, o DIEESE calcula mensalmente o valor do salário mínimo necessário. Em abril de 2023, o salário mínimo necessário para sustentar uma

família de quatro pessoas deveria ter sido de R\$ 6.676,11, correspondendo a 5,13 vezes o valor do salário mínimo vigente, que era de R\$ 1.302,00. Em março, o valor necessário era de R\$ 6.571,52, equivalente a 5,05 vezes o salário mínimo vigente na época. Em abril de 2022, o salário mínimo necessário deveria ter sido de R\$ 6.754,33, representando 5,57 vezes o valor do salário mínimo vigente naquele período, que era R\$ 1.212,00 (DIEESE, 2023, p. 2).

Reflita-se, então, sobre a disparidade entre o padrão de renda que atualmente, deveria ser a remuneração de uma família considerada a manutenção de uma vida minimamente digna.

A experiência francesa evidenciou que o aspecto mais desafiador para a Comissão de Superendividamento consistia em determinar a porção da renda do devedor que deveria ser alocada para sua subsistência e a de sua família durante o período do plano de pagamento e embora houvesse consenso de que a totalidade da renda não poderia ser direcionada ao pagamento das dívidas, pois isso colocaria em risco sua própria sobrevivência, a questão era definir qual porcentagem da renda do devedor seria necessária para custear suas despesas essenciais.

Segundo relata Kilborn, uma pesquisa conduzida em 2001 pelo Banco da França constatou que o "*reste a vivre*" em Comissões mais generosas era de aproximadamente 500 dólares por mês para um devedor solteiro, 700 dólares por mês para casais sem filhos e 1.000 dólares por mês para casais com dois filhos. Por outro lado, as Comissões menos generosas da França apertavam ainda mais o orçamento, reduzindo esses valores para 300 dólares mensais para devedores solteiros, menos de 500 dólares mensais para casais e em torno de 800 dólares mensais para casais com dois filhos. Para resolver essa questão, a lei de 29.07.1998, ao tratar da exclusão social, inseriu o conceito de "*reste a vivre*", definindo-o como uma parcela da renda que é destinada às despesas básicas do lar (art. L. 331-2 do Código do Consumo). Em seguida, a Comissão francesa, ao elaborar um plano de pagamento consensual ou recomendar medidas ao juiz, deve reservar ao devedor uma quantia para cobrir as despesas essenciais do lar, como eletricidade, gás, água, alimentação e educação, dentro dos limites estabelecidos por decreto (KILBORN, 2007, p. 30).

Após consultar especialistas em assistência social e economia familiar, a Comissão determina o valor correspondente aos recursos necessários para a subsistência do devedor, o qual pode variar de acordo com o número de membros

da família e o custo de vida na região em que a Comissão está localizada. No entanto, esse valor não pode ser inferior ao "*revenu minimum d'insertion*" (RMI), e o montante das parcelas a serem reembolsadas pelo devedor não pode ultrapassar a parte impenhorável de seu salário, conforme estabelecido pelo art. L. 145-2 do Código do Trabalho. Portanto, o valor fixado para o "*reste a vivre*" estará compreendido entre o RMI e a parte impenhorável do salário, de acordo com o disposto na legislação (KILBORN, 2007, p. 30).

Karen Rick Danilevycz Bertoncello investigou 254 casos na comarca de Sapiiranga (RS), em sua pesquisa empírica, dois quais 76,4% representavam os que ganhavam entre 1 e 3 salários mínimos e 5,9% ganhavam menos de 1 salário mínimo, o que representava, 82,3% dos que tinha como renda o valor de até 3 salários mínimos. Entre 3 e 5 salários mínimos o percentual era de 6,3%, e entre 5 e 10 salários mínimos, 2,8%. A faixa superior a 10 salários mínimos é de apenas 0,4%, embora 8,3%, não tivesse respondido o questionário ou estavam sem renda no momento (BERTONCELLO, 2015, p. 97).

Ao realizar o cruzamento entre a renda mensal e os gastos com sobrevivência, entre os que percebem até 3 salários mínimos (82,3%) verifica-se o grau de comprometimento destes gastos isoladamente em relação a renda média. Os percentuais apurados são usados da seguinte maneira:

- 43,6% na alimentação;
- 11,9% no aluguel;
- 10,8% no pagamento das despesas de luz;
- 5,2% em medicamentos;
- 4,55% em educação;
- 4,22% em água;
- 4,31% para despesas de telefone;
- 2,2% para pagar impostos;
- 2,04% para pagar pensão alimentícia;
- 1,27% com despesas de planos de saúde e congêneres.

Os percentuais aumentam quando o consumidor é aposentado ou idoso conforme apurado:

- 45,85% na alimentação;
- 5,42% no aluguel;

- 10,03% no pagamento das despesas de luz;
- 11,02% em medicamentos;
- 1,74% em educação;
- 4,34% em água;
- 5,99% para despesas de telefone;
- 3,88% para pagar impostos;
- 0,18% para pagar pensão alimentícia;
- 1,31% com despesas de planos de saúde e congêneres

As despesas variam de acordo com a faixa etária, conforme apurado, por exemplo, os idosos gastam mais em medicamentos, porém menos na educação. Por essa razão a crítica quanto à regulamentação do mínimo existencial, pois este, deve ser verificado em cada situação.

Em nota publicada por Claudia Lima Marques, Clarissa Costa de Lima e Sophia Vial houve a defesa do mínimo existencial maior para os que tem renda entre 1 e 5 salários mínimos, conforme afirma a primeira autora:

Realmente, em nota que publicamos defendemos a manutenção de 70% a 5% como mínimo existencial, se a renda é entre 1 e 5 SM e 30% a 35% de máximo e disponibilidade para o pagamento do plano de repactuação.⁴ A jurisprudência parece concordar com essa necessidade do mínimo existencial 'substancial' ter uma base fixa ("Os descontos, todavia, não podem ultrapassar 30% (trinta por cento) da remuneração percebida pelo devedor."), por sua direta relação com a dignidade da pessoa humana (SIJ, AgRg no REsp 1.206.956/RS). Talvez em casos de renda maior se possa ter alguma flexibilidade, mas sempre visando evitar o superendividamento no caso concreto. O SIJ reconhece que nem mesmo a autorização legal de descontos de até 70% podem prejudicar o mínimo existencial substancial dos consumidores. Nesse sentido, as faixas da lei francesa, que permitem aos que mais ganham comprometer uma maior parte de sua renda na repactuação (e consignação) parece ser uma boa saída (MARQUES, 2021, p. 52).

Com base nesses princípios, ao determinar o que constitui o mínimo existencial em um caso específico, é importante considerar os parâmetros de ponderação mencionados anteriormente, a fim de alcançar um resultado que esteja em conformidade com a legislação constitucional e infraconstitucional. Aspectos como a capacidade de aumentar a renda, a disponibilidade de membros da família para contribuir financeiramente ou com trabalho, bem como os tipos de gastos essenciais, entre outros, devem ser levados em conta na formulação de um plano de

pagamento exequível. No contexto do plano de pagamento, é admissível considerar diferentes porcentagens para o mínimo existencial e a renda comprometida, adaptando-as às circunstâncias específicas de cada indivíduo naquele momento. Isso pode resultar em valores maiores ou menores do que o regulamentado pelo decreto federal anteriormente referido. Somente por meio de uma análise minuciosa de cada situação será possível chegar a uma solução mais justa, especialmente em relação ao montante a ser reservado para cobrir o mínimo existencial do superendividado, levando em conta, inclusive, a situação familiar⁵³ (PRUX; MEDINA, 2022, p. 885).

4.4 A IMPLEMENTAÇÃO DA LEI Nº 14.181/2021 POR MEIOS EXTRAJUDICIAIS

A Lei 14.181/2021 adotou o modelo de tratamento do superendividamento em duas fases, inspirado no sistema francês. A primeira fase é obrigatória e envolve a conciliação, que pode ocorrer tanto dentro, nesse caso será chamada de fase pré-processual a ser realizada no CEJUSC; como fora do âmbito do Poder Judiciário. Nesse sentido, a abordagem assemelha-se à prática francesa⁵⁴.

No modelo adotado pelo Brasil, não foi estipulado um valor máximo das dívidas, onde haverá uma análise da situação financeira do devedor e o tratamento do consumidor deve acontecer através de acordos e planos de pagamento e com a cooperação dos credores para retorno do devedor ao mercado de consumo.⁵⁵

53 Enunciado 7 da II Jornada CDEA sobre Superendividamento e Proteção do Consumidor: Na interpretação do artigo 54-C, IV do CDC, deve ser considerada a situação de hipervulnerabilidade ou vulnerabilidade agravada da mulher em muitas situações de consumo (CDEA, ENUNCIADOS APROVADOS II JORNADA DE PESQUISA)

54 Na França, o procedimento se inicia com uma avaliação, para verificar a existência do sobreendividamento, realizada pela Comissão Administrativa de Superendividamento. Constatada a possibilidade, inicia-se a tentativa de conciliação das partes, propondo um plano para a renegociação das dívidas não-profissionais. A Comissão de Superendividamento é formada por um total de dez membros, um representante do Estado no departamento, o responsável departamental da Direção-Geral de Finanças Públicas, o representante local do Banco da França e dois membros escolhidos pelo representante de Estado no departamento a partir de uma lista com quatro nomes proposta pela Associação Francesa dos Estabelecimentos de Crédito e pelas Associações Familiares ou de Consumidores e mais dois membros selecionados pelo representante de Estado no departamento, com experiência no domínio jurídico e da educação social, bem como seus suplentes (MARQUES; LIMA; VIAL, 2022, p. 51).

55 Claudia Lima Marques, ao longo de suas pesquisas ponderou que: "O modelo norte-americano do *fresh start* (falência total, com perdão das dívidas, após a venda de tudo, de forma a permitir o começar de novo deste consumidor "falido" e sua reinclusão no consumo) merece ser estudado, mas é por demais avançado para ser implantado no Brasil, uma sociedade que já conhece leis do bem de família e de limites à liquidação dos bens dos consumidores. Melhor parece ser o modelo francês. O

A lei estabelece uma fase preliminar, com audiências globais com todos os credores e conforme disposição do art. 104-C podem ser extrajudicial, ou seja, realizadas por quaisquer órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (PROCONS, Defensorias Públicas e Ministério Público) ou no Poder Judiciário no CEJUSC. Saliente-se que não é obrigatória a existência de vários credores, pois nas situações em que o consumidor tiver apenas um credor, e sua dívida for superior a sua capacidade de pagamento e se enquadra nos demais requisitos de superendividado poderá ser beneficiado pelo tratamento da lei.

As audiências são globais para que todos os credores possam constatar a boa vontade que o devedor tem ao propor um plano de pagamento.

Nessas situações menos complexas, como a de só um credor, o tratamento através do meios extrajudiciais ou nos Centro de Conciliação pré processual, pode ser uma boa alternativa ao oportunizar solução eficaz na resolução do conflito, facilitando a escolha do consumidor que, por vezes, receia recorrer primeiramente ao Poder Judiciário, seja por desconfiança, desconhecimento da existência da fase pré-processual ou preocupação com pagamento de honorários para advogado. Portanto, tanto os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) quanto outros órgãos de proteção ao consumidor, como Procon, possibilitam que o superendividado participe de uma sessão de conciliação, possibilitando acordos que, após a verificação dos requisitos legais, podem ser homologados.

No entanto, caberá ao devedor a escolha do local que deseja fazer a audiência de conciliação pois a competência é concorrente e não deverá ser exigida

modelo francês tem três momentos, um extrajudicial, com uma comissão que, computando todas as dívidas do particular de boa-fé, elabora um plano, depois de ouvir e identificar todos os credores, para o pagamento da dívida. Esse plano é supervisionado pelo juiz que homologa o acordo. E minha opinião que essa fase pode ser facilmente implantada no Brasil, seja como projeto especial dos magistrados de primeiro grau, em escolas da magistratura ou nos Juizados Especiais Cíveis, onde já contamos com a presença de juízes. Criado esse mecanismo, tenho certeza que seria preferido às ações revisionais, que hoje abarrotam as varas judiciais no Brasil inteiro. Nessa comissão poderia estar o juiz ou um juiz leigo, árbitro ou mediador, um representante da defensoria, pelos consumidores, e um representante dos bancos ou financeiras, que poderia ajudar nos cálculos e na elaboração financeira do plano de recuperação e pagamento, tudo sob a supervisão do Estado, através do juiz, que homologaria o acordo extrajudicial com a coletividade dos credores. É um processo global de cooperação entre o devedor consumi dor de boa-fé e os credores especialmente sobre as dívidas não profissionais contratadas frente a bancos, financeiras e cartões de crédito visando diretamente o consumo, ideia que foi implantada no projeto-piloto, e cujas experiências de sucesso de vários anos nos serviriam de exemplo" (MARQUES, Claudia Lima. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. 75, p. 9-42, jul./set. 2010)

como condição para ingressar no judiciário em virtude do próprio princípio da inafastabilidade da jurisdição. No mesmo sentido o Enunciado 23 aprovado na I Jornada CDEA sobre o Superendividamento e a Proteção do Consumidor:

Enunciado 23. O art. 51, XVII do Código de Defesa do Consumidor, introduzido pela Lei nº 14.181/2021, densifica os direitos fundamentais ao acesso à justiça e à tutela do consumidor em juízo (art. 5º, XXXV e XXXII da Constituição Federal), de modo a impedir que o emprego de meios alternativos de solução de litígios, em âmbito judicial ou extrajudicial, sejam eles baseados em soluções analógicas ou digitais, possa servir como condição ou forma de limitação ao acesso do consumidor ao Poder Judiciário, sob pena de ofensa à proibição de retrocesso social. Autores: Prof. Dr. Guilherme Magalhães Martins e Prof. Dr. Luis Alberto Reichelt

A etapa conciliatória é iniciada mediante requerimento do devedor e se desenvolve com a participação obrigatória de todos os credores, conforme estabelecido no início do artigo 104-A.

De maneira similar, a lei prevê a realização de uma audiência global pela via administrativa, mediante o uso da estrutura do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Essa audiência pode ocorrer perante diversos órgãos de proteção ao consumidor, como PROCON, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis, Organizações Cíveis de Defesa do Consumidor e Agências Reguladoras, conforme estabelecido pelo Decreto nº 2.181/1997 e o art. 105 do CDC.

A lei prevê a possibilidade dessa etapa ser realizada pelos órgãos do SNDC e convênios com universidades por exemplo, para ajudarem nas especialidades do núcleo de superendividamento. Percebe-se que a base é sempre a boa-fé, de cooperação, de evitar a ruína, bem como a lei trouxe uma valorização aos órgãos de defesa do consumidor.

Se a audiência de conciliação foi exitosa deverá ser aplicado o estabelecido no §4º do art. 104-A:

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo:
I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;
II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;
III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;
IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. (CDC, 2021)

Conforme mencionado por Karen Bertoncello, o ponto alto da audiência de conciliação é a oportunidade de análise de todas as propostas durante a mesma sessão, pois permite ao consumidor superendividado a escolha dependendo do caso, da ordem de pagamento conforme a natureza da dívida e a capacidade pessoal de reembolso, desempenhando o conciliador um papel fundamental de pacificador na renegociação das dívidas e na restauração da saúde financeira do superendividado ao facilitar a aproximação com os credores e reduzir a confusão mental enfrentada pelo devedor quando se encontra na condição de superendividado (BERTONCELLO, 2015, p. 122).

É recomendado ao conciliador cuidado especial quando o superendividado estiver desacompanhado de advogado e não se sinta pressionado a fazer acordos que não tenha possibilidade de cumprimento ou que sejam prejudiciais a si (LIMA; VIAL, 2021, p. 323)

Apenas uma conciliação abrangente, que inclua todos os credores, garantirá o pagamento de mais credores, mesmo que de forma parcial, evitando que a ação isolada de um credor oportunista se aproprie de toda a renda disponível do superendividado, deixando-o sem recursos para pagar os demais credores.

Outra vantagem dessa audiência é que conforme pesquisa realizada no Observatório de Crédito do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, apurou-se, em 5 anos, que 76,4% dos consumidores tinham tentado renegociar as dívidas diretamente com o credor ser sucesso (MARQUES, 2016, p. 282).

A conciliação em bloco também possui a vantagem de garantir a preservação do mínimo existencial para o superendividado, que necessita reservar parte de sua renda para custear suas despesas básicas de sobrevivência. A concepção do mínimo existencial está associada à dignidade da pessoa humana e consiste em uma quantia suficiente para assegurar a subsistência com itens essenciais, como água, alimentação, energia elétrica, moradia, transporte, educação, entre outros.

A I Jornada de Pesquisa do CDEA para o superendividamento e proteção do consumidor UFRGS-UFRJ trouxe dois enunciados a respeito dos poderes do plano conciliatório:

Enunciado 18. O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação perante os órgãos do SNDC acarretará a

suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora
Autores: Professor Dr. Fernando Martins e Professora Dra. Keila Pacheco
Ferreira

Enunciado 20. As sanções previstas no artigo 54-D, § único se aplicam ao processo administrativo no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Autora: Prof. Dra. Flávia do Canto

Compete ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, tendo várias funções⁵⁶, diante do art. 106 do CDC.

O processo administrativo do superendividamento previsto no art. 104-C do CDC tem por objetivo a conciliação em bloco, e se essa não ocorrer a autoridade administrativa poderá, se for o caso, aplicar as sanções previstas no art. 56 do Código de Defesa do Consumidor.⁵⁷

O microssistema de defesa do consumidor deve acontecer de forma coordenada assim, sempre que necessário outros dispositivos importantes devem

56 Sendo elas: art. 106. I- planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor; II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias; IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação; V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente; VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições; VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores; VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços; IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais; XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades. Da redação da norma, observa-se caráter nitidamente subsidiário ao exercício do poder de polícia pelo DPDC, privilegiando-se no caso, competências de formulação e execução de políticas públicas de defesa dos direitos do consumidor e a articulação e coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

57 Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas: I – multa; II - apreensão do produto; III - inutilização do produto; IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente; V - proibição de fabricação do produto; VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço; VII - suspensão temporária de atividade; VIII - revogação de concessão ou permissão de uso; IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade; X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade; XI - intervenção administrativa; XII - imposição de contrapropaganda. Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

“acompanhar a fundamentação técnica do processo administrativo para o consumidor” (LIMA; VIAL, 2021, p. 345).

O estudo do caso individual de cada consumidor incluindo condição socioeconômica caberá também aos órgãos de defesa do consumidor. Não há a previsão de administrador o qual deverá ser substituído por profissional capacitado para ajudar, inclusive a entender, a elaboração do plano de pagamento, trabalho este que deverá ser remunerado e não pelo credor, por razões óbvias de imparcialidade.

Clarissa Costa de Lima e Sophia Martini Vial propõem que o recurso para pagamento do administrador seja dos fundos municipais, estadual e do Fundo de Defesa de Direitos Difusos por intermédio de convênios entre os Tribunais e os órgãos que gerem estes fundos.⁵⁸

Clarissa Costa de Lima e Sophia Vial explicam as fases do processo administrativo de superendividamento que:

[...] deverá iniciar com ato, por escrito, da autoridade competente de instauração do processo de repactuação de dívidas, recebimento da demanda do consumidor com as in. formações referentes aos dados socioeconômicos do consumidor, em especial atenção se idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolveu prêmio. O atendimento deverá ocorrer de forma multidisciplinar de acompanhamento social. Será necessário oferecer ao consumidor assistência jurídica e econômica com parecer técnico da consultoria de planejamento financeiro. O deslinde do processo administrativo dependerá de notificação de todos os credores com prazo para conhecimento do procedimento instaurado e apresentação de documentação necessária para a audiência global de conciliação com todos os credores, alertando que o “não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais plenos para transigir, à audiência de conciliação” terá o efeito do § 2º do Art. 104-A do CDC de “suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor. ou do Art. 104-B, a pedido do consumidor (LIMA; VIAL, 2021, p. 346).

Após será a realização global da conciliação e aprovação do plano de pagamento conservado o mínimo existencial. Se não houver acordo o processo

58 O Fundo de Direitos Difusos foi regulamentado pelo Decreto 1306/94 que prevê competir ao Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos aprovar convênios e contratos, a serem firmados pela Secretaria Executiva do Conselho, objetivando atender ao disposto no Código de Defesa do Consumidor (art. 6, incisos 1 e II). Neste sentido, podem ser firmados convênios com utilização dos recursos do FDD para remunerar os administradores dos processos de tratamento do superendividamento para dar concretude ao direito básico do consumidor de acesso à justiça (art. 6, VII, do CDC).

seguirá para o Poder Judiciário para abertura de processo por superendividamento com a realização de plano compulsório pelo juiz conforme previsão do art. 104-B do CDC. Se houver conciliação de todas as dívidas do consumidor o processo é arquivado (LIMA; VIAL, 2021, p. 347).

A idealização da audiência de conciliação foi para acontecer nos Núcleos de Conciliação e Mediação de forma pré-processual com a finalidade de desjudicialização dos conflitos, conforme já vinha ocorrendo em alguns Tribunais.

No art. 5º VII inseriu-se como instrumento da Política Nacional das Relações de Consumo os núcleos de conciliação sobre o endividamento. Usou-se a palavra “núcleo” com uma intenção que seria a necessidade de uma estrutura especializada.

Nesse cenário, é possível concluir a necessidade da criação de um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do Consumidor Superendividado especializado exclusivamente na solução de conflitos relacionados ao superendividamento, com competência absoluta.

Departamentos seriam criados exclusivamente para o atendimento de pessoas em situação de superendividamento, ressaltando-se a recomendação de que esses departamentos contem com uma equipe multidisciplinar, com conhecimentos específicos em economia e direito referentes ao mercado de crédito e seus diversos tipos de contratos.

Essa equipe não se limitaria a audiência de conciliação e deverá fornecer informações, orientações e tomar providências, como auxiliar o consumidor na elaboração de um plano de pagamento e, ainda, promover audiências com a participação de todos os credores, buscando uma solução pacífica de forma extrajudicial. A ação deveria abranger todos os eixos afetados: “jurídico, financeiro, social e psicológico” (LIMA; VIAL, 2021, p. 319).

Essa estrutura seria formada por agentes especializados por matéria, inclusive o administrador poderia ser dessa equipe, conforme a necessidade individualizada do consumidor e viabilizaria o atendimento qualificado do procedimento e seria um instrumento que contribuiria efetivamente para a resolução dos conflitos, tratando e prevenindo a repetição do fenômeno.

Sugestão interessante é a do papel dos Cejuscs na restauração do vínculo da família superendividada idealizada por Karen Rick Danilevycz Bertoncello que “seria uma ampliação do procedimento de tratamento das situações de

superendividamento para agregar a Justiça Restaurativa no resgate da dignidade da famílias superendividadas. Assim explica:

A experiência do devedor em enfrentar o fenômeno social e mundial do superendividamento não se restringe única e exclusivamente ao pagamento de dívidas. O envolvimento de entidades civis e governamentais no apoio à formação de uma rede capaz de minorar os efeitos dessa causa de exclusão social é diversificado e pode abranger públicos variados: estudantes, segregados prestes a receber a liberdade condicional, entre outros. Daí porque a construção de uma metodologia específica a ser empregada na conciliação voltada às situações de superendividamento do consumidor decorre também das limitações da conciliação pura e simples e pode ser fortalecida com o emprego da Justiça Restaurativa como instrumento de reforço do vínculo familiar no momento pós-conciliação (BERTONCELLO, 2016, p. 295).

4.5 O PROCESSO JUDICIAL DE EQUACIONAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

O Poder Judiciário em novas gestões judiciárias tem se empenhado na prática de projetos que vislumbrem os conflitos e litígios intersubjetivos e que sejam mais eficazes. Exemplo são as inovações trazidas pelo Conselho Nacional de Justiça em suas buscas pelas boas práticas. A aproximação com a sociedade é nítida.

Antes de examinar o procedimento específico trazido pela alteração no CDC pela Lei 14.181/2021 necessário esclarecer que para resolver questões relacionadas ao superendividamento, caso não obtenha sucesso na tentativa de conciliação por meios extrajudiciais, o consumidor poderá recorrer ao Poder Judiciário, conforme dito anteriormente.

Entretanto, é importante destacar que não é necessário passar por meios extrajudiciais como um pré-requisito para ingressar com uma ação judicial em casos de superendividamento, uma vez que, geralmente, os elementos necessários para configurar uma lide e outros requisitos processuais já estão evidentes. Se o consumidor optar por entrar diretamente no Judiciário, a lei estabelece a obrigatoriedade de uma audiência de conciliação prévia⁵⁹ (conforme o caput do art.

59 Vide Enunciado 17 da I Jornada CDEA sobre Superendividamento e Proteção do Consumidor UFRGS-UFRJ: Com a entrada em vigor da Lei 14.181/21, recomenda-se aos tribunais brasileiros a implementação de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos para a conciliação pré-processual (art. 104-A do CDC) das dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, que comprometam o mínimo existencial do consumidor pessoa natural e de boa-fé (MARQUES; RANGEL, 2022, p. 387).

104-A⁶⁰ do CDC). Além disso, para que a petição inicial seja aceita, é necessário indicar todos os credores envolvidos e apresentar uma proposta de plano de pagamento com prazo máximo de cinco anos⁶¹, garantindo a preservação do mínimo existencial e assegurando o cumprimento das garantias originalmente pactuadas.

É indubitável que a lei impõe uma obrigação ao consumidor-autor ao exigir a elaboração de uma petição inicial com requisitos específicos que atenda ao procedimento especial do superendividamento. Nesse sentido, o advogado ou defensor público que represente o autor deverá elaborar uma petição inicial que atenda a todos os requisitos legais, pois sua omissão pode levar ao indeferimento do processo.

Caberá ao consumidor pormenorizar a situação de superendividamento e ainda, demonstrar que a audiência coletiva com os credores foi realizada e que a

60Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. § 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. § 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. § 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada. § 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo: I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. § 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação.

61 Importante consignar as disposições dos Enunciados 11 e 12 da II Jornada CDEA sobre Superendividamento e Proteção do Consumidor, quanto ao prazo quinquenal do plano de pagamento (seja ele consensual ou compulsório pelo juiz). Enunciado 11. Caso não seja possível formular plano para pagamento de todo o passivo do consumidor em até cinco anos, este prazo poder ser ampliado, seja por consenso das partes na conciliação, seja por determinação judicial, desde que tal medida se revele necessária à preservação do mínimo existencial e da dignidade da pessoa humana. Enunciado 12. O plano de pagamento quinquenal do art. 104-B, § 4º, do CDC (plano judicial compulsório), poderá ser ampliado, para além dos 5 (cinco) anos, bem como ter por afastada a correção monetária do principal, na hipótese de violação, pelo fornecedor, do art. 54-D, incisos I a III, devendo ser avaliada a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, conforme estabelece o art. 54-D, parágrafo único, do CDC (MARQUES; RANGEL, 2022, p. 390).

conciliação restou inexitosa, com determinado credor, seja porque faltou à audiência ou porque não houve consenso quanto ao plano de pagamento. Poderão ser utilizados os documentos e as informações apresentadas nessa audiência (§1º do art. 104-B⁶² (LIMA; VIAL, 2021, p. 329)

Esse aspecto é de suma relevância no procedimento de superendividamento, em razão de sua estrutura peculiar, e sua negligência pode comprometer o plano de pagamento e até mesmo a defesa dos réus-credores. É importante recordar que a lei exclui do processo de renegociação de dívidas, mesmo que provenientes de relações de consumo, os contratos contraídos de má-fé, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, financiamentos imobiliários e crédito rural, conforme estabelecido no art. 104-A, §1º do CDC.⁶³

A petição inicial deverá trazer do forma clara e obrigatória, as fontes de renda do devedor, bem como de outros membros da família; todas as despesas pessoais e familiares; e uma descrição detalhada dos débitos em atraso, incluindo informações sobre cada contrato, valores pagos, valores a vencer, taxas de juros, entre outros. Além disso, para garantir eficiência, é fundamental fornecer uma indicação completa dos credores, incluindo CNPJ/CPF, endereço, telefone, e-mail e informações sobre o representante legal, a fim de possibilitar a citação e intimação para comparecer à audiência conciliatória.

Assim leciona Clarissa Costa de Lima, afirmando que

62 Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. § 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. § 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. § 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. § 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.

63 Interessante observar que apesar da exclusão expressa no CDC, foi elaborado Enunciado em sentido contrário. **Enunciado nº 1 da I Jornada CDEA sobre Superendividamento e Proteção do Consumidor UFRGS-UFRJ**: Os dispostos nos Artigos 54-A usque 54-D da Lei 14.181/21 sobre a prevenção do superendividamento do consumidor se aplicam ao crédito imobiliário e dívidas com garantias reais (MARQUES; RANGEL, 2022, p. 390).

No pedido de instauração do processo por superendividamento, deverão constar obrigatoriamente: a) os dados socioeconômicos do superendividado, principalmente relativos à renda média mensal individual e familiar com indicação do valor disponível para o pagamento das dívidas; b) motivo (s) ou causa (s) do superendividamento, a exemplo do desemprego, redução de renda, divórcio, doença, morte; c) valor das despesas mensais de subsistência que permitam calcular o mínimo existencial, a exemplo dos gastos com luz, água, locação, taxa de condomínio, alimentação, educação, saúde, impostos, telefone/internet; d) dados relativos aos credores: identificação dos credores, valor das dívidas vencidas e vincendas, forma de pagamento e encargos contratados. O pedido poderá, igualmente, especificar as cláusulas contratuais abusivas ou em desacordo com as normas do CDC; bem como se foram observados pelos credores os deveres de informação, conselho e crédito responsável, a fim de subsidiar o juiz na revisão/integração dos contratos e aplicação das sanções legais (LIMA, 2021, p. 329).

Poderá ser requerida os benefícios da Assistência judiciária gratuita dispensando a comprovação em virtude da própria situação do superendividamento e suas circunstâncias.⁶⁴

Colhidas as informações necessárias, é necessário elaborar uma proposta detalhada do plano de pagamento, levando em consideração o valor da renda familiar do devedor e o montante que ficará disponível para sua subsistência, garantindo o mínimo existencial. É importante ressaltar que a renegociação das dívidas não implica em uma declaração de insolvência do devedor. Essa situação narrada aqui será aplicável somente ao consumidor endividado que não possui recursos mínimos para se enquadrar nos termos estabelecidos pela lei.

64 Conforme seguintes julgados: "AGRAVO DE INSTRUMENTO. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. GANHOS DA PARTE AUTORA QUE SUPERAM CINCO SALÁRIOS MÍNIMOS. COMPROVAÇÃO DE DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS QUE AUTORIZEM A CONCESSÃO DE AJG. Apesar da parte autora demonstrar remuneração mensal acima de cinco salários mínimos, comprova possuir diversos empréstimos que limitam seu recebimento líquido mensal. No caso concreto a parte autora comprova situação de superendividamento, o que lhe impossibilita suprir suas necessidades básicas e arcar com as custas da lide. Agravo de instrumento provido." (Agravo de Instrumento nº 70083178590, Vigésima Quinta Câmara Cível, tribunal de Justiça do RS, Relator: Eduardo Kothe Werlang, Julgado em: 18-02-2020). "AGRAVO DE INSTRUMENTO. ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA. RENDA LÍQUIDA E SITUAÇÃO DE SUPERENDIVIDAMENTO COMPROVA DAS. PROVA SUFICIENTE A ENSEJAR JUÍZO CONCESSIVO DA AJG, NO CASO CONCRETO, AOS AGRAVANTES. Embora o rendimento bruto da autora Martha supere, em tese, o parâmetro definido para concessão da AJG, logrou demonstrar situação concreta de superendividamento que acaba por reduzir seus ganhos efetivos mensais líquidos a valores bem aquém dos 5 salários mínimos, situação que autoriza a concessão da gratuidade judiciária no caso concreto. No caso do autor Miguel, a prova juntada evidencia renda líquida mensal compatível com a obtenção do benefício, circunstância que, aliada ao fato de estarem os demandantes, como servidores do Poder Executivo, a perceber salários parcelados autoriza a concessão do pedido de AJG. RECURSO PROVIDO." (Agravo de Instrumento nº 70084075191, Vigésima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Ricardo Pippi Schmidt, Julgado em: 28-07-2020).

Prosseguindo com a análise das regras do procedimento judicial, verifica-se que uma vez cumpridas as exigências legais e aceita a petição inicial, será agendada uma audiência conciliatória, na qual é obrigatória a presença do consumidor e de seus credores devidamente intimados. É importante ressaltar que a ausência de qualquer credor será avaliada pelo juiz e, caso se configure uma violação da boa-fé, dever de cooperação ou outros deveres processuais, a lei impõe sanções, como a suspensão da exigibilidade do débito vinculado ao credor ausente, além da interrupção dos encargos da mora, sem prejuízo da submissão obrigatória ao plano de pagamento determinado (art. 104-A, §2º do CDC).

Os credores têm a opção de se fazer representar por procuradores com poderes especiais para transigir durante esta fase do procedimento, uma vez que as partes têm o dever de negociar e cooperar para cumprir a missão social prevista na lei, que é superar a situação de superendividamento da pessoa natural.

Caso haja acordo durante a audiência conciliatória, este será homologado. No entanto, se a proposta do consumidor for rejeitada, mesmo que parcialmente, o juiz dará prosseguimento ao processo e determinará a citação dos credores que não concordaram com o acordo, para que apresentem sua defesa em até quinze dias, conforme previsto no art. 104-B do CDC.

O procedimento relacionado ao superendividamento, que diz respeito à revisão e integração dos contratos, é iniciado exclusivamente em relação aos credores que não chegaram a um acordo na primeira etapa de conciliação. Além disso, essa fase requer uma solicitação por parte do devedor para ser instaurada, conforme art. 104-B⁶⁵ (MARQUES; LIMA; VIAL, 2022, p. 55)

Nessa segunda etapa, o consumidor deverá fazer um aditamento à sua petição inicial, conforme estabelecido no art. 303, §1º, inciso I, do CPC. Nesse aditamento, ele deverá incluir ao plano inicial de pagamento, eventuais pedidos de revisão e complementação dos contratos, bem como fazer os ajustes necessários ao pedido de repactuação das dívidas, considerando qualquer acordo parcial realizado ou mudanças ocorridas após o início da ação (PRUX; MEDINA, 2022, p. 885).

65 Art. 104-B do CDC: Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado.

É possível entender que essa é a melhor interpretação do dispositivo em análise (art. 104-B do CDC), levando em conta a falta de detalhamento desses critérios e o uso da expressão "citação" dos credores para esta etapa do procedimento. É importante considerar, também, que a falta do aditamento levará à extinção do processo sem resolução do mérito (§2º, do art. 303, do CPC) e, neste caso, o juiz decidirá sobre o plano compulsório de pagamento, de acordo com o §4º do art. 104-B do CDC.

Durante a etapa judicial, as partes serão regidas pelo plano de pagamento formulado pelo juiz, em colaboração com um administrador, que pode envolver medidas como prorrogação dos prazos de pagamento ou a redução das obrigações da dívida. Ainda que o texto da lei não especifique a sequência de pagamento dos credores, o plano judicial deve favorecer a quitação dos que chegaram a um acordo na fase de conciliação, promovendo assim a valorização da cultura da cooperação (MARQUES; LIMA; VIAL, 2022, p. 55).

O parágrafo 4º do artigo 104-B estabelece limites claros para o plano compulsório determinado pelo juiz, que deve: a) garantir aos credores, pelo menos, o montante principal devido, atualizado monetariamente conforme índices oficiais de inflação; b) assegurar que a quitação total da dívida seja realizada em um período não excedente a 5 (cinco) anos; c) determinar que o primeiro pagamento da dívida seja efetuado dentro de um prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da homologação judicial; d) distribuir o saldo restante da dívida em parcelas iguais e sequenciais.

Ponto digno de destaque é a constatação da ocorrência de cessão de crédito pelas empresas credoras. Prática comum que ocorre quando as empresas de cobrança “compram” o crédito em atraso de outras empresas com grande deságio em relação ao crédito original, diferença que será cobrada do consumidor. Marco Antonio Karam aponta sugestão interessante:

“Para fins de tratamento do superendividamento, especialmente no processo judicial compulsório, essa relação de transferência de crédito entre empresa credora cedente e empresa de cobrança cessionária deverá ser levada em conta para elaboração do plano judicial. O juiz, diante da constatação da existência de cessão do crédito em discussão, deverá exigir a juntada do contrato de cessão e determinar que o plano judicial considere o valor original cedido para fins de sua elaboração, o que certamente será menor que o valor original da dívida. Isso impede o abuso da empresa de cobrança e o desequilíbrio em impor o plano judicial de pagamento ao consumidor superendividado com valores partindo do original da dívida com

a empresa credora mas transferido por valor muito inferior à empresa de cobrança” (KARAM, 2022, p.RR-4.3)

Ao especificar que o plano deve garantir o montante principal da dívida, o legislador deixou evidente que não adotou o perdão de dívidas, uma medida que é aceita em legislações de outros países, inclusive na França. A legislação francesa incorporou a remissão das dívidas somente em 29 de julho de 1998, após cerca de uma década de implementação da Lei Neiertz. Isso ocorreu devido ao reconhecimento de que as medidas convencionais de parcelamento das dívidas e redução dos juros não eram suficientes para superar adequadamente problemas financeiros mais graves.

Conforme relatado por Jason J. Kilborn, nos primeiros dez anos de implementação da nova lei, ficou evidente que o que muitas vezes era considerado sucesso dentro desse sistema ligeiramente intrusivo, na verdade, frequentemente mascarava a sua ineficácia. Sem alternativa, as comissões frequentemente sugeriam medidas paliativas que, em última análise, resultavam no que pode ser chamado de efeito de porta giratória. Um número considerável de devedores recorria ao sistema buscando um plano de pagamento consensual ou ordenado pelo tribunal, que incluía medidas de alívio ordinárias. No entanto, em pouco tempo, muitos deles não conseguiam cumprir o plano. Inicialmente, a lei não permitia uma moderação nos pagamentos que fossem viáveis para o devedor, levando em consideração o alto passivo e as limitações financeiras. Consequentemente, após não conseguirem cumprir o primeiro plano, os devedores entravam novamente com petições buscando alívio, e esse ciclo se repetia com mínimas chances de êxito. Avaliações legislativas do sistema revelaram uma surpreendente recorrência desse padrão. Sem a possibilidade de um alívio real por meio do perdão parcial das dívidas, esses devedores não tinham outra opção senão passar repetidamente pela porta giratória em busca de novos acordos de parcelamento (KILBORN, 2007, p. 65).

Segundo Catarina Frade, argumentos de grande impacto e persuasão, quando inicialmente analisados, são utilizados por setores econômicos e pelo sistema judiciário que se opõem à remissão das dívidas em benefício dos devedores insolventes, fundamentando-se em duas premissas. Em um aspecto, sustentam que isso está gerando incerteza legal nas transações econômicas e desencorajando a extensão de crédito, uma vez que abre a possibilidade de que os contratos não

sejam totalmente honrados. Em outro aspecto, afirmam que isso está estimulando os devedores a negligenciarem uma gestão financeira prudente e responsável, ao oferecer-lhes a oportunidade de aliviar parte de suas dívidas caso as circunstâncias não se mostrem favoráveis. E essa dinâmica, em última análise, resultará em um aumento do custo do dinheiro para todos aqueles que estão cumprindo com suas obrigações (FRADE, 2015, p. 138-139).

A verdadeira avaliação sobre as medidas a serem adotadas para o tratamento do superendividamento, após a promulgação da Lei, dependerá da experiência acumulada. Será necessário observar se as situações mais críticas, envolvendo devedores sem recursos materiais ou fontes de renda, justificarão a implementação de ações extraordinárias, incluindo a possibilidade de moratória e perdão parcial das dívidas, semelhante ao que aconteceu na França.

A revisão judicial abrangerá todos os contratos incorporados ao plano de pagamento, possibilitando a exclusão de cláusulas consideradas abusivas. Nesse estágio, torna-se essencial o exame pelo juiz para determinar se o crédito foi concedido de maneira responsável ou abusiva⁶⁶, sem a devida prestação de informações, esclarecimentos ou cumprimento das formalidades legais, como a obrigatoriedade de ser apresentado por escrito com direito a arrependimento, ou ainda sem o conhecimento prévio do consumidor e de sua capacidade financeira, visando à aplicação de juros excessivos ou mantendo o consumidor em uma condição de devedor constante. Nesse sentido, os deveres de informação,

66 Nesse sentido, a decisão: Apelação cível. Cartão de crédito. Ação revisional. 1. Juros remuneratórios. O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 1.0615 RS, submetido ao regime dos recursos repetitivos, sedimentou entendimento de que cabível a revisão da taxa contratada apenas em situações excepcionais, em que evidenciada a abusividade do encargo, utilizando-se a taxa média de mercado divulgada pelo Bem Central como parâmetro, levando-se em consideração a data da contratação e a natureza do crédito concedido. Caso concreto em que a taxa de juros contratada extrapola a taxa média de mercado, o que justifica a sua limitação. 2. Capitalização dos juros. É possível a capitalização de juros tão somente nos contratos em que exista previsão de forma expressa, nos termos do entendimento consolidado pelo STJ, quando do julgamento do REsp 1.388.972/SC, submetido ao regime dos recursos repetitivos, caso trazido para desate em que há previsão expressa do encargo, o que permite sua cobrança. 3. Descaracterização da mora, consoante entendimento consolidado no REsp nº 1.061.530/RS, submetido ao regime dos recursos repetitivos, o afastamento da mora ocorre apenas quando há cobrança de encargos abusivos durante o período da normalidade contratual (juros remuneratórios e capitalização de juros). É a hipótese dos autos, em que reconhecida a abusividade na cobrança dos juros remuneratórios. 4. Compensação e/ou repetição do indébito. Segui entendimento pacífico no colendo STJ, que culminou com a edição da Súmula nº 322, é cabível a compensação e/ou repetição simples do indébito, independentemente da prova do erro. Apelação parcialmente provida. (Apelação Cível, nº 5003340812019821009. Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Afif Jorge Simões Neto, Julgado em: 29-06-2021).

aconselhamento e práticas de crédito responsável, definidos no artigo 54-D, desempenham um papel fundamental, atuando como uma ponte significativa entre as duas partes distintas da Lei 14.181/2021.

Na jurisprudência há inúmeros exemplos sobre decisões que adequam os juros e encargos abusivos, em especial nas ações revisionais bancárias. Destaque-se o julgamento do Recurso Especial 1.826.463/SC:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR (EN. 3/STJ). CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. CAPITALIZAÇÃO DIÁRIA DE JUROS REMUNERATÓRIOS. TAXA DIÁRIA NÃO INFORMADA. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO. ABUSIVIDADE. 1. Controvérsia acerca do cumprimento de dever de informação na hipótese em que pactuada capitalização diária de juros em contrato bancário. 2. Necessidade de fornecimento, pela instituição financeira, de informações claras ao consumidor acerca da periodicidade da capitalização dos juros adotada no contrato, e das respectivas taxas. 3. Insuficiência da informação acerca das taxas efetivas mensal e anual, na hipótese em que pactuada capitalização diária, sendo imprescindível, também, informação acerca da taxa diária de juros, a fim de se garantir ao consumidor a possibilidade de controle 'a priori' do alcance dos encargos do contrato. Julgado específico da Terceira Turma. 4. Na espécie, abusividade parcial da cláusula contratual na parte em que, apesar de pactuar as taxas efetivas anual e mensal, que ficam mantidas, conforme decidido pelo acórdão recorrido, não dispôs acerca da taxa diária. 5. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO, COM MAJORAÇÃO DE HONORÁRIOS. (STJ. REsp 1.826.463/SC, Relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, julgado em 14/10/2020).

A compreensão do julgado é que o consumidor tem direito à informação sobre a taxa de juros diária quando há cláusula específica sobre capitalização diária pois referida cláusula tem potencial de aumentar a dívida.

O juiz deve se atentar para a prática bancária denominada negociação salvadora ou sanadora “com o fim de consolidar abusividades, fraudando a aplicação das normas do CDC. Por essa razão importante a análise judicial do contrato extinto pois a alegada novação da dívida não impede a revisão de tudo que foi pactuado entre as partes.(LIMA; VIAL, 2021, p. 333)

A prática da revisão sanadora da dívida é maldosa pois cria a expectativa de que nessa revisão seriam excluídas as cláusulas referentes aos juros abusivos ou de juros sobre juros, o que não acontece e mais, ainda o consolida em enormes e impagáveis parcelamentos. O que ocorre é que os fornecedores exigem a confissão da dívida total com preservação dos juros já cobrados para então elaborarem a novação contratual, esta sem as cláusulas abusivas em um contrato de adesão (MARQUES, 2019, p. 1323).

É fundamental destacar que, no processo de alcançar os objetivos dessa lei específica, é primordial que todas as medidas adotadas atendam aos princípios constitucionais. Esses princípios devem servir como um guia para orientar a condução do processo. É importante salientar mais uma vez que essa cláusula geral executiva, que possibilita ao juiz a concessão de medidas atípicas como forma de cumprimento de obrigações civis de qualquer natureza, incluindo aquelas relacionadas ao plano de pagamento, deve sempre respeitar a dignidade humana do devedor e jamais violá-la.⁶⁷

Diante das ponderações, o juiz sempre terá a prerrogativa de não aplicar determinada medida executiva quando esta se tornar desproporcional em virtude da excessiva restrição a direitos fundamentais prevalentes. Essa discussão nos leva a um dos debates mais atuais do Direito Civil-Constitucional. Além da proteção material e processual ao recebimento voluntário do crédito e sua busca por meio da execução diante do inadimplemento, é importante enfatizar que o ordenamento jurídico já não aceita mais que as questões existenciais sejam submetidas às questões patrimoniais, sacrificando os direitos da personalidade em função da apuração de créditos. A titularidade de bens e créditos não pode ser vista como um fim em si mesma (FARIAS; ROSENVALD, 2008, p. 551).

Por essa razão, além da lista tradicional de bens impenhoráveis ou inalienáveis (art. 832 do CPC/15), dos bens de família voluntários (art. 1.711 do CC) e da impenhorabilidade do imóvel residencial (Lei nº 8.009/90), há uma clara tendência em proteger o devedor e assegurar a preservação de um patrimônio mínimo - composto por bens vitais - que seja essencial para a manutenção das necessidades básicas do ser humano. Através de uma interpretação ampliativa do art. 548 do Código Civil, é possível garantir uma reserva suficiente de bens para o devedor, protegida de qualquer ataque, sob pena de violação do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, do CC). Conforme

67 Catarina Frade destaca que para compreender o fenômeno da insolvência/falência, é essencial considerar uma premissa fundamental, que envolve a distinção crucial entre lidar com as dificuldades financeiras das famílias e das empresas. Conforme a perspectiva apresentada pela pesquisadora norte-americana Karen Gross, uma família, ao contrário de uma empresa, não tem a possibilidade de encerrar suas atividades quando enfrenta dificuldades financeiras. Dado que essa opção não é viável, nem justa, nem ética e tampouco sensata, torna-se indispensável encontrar soluções para esses agregados familiares, a fim de permitir sua recuperação financeira e a manutenção de um padrão de vida digno e com perspectivas para o futuro (FRADE, Catarina. O perdão de dívidas na insolvência das famílias in SANTOS, Ana Cordeiro (org). *Famílias Endividadas: uma abordagem da economia política e comportamental: causas e consequências*. Coimbra: Almedina, 2015, p. 135).

destacado por Luiz Edson Fachin, não há dinheiro nem patrimônio que possa mensurar a dignidade, ela é sempre incomensurável (FARIAS; ROSENVALD, 2008, p. 551).

Waldir Leôncio Júnior e Walter José Faiad de Moura, destacam os novos tempos da gestão judiciária que vislumbra que os conflitos e litígios subjetivos gradualmente deixarão as vias processuais tradicionalmente conhecidas para abarcar novos métodos e práticas de atendimento através de uma “Justiça sem processo” argumentando que:

“Os novos desafios da Justiça sem processo retiram o Operador do Direito das funções puramente processuais da clausura dos gabinetes e das audiências convencionais, lançando-o a novas plagas que, para darem certo, devem ser acompanhadas de competências gerenciais. Juiz, advogado, defensor, promotor, aluno e professor serão cada vez mais chamados a pensar na administração da Justiça e dos Direitos, dada a nova conta de exigências feitas pela comunidade e até mesmo pelos órgãos de controle (p. e., CNJ). Para além de “dizer o direito” (na perspectiva da jurisdição clássica), a nova dimensão de Justiça pode ser modelar como o direito será concretizado no cotidiano do cidadão, assistindo-o com práticas, mais do que com discursos.” (grifos do autor)

6 CONCLUSÃO

O constante estímulo ao consumo de bens e serviços de crédito, base da sociedade capitalista pós-moderna e a facilidade e popularização da contratação de crédito são fatores que levaram muitos consumidores a comprometer demasiadamente a renda familiar. Além de suprir necessidades básicas como alimentação, educação, saúde e moradia, as pessoas são constantemente atraídas pela cultura do consumo diário, que envolve desejos incessantes por novos produtos e serviços inéditos, remodelados ou inovadores.

Na sociedade que cultua a felicidade através do consumo, aqueles que não têm acesso ao crédito são excluídos, resultando em contratos celebrados com menos liberdade e mais dependência. Nessa cultura, o valor de possuir bens materiais é enfatizado em detrimento da essência da pessoa, de forma que quem não possui é considerado inferior ou excluído socialmente. O ter se sobrepõe ao ser, de modo que a falta de posses é vista como uma falta de identidade e pertencimento.

O tratamento do superendividamento requer a adoção de medidas econômicas e jurídicas com a finalidade de sanar a crise de solvência do consumidor exigindo a mudança de comportamento não só do devedor mas também do fornecedor/intermediário do crédito através de um modelo de cooperação e solidariedade amparado em soluções consensuais, através de uma política de crédito responsável com a educação financeira do consumidor como instrumentos mitigadores desse fenômeno que tanto exclui socialmente.

Especialmente na prevenção do superendividamento, o legislador tem como objetivo garantir uma vida digna aos indivíduos financeiramente vulneráveis, o que requer uma análise aprofundada da conduta pré-contratual do provedor de crédito, em conformidade com o princípio da boa-fé. Dessa forma, a boa-fé é um princípio essencial que orienta os comportamentos, guiando-os por valores ético-jurídicos de honestidade, lealdade e respeito às expectativas legítimas da outra parte contratual.

A crise atual, gerada pelo modelo predatório e pouco solidário adotado pelos agentes econômicos no mercado de consumo, é resultado direto do assédio ao

crédito, que impulsiona o hiperconsumismo e compromete a verdadeira autodeterminação do consumidor. As cláusulas contratuais impostas, abusivas e ilegais, regulam de forma distorcida as relações comerciais, enfraquecendo a proteção do consumidor e favorecendo o superendividamento.

Apesar da lei estabelecer condutas obrigatórias para a oferta de crédito visando proteger o consumidor, a má execução ou a malícia na aplicação desses requisitos legais têm contribuído significativamente para o aumento do superendividamento. A fragilidade do consumidor diante dos poderosos agentes financeiros é notória, já que estes, movidos pelo desejo de manter sua posição no mercado e diante da convivência da sociedade, adotam práticas abusivas que prejudicam inúmeros consumidores. Para as instituições financeiras, a ineficiência do sistema de proteção representa uma oportunidade de maior lucratividade.

As crises financeiras recorrentes que atingem a economia nacional majoram significativamente as dificuldades financeiras enfrentadas por inúmeros segmentos da sociedade. O endividamento tornou-se uma realidade comum entre a população, com um grande contingente de pessoas enfrentando problemas de superendividamento.

Embora esse fenômeno de superendividamento em larga escala não seja recente, é inegável que a pandemia agravou ainda mais a situação financeira das famílias brasileiras, especialmente as mais vulneráveis.

O reconhecimento da igualdade vai além dos grupos com interesses comuns; ele se estende a todas as pessoas, considerando suas diferenças e enxergando a igualdade em sua condição universal como seres humanos. Assim, a existência da igualdade não se resume apenas à sua previsão no Código de Defesa do Consumidor; ela se concretiza ao empregar ferramentas e mecanismos eficientes para garantir a proteção integral da pessoa. A solidariedade, baseada na coletividade e na aceitação da desigualdade, confere um caráter ainda mais complexo à ideia de igualdade.

Diante dessa realidade, a legislação específica para lidar com o superendividamento é um passo importante e merecedor de elogios, mas é necessário adotar uma série de outras medidas para alcançar os resultados desejados. Uma dessas medidas essenciais poderia ser a criação de um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do Consumidor Superendividado especializado exclusivamente na solução de conflitos relacionados

ao superendividamento, com competência absoluta estabelecida por meio das leis de organização judiciária dos Estados. Nos locais onde a demanda é menor poderiam ser criados Cejusc's com competência estadual com atendimento tanto presencial quanto virtual, facilitando assim a resolução de demandas sem a necessidade de deslocamento da parte que reside em outra cidade, otimizando tempo e reduzindo custos.

Essa especialização permitiria que profissionais qualificados se dedicassem ao tratamento adequado dos casos, considerando a complexidade das questões envolvidas. Além disso, seria importante designar equipes multiprofissionais capacitadas por meio de formação específica pelo Tribunal de Justiça ou convênios relevantes. Essas equipes não só atenderiam os consumidores e acompanhariam os procedimentos e processos, mas também realizariam perícias técnicas, conforme previsto no art. 104-B, §3º do CDC. Importante salientar que tais serviços não devem onerar as partes, especialmente o consumidor, que deve ter acesso à gratuidade de justiça sem a necessidade de prova prévia.

Estimular o diálogo emerge como uma importante medida para solucionar conflitos judiciais, evitando o acúmulo de inúmeras demandas no já sobrecarregado Poder Judiciário, caracterizado pela predominância da cultura litigiosa na realidade do Brasil. Ao promover a autonomia por meio do diálogo, fortalece-se a solidariedade e cria-se um ambiente propício para a compreensão mútua nas relações privadas.

Conclui-se que essa legislação deve ser bem recebida e, acima de tudo, internalizada pela sociedade brasileira, com uma abordagem cultural que promova seus ideais. O combate à pobreza e a redução da desigualdade são objetivos constitucionais fundamentais, e o superendividamento é uma das manifestações mais aflitivas de falhas e imperfeições sociais que devem ser erradicadas ou minimizadas. Para alcançar esses propósitos, com respeito à dignidade humana, é essencial adotar uma visão que combine altruísmo e realismo na aplicação desses institutos processuais. Somente dessa forma se poderá garantir o respeito a importantes direitos da personalidade dos consumidores superendividados, colocando o ser humano em primeiro lugar.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ATAÍDE, Camille da Silva Azevedo; SOARES, Dennis Verbicaro. O crédito como objeto de tensão qualificada na relação de consumo e a necessidade de prevenção ao superendividamento. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**. Porto Alegre, n. 36, p. 73-89, vol. Esp., out. 2017

BANCO DO BRASIL. **Relatório Gestão de Riscos**. Brasília: Banco do Brasil, 2011. 77 p. Disponível em: <https://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/ri/pt/dce/dwn/RelRis3T11.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2023.

BANCO CENTRAL. **Juros e spread bancário**. Brasília: Banco Central, 2016. 15 p. (Série Perguntas Mais Frequentes). Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/publicacoes/serie_pmf/FAQ%2001-Juros%20e%20Spread%20Banc%C3%A1rio.pdf. Acesso em: 01 maio 2020.

BANCO CENTRAL, 2010, Brasília. **Anais II Fórum Banco Central sobre Inclusão Financeira**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2011. 149 p.

BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia dos princípios constitucionais: o princípio da dignidade da pessoa humana**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

BAROCELLI, Sergio Sebastian. Towards the construction of “hyper-vulnerable consumers” category. **Revista do Direito do Consumidor**, vol. 113, ano 26, p. 67-80. São Paulo. Ed. RT, set-out. 2017

BASAN, Arthur Pinheiro. Publicidade digital e proteção de dados pessoais [recurso eletrônico]: o direito ao sossego. Indaiatuba, SP: Ed. Foco, 2021. 264p.; ePUB.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008

BAUMAN, Zygmunt. *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadorias; tradução Carlos Alberto Medeiros*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed. 2008

BENJAMIN, Antonio Herman e outros. *Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021

BENJAMIN, Antonio Herman Vasconcellos e. O controle jurídico da publicidade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 9, p. 25-57, jan./mar. 1994. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/8981>>

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. *Superendividamento do Consumidor: Mínimo existencial – Casos concretos*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015

BITTAR, Carlos Alberto. Os direitos da personalidade. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BOBBIO, Norberto. *A era dos direitos*. Tradução Carlos Nelson Coutinho; apresentação Celso Lafer, nova edição, 13. reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição Federal, de 05 de outubro de 1988. Brasília.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 03 de julho de 2021. Brasília, 22 jul. 2021.

BRITO, Dante Ponte de; SANTOS, Lucas Emmanuel Fortes dos. A inteligência artificial (IA) das redes sociais como fator de indução ao superendividamento do usuário-consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, RT, v. 144, ano 31, nov./dez. 2022.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. Envelhecimento da população brasileira: uma contribuição demográfica. FREITAS, Elisabeth Viana de, et al. *Tratado de geriatria e gerontologia*. Rio de Janeiro: GEN-Koogan, 2011. Disponível em: <https://framontmartins.files.wordpress.com/2016/09/tratado-de-geriatria-egerontologia-3c2aa-ed.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2023

CANOTILHO, J.J. Gomes. *Direito constitucional e teoria da Constituição*. 7. ed., 19. reimp. Coimbra: Almedina, 2003

CAPELETTI, Mauro; GARTH, Bryan. Acesso à justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1998.

CATALAN, Marcos. Ligeiríssimas notas sobre a propedêutica das vulnerabilidades no Direito do Consumidor Brasileiro. In *Vulnerabilidade e novas tecnologias [recurso eletrônico] / Alice Pagnoncelli Pituco [et al.]; coordenado por Marcos Ehrhardt Jr.* Indaiatuba, SP : Editora Foco, 2022. 408 p.; ePUB.

CATTANI, Antonio David. Desigualdades socioeconômicas: conceitos e problemas de pesquisa. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 9, n. 18, p. 74–99, jul/dez. 2007

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CORRÊA, M. M.; ASHLEY, P. A. Desenvolvimento Sustentável, Sustentabilidade, Educação Ambiental e Educação para o Desenvolvimento Sustentável. REMEA - Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental, [S. l.], v. 35, n. 1, p. 92–111, 2018. DOI: 10.14295/remea.v35i1.7417. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/remea/article/view/7417>. Acesso em: 27 abr. 2023.

CUPIS, Adriano de. **Os direitos da personalidade**. 1.ed. Campinas, S.P.: Romana jurídica, 2004.

DIEESE, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Pesquisa nacional da cesta básica de alimentos. Disponível em <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/2023/202304cestabasica.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2023.

D'AQUINO, Lucia Souza; DURANTE, Patrícia. O projeto de lei n. 3515/2015 como política pública de mitigação dos efeitos econômicos da pandemia de covid-19 no brasil. **Revista direito das políticas públicas**, [s. l.], v. 2, n. 1, p. 126–150, 2020. Disponível em: <https://seer.unirio.br/rdpp/article/view/10187>. Acesso em: 15 set. 2023.

DOUGLAS, Mary. O mundo dos bens, vinte anos depois. *Horizontes Antropológicos*, Porto Alegre, ano 13, n. 28, p. 17-32, jul/dez. 2007

EFING, Antonio Carlos. Contratos e procedimentos bancários à luz do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: RT, 1999, p. 25

EFING, Antônio Carlos; GONÇALVES, Heloísa Alva Cortez Gonçalves. Lixo, o luxo da sociedade: resíduos sólidos eletroeletrônicos, obsolescência programada e pós-consumo. *Revistas Direitos Fundamentais & Justiça – Eletrônica*. Belo Horizonte, ano 14, n.42, p. 405-428; jan-jun, 2020

FERREIRA, V. H. A; LIMA, B. G. Homo economicus: os (des)encontros da sociedade de consumo superendividada. In: CARVALHO, Diogenes Faria de; FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral; SANTOS, Nivaldo dos (coords.). *Sociedade de consumo: pesquisas em direito do consumidor*. Goiania: Editora Espaço Acadêmico, 2015.

FIORENTIN, Renata Angelis Jamardo. *Sociedade de consumo e superendividamento: prevenção e tratamento jurídico do consumidor brasileiro superendividado na perspectiva da dignidade humana*. Curitiba: CRV, 2020

FIECHTER-BOULVARRD, Frédérique. La notion de vulnérabilité et la consécration par le droit. Disponível em <https://www.pug.fr/extract/107> - acesso 17/02/2023

FISCILETTI, Rossana Marina de Seta; DIAS, Amanda de Souza; PAIXÃO, Sara. Economia circular como resposta para conter os efeitos da obsolescência programada na indústria 4.0. **Amazon's Research and Environmental Law**, v. 10, n. 01, p. 134-151, 20 fev. 2023.

FLORES, Philippe, A prevenção do superendividamento pelo Código de consumo, in *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 78, abr./2011

FURTADO, Celso. **Introdução ao desenvolvimento**: enfoque histórico-estrutural. 3. ed. rev. pelo autor. Rio de Janeiro: Paz e Terra: 2000. p. 9.

FURTADO, Celso. **Introdução ao desenvolvimento**: enfoque histórico-estrutural. 3. ed. rev. pelo autor. Rio de Janeiro: Paz e Terra: 2000.

GAGLIANO, Pablo Stolze ; OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias. Comentários à Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021) e o princípio do crédito responsável.: Uma primeira análise. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 26, n. 6575, 2 jul. 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/91675>. Acesso em: 29 jul. 2023.

GANS, E. B. S.; GANS, J. R. M.; OLIVEIRA, L. T. V. de; MOREIRA, P. da R.; FILHO, A. D. A importância da educação financeira para a estabilidade econômica e independência financeira de pessoas de baixa renda. Revista da FAE, [S. l.], v. 1, p. 93–102, 2016. Disponível em: <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/407>. Acesso em: 6 dez. 2022.

GIANCOLI, Brunno Pandori. *O superendividamento do consumidor como hipótese de revisão dos contratos de crédito*. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2008

HARARI, Yuval Noah. **Homo Deus**: uma breve história do amanhã. 1. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2016.

EL HERR, Arthur Passos; KLECHOWICZ, Letícia. A hipertrofia do Supremo Tribunal Federal após a Emenda Constitucional n. 45/2004. In: SALGADO, Eneida Desiree (coord.). **Constituição, texto e contexto**: 30 anos depois. Curitiba: Íthala, 2019.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (Brasil). **Guia de uso responsável do crédito**. São Paulo: Febraban, 2018. 20 p. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3191/52/pt-br/publicacoes-guia-responsavel-credito>. Acesso em: 24 abr. 2023.

FRADE, Catarina. O perdão de dívidas na insolvência das famílias in SANTOS, Ana Cordeiro (org). *Famílias Endividadas*: uma abordagem da economia política e comportamental: causas e consequências. Coimbra: Almedina, 2015

HOBBS, Eric J. **A era das revoluções**: 1789-1848. 34. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2014.

JUNG, Carl Gustav. *A natureza da psique*. Petrópolis: Vozes, 1987

KARAM, Marco Antonio. Superendividamento do consumidor e o dever das empresas. Revista de Direito do Consumidor. vol. 140. ano 31. p. 87-102. São Paulo: Ed. RT, mar./abr. 2022. Disponível em: <https://proview.thomsonreuters.com/title.html?redirect=true&titleKey=rt%2Fperiodical%2F92900151%2Fv20220140.3&titleStage=F&titleAcct=763759a7f489496798d92b2660d307fa#sl=p&eid=1fc4015216e8d5c63a5a028616e89180&eat=%5B%5D%22%5D&pg=RR-4.1&psl=&nvgS=false> . Acesso em: 11.09.2023.

KILBORN, Jason J. Comparative consumer bankruptcy, Carolina Academic Press, 2007, Disponível em <https://ssrn.com/abstract=1008150>

KONDER, Carlos Nelson. Vulnerabilidade patrimonial e vulnerabilidade existencial: por um sistema diferenciador. *Revista de Direito do Consumidor*. Vol. 99, mai. – jun., 2015, p. 101 – 123

LIMA, Clarissa Costa. BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. *Superendividamento aplicado. Aspectos Doutrinários e Experiência no Poder Judiciário*. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2010

LIMA, Clarissa Costa. O tratamento do Superendividamento e o Direito de Recomeçar dos Consumidores. São Paulo: RT, 2014.

LIPOVETSKY, Gilles. *A felicidade Paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. São Paulo: Companhia das Letras, 2007

LIPOVETSKY, Gilles. **A sociedade da sedução**: democracia e narcisismo na hipermodernidade liberal. Barueri: Manole, 2020.

LÔBO, Paulo. Constitucionalização do direito civil. *Revista de Informação Legislativa*. Brasília a. 36 n. 141 jan./mar. 1999, p. 99-109.

LOPES, José Reinaldo de Lima. Crédito ao consumo e superendividamento – Uma problemática geral. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 17, p. 62 e ss.

MACHADO, Ana Claudia Almeida; SEIDL, Eliane Maria Fleury; FACAS, Emílio Peres. Superendividamento e sofrimento ético de trabalhadores bancários. *Revista Revise*. v. 6. 2020, p. 213-229

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011

MARQUES, Claudia Lima. Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Claudia Lima. Do crédito responsável: a prevenção ao superendividamento do consumidor e os novos paradigmas no crédito ao consumidor. In *Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento/Antonio Herman Benjamin...[et al.]*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021

MARQUES, Claudia Lima. Conciliação em matéria de superendividamento dos consumidores. Principais resultados de um estudo empírico de 5 anos em Porto Alegre. In: MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; LIMA, Clarissa Costa de (Org.) *Direitos do Consumidor endividado II: vulnerabilidade e inclusão*. São Paulo: ED RT, 2016. p. 264-290.

MARQUES, Cláudia Lima. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos. In: Stoco, Rui. (Org.). *Doutrinas essenciais: dano moral*. 1. ed. São Paulo: RT, 2015, v. 2, p. 973-1023.

MARQUES, Claudia Lima; BARBOSA, Fernanda Nunes. A proteção dispensada à pessoa idosa pelo direito consumerista é suficiente como uma intervenção reequilibradora? *civilistica.com*, v. 8, n. 2, p. 1-26, 2019. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/430>. Acesso em: 01 mar. 2023

MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli, LIMA, Clarissa Costa de. (Org.) *Direitos do consumidor endividado II: vulnerabilidade e inclusão*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Cláudia Lima e CAVALLAZZI, Rosangela Lunardelli (coordenação). *Direitos do consumidor endividado. Superendividamento e crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa; VIAL, Sophia. Breve nota à atualização do código de defesa do consumidor pela lei 14.181.2021 in MARQUES, Claudia Lima; RANGEL, Andréia Fernandes de Almeida. *Enunciados das I e II Jornadas de Pesquisa CDEA: superendividamento e proteção do consumidor*. Porto Alegre: Ed. Fundação Fênix, 2022. Disponível em: <<http://www.fundarfenix.com.br>>

MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Káren R. Danilevicz. *Cadernos de investigação científica: prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília: Ministério da Justiça, 2010, v. 1.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*, 2 ed., rev. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Claudia Lima; Rangel, Andréia Fernandes de Almeida. *Enunciados das I e II Jornadas de Pesquisa CDEA: superendividamento e proteção do consumidor*. Porto Alegre: Ed. Fundação Fênix, 2022. Disponível em: <<http://www.fundarfenix.com.br>>

MARTINS, Guilherme Magalhães; MIGUEL, Laila Natal; ARAÚJO, Stella de Souza Ribeiro de. O protagonismo judicial e o superendividamento dos consumidores no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 26, n. 109, jan.-fev. 2017

MARTINS, Plinio Lacerda; MONACO, Rafael de Oliveira. Quem com crédito fere, no crédito será ferido: por uma análise jurídica e econômica do superendividamento. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 141. ano 31. p. 41-71. São Paulo: Ed. RT, mai./jun. 2022. Disponível em: proview.thomsonreuters.com. Acesso em: 30.05.2023

MESSIAS, J. F.; SILVA, J. U.; SILVA, P. H. C. Marketing, Crédito & Consumismo: Impactos sobre o endividamento precoce dos jovens Brasileiros. *REVISTA ENIAC PESQUISA*, [S. l.], v. 4, n. 1, p. 43–59, 2015. DOI: 10.22567/rep.v4i1.232. Disponível em: <https://ojs.eniac.com.br/index.php/EniacPesquisa/article/view/232>. Acesso em: 1 mar. 2023.

METTE, Frederike Monika Budiner; MATOS, Celso Augusto de. **Comportamento do consumidor endividado: Um estudo com indivíduos de baixa renda**. ENCONTRO DA ANPAD, 38., Rio de Janeiro: ANPAD, set. 2014. Disponível em:

http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_MKT1200.pdf. Acesso em: 16. mai.2023.

MILANEZ, Felipe Comarela. Vulnerabilidade comportamental: desafios para a garantia dos interesses econômicos dos consumidores. In *Direito do Consumidor no cenário Ibero-Americano (recurso eletrônico)/Alberto Manuel Poletti Adorno... et al*, coordenado por Marcos Catalan. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2023. 336p.; Epub.

MILLER, Daniel. Consumo como cultura material. *Horizontes Antropológicos*, Porto Alegre, ano 13, n. 28, p. 33-63, jul/dez. 2007.

MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor. São Paulo: Ed. RT, 2014

MIRAGEM, Bruno. A lei do crédito responsável altera o Código de Defesa do Consumidor – Migalhas. 07.07.2021– disponível em <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-contratuais/348157/a-lei-do-credito-responsavel-altera-o-codigo-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em 22.03.2021

MONTE, Luciana Budoia; MARQUES, Erickson Gavazza. Tendências do Superior Tribunal de Justiça na análise do superendividamento de idosos em razão da oferta de crédito in MARQUES, Claudia Lima; RANGEL, Andréia Fernandes de Almeida. *Enunciados das I e II Jornadas de Pesquisa CDEA: superendividamento e proteção do consumidor*. Porto Alegre: Ed. Fundação Fênix, 2022. Disponível em: <<http://www.fundarfenix.com.br>>

NORAT, Markus Samuel Leite; SOUSA, Rosilene Paiva Marinho de; SILVA, Leandro Carvalho dos Santos Silva. *Combate ao Superendividamento do Consumidor através do controle do crédito pelo Banco Central*. João Pessoa: MSLN, 2019

OLIVEIRA, Amanda Flávio de; CARVALHO, Diógenes Faria de. Vulnerabilidade comportamental do consumidor: porque é preciso proteger a pessoa superendividada. *Revista de Direito do Consumidor*. Vol. 104. ano 25. p. 181-201. São Paulo: Ed. RT, mar.-abr. 2016

OLIVEIRA, Miguel; JESUS, Fernanda. Arquitetura situacional do crédito: tempo, cognição, afeto e decisão. *Revista Crítica de Ciências Sociais* 101/2013. Disponível em: [<http://rccs.revues.org/5356>]. Acesso em: 22 mar. 2023

PACKARD, Vance. A estratégia do desperdício. São Paulo: Ibrasa, 1965. p. 51

PADILHA, Valquíria. Desejar, comprar e descartar: da persuasão publicitária à obsolescência programada. **Cienc. Cult.**, São Paulo , v. 68, n. 4, p. 46-49, Dec. 2016 . Available from <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252016000400015&lng=en&nrm=iso>. access on 26 may 2023. <http://dx.doi.org/10.21800/2317-66602016000400015>.

PAISANT, Gilles. Prefácio. In MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa C. de; BERTONCELLO, Káren R. Danilevich. *Cadernos de investigação científica: prevenção e tratamento do superendividamento*. Brasília: Ministério da Justiça, 2010. v.1

PAULA, Adriano Perácio de. Superendividamento e processo: aspectos da Lei 14.181/2021 e sua aplicação em juízo. *Revista de Direito do Consumidor*. Vol. 141. ano 31. São Paulo: Ed. RT, mai/jun. 2022. Disponível em: proview.thomsonreuters.com. Acesso em 30.05.2023

PEREIRA, Wellerson Miranda. Superendividamento e crédito ao consumidor: reflexões sob uma perspectiva de direito comparado. In MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; (Coord.) *Direitos do Consumidor endividado: superendividamento e crédito*. São Paulo: ED RT, 2006. p. 158-190

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico*. 2.ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013

PRUX, Oscar Ivan; DURANTE, Michelli Gomes. Idosos Hipervulneráveis e a manutenção do mínimo existencial: a questão do elevado limite do crédito consignado. *Revista Argumentum – RA*, eISSN 2359-6889, Marília/SP, V. 22, N. 3, p. 1133-1154, Set.-Dez. 2021.

PRUX, Oscar Ivan; MEDINA, Valéria Julião Silva. O procedimento judicial do superendividamento – tutela de proteção e mínimo existencial. *Revista Argumentum – RA*, eISSN 2359-6889, Marília/SP, V. 23, N. 3, p. 867-889, Set.-Dez. 2022.

ROPPO, Enzo. **O Contrato**. Coimbra: Almedina, 2009.

SARLET, Ingo Wolfgang; FIGUEIREDO, Mariana Filchtiner. Reserva do possível, mínimo existencial e direito à saúde: Algumas aproximações. **Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 171–213, 2007. DOI: 10.30899/dfj.v1i1.590. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/590>. Acesso em: 22 mar. 2023.

SARLET, Ingo Wolfgang; ZOCKUN, Carolina Zancaner. Notas sobre o mínimo existencial e sua interpretação pelo STF no âmbito do controle judicial das políticas públicas com base nos direitos sociais. *Revista de Investigações Constitucionais*, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 115-141, maio/ago. 2016

SCHLUCKING, Marialva de Castro Calabrich. *A proteção constitucional ao mínimo imune*. Porto Alegre: SAFE, 2009

SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento como motivo para revisão dos contratos de consumo. In MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; (Coord.) *Direitos do Consumidor endividado: superendividamento e crédito*. São Paulo: ED RT, 2006. p. 203-233

SERASA EXPERIAN. **Finanças. Carnê de pagamento: como funciona, benefícios e como emitir**. Sala de Imprensa. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/blog-pme/carne-de-pagamento/>. Acesso em: 01 Set 2023

SILVA, Ana Beatriz Barbosa. *Mentes consumistas: do consumismo à compulsão por compras*. 1. Ed. São Paulo: Globo, 2014

SILVA, Maria Beatriz Oliveira da. Obsolescência programada e teoria do decrescimento versus direito ao desenvolvimento e ao consumo (sustentáveis). *Veredas do Direito*. v.9. n.17. p. 181-196. Belo Horizonte, jan./jun. 2012.

SILVA, Rosana Oliveira; BARROS, Denise Franca; GOUVEIA, Tânia Maria de Oliveira Almeida; MERABET, Daniel de Oliveira Barata. (2021). Uma discussão necessária sobre a vulnerabilidade do consumidor: avanços, lacunas e novas perspectivas. **Cadernos EBAPE.BR**, 19(1), p. 83–95. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200026>. Disponível em <https://www.scielo.br/j/cebape/a/TqJ8X8WvJysZ3TKDJm5PwnB/#ModalTutors>. Acesso em 06.09.2023

SQUINEL, Roberto. *Consumidor Superendividado. Tratamento jurídico na Sociedade de Consumo*. Curitiba: Juruá, 2018

SKEEL JUNIOR, David A. **Debt's dominion**: a history of bankruptcy law in America. Princeton: Princeton University, 2001. p. 197

SLATER, Don. *Cultura do consumo & modernidade*. São Paulo: Nobel, 2002, disponível em <<https://books.google.com.br/books?id=Au3OR-g0xCYC&lpg=PP1&hl=pt-BR&pg=PA38#v=onepage&q&f=false>>

SOARES, Dennis Verbicaro; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. Consumidor e Redes Sociais: A nova dimensão do consumismo no espaço virtual. *Revista pensamento jurídico*. São Paulo. 2020. Disponível em <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/download/199/259>

SOARES, Marcelo Negri; SALES, Gabriel Mendes de Catunda; GERALDINO, Ana Paula Paixão; MELO, Marcia Leopoldino do Carmo de. Meios extrajudiciais de resolução de conflitos e juizados especiais cíveis como proteção dos direitos do consumidor, com enfoque nos direitos da personalidade. **Revista Brasileira de Direito Comercial, Empresarial, Concorrencial e do Consumidor**. Ano IX. nº 52, abril/maio 2023

SOUZA, Washington Peluso Albino de. **Direito Econômico**. São Paulo: Saraiva, 1980

SOUZA NETTO, Antonio Evangelista; FERRARI, Flavia Jeanne. A lei do superendividamento e as facilidades do crédito consignado oferecido a aposentados e pensionistas. **Revista Jurídica Unicritiba**, v. 2, nº 69, Curitiba, 2022, p. 832-865.

SPC BRASIL. Pesquisa Crediário, carnê e cartão de loja. 2016. Disponível em https://www.spcbrasil.org.br/wpimprensa/wp-content/uploads/2016/06/An%C3%A1lise-Uso-do-Cr%C3%A9dito-_-Credi%C3%A1rio-e-Cart%C3%A3o-de-Loja.pdf. Acesso em 01 set. 2023.

TEIXEIRA, Rodrigo Valente; SONCIN, Juliano Miqueletti. O endividamento do consumidor brasileiro e a ofensa ao princípio da dignidade humana. **Revista de Estudos Jurídicos**, v. 1, nº 25, 2015, p. 180-200

TEPEDINO, Gustavo. O papel atual da doutrina do Direito Civil entre o sujeito e a pessoa. TEPEDINO, Gustavo; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado; ALMEIDA, Vítor (Coord.). *O Direito Civil entre o sujeito e a pessoa: Estudos em homenagem ao professor Stefano Rodota*. Belo Horizonte: Fórum, 2016, p. 17-35

TORRES, Ricardo Lobo. O direito ao mínimo existencial. Rio de Janeiro: Renovar, 2009

VERBICARO, Dennis; RODRIGUES, Lays; ATAÍDE, Camille. Desvendando a vulnerabilidade comportamental do consumidor: uma análise jurídico-psicológica do assédio ao consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, [S.l.], v. 119, p. 349- 384, set./out. 2018.

WALDEN, Michael L. **Economics and consumer decisions**. Englewood Cliffs: PrenticeHall, 1992, 624p

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998, p. 128-135.

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo de vigilância**: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020.