

**VANESSA CAROLINE DOS SANTOS**

**O SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR PESSOA FÍSICA DE BOA-FÉ**

**VANESSA CAROLINE DOS SANTOS**

**O SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR PESSOA FÍSICA DE BOA-FÉ**

Monografia final do Curso de Graduação em Direito objetivando a aprovação no componente curricular Monografia.

UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.

DCJS – Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais.

Orientadora: Msc. Fabiana F. Padoin

VANESSA CAROLINE DOS SANTOS

**O SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR PESSOA FÍSICA DE BOA-FÉ**

Trabalho final do Curso de Graduação em Direito  
aprovada pela Banca Examinadora abaixo subscrita,  
como requisito parcial para a obtenção do grau de  
bacharel em Direito e a aprovação no componente  
curricular de Trabalho de Curso  
UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do  
Estado do Rio Grande do Sul  
DCJS - Departamento de Ciências Jurídicas

Ijuí, 02 de dezembro de 2011.

---

FABIANA F. PADOIN – MESTRE – UNIJUI

---

LISIANE B. WICKERT –MESTRE- UNIJUÍ

*Dedico este trabalho a todos que de uma forma ou outra me auxiliaram durante anos da minha caminhada acadêmica.*

## **AGRADECIMENTOS**

*A Deus, acima de tudo, pela vida, força e coragem.*

*A minha família que sempre me apoiou durante a minha vida.*

*A minha orientadora, professora e amiga Fabiana F. Padoin, pela sua dedicação e disponibilidade.*

*A todos que colaboraram de uma maneira ou outra durante a trajetória de construção deste trabalho, meu muito obrigado!*

*A informação é o único meio de reduzir os riscos e incertezas inerentes à decisão de contratar um crédito.*

## **RESUMO**

O presente trabalho de pesquisa monográfica faz uma análise do fenômeno social, chamado superendividamento, de modo a obter um conceito expresso deste tema. Com este trabalho, procura-se conceituar e definir os consumidores superendividados, trazendo à tona os requisitos que caracterizam o superendividamento. Busca-se analisar quais são as medidas cabíveis para tentar sanear esta insolvência civil dos consumidores mais vulneráveis a consumirem o crédito com irresponsabilidade. Evidenciam-se, neste trabalho, quais são as medidas que estão sendo tomadas pelo Poder Público para tentar solucionar a crise do superendividamento que assola grande parte da população e sua família, pois cada vez mais os consumidores são denominados como falidos, insolventes civis, maus pagadores, acabando por serem excluídos da sociedade por não conseguirem adimplir as suas dívidas. Sabe-se que somente as questões debatidas no Código de Defesa do Consumidor não são suficientes para combater esse problema, pois o Brasil necessita de legislação especial para tratar do assunto. É preciso educar os consumidores e fornecedores, fazê-los reconhecer quais são os seus direitos e deveres frente à relação de crédito, com o fim de recolocá-los novamente na relação de crédito ao consumo.

Palavras-chave: Consumidor. Superendividamento. Crédito. Consumo. Fornecedor.

## **ABSTRACT**

The present research monograph makes an analysis of the social phenomenon called over-indebtedness, to obtain a concept expressed this theme. With this work, we attempt to conceptualize and define overindebted consumers, bringing forth the requirements that characterize the over-indebtedness. Seeks to analyze what are the appropriate measures to try to clean up this civil insolvency of the most vulnerable consumers to consume the credit irresponsibility. They come, in this work, what are the measures being taken by the Government to try to solve the crisis of over-indebtedness that plagues much of the population and their families, as more consumers are described as bankrupt, insolvent civilians, bad payers, eventually being excluded from society because they can not adimplir their debts. It is known that only the issues discussed in the Code of Consumer Protection are not enough to combat this problem, because Brazil needs special legislation to address the issue. You need to educate consumers and suppliers, to make them recognize what their rights and duties to the relationship of credit, in order to replace them again in the ratio of consumer credit.

Key words: Consumer. Overindebtedness. Credit. Consumption. Provider.



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1 O QUE É O SUPERENDIVIDAMENTO? .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Contrato de crédito: conceito e fonte de endividamento.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Conceito e pressupostos do superendividamento .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3 Classificação do superendividamento .....</b>	<b>17</b>
<b>1.4 Os princípios do Código de Defesa do Consumidor .....</b>	<b>18</b>
<b>2 A NECESSIDADE DE PROTEÇÃO DO SUPERENDIVIDADO .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1 Os deveres do fornecedor nas relações de consumo .....</b>	<b>30</b>
<b>2.2 A educação para o consumo .....</b>	<b>33</b>
<b>2.3 A necessidade de regulamentação e o direito comparado.....</b>	<b>38</b>
<b>2.4 Projeto de Lei e Projeto Piloto sobre o superendividamento do consumidor .....</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>50</b>

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa pretende abordar um fenômeno que está atingindo várias famílias brasileiras, que é o superendividamento. A facilidade do acesso ao crédito e o seu imediatismo tem gerado cada vez mais a falência do consumidor, que, na busca de possuir tudo aquilo que deseja, adquire produtos que nem sempre terá condições financeiras de adimplir, sem que, para tanto, prejudique a sua subsistência e da família.

A expansão do crédito ao consumidor surgiu como um instrumento para o acelerado desenvolvimento econômico, o qual exige que bens de consumo sejam produzidos em larga escala. Ocorre que o apelo publicitário e a banalização irresponsável e desmedida do consumismo tornam o crédito um fator de endividamento, prejudicando o desenvolvimento econômico e social de um país.

O superendividamento, geralmente, atinge as classes menos favorecidas economicamente e com pequeno nível de conhecimento, necessitando de auxílio e intervenção por parte do Estado para tentar diminuir os efeitos do superendividamento em suas finanças.

O ordenamento jurídico brasileiro não possui regulamentação específica a respeito deste tema, o que faz com que a doutrina e a jurisprudência pátria se utilizem do direito comparado francês e da analogia para tentar resolver os conflitos que envolvem a relação de consumo: o credor e consumidor superendividado. Como se verá, é imprescindível que sejam cumpridos na íntegra os deveres de informação por parte dos fornecedores ao consumidor, o qual deve ser educado preventivamente antes de assumir qualquer relação de consumo, além

da matéria necessitar de uma regulação específica e especial que vise beneficiar aquele consumidor superendividado, pessoa física e de boa-fé.

Trazendo à tona este importante tema, a presente pesquisa tem como objetivo geral estudar as causas e consequências do superendividamento, além de tentar resolver os conflitos de uma maneira eficiente, buscando a educação e prevenção dos consumidores superendividados.

O trabalho contempla ainda objetivos mais específicos, abordados ao longo do primeiro e do segundo capítulo que são: conceituar o problema do superendividamento, analisando-o através dos contratos de créditos que embasam as relações de consumo; demonstrar os pressupostos do superendividamento; classificar o superendividamento; evidenciar os princípios que norteiam este fenômeno; enfatizar a necessidade de haver proteção específica para o consumidor superendividado, dentre outros.

No primeiro capítulo aborda-se sobre o conceito de superendividamento, os seus pressupostos, a sua classificação e os seus princípios, além de considerar alguns pontos sobre o contrato de crédito.

No segundo capítulo avança-se no estudo, a partir da necessidade de proteção do consumidor superendividado; sobre os deveres do fornecedor na relação de consumo, a educação do consumidor para as relações de consumo, a importância de ter uma regulamentação específica a respeito do problema do superendividamento, além de mencionar o Projeto de Lei em trâmite e o Projeto Piloto lançado no Judiciário Gaúcho sobre o tema.

## 1 O QUE É O SUPERENDIVIDAMENTO?

Na sociedade moderna, o imediatismo e a facilidade ao crédito propiciam que o consumidor assuma obrigações pecuniárias que superam a sua capacidade de pagamento, o que tem como consequência imediata o seu superendividamento. O expressivo número de consumidores que se encontram nesta situação traz à tona um problema social, que faz com que este não consiga adimplir com as obrigações contraídas na data de vencimento, levando-os a um estado de insolvência civil, o que o exclui do mercado de consumo, além de dificultar a sua subsistência com dignidade.

O superendividamento é um problema social que vem atingindo todas as classes sociais, especialmente as menos favorecidas, gerando, por um lado, a exclusão social do consumidor, e, por outro lado, comprometendo a saúde econômica dos países envolvidos. A facilidade do crédito, o desconhecimento das informações básicas em relação aos contratos de crédito, além de situações inesperadas pelo consumidor como o desemprego, doenças, diminuição da renda familiar, são diferentes fatores que contribuem para que o consumidor entre em situação de superendividamento.

O superendividamento gera reflexos econômicos, sociais e familiares, importando em um custo social inestimável. Isto porque exclui do mercado o consumidor que está nesta situação, prejudica a convivência familiar como um todo na medida em que a renda familiar não garante a subsistência, dificultando a sua reinserção no consumo, e, por consequência, contribui para a estagnação do desenvolvimento da economia nacional. Para superar esta situação, se de um lado é necessário que o consumidor seja mais disciplinado na gestão das suas finanças, de maneira a torná-lo mais comedido nas suas práticas de consumo, por outro lado a concessão de crédito ao consumidor deve ser realizada como uma prática responsável, permitindo que efetivamente contribua para uma melhor qualidade de vida do cidadão.

A seguir, passa-se a estudar o contrato de crédito como fonte de endividamento, o seu conceito, pressupostos e a classificação do superendividamento, e, por fim, os princípios do Código de Defesa do Consumidor.

## 1.1 Contrato de crédito: conceito e fonte de endividamento

A palavra “crédito” surgiu do latim *credere*, significa ter confiança. A confiança deve estar presente principalmente nas relações de consumo, na abertura e assinatura dos contratos de crédito, pois é da relação de confiança que surge o negócio jurídico. Lima e Bertoncello (2010, p. 21) apresentam a seguinte definição para crédito:

Define-se como a faculdade de inspirar confiança por uma duração mais ou menos longa. Desse modo, o crédito é caracterizado pela decorrência de um prazo entre a prestação do credor e aquela do devedor, o que somente é possível porque o credor acredita que o devedor cumprirá sua obrigação nos prazos convencionados.

Com o passar dos anos o crédito tornou-se uma ferramenta importantíssima, propiciando às pessoas a aquisição daquilo que desejavam, tanto em produtos como em serviços. Os contratos de concessão de crédito uniram e continuam a unir dois interesses que são convergentes, isto é, a vontade do consumidor cada vez mais voraz em obter objetos de desejo, e a vontade do fornecedor, interessado em vender a sua mercadoria, mesmo que o cliente não possua as condições necessárias para a compra no momento, já que permite que a mesma seja paga em um futuro próximo, além de conceder o crédito, com pagamento de juros, a ser adimplido em curto, médio ou longo período.

Jean Calais-Auloy (2003 apud LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 21) define crédito como:

[...] uma operação que permite ao consumidor obter imediatamente uma prestação cujo valor será pago somente mais tarde. Pouco importa o objeto da prestação: pode ser uma soma de dinheiro, uma coisa ou um serviço. Pouco importa que a prestação seja obtida por meio de um empréstimo, uma venda, locação ou outro contrato. O que é essencial e distingue a operação a crédito de uma operação a vista é o fracionamento (diferimento) do tempo.

O fornecedor de crédito aceita esperar um certo prazo para exigir o pagamento de seu crédito.

Uma das primeiras figuras jurídicas do crédito foi o contrato de empréstimo, mas com o decorrer do tempo inúmeras outras formas de contrato surgiram, como o contrato de compra e venda a prazo e o contrato de abertura de crédito.

Neste sentido, Lima e Bertoncello (2010, p. 13 apud MARQUES, 2010, p. 18) dispõem:

[...] definir “contrato de crédito” como “qualquer contrato em virtude do qual um credor consente ou compromete-se a conceder ao consumidor um crédito, sob a forma de um prazo de pagamento, de um empréstimo ou qualquer outro meio de pagamento similar, inclusive os cartões de crédito.”

Constata-se que o crédito é uma força colocada no desenvolvimento social e econômico de um país. Entretanto, o mau uso desse crédito propaga o endividamento, aumentando consideravelmente o risco de o consumidor entrar na escala do superendividamento. As facilidades do acesso ao consumo e ao crédito possibilitaram o crescimento do endividamento dos consumidores e de suas famílias, o qual repercute economicamente, socialmente e psicologicamente nas famílias de uma maneira negativa, pois os rendimentos familiares não são capazes de cumprir com os compromissos financeiros contraídos.

De acordo com Maria Manuel Leitão Marques (2000, p. 303 apud LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 25),

A dimensão do problema depende de muitas variáveis: da extensão e do tipo de endividamento, da variação nas taxas de juros, do grau de esforço das famílias e da sua educação financeira, do mercado de trabalho, da estabilidade familiar, da saúde ou da doença, da vida ou da morte. Mas como se provou em diferentes países, ao alargar o endividamento potencializamos sempre o sobreendividamento. Ele cresce nos diferentes ciclos e, mais do que um problema econômico, é sobretudo um problema social.

No que se refere ao risco da concessão de crédito, Sophie Gjidara (apud LIMA, 2010a, p. 214) diz:

Afinal, o recurso ao crédito constitui por essência uma decisão particularmente arriscada e incerta cujos efeitos ocorrerão somente no futuro, requerendo do consumidor uma faculdade de antecipação que ele nem sempre dispõe, sem contar que sua visão pode ser perturbada pela superveniência de eventos imprevistos.

A expansão do crédito ao consumidor surgiu como instrumento para dar vazão aos bens de consumo produzidos em massa. Ocorre que a banalização do crédito, bem como a sua concessão desenfreada são os responsáveis pela propagação do endividamento na sociedade, aumentando consideravelmente os riscos do superendividamento.

## **1.2 Conceito e pressupostos do superendividamento**

O superendividamento pode ser conceituado como um estado da pessoa física, que contrai o crédito de boa-fé, mas que no momento do adimplemento não consegue saldar todas as suas dívidas, tendo em vista que a sua renda e o seu patrimônio são insuficientes para adimpli-las no termo estabelecido. Saliente-se que a situação de endividamento decorre da necessidade de atender as exigências de ordem pessoal do consumidor, jamais por necessidade profissional, tanto na forma ativa ou passiva.

O superendividamento é uma consequência natural e inevitável, típico da sociedade capitalista moderna, sistema este que visa buscar um número cada vez maior de consumidores, utilizando-se do apelo publicitário, o qual instiga incessantemente o consumismo exagerado e facilita o acesso ao crédito desmedido e irresponsável.

No que se refere à definição de superendividamento do consumidor, Marques (2010, p. 20, grifo da autora) assim dispõe:

*O superendividamento* pode ser definido como a impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e de alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio.

No entendimento de Schmidt Neto (2009, p. 13),

[...] o superendividamento diz respeito aos casos em que o devedor está impossibilitado, de forma duradoura ou estrutural, de proceder ao pagamento de uma ou mais dívidas. Uma parte da doutrina considera ainda como

sobreendividamento as situações em que o devedor, apesar de continuar a cumprir os seus compromissos financeiros, o faz com sérias dificuldades.

O superendividamento é uma condição na qual o passivo, ou seja, as dívidas são maiores que o ativo, que são as rendas e o patrimônio pessoal, fazendo com que a pessoa superendividada necessite de auxílio para reconstruir sua vida econômica. A situação do superendividamento das pessoas físicas é caracterizada pela impossibilidade do devedor de boa-fé honrar o conjunto de suas dívidas exigíveis e vincendas, provocando sérios reflexos econômicos, sociais e familiares, com custo inestimável para toda a sociedade.

Observa-se que o superendividamento é um problema social de esfera global, devido ao fato de no mundo inteiro se perceber a expansão do crédito, o qual busca atingir todas as classes sociais, inclusive aquelas menos educadas para o consumo.

Por se tratar de uma situação fática relativamente recente, o tratamento do superendividamento do consumidor ainda não possui uma legislação específica no ordenamento jurídico brasileiro, o que faz com que a doutrina brasileira utilize-se da lógica e do direito comparado para apontar os pressupostos necessários para a sua caracterização.

Estes pressupostos, chamados de *objetivos*, dizem que, o superendividado deve ser consumidor pessoa física, com impossibilidade manifesta de adimplemento e o crédito deve ter sido tomado de boa-fé.

As dívidas devem ter como consumidor devedor, uma pessoa física, não podendo decorrer de atividade profissional. A proteção da lei no direito comparado é direcionada ao superendividado pessoa física, a fim de diminuir a proliferação do crédito desmedido ao consumo. Exige-se que os seus ganhos sejam inferiores aos seus gastos, de modo a comprometer-lhe a dignidade.

A impossibilidade de pagamento deve ser manifesta, de modo que a falta de liquidez momentânea não caracteriza o superendividamento. Para identificar tal pressuposto, se deve realizar uma avaliação do patrimônio total (mobiliário e imobiliário) somado com a renda familiar mensal, e então diminuir as dívidas acumuladas e os gastos vitais; se a diferença for negativa e o resultado obtido constatar a impossibilidade do consumidor em cumprir com



todas as suas obrigações vencidas e vincendas, caracterizar-se-á o superendividamento, de modo que será impossível pagar seus débitos sem um grave prejuízo à sua dignidade.

Por fim, a presunção de boa-fé não pode ser afastada para a sua caracterização, pois ela é um requisito comportamental essencial do consumidor para permitir a incidência do instituto, já que, não sendo comprovada a boa-fé, o auxílio do Estado ao superendividado resta inexitoso. Avalia-se a boa-fé do consumidor no momento da contratação do crédito, isto é, se naquele momento ele possui as condições necessárias para honrar com as suas dívidas, é uma boa-fé contratual, base do combate ao superendividamento dos consumidores.

### **1.3 Classificação do superendividamento**

A classificação do superendividamento baseou-se na jurisprudência francesa e se divide em superendividamento ativo e passivo, levando-se em conta os atos dos consumidores e as circunstâncias que norteiam a situação fática. Vejamos cada um deles:

1) superendividamento ativo: caracteriza-se quando o consumidor é aquele que se endivida voluntariamente e as suas dívidas são muito maiores do que ele pode pagar, utiliza-se do crédito pelo fato do impulso e do apelo comercial das empresas fornecedoras do crédito. Subdivide-se em superendividado ativo consciente e inconsciente. (SCHMIDT NETO, 2009).

O superendividamento ativo consciente ocorre quando o consumidor age de má-fé no momento que contrai as dívidas, ou seja, ele sabe que não conseguirá honrar com as suas contas, a sua intenção é não pagá-las. Neste caso, seguindo os requisitos para a caracterização do superendividamento anteriormente citados, o consumidor não receberá a proteção do Estado para poder recuperar-se devido ao fato de não possuir o requisito da boa-fé.

Já o superendividado ativo inconsciente, embora haja de maneira impulsiva e irresponsável, não o faz propositalmente, de forma maliciosa, deixando de monitorar seus gastos, endividando-se por pura inseqüência, mas não com a intenção de não honrar com os compromissos assumidos. As aquisições do ativo inconsciente foram induzidas pelo impulso da compra, o crédito facilitado e as próprias tentações do consumo e da publicidade.

Neste caso, o Estado ampara-o juridicamente devido ao fato de existir uma onerosidade e vulnerabilidade excessiva.

2) Superendividamento passivo: ocorre quando o consumidor se endivida devido a fatores alheios a sua vontade, os quais são imprevistos. Estes fatores não aconteceram pela má gestão, nem tampouco pela má-fé do consumidor, mas sim devido às fatalidades que o acometeram durante a sua trajetória, como exemplo: o desemprego, as doenças, caso de morte na família, redução brusca de salário, divórcio ou outro fator que torne a sua situação desfavorável. Ocorre então uma redução nos recursos financeiros deste consumidor e o crédito é contratado puramente por necessidade, tornando assim a capacidade de reembolso do consumidor superendividado quase nula, pois adquiriu o crédito puramente por necessidade, aceitando qualquer oferta de crédito sem mesmo analisar as taxas de juros, que muitas vezes são altíssimas, impossibilitando o seu pagamento. Esta é a espécie de superendividamento que ocorre com mais frequência e torna o superendividado passivo em um acidentado do consumo (SCHMIDT NETO, 2009).

Para Schmidt Neto (2009, p. 31),

[...] o enfrentamento do superendividamento permite que determinado consumidor não fique excluído da sociedade, que não gaste mais do que pode pagar, que seja auxiliado pelos fornecedores que verificarão sua capacidade de reembolso e que, caso gaste além do que pode pagar, encontre-se uma maneira saudável de quitar a dívida com os credores. Todos perdem com a ocorrência do superendividamento, devedor, credor, sociedade, Estado, e da mesma forma todos ganham com a prevenção e a mitigação de seus efeitos.

Portanto, o que se deseja é ajudar o superendividado que quer pagar os seus credores, dando-lhe uma vida com dignidade diante do apoio do Estado. Por isso, necessário saber quem pode e quem não pode ser considerado superendividado passível da proteção.

#### **1.4 Os princípios do Código de Defesa do Consumidor**

O ordenamento jurídico é composto de normas jurídicas (gênero), as quais são divididas em duas espécies: princípios e regras.

A divisão em princípios e regras faz-se necessária, pois facilita o processo de interpretação e aplicação do direito. Os princípios possuem um grau de abstração mais elevado do que as regras, tornando-se assim vagos e indeterminados, necessitando de intervenção para concretizá-los. Já as regras têm a abstração reduzida, podendo ser aplicadas diretamente.

Os princípios estabelecem padrões em função da justiça ou da própria idéia de direito, enquanto as regras são normas vinculativas apenas com conteúdo funcional. De acordo com o pensamento de Alexy (2002 apud PADOIN, 2009, p. 103):

A correta distinção entre princípios e as regras jurídicas é aquela que parte da diferença qualitativa ou estrutural entre ambas, para além de uma diferença apenas de graduação. Os princípios são “mandados de otimização”, capazes de ordenar os valores neles consubstanciados, realizados no maior número possível de situações e em diferentes graus de incidência, sendo esta aferida com base nas possibilidades reais e jurídicas. Por outro lado, as regras constituem-se em determinações específicas de condutas a serem seguidas pelos indivíduos, na mesma sistemática apresentada por Dworkin, do “tudo ou nada”, devendo-se para o seu cumprimento fazer exatamente o que ela manda; caso contrário, estar-se-á descumprindo a regra.

Na mesma linha temos o pensamento de Barroso e Barcellos (2003, p. 338 apud PADOIN, 2009, p. 104) em relação às regras, que:

Estas “são, normalmente, relatos objetivos, descritivos, de determinadas condutas e aplicáveis a um conjunto delimitado de situações.” Já em relação aos princípios, por sua vez, sustenta que os mesmos “contém relatos com maior grau de abstração, não especificam a conduta a ser seguida e se aplicam a um conjunto amplo, por vezes indeterminado, de situações.”

A existência dos princípios e das regras é que torna o sistema jurídico aberto e mais equilibrado para acompanhar a constante evolução social. Padoin (2009, p. 105) em relação à distinção entre princípios e regras comenta:

A importância da distinção nestes termos reflete na apreciação dos casos concretos, quando ocorra conflito entre princípios ou entre regras, pois a forma de solução dos mesmos se diferencia. Em outras palavras, face o julgamento de um caso concreto, frente à possibilidade de aplicação de duas regras ou de dois princípios, se aplicados isoladamente, importariam, tanto um quanto o outro, a soluções que vão em sentidos opostos ou até mesmo excludentes entre si. Nesse caso, o método de solução é diverso quando se trata de conflito de princípios e conflitos de regras.

É através dos princípios e das regras que o sistema jurídico torna-se aberto, pois se fosse formado apenas por regras, estaríamos diante de um sistema totalmente fechado, o que importaria numa rígida e exaustiva disciplina legal, o que impediria o surgimento de novas interpretações jurídicas no sistema, indispensáveis face as mais diversas situações jurídicas que surgem e se criam cotidianamente na vida em sociedade. Contudo, se somente existisse os princípios, haveria uma enorme indeterminação legal, dando origem a um sistema jurídico falho e sem segurança, baseado na abstração.

A doutrina e a jurisprudência pátria indicam fontes que podem ajudar a solucionar situações que não estão disciplinadas especificamente na legislação, porém necessitam de apreciação por parte do Judiciário. Estas fontes estão no que chamamos de princípios, os quais auxiliam na aplicação do direito e norteiam as decisões judiciais. É nesta seara que se enquadra o tema do superendividamento do consumidor, o qual não possui legislação específica e utiliza-se dos princípios para a sua regulação, visando à proteção do consumidor.

Cabe ao direito prever uma regulamentação específica para o consumidor superendividado, tendo em vista que a proteção presente no Código de Defesa do Consumidor se mostra insuficiente para garantir esta situação. O artigo 52 do CDC preocupa-se em ver se o consumidor é capaz de avaliar e entender a proposta que está sendo feita a ele e se ele está sendo informado de maneira correta, se não haverá a cobrança de valores indevidos por ocasião da contratação.

A falta de informação ou a má compreensão do consumidor em relação aquilo que esta lhe sendo oferecido é que muitas vezes ocasiona o superendividamento do consumidor e a sua inadimplência. O endividamento surge do fato de o consumidor assumir obrigações que não são bem entendidas, incompatíveis com a sua renda atual e que esgotam a sua capacidade financeira em relação a outras obrigações que aparecerão na sua vida financeira.

O artigo 52 do CDC assim dispõe:

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 2% (dois por cento) do valor da prestação.

§ 2º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Este artigo prevê em seu conteúdo um rol mínimo de informações, as quais se mostram insuficientes para a proteção efetiva do consumidor nos contratos de concessão de crédito. O CDC regula de uma maneira geral e principiológica as relações consumeristas, sendo necessárias medidas e normas mais detalhadas, específicas e exclusivas que tratem diretamente deste assunto, garantindo proteção especial àqueles consumidores que chegaram à situação de total insolvência civil.

De acordo com Giancoli (2008, p. 140),

Como no Brasil ainda não existe um regime específico para o tratamento do superendividamento, é mister uma análise das diferentes opções jurídicas existentes no direito comparado, tendo como objetivo a coleta de pontos comuns para identificar as medidas mais eficazes de cada sistema, levando em consideração a possibilidade de aplicação prática no ordenamento jurídico brasileiro.

As normas existentes no Código de Defesa do Consumidor são utilizadas em hipóteses em que o crédito é realizado por um fornecedor a um consumidor, como, por exemplo, nos casos de empréstimos simples ou vinculados a aquisição de determinado produto ou serviço, dos cartões de crédito, etc.

O superendividamento merece tratamento adequado, sendo possível e necessário a sua regulação para que o consumidor superendividado preserve sua dignidade, não sendo excluído da sociedade de consumo e, ainda, rotulado como um mau pagador, pois agiu de boa-fé na contratação do contrato de crédito e necessita de um sistema de renegociação de suas dívidas a fim de tornar possível a sua reestruturação financeira.

Diante da ausência de legislação específica que garanta a proteção daqueles consumidores envolvidos em contratos de crédito e que estão em situação de superendividamento, faz-se necessário a utilização do direito comparado e dos princípios que regem as relações consumeristas.

No entendimento de Marques (2010, p. 25, grifo da autora):

*O direito do consumidor e o Código de Defesa e Proteção do Consumidor nascem com essa finalidade: promover a proteção dos consumidores para igualar em matéria de qualidade e lealdade, para incluir na sociedade de consumo e aumentar o acesso aos produtos e serviços, para proteger, informar e educar, para qualificar nossos produtos e serviços, trazer mais segurança e transparência ao nosso mercado, combater abusos e harmonizar os conflitos de consumo na sociedade brasileira.*

Os princípios que vão nortear a intervenção do Estado no conteúdo das obrigações, buscando atender à função social do contrato, o estabelecimento do equilíbrio e da justiça contratual, são os princípios da transparência, da equidade, da confiança e da boa-fé objetiva.

Por vivermos em um mundo globalizado e em constante mudança, a tecnologia e a informação circulam muito rapidamente, pois atingem e chegam aos mais diversos meios de comunicação, onde informação e a transparência passam a ter relevância jurídica que antes não era conhecida.

O princípio da transparência mostra que o consumidor tem o direito de obter informações de todos os aspectos do produto ou serviço que pretende adquirir, ou seja, daquele produto que está exposto para o consumo. Está previsto no artigo 4º, caput do Código de Defesa do Consumidor e tem por finalidade possibilitar às partes uma maior segurança quando realizarem algum negócio, podendo exigir que as informações de determinado produto sejam claras e precisas para facilitar o entendimento dos consumidores interessados. A transparência é exigida desde a fase pré-contratual, no momento da publicidade, já que o consumidor não deve ser levado a aquisição de produtos através de publicidades enganosas e abusivas, ou seja, não pode adquirir mercadorias por uma simples impulsão. Exige-se o acesso pleno às informações de determinado produto ou serviço e sobre os termos que envolvem o negócio.

O artigo 4º, caput do CDC assim dispõe:

Art. 4º: A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo.

Como ensina Marques (2002, p. 594-595):

Na formação dos contratos entre consumidores e fornecedores o novo princípio básico norteador é aquele instituído pelo art. 4.º, caput, do CDC, o da Transparência. A idéia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.

O princípio da transparência mostrou-se uma inovação do ordenamento jurídico brasileiro, pois o consumidor ao negociar vai ter que mostrar clareza e o fornecedor terá que ser idôneo nos seus negócios e na sua capacitação técnica para oferecer o serviço. Por isso que a informação e a transparência são importantíssimas em qualquer atividade, principalmente nas relações que envolvem o consumo, demonstrando um verdadeiro respeito em relação aos consumidores.

O princípio da equidade contratual exige que os contratos de crédito assumam verdadeiramente a sua função social, que haja um ponto de equilíbrio entre os direitos e os deveres das partes envolvidas, principalmente protegendo aquela parte mais vulnerável no contrato. O desrespeito a este princípio possibilita a intervenção judicial e a revisão da relação contratual, a fim de deixá-la mais igualitária e controlar efetivamente as cláusulas abusivas que norteiam o negócio jurídico.

Seguindo o pensamento de Marques (2002, p. 235) em relação ao princípio da equidade contratual, temos:

O princípio da equidade contratual significa o reconhecimento da necessidade, na sociedade de consumo de massa, de restabelecer um patamar mínimo de equilíbrio de direitos e deveres nos contratos, intervindo o Estado de forma a compensar o desequilíbrio fático existente entre aquele que pré-redige unilateralmente o contrato e aquele que simplesmente adere, submetido à vontade do parceiro contratual mais forte. Assim institui o CDC normas imperativas, as quais proíbem a utilização de cláusulas abusivas nos contratos de consumo e possibilitam um controle tanto formal quanto do conteúdo destes contratos, tudo para alcançar a esperada justiça contratual.

O Código de Defesa do Consumidor implantou uma nova noção de equilíbrio entre consumidores e fornecedores, já que o contrato passou a ter seu conteúdo tutelado, sendo

reconhecido que na relação de consumo há uma parte mais vulnerável que a outra, pois o consumidor está em uma posição de desequilíbrio em relação ao fornecedor. Logo, nada melhor do que tentar estabelecer um equilíbrio entre as partes, protegendo o consumidor e educando-o, disponibilizando instrumentos e mecanismos para tentar diminuir o desequilíbrio nas relações contratuais reduzindo os conflitos.

O equilíbrio contratual é uma importante construção presente no direito contemporâneo dos contratos, atuando em conjunto com os princípios da boa-fé objetiva e o princípio da função social.

Já o princípio da confiança está relacionado diretamente ao princípio da função social do contrato e intimamente ligado ao princípio da transparência, pois consiste na confiança depositada pelo consumidor no produto ou serviço adquirido, a fim de que sejam alcançados os fins esperados. A confiança tutela a vontade do consumidor quando o mesmo resolve adquirir algum produto, pois se formam expectativas em relação a mercadoria ou serviço que irá adquirir, tendo assim que confiar na qualidade e na segurança do objeto. O consumidor quer estar seguro em relação a sua compra e claro quer ter a garantia de que se houver algum problema com a mercadoria ou com o contrato ele será ressarcido, não restando prejuízos.

Marques (2002, p. 981-982, grifo da autora), em relação ao princípio da confiança, diz:

*É o princípio da confiança, instituído pelo CDC, para garantir ao consumidor a adequação do produto e do serviço, para evitar riscos e prejuízos oriundos dos produtos e serviços, para assegurar o ressarcimento do consumidor, em caso de insolvência, de abuso, desvio da pessoa jurídica-fornecedora, para regular também alguns aspectos da inexecução contratual do próprio consumidor.*

O CDC protege a confiança que o consumidor depositou na relação de consumo e se por alguma hipótese forem frustradas as expectativas deste consumidor, haverá a intervenção do Direito, em vista de obrigar a reparação do dano ocorrido com o produto ou serviço adquirido. Este princípio quer proteger as expectativas legítimas que surgiram no outro contratante.



O princípio da boa-fé surge como o orientador do CDC e forma a base de toda a conduta contratual, pois traz a idéia de fidelidade, cooperação e respeito nas relações de consumo. Ele envolve o dever a lealdade, franqueza, conformidade de conduta e a correção na defesa do consumidor frente ao convencimento e ao apelo publicitário que vem para promover o consumo em massa, visando garantir o legítimo interesse das partes.

Este princípio cria deveres anexos durante o vínculo contratual, ou seja, o dever de informação de forma clara e precisa, além do dever de cooperar e também impõe a limitação dos exercícios dos direitos subjetivos abusivos, no caso quando a prática for vista como abusiva ela poderá ser invalidada; e, ainda, garante a concretização e interpretação dos contratos que autoriza o Poder Judiciário controlar o conteúdo, ajustá-lo e equilibrá-lo. O consumidor protegido é aquele que é pessoa física e agiu com a boa-fé contratual. Este princípio proíbe qualquer conteúdo desleal existente nas cláusulas dos contratos das relações de consumo, imputando a ele a nulidade.

Giancoli (2008, p. 102), em relação ao princípio da boa-fé, dispõe:

Especificamente ao tratar do superendividamento a boa-fé ganha uma coloração própria, dada a própria caracterização do instituto. Em verdade, a noção de boa-fé em matéria de superendividamento implica que seja procurado em relação ao superendividamento, através de dados da causa, o elemento intencional que evidencia seu conhecimento deste processo e sua vontade de solucionar o conjunto de suas dívidas cujo total é excessivo, tendo-se em conta os recursos do devedor.

O princípio da boa-fé objetiva relaciona-se ao comportamento ético, toma como parâmetro o homem honesto, com um padrão de conduta e exige que as relações de consumo sejam legítimas, com ausência de abusividades, que sejam respeitados os interesses dos contratantes.

Marques (1999, p. 106 apud PADOIN, 2009, p. 75, grifo da autora), em relação ao princípio da boa-fé objetiva, leciona:

A boa-fé objetiva é um *standart*, um parâmetro objetivo, genérico, que não está a depender da má-fé *subjetiva* do fornecedor A e B, mas de um patamar geral de atuação, do homem médio, do bom pai de família que agiria de maneira normal e razoável naquela situação analisada.

Para Aguiar Junior (1991, p. 239 apud PADOIN, 2009, p. 78), o princípio da boa-fé quer dizer que:

A inter-relação humana deve pautar-se por um padrão ético de confiança e lealdade, indispensável para o próprio desenvolvimento normal da convivência social. A expectativa de um comportamento adequado por parte do outro é um componente indissociável da vida de relação, sem o qual ela mesma seria inviável. Isso significa que as pessoas devem adotar um comportamento leal em toda fase prévia à constituição de tais relações (diligência *in contrahendo*); e que devem também comportar-se lealmente no desenvolvimento das relações jurídicas já constituídas entre eles. Este dever de comportar-se segundo a boa-fé se projeta a sua vez nas direções em que se diversificam todas as relações jurídicas: direitos e deveres. Os direitos devem exercitar-se de boa-fé; as obrigações têm de cumprir-se de boa-fé.

A noção de boa-fé está expressa no artigo 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe:

Art. 4º: A Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

[...];

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

O princípio da boa-fé surge para garantir a ordem econômica, compatibilizando interesses contraditórios, já que o contrato possui um propósito econômico-social e é requisito indispensável para a relação de consumo entre consumidor e fornecedor. Este princípio atua como norteador da atividade econômica, pois a autonomia da vontade das partes deve estar atrelada aos efeitos sociais que o contrato irá produzir, restabelecendo a igualdade e do equilíbrio entre consumidor e fornecedor.

Neste contexto, considerando que o sistema jurídico brasileiro não contempla legislação especial para tratar com o problema social do superendividamento, de modo que a utilização do direito comparado, a aplicação dos princípios que norteiam o Código de Defesa do Consumidor e a conciliação são alternativas que podem sanar lacunas existentes na

legislação e beneficiar aquele consumidor superendividado, que agiu de boa-fé e não tem outra alternativa senão a via judicial para retornar ao mercado de consumo e voltar a ter crédito. No próximo capítulo, passa-se a estudar especificamente este novo instituto, apresentando o que a doutrina e a jurisprudência vêm construindo a respeito deste problema social.

## 2 A NECESSIDADE DE PROTEÇÃO DO SUPERENDIVIDADO

Como referido no primeiro capítulo deste trabalho, a concessão desmedida e sem proteção do crédito tem ocasionado cada vez mais a falência dos consumidores. O fato de não haver uma legislação específica para tratar do assunto pode acabar gerando a chamada insolvência civil (superendividamento), trazendo sérios transtornos para o consumidor e a sua família, pois o superendividado acaba não tendo condições de honrar com suas dívidas, levando a sua exclusão do mercado de crédito, o que exige, por consequência, auxílio para reconstruir sua vida econômico-financeira.

Schmidt Neto (2009, p. 23), a respeito da concessão de crédito desmedido, diz:

A relação agressiva, irracional da sociedade e o indivíduo buscando realizar-se, levam a práticas que exaltem o belo, o lúdico, o prazeroso. O comportamento impulsivo atinge a todos os cidadãos, mesmos os consumidores mais letrados, com alta formação que, supõe-se, não tão facilmente ludibriáveis, mas ainda assim são pegos pelas armadilhas do marketing que cria necessidades e manipula as formas de demonstração de poder dos consumidores, levando-os a crer que serão admirados e considerados bem sucedidos, bonitos ou felizes, se possuem determinado produto. Exemplo desta publicidade está justamente nas instituições de fornecimento de crédito que captam clientes por meio da demonstração de confiança, personalismo e segurança e, por isso, geralmente veiculam informes publicitários com conteúdo emocional e não racional de comportamento do consumidor.

É este desejo de ter tudo àquilo que as publicidades e o marketing trazem como indispensável que causa o superendividamento, pois o consumidor adquire produtos sem necessidade e sem condições econômicas para tanto. Esta situação de insolvência é danosa tanto para o consumidor endividado quanto para a economia. O consumidor, por ser vulnerável tem o direito de ser protegido se agiu de maneira imprevidente, pois foi induzido, impulsionado em fazer compras devido a publicidade abusiva a que está submetido todo os dias, em todos os lugares.

A proteção ao superendividado permite que este consumidor não seja excluído da sociedade, que não gaste mais do que ganha, que seja informado e auxiliado pelos fornecedores das condições propostas no contrato e que se restar inadimplente por alguma maneira, seja possível renegociar sua dívida de maneira saudável.

Schmidt Neto (2009, p. 31-32) preceitua:

Assim como o devedor tem o dever de pagar, tem o direito de ter resguardada sua vida digna; o credor, por seu turno, tem o direito de receber, mas tem também o dever de renegociar os créditos que possui para com indivíduos ditos “falidos”. E não há que se falar naquele que se furta a pagar deliberadamente, pois este age de má-fé e não será protegido pelo sistema proposto. Todos os mecanismos de cobrança permanecem vigentes. O que se quer é tratar o superendividado que deseja pagar seus credores, assegurando-lhe uma vida digna através do apoio estatal. Daí a importância de saber quem pode e que não pode ser considerado um superendividado passível de proteção.

Atender de maneira privilegiada o superendividado revelou ser a necessidade para ajudá-lo a sair do estigma de mau pagador, pois o crédito é o motor de consumo de massa e favorece comportamentos impulsivos ou precipitados em desfavor daqueles comportamentos mais refletidos. Os principais problemas que impulsionam o superendividamento estão presentes nas altas taxas de juros, presença de cláusulas abusivas nos contratos, dificuldade do consumidor obter cópia dos contratos que assinou, além de estar diante de total falta de informação e clareza frente a publicidade abusiva e, ainda, muitas vezes enganosa. Em relação ao tema, Lima (2010b p. 20) coloca:

Ao que tudo indica a proteção do consumidor de crédito não se dá apenas com a melhoria da informação e a transparência dos produtos oferecidos aos consumidores, sendo necessário conferir aos reguladores autoridade, obrigação e vontade para frear as práticas prejudiciais existentes no mercado.

Em relação à necessidade de proteção do superendividado, Lima (2010b p. 14) acentua:

A globalização e os avanços tecnológicos, que aumentaram enormemente a oferta de produtos financeiros, disponíveis em grande variedade aos consumidores, tornam cada vez mais imperiosa a necessidade de proteger os consumidores, através de uma regulação efetiva, positiva e preventiva.

O superendividamento surge como um fenômeno global e duradouro, trazendo sérios e prejudiciais impactos sociais e de caráter coletivo sobre grande parcela da população, é responsável em muitos casos pela exclusão social dos consumidores pessoas físicas de boa-fé superendividados, colocando em risco a qualidade de vida, a dignidade, a saúde e a segurança

destas pessoas. Diante de tal fato fica clara a necessidade de atenção especial por parte do poder público, em suas diferentes instâncias administrativa, legislativa e judiciária, para este assunto.

## **2.1 Os deveres do fornecedor nas relações de consumo**

O crédito é um elemento essencial para se adquirir produtos e serviços e muitas vezes serve para o consumidor inserir-se na cultura de consumo, onde encontramos de um lado o fornecedor com seus recursos publicitários intensos e formadores de opiniões, já no outro lado está o consumidor, pessoa física de boa-fé, vulnerável aos apelos propagandistas e em busca de satisfazer-se no seu bem-estar e da sua família, mas, de certo modo iludido com a hipótese de ter algo e somente pagá-lo num futuro próximo e parcelado em várias prestações. Logo se precipita ao consumo desnecessário e fora das suas condições financeiras. Diante de tal fato a legislação relacionada ao direito do consumidor impôs determinados deveres que deverão ser observados pelos fornecedores na hora de contratar algum produto ou serviço com o consumidor.

Marques (2010, p. 26 apud LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 16), a respeito dos deveres de informação do fornecedor, esclarece que:

[...] hoje o contrato é informação, daí a importância de sua interpretação sempre a favor do contratante mais fraco e das expectativas legítimas nele criadas por aquele tipo de contrato. Neste momento, o elaborador do contrato e aquele que o utiliza no mercado de consumo, o fornecedor, devem ter em conta o seu próprio dever de informar, que inclui o dever de redação clara e com destaque, além do dever de considerar a condição leiga do outro, evitando dubiedades na redação contratual.

O artigo 52 do CDC determina o que o fornecedor de crédito deve informar prévia e adequadamente ao consumidor, conforme segue:

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 obrigação no seu termo não poderão ser superiores a 2% (dois por cento) do valor da prestação.

§ 2º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

O fornecedor deve tomar cuidado para que o consumidor receba todas as informações necessárias sobre o que está adquirindo, pois muitos consumidores nem sempre são capazes de compreender e avaliar bem o que lhe está sendo informado. O fornecedor não pode omitir nenhuma informação importante na hora da assinatura do contrato, devendo agir conforme os princípios que regulamentam as relações de consumo e que estão expressos no Código de Defesa do Consumidor.

Franco (2010, p. 234-235), a respeito dos deveres do fornecedor, diz:

Na fase pré-contratual, no momento da oferta, o art. 31 do CDC impõem ao fornecedor o dever de informação, e estas informações devem ser corretas, claras, precisas e ostensivas, ou seja, deve funcionar como um aconselhamento. O fornecedor está obrigado a revelar ao consumidor todos os problemas que podem advir de uma operação de crédito, seja de curto ou longo prazo e preveni-lo quanto aos riscos, além de sugerir a melhor opção de crédito para o seu caso específico e de acordo com as suas características pessoais e financeiras, sob pena de serem havidas como ineficazes as cláusulas contratuais que não observarem tais preceitos, a teor do art. 46 do CDC.

O fornecedor deve prestar todas as informações necessárias ao realizar um contrato com o consumidor. Estas informações devem ser acessíveis ao entendimento de todos os envolvidos na relação de consumo, principalmente aquele que não possui os conhecimentos mais técnicos e de difícil esclarecimento. A complexidade de algumas informações e a relação de confiança estabelecida entre fornecedor e consumidor possibilita esteja disponível ao consumidor na hora da concessão do crédito o dever de aconselhamento por parte do fornecedor em relação ao negócio estabelecido entre ele e o consumidor.

Partindo desta idéia, Nicole Chardim (1988, p. 151 apud LIMA, 2010a, p. 216) diz:

Informar o consumidor é para o produtor ou distribuidor, obrigação de fornecer o conjunto de informações úteis para um uso correto do bem ou do serviço adquirido.

De uma informação mínima que se encontra essencialmente na embalagem, passou-se à informação que é qualificada, seguidamente, de reforçada. Está informação concerne aos produtos perigosos ou de alta tecnicidade. Na realidade, a informação, dita reforçada, concerne a um tipo particular de contratos técnicos, aqueles, que requerem uma técnica de decisão particularmente complexa.

Em relação ao dever do conselho, François Boucard (2002 apud LIMA, 2010a, p. 223) conceitua:

O dever de conselho tem caráter subjetivo porque consiste em dar opinião ou parecer a alguém para orientar sua ação ao contrário da informação *stricto sensu* que é de natureza objetiva por não envolver uma prestação intelectual. Para este fim, aquele que tem o dever de aconselhar deve se inteirar da situação de seu parceiro e analisar suas necessidades para emitir uma opinião sobre a maneira mais adequada de satisfazê-las. Enfim, ele deve assegurar que o conselho seja compreendido por seu parceiro, deve explicar e justificar seu ponto de vista, defender sua opinião de maneira a incitar o beneficiário do conselho a segui-la.

O fornecedor diante das relações de consumo necessita tomar as devidas precauções para que o consumidor seja advertido e informado da melhor maneira possível e das possíveis consequências que podem advir da sua transação comercial. Nesta linha de pensamento Franco (2010, p. 234) assevera:

[...] a legislação consumerista impõem determinados deveres que precisam ser observados pelo fornecedor para que sejam válidas as contratações decorrentes das relações consumeristas ofertadas no mercado de consumo, devendo tomar todas as cautelas necessárias para que o consumidor seja advertido das consequências de uma transação comercial. Não o fazendo, responde pela omissão nas informações necessárias a uma adesão ao contrato de forma consciente pelo consumidor ou pela exageração na oferta e na publicidade na hora de captar o cliente, exacerbando as vantagens da avença, sem advertir para os encargos decorrentes daquele negócio. Creio, por isso, que o fornecedor, ao ofertar o crédito, não pode se furtar à observância criteriosa dos limites a ele impostos pela legislação consumeristas, devendo agir dentro dos princípios que regulamentam tais atividades comerciais.

Diante de tal fato fica evidente que o fornecedor deverá prestar desde o início da abertura de crédito até a assinatura do contrato todas as informações necessárias e indispensáveis ao bom entendimento e compreensão do consumidor sobre aquilo que ele está adquirindo, senão poderá ser a relação de consumo dada como nula e o contrato desfeito. O consumidor só estará livre de qualquer ônus se provar que agiu de boa-fé e que as informações passadas ao consumidor eram claras, precisas e de fácil compreensão por parte do consumidor.



A maioria dos fornecedores pertencentes a grandes grupos econômicos de produtos e serviços sequer analisa a renda do consumidor na hora de garantir o crédito, o que interessa mesmo é vender e vender, não importando o fato de o cliente ter ou não as condições necessárias de quitar a sua dívida sem prejudicar a sua subsistência. A maioria dos funcionários é coagida através das metas abusivas a fazer negócios, oferecer produtos, pois a empresa quer é saber dos lucros ao final de cada mês, já que o importante nestes casos é vender serviços e produtos para garantir o atingimento das metas com a consequente manutenção do funcionário no emprego. Muitas empresas estão longe de respeitar o que o Código de Defesa do Consumidor traz em seus artigos, principalmente o artigo 4º e o 52; onde estão elencados os deveres de informação por parte do fornecedor de tudo o que é feito e oferecido na operação de crédito, desde prazo, juros, valor de prestações e de outros encargos, além de ser reconhecida a vulnerabilidade que envolve o consumidor na relação de crédito.

Logo o fato de o consumidor não se ver respeitado por parte do fornecedor na relação creditícia, faz com que seja necessário uma legislação específica e mais rígida quanto aos direitos e deveres do fornecedor e do consumidor na relação de consumo, para que nem um nem outro sofra com o superendividamento, tanto um não conseguindo receber o crédito e o outro não tendo a chance de adimplir os seus débitos.

## **2.2 A educação para o consumo**

O superendividamento do consumidor coloca em crise o consumidor pessoa física e de boa fé, pois afeta todo o grupo familiar, resultando em sua exclusão do mercado de consumo e prevenir tal efeito negativo é um dos melhores caminhos para tentar diminuir esse problema social que atinge grande parcela da população. Educando o consumidor e o fornecedor para as práticas de consumo responsáveis são alguns dos mecanismos para tentar diminuir os efeitos nefastos do superendividamento. O artigo 4º, IV, do CDC explicita que:

Art. 4º: A política Nacional das Relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

IV: educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Lima e Bertonecello (2010, p. 13), a respeito do fornecimento de crédito desmedido colocado à disposição das famílias, dizem:

É inegável que o crédito permite resolver o problema de acesso de muitas famílias a bens que são indicadores de qualidade de vida e até mesmo indispensáveis ao bem estar mínimo das famílias. Não há economista no mundo que duvide da importância do crédito para gerar crescimento, pois, ao propiciar o aumento do consumo, obriga as empresas a produzir em maior escala e a empregar mais aumentando o poder de compra da população, com melhora no seu nível de vida e assim por diante.

Gaulia (2010, p. 139) esclarece que:

Uma sociedade só se torna sustentável quando consegue articular a cidadania ativa, com boas leis, instituições sólidas e democráticas, e agentes públicos voltados para a construção de uma ética da responsabilidade e para uma prática de mudanças sociais rumo à plena garantia dos direitos humanos fundamentais.

Um dos melhores meios de prevenção do superendividamento é a informação, a educação para o consumo, o esclarecimento detalhado do assunto a ser tratado, principalmente àquelas pessoas leigas que sequer entendem o que estão assinando. O lado positivo da concessão do crédito surge quando consegue incluir pessoas na sociedade de consumo, mas esta inclusão deve ser de maneira responsável, fazendo com que o acesso ao crédito não prejudique as suas finanças e a sua sobrevivência, sob pena de passar a ser algo altamente negativo ao consumidor.

Conforme Marques (2010, p. 29),

Para prevenir de forma eficaz o superendividamento da população brasileira, inclusive da população mais pobre que só tem o seu “nome” como patrimônio, devemos inverter o paradigma: crédito consciente e responsável só pode ser concedido com tempo e reflexão. A primeira ideia é que o crédito só pode ser concedido por contrato escrito, cuja cópia deve ser necessariamente dada para o consumidor, e cuja redação deve ser clara, especialmente quanto aos valores, taxas e periodicidade.

Nesta mesma linha de pensamento, em relação à educação e prevenção do consumidor, Frota (2011, p. 24) diz:

[...] incumbe aos Estados-membros adotar medidas tendentes a incentivar práticas responsáveis em todas as fases da relação de crédito, tendo em conta as especificidades do mercado de crédito. Práticas responsáveis que se dirigem tanto a dadores como a consumidores de crédito, no quadro do regime aplicável.

De banda dos consumidores tais medidas incluirão, por hipótese, a informação e a educação para os serviços financeiros, nomeadamente advertências no tocante aos riscos que advêm do incumprimento das obrigações a que os consumidores se adscrevem e do sobre-endividamento que sobe em espiral nas distintas praças de crédito, um pouco por toda a parte.

De banda dos dadores de crédito, em um mercado em expansão, é especialmente importante que as instituições de crédito e as sociedades financeiras não se permitam conceder empréstimos de modo irresponsável ou não o façam sem se munirem previamente de garantias acerca da solvabilidade dos consumidores que se habilitem à sua concessão.

Muitos consumidores encontram-se na situação de superendividamento decorrente do acesso ao crédito desmedido e irresponsável, pois em muitos casos o superendividado não possui conhecimento do que está se tratando em determinada situação, pois não foram educados, para este tipo de relação de consumo, compreendem aqueles termos mais rebuscados existentes nos contratos, ficando a mercê de propagandas ilusórias e agressivas que visam somente vender seus produtos sem preocupar-se com a outra parte, se a mesma vai ter condições suficientes para fazer os pagamentos contratados sem ter prejudicado o seu mínimo existencial.

Neste contexto é que a publicidade efetuada pelos fornecedores torna-se abusiva, ferindo frontalmente a legislação consumerista, na medida em que se aproveite da deficiência de julgamento e inexperiência do consumidor e o induzir a se comportar de forma prejudicial à sua saúde, já que a situação de superendividamento no mais das vezes culmina num grave estado depressivo.

Marques (2010, p. 19), a respeito do crédito, diz:

Os perigos do crédito podem ser atuais ou futuros. Atuais, pois o crédito fornece ao consumidor, pessoa física, a impressão de que pode – mesmo com seu orçamento reduzido – tudo adquirir, e, embebido das várias tentações da sociedade de consumo, multiplica suas compras até que não lhe seja mais possível pagar em dia o conjunto de suas dívidas em um tempo razoável.

O CDC, em seu artigo 6º, II, fala sobre a educação para o consumo:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...];

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

[...].

Os dispositivos utilizados na prevenção da utilização do crédito irresponsável servem para regulamentar as práticas comerciais abusivas e informar os consumidores, fazendo com que os mesmos reflitam sobre os perigos do superendividamento no caso de utilizar o crédito desmedidamente. A educação citada no artigo acima descrito pode ser dividida em duas modalidades de educação: a educação formal e informal.

A educação formal é aquela que trata de assuntos sociais e de educação moral e esta inserida durante o ensino fundamental, pois atinge crianças e adolescentes, os quais serão os futuros fornecedores e consumidores na relação de consumo. Já a educação informal trata da responsabilidade dos fornecedores, assim como dos setores públicos competentes e associações de consumidores, de informar de forma clara e precisa o consumidor dos riscos e dos ônus adquiridos pela concessão do crédito.

O fornecedor de crédito deve agir com ética e dar total acessibilidade ao consumidor de todas as informações ou dúvidas que lhe aparecerem, pois o Direito do Consumidor existe com a finalidade de promover a proteção dos consumidores e incluí-los na sociedade de consumo, aumentando o acesso aos produtos e serviços para proteger, informar e educar, trazendo mais segurança ao mercado de consumo, combatendo os abusos existentes na sociedade de consumo. Marques (2010, p. 25), em relação ao consumo, diz:

Consumo é igualdade. Hoje, ser cidadão econômico ativo é aproveitar das benesses do mercado liberal e globalizado como agente ativo e consumidor. Consumo é inclusão na sociedade, nos desejos e benesses do mercado atual. Em outras palavras, consumo é, para as pessoas físicas a realização plena e sua liberdade e dignidade, no que podemos chamar de verdadeira cidadania econômico-social.

A prevenção do consumidor superendividado tem como meta a informação, tornando o tomador de crédito uma pessoa educada, crítica que saiba resistir às tentações da

publicidade abusiva e enganosa e que saiba gerir os seus recursos, sendo capaz de visualizar os riscos que possam prejudicar a sua família e a sua vida profissional. A educação baseada na prevenção do consumo abusivo, forma cidadãos mais críticos e responsáveis à medida que as empresas desenvolvem máquinas e equipamentos mais sofisticados, com contratos de difícil entendimento, sendo necessário o surgimento de políticas adequadas de formação e educação, fazendo-o compreender que o fato de consumir produtos não se limita somente a ter a possibilidade de comprar, e sim de ver quais as suas necessidades verdadeiras e os seus objetivos reais.

Observa-se nos tempos atuais que os consumidores estão longe de possuírem a autonomia da vontade educada, ou seja, aquela vontade pensada, que não é tomada diante da impulsividade, sem reflexão nas reais consequências de sua decisão precipitada, já que é uma conduta grave que atinge especialmente aqueles consumidores mais frágeis e imprudentes, com pouca instrução e escolaridade, pois são menos capazes de entender as informações e obrigações assumidas diante do contrato. Lima e Bertocello (2010, p. 46), a respeito da educação do consumidor, asseveram:

[...] a busca de uma autonomia da vontade educada não deve cessar até o dia em que esta vontade autônoma fizer parte da psicologia cotidiana do consumidor no momento da decisão de contratar a crédito. Esta tarefa depende de um longo trabalho de educação dos consumidores, sejam crianças, jovens ou adultos, sobre a gestão do orçamento pessoal e familiar e sobre a prevenção do endividamento excessivo.

Essa preocupação tem justificado, em alguns países, o surgimento de diversas entidades públicas ou privadas, especialmente orientadas para apoiar, informar e educar o consumidor em matéria de crédito e endividamento, cuja competência pode abranger a própria mediação de litígios com os credores e a elaboração de planos de pagamento das dívidas dos consumidores superendividados.

Portanto é notório que a educação para o consumo se faz necessária diante do crescente surgimento dos superendividados pessoas físicas de boa-fé. Ao consumidor em geral deve chegar todos os esclarecimentos necessários de todas as operações contratadas por ele, inclusive dos seus direitos e deveres na relação contratual, incluindo a forma de exercê-los tanto na esfera administrativa quanto na solução de litígios no âmbito jurídico.

### 2.3 A necessidade de regulamentação e o direito comparado

A falta de um sistema de proteção e regulamentação específica no ordenamento jurídico brasileiro para tratar do problema do superendividamento do consumidor é que faz com que em muitos casos as pessoas entrem na situação de insolvência civil. É no direito estrangeiro, principalmente no direito americano e no francês que se encontram as regulamentações específicas e principais de como se tratar o problema do superendividamento do consumidor pessoa física e de boa-fé. Este fenômeno ataca ferozmente a economia de um país, tornando o crédito mais caro e dificultando a formação e a circulação da riqueza. Faz-se realmente necessário dentro do ordenamento jurídico brasileiro uma regulamentação específica a respeito deste tema, a qual seja capaz de tratar exclusivamente deste problema social e que possa reinserir novamente o consumidor no mercado de crédito, recuperando a sua situação financeira, a qual o fez ser excluído das relações de consumo.

Lima (2010a, p. 211), em relação ao direito comparado e a necessidade de regulamentação, diz:

A doutrina estrangeira é pacífica ao admitir que o fenômeno do superendividamento extrapola a esfera jurídica, apresentando sérios reflexos econômicos, sociais e familiares com custo inestimável para toda a sociedade, de modo que não mais se questiona a importância de se adotar medidas de prevenção e tratamento.

O surgimento de regulamentação adequada para tratar o superendividado, visa moralizar a busca do crédito fácil e desmedido, evitando assim o superendividamento daquele consumidor que se diz leigo durante a operação e não consegue dimensionar os riscos que corre com a contratação do crédito.

Franco (2010, p. 228), a respeito do superendividamento, alega que:

O superendividamento geralmente atinge as classes menos privilegiadas economicamente com baixo nível de conhecimento, o que nos faz acreditar na necessidade da intervenção estatal para regular a forma de acesso ao crédito e as soluções possíveis para estancar as finanças daqueles que se encontram na situação de superendividados.

O sistema jurídico brasileiro pelo fato de não possuir regramento específico para este tema, utiliza-se da conciliação, da lógica e do direito comparado francês, no qual o dever de informação é tratado como uma importantíssima ferramenta na tutela do consumidor. Diante da crise do superendividamento, o ordenamento jurídico brasileiro baseia-se no direito francês, visando diminuir os conflitos entre credores e consumidores e fazê-los chegar a um acordo, importando-se com a questão social e econômica do superendividado.

Segundo Schmidt Neto (2009, p. 12):

Não há uma quantia exata que defina o valor mínimo do débito a partir do qual se pode considerar o devedor como superendividado, esta aferição se dá mediante uma comparação entre o ativo e o passivo do indivíduo e sua família, atentando para as particularidades do caso, como as necessidades básicas daqueles. Também não há um perfil definido do superendividamento. Todos os sexos, profissões, raças e religiões estão sujeitos a sofrer deste mal. O que diversas pesquisas têm buscado é definir quais as características mais frequentes dos superendividados, mas não se pode tentar encontrar um conceito através deste perfil.

O direito francês, em seu ordenamento busca tratar o superendividamento sob a base ideológica da solidariedade, ou seja, busca-se entre o fornecedor e o consumidor um acordo de parcelamento ou renegociação das suas dívidas.

Franco (2010, p. 238), a respeito da legislação francesa e do direito comparado, evidencia que:

[...] a legislação francesa reconhece que a situação de superendividamento merece ser beneficiada por um tratamento especial e específico, preferindo cuidar deste problema levando em conta as causas externas e não as internas, mas sempre avaliando concretamente se o consumidor que se endividou, agiu de boa-fé ao contrair os débitos.

Também em relação à legislação específica para o tratamento do superendividamento, Franco (2010, p. 241) fala:

Tal legislação deve conter normas de prevenção e saneamento, impondo ao fornecedor o cumprimento de determinadas regras antes da concessão de crédito que permita ao consumidor assinar um contrato de empréstimo consciente de todas as consequências por ele assumidas, porque todos os detalhes da transação foram

corretamente esclarecidos, inclusive aconselhando quanto à melhor alternativa de crédito para o caso específico de cada tomador, estimulando o exercício dos deveres de cooperação e boa-fé e fiscalização quanto à forma pela qual o crédito foi concedido. A legislação em pauta não pode deixar de regular o necessário prazo para reflexão do consumidor, independente de o negócio ter sido celebrado dentro ou fora do estabelecimento, e a proposta de crédito por escrito e com os valores do financiamento a vista e parcelado, contendo a taxa de juros aplicada e sua periodicidade, o número e o valor das prestações avençadas e os encargos contratuais na sua totalidade, exigindo que as informações sejam detalhadas e claras. Também se torna premente garantir que o contrato principal esteja ligado juridicamente ao contrato de crédito para evitar distorções e confusões entre credores, além do estabelecimento de um regime especial de garantias pessoais. Mecanismos e regras claras de controle estreito da publicidade enganosa e abusiva e do abuso no conteúdo das cláusulas contratuais não podem prescindir nesta legislação. Previsão da possibilidade de conciliação através de soluções administrativas com plano de pagamento, ensejando a recuperação extrajudicial do endividado. A discussão quanto à limitação das taxas de juros a serem aplicadas, presente em diversas legislações europeias, seria de muito proveito uma legislação dessa natureza, no sentido de evitar juros extorsivos e anatocismos.

Pelo fato de o crédito ser um mecanismo jurídico que impulsiona o bem estar das pessoas e desenvolve economicamente uma nação, pode também causar o empobrecimento das pessoas envolvidas no contrato de crédito ocasionando o inadimplemento das operações contratadas, devido ao fato de os rendimentos familiares não mais comportarem o tamanho das dívidas sem comprometer as suas necessidades básicas, ocasionando assim o superendividamento. Diante de tal fato é que se faz imperioso tratar de forma específica e regulamentada este tema, contendo não somente normas saneadoras do problema, mas sim medidas preventivas que devem ser observadas antes de conceder o crédito e preservando o olhar humanista e a dignidade da pessoa humana.

De acordo com o pensamento de Franco (2010, p. 239),

A tendência da jurisprudência brasileira é reconhecer que o superendividamento é um problema social e atribuir responsabilidades também ao fornecedor de crédito pelas consequências e repercussões que o abuso de seu direito de exercer suas atividades desenvolvidas no mercado de consumo possa causar pela inobservância dos preceitos legais consumeristas, notadamente quanto a práticas comerciais abusivas e cláusulas contratuais lesivas aos interesses do consumidor.

Portanto, enfrentar o superendividamento irá permitir que os consumidores não fiquem excluídos da sociedade e que se encontre um método saudável de quitar as dívidas com o credor. Este fenômeno global prejudica a todos, credor, devedor e o Estado, logo se faz essencial à existência de legislação específica e preventiva para proteger e restabelecer a



condição financeira de todos os indivíduos e manter a economia em ordem. O que todos buscam é fazer com que o consumidor que quer pagar o credor, tenha a sua disposição o apoio do Estado, pois aquele que possui dívidas tem o dever de pagar e o credor tem o direito de receber e o dever de renegociar os créditos que tem para receber daqueles consumidores superendividados ou falidos.

## **2.4 Projeto de Lei e Projeto Piloto sobre o superendividamento do consumidor**

O Congresso Nacional visando beneficiar os consumidores pessoas físicas e de boa-fé lançou em 2011 um Projeto de Lei (conforme anexo) que objetiva disciplinar o crédito e o superendividamento. Por tratar-se de um problema social e novo, torna-se importante a existência de leis aptas a julgar e normatizar este tipo de fenômeno, pois ele decorre do crescimento econômico e da facilidade ao crédito de maneira irresponsável e desmedida, tanto por parte dos consumidores que consomem sem controle e dos fornecedores que oferecem o crédito sem saber a real situação dos seus clientes. Trata-se de um projeto de lei capaz de preparar o mercado e a sociedade para o superendividamento nos próximos anos, reforça as ideias já existentes no Código de Defesa do Consumidor quanto à informação e a transparência, as quais devem regular as relações de consumo. Neste novo projeto, fica claramente estabelecida a questão da boa-fé que deve estar presente na relação de consumo e a presença da função social que circula os contratos de crédito. Fica ainda garantida ao consumidor a entrega de uma cópia do contrato firmado entre ele e o credor, além de existir regras básicas a respeito das propagandas, não sendo mais permitido que elas ocultem os ônus das contratações de crédito.

Este projeto objetiva preservar o mínimo existencial do consumidor, ou seja, na hora de contratar um crédito deverá ser avaliado as condições reais do cliente, sem prejudicar a sua subsistência e da família, já que não poderá comprometer mais do que consegue pagar. A proposta do Congresso visa fazer com que o fornecedor de produtos ou serviços tenha consciência e conduta responsável na hora de conceder crédito ao consumidor, analisando a situação financeira do cliente, aconselhando o mesmo sobre possíveis problemas que poderão vir com a concessão desmedida deste crédito, prevenindo e educando o consumidor. A

proposta oferece ao aplicador do direito instrumento para garantir de forma clara e precisa a defesa do consumidor na relação creditícia.

Enquanto isso, o poder Judiciário Gaúcho tornou-se pioneiro no país ao tratar do tema do superendividamento do consumidor brasileiro e lançou o Projeto Piloto de Tratamento das Situações de Superendividamento dos Consumidores, o qual se baseia em auxiliar o consumidor superendividado, por meio da conciliação, possibilitando o acesso à justiça daqueles consumidores que querem resolver as suas dívidas, além de reinseri-los no cenário social, por meio de audiências de renegociação com os superendividados.

Este projeto surgiu diante da necessidade de tutela legal que beneficiasse as situações de superendividamento em nosso país e também devido ao alarmante crescimento do número de pessoas superendividadas e excluídas das relações consumeristas. Ele foi coordenado pela professora Dra. Claudia Lima Marques, que orientou o Núcleo de Pesquisas sobre o Superendividamento, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, com a colaboração das juízas de direito Dras. Karen Rick Danilevickz Bertoncello e Clarissa Costa de Lima, juízas das comarcas de Sapiranga e Sapucaia do Sul, o projeto foi implantado primeiramente nas comarcas de Charqueadas e Sapucaia do Sul, mas não foi restrito somente aos consumidores que residiam naqueles lugares, podendo beneficiar pessoas de outra localidade também.

Lima e Bertoncello (2010, p. 284-285), em referência ao Projeto Piloto, evidenciam:

A proposta trata de mecanismos destinados à realização de acordos tanto em demandas já levadas à Justiça quanto em conflitos ainda jurisdicionalizados.

A estratégia visa diminuir substancialmente o tempo de duração da lide, viabilizar a solução delas e de conflitos por intermédio de procedimentos e informais, reduzir o número de processos que se avolumam no Judiciário, alcançando, portanto, as ações em trâmite nos foros e as ocorrências que possam vir a se transformar em futuras demandas judiciais, concebidas como um mecanismo acessível a todo cidadão, enfrentando o gravíssimo fato da litigiosidade contida, por meios não adversariais de resolução de conflitos, da justiça participativa e coexistencial, levando-se, enfim, instrumentos da jurisdição às comunidades.

A iniciativa independe da edição de novas leis ou reformas constitucionais; parte da noção de licitude (art. 5º, II, da CF) e apresenta custo zero aos cofres públicos, valendo-se da estrutura material e dos recursos humanos já existentes ou de fácil arregimentação, tais como conciliadores e juízes leigos; almeja instalar polos de conciliação nas atuais comarcas, varas ou unidades jurisdicionais e, principalmente, interiorizar a justiça, levando-a aos municípios, distritos, vilas, bairros, onde não esteja situada a sede do Judiciário, estabelecendo, verdadeiramente, alternativas de fácil acesso às populações e meios capazes de dar solução rápida aos casos que enfrenta.

O projeto piloto seguiu o modelo europeu de reeducação e tem como fundamento a prevenção e o tratamento do superendividamento. Ele visa fazer a mediação entre o credor e o consumidor dando ênfase a renegociação de todas as dívidas do consumidor superendividado com todos os seus credores, de uma forma amigável e sem conflitos, de acordo com o orçamento familiar da família, garantindo o sustento básico e vital das pessoas envolvidas na relação.

José Rivero (1993, p. 37 apud LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 288) relata:

[...] a educação do consumidor atua como fator de desenvolvimento e fator explicativo do comportamento das economias e das sociedades da região, advindo daí a consequência inevitável da necessária capacitação do consumidor em conhecer exercer seus direitos e deveres, assegurados no ordenamento jurídico, como forma de concretizar o princípio da dignidade do ser humano.

O procedimento utilizado neste projeto é consensual e pré-processual, ele não é distribuído como ação judicial, com caráter eminentemente voluntário e se encerra com a audiência de conciliação. Lima (2010, p. 39), em relação ao projeto, diz:

Assim como no sistema francês, a iniciativa é, exclusivamente, do devedor, que recorre ao Poder Judiciário quando acredita se encontrar em situação de superendividamento, melhor dizendo, quando percebe que não tem condições financeiras de reembolsar o conjunto de suas dívidas, vencidas ou a vencer, sem prejuízo do seu sustento e de sua família.

O consumidor superendividado, através de vontade própria, munido ou não de seu advogado tem acesso ao Projeto desde que procurar o Judiciário e preencher um formulário padrão com informações prestadas por ele, as quais são: dados de identificação, dados socioeconômicos e mapa dos credores, além de receberem uma cartilha com maneiras de prevenção frente ao superendividamento, como uma maneira de tentar educar e prevenir o consumidor. Neste projeto não há necessidade de o consumidor superendividado juntar documentos que justifiquem a sua situação devido ao fato de ser considerada a boa-fé da pessoa que procurou o Judiciário para resolver o seu litígio.

Logo após o preenchimento do formulário e identificados todos os credores é remetida uma carta convite a eles no intuito de informá-los a respeito das reais intenções do devedor e

marcado uma audiência de conciliação-renegociação, a qual é realizada na presença de todos os credores que comparecerem, para ser renegociado na presença de todos as dívidas do consumidor, sempre respeitando a existência do mínimo legal para a sua sobrevivência. Se desta audiência restar acordo, o mesmo é registrado em ata onde se especificará o valor da dívida e a forma de pagamento para cada credor, sendo constituído como título executivo judicial, o qual só poderá ser modificado perante novo acordo entre credo e devedor. Já se não restar acordada nenhuma tratativa, o procedimento será extinto.

Lima e Bertoncello (2010, p. 289) asseveram que:

[...] este sistema requer dos devedores um aprendizado ativo sobre as consequências, custos e responsabilidades em fazer em préstimos em demasia, o que também estimula os credores na composição amigável dos litígios, se valorizado o esforço dos devedores no cumprimento de suas obrigações. Este aprendizado ativo encontra seu ápice na audiência de renegociação, para a qual são convidados todos os credores e o consumidor, que são esclarecidos acerca do fenômeno social do superendividamento e suas repercussões, sendo instados a encontrar uma alternativa para que o devedor consiga, dentro de suas possibilidades, honrar suas obrigações.

Destaca-se que o apelo ao crédito na atualidade requer que se tenha o mais breve possível a regulamentação de leis especiais que venham ao encontro da prevenção e do tratamento do superendividamento dos consumidores brasileiros.

Marques (2006, p. 255-309 apud LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 321-322) coloca que:

[...] a expansão do crédito ao consumo sem uma legislação forte que acompanhasse essa massificação, a não ser o Código de Defesa do Consumidor e o princípio geral de boa-fé, criou uma profunda crise de solvência e confiança no país, não só na classe média, como nas classes mais baixas, de um lado, aumentando fortemente o lucro dos bancos e promovendo a inclusão no sistema bancário de milhões de aposentados e consumidores de baixa renda, mas de outro multiplicando as ações individuais de pessoas físicas endividadas, em especial as revisionais no judiciário, muitas sem sucesso, aumentando o risco e como um todo a conflitualidade e os abusos nas relações de crédito, multiplicando as reclamações nos órgãos de defesa dos consumidores e associações, e o sentimento de impunidade e de insatisfação com o sistema financeiro e com o direito do consumidor.

Não obstante a necessidade de elaboração de legislação especial sobre o tema, como forma de complementação do trabalho já desenvolvido no Projeto Piloto, atuando como reforço à prevenção do superendividamento e considerado o caráter indisciplinar do fenômeno, propomos a ampliação da realização de oficinas de educação para o crédito, haja vista que adotamos o modelo europeu da reeducação,

porquanto tem como ênfase seu aspecto pedagógico, como forma de prevenção e tratamento do superendividamento.

A partir dessa iniciativa fica evidente que o Poder Judiciário tem tentado, mesmo que de forma incipiente, buscar alternativas para ajudar aquelas pessoas físicas de boa-fé, que ficaram insolventes, a quitar ou renegociar as suas dívidas, através das conciliações. As renegociações são feitas tentando beneficiar ambas as partes, tanto credor, como consumidor, sem prejudicar o mínimo existencial da família superendividada e tentando fazer com que seja reorganizada a sua vida financeira.

## CONCLUSÃO

O presente estudo abordou um problema social que vem provocando sérios transtornos à economia dos países, pois as facilidades ao crédito de consumo têm feito às pessoas reféns do consumismo, ou seja, elas gastam mais do que podem pagar. Todos sabem que o crédito é o motor de consumo de uma economia, ele possibilita que as pessoas adquiram tudo o que tem vontade com a promessa de pagar o produto adquirido em um futuro próximo e acima de tudo parcelado em diversas vezes.

A expansão do crédito provocou uma crise de insolvência civil, gerando um desequilíbrio econômico e social nos países envolvidos. Por isso o enfrentamento do superendividamento se torna importantíssimo, no que tange em tentar impedir que o consumidor superendividado fique excluído do mercado de consumo, pois bem na verdade todos perdem com o problema do superendividamento, tanto o credor, como o devedor e até mesmo o Estado.

O superendividamento merece tratamento e regulamentação especial, já que se trata de um fenômeno que envolve uma pessoa física de boa-fé que não possui condições de pagar todas as suas dívidas, mas tem o interesse de salda-las através da conciliação e da renegociação.

No ordenamento jurídico brasileiro, está sendo utilizado o Direito comparado francês, o direito da solidariedade, onde credor e consumidor buscam de uma maneira amigável saldar os seus créditos e as suas dívidas respectivamente. O direito francês utiliza-se da renegociação de todas as dívidas que possui o consumidor com o credor, sem prejudicar a subsistência da família e do consumidor superendividado.

O Código de Defesa do Consumidor traz de uma maneira bem ampla e não específica a proteção do consumidor superendividado, mas estes dispositivos podem ser utilizados para conciliar credor e consumidor superendividado nas relações de consumo. Tais normas estão elencadas nos artigos 4º e 52 do CDC. Estes dispositivos trazem à tona a proteção do consumidor em geral, reconhecendo a sua vulnerabilidade na relação de crédito, o dever de informação do fornecedor ao consumidor quando for vender algum produto ou serviço e ainda o dever do estado de proporcionar ao consumidor uma educação relacionada diretamente com o fato de o crédito ser utilizado de maneira racional, responsável e comedida, não correndo o risco de ver toda a sua renda destinada a pagar dívidas oriundas de uma tomada de crédito irresponsável que custe a ele e sua família a subsistência de ambos.

A solução, no entanto, para tentar diminuir os efeitos negativos do superendividamento, está na criação de regulamentação própria no ordenamento jurídico brasileiro, que seja apto a utilizar-se de medidas saneadoras e preventivas para combater este problema econômico e social. Tem que haver a proteção da saúde física e financeira do indivíduo, que sozinho não consegue pagar e adimplir todos os seus compromissos, para fazê-los retornar ao mercado de consumo com o mínimo de educação para o consumo consciente, sabendo se vão ter condições de comprar tudo aquilo que deseja e honrar com os compromissos assumidos, de maneira que não comprometa a sua subsistência com dignidade, fim maior objetivado pelo texto constitucional.

## REFERÊNCIAS

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. Conciliação aplicada ao superendividamento: estudo de casos. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 18, n. 71, p. 106-141, jul./set. 2009.

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil03/leis/l8078.htm>>. Acesso em: 22 out. 2011.

\_\_\_\_\_. **Projeto de Lei nº de 2011**. Disciplina o crédito e o superendividamento. Disponível em: <<http://www.iab.nacional.org.br/img/pdf/doc-5414.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2011.

FRANCO, Marielza Brandão. O superendividamento do consumidor: fenômeno social que merece regulamentação legal. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 74, p. 227-242, abr./jun. 2010.

FROTA, Mário. Do regime jurídico do crédito ao consumidor na União Européia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 78, p. 23-66, abr.jun./2011.

GAULIA, Cristina Tereza. As diversas possibilidades do consumidor superendividado no plano judiciário. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 75, p. 136-165, jul./set.2010.

GIANCOLI, Bruno Pandori. **O superendividamento do consumidor como hipótese de revisão dos contratos de crédito**. Porto Alegre: Verbo Jurídico, 2008.

LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. **Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no poder judiciário**. Rio de Janeiro: GZ, 2010.



LIMA, Clarissa Costa de. Medidas preventivas frente ao superendividamento dos consumidores na União Européia. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 76, p. 208-238, out./dez. 2010a.

\_\_\_\_\_. O mercosul e o desafio do superendividamento. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 73, p. 11-50, jan./mar. 2010b.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

\_\_\_\_\_. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 75, p. 9-42, jul./set. 2010.

PADOIN, Fabiana Fachinetto. **Os direitos fundamentais nas relações contratuais**. Porto Alegre: Núria Fabris, 2009.

SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. In: **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 18, n. 71, p. 9-33, jul./set. 2009.

## ANEXO

Projeto de Lei do Senado nº, de 2011.

Altera o Código de Defesa do Consumidor, para disciplinar o crédito ao consumidor e o superendividamento.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) passa a vigorar com as seguintes alterações:

“**Art. 27-A.** As pretensões dos consumidores não reguladas nesta seção prescrevem em dez anos, se a lei não estabelecer prazo mais favorável.

*Parágrafo único.* O *dies a quo* para pretensões referentes a contratos de trato sucessivo é o da quitação anual de dívidas ou da última prestação mensal contestada.”

“**Art. 30.** .....

*Parágrafo único.* É vedado na oferta, publicitária ou não:

I – fazer referência a crédito “sem juros”, “gratuito”, com “taxa zero” ou expressão semelhante;

II – indicar que uma operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem a avaliação da situação financeira do consumidor;

III – ocultar, por qualquer forma, os riscos ou os ônus da contratação do crédito, dificultar sua compreensão ou estimular o endividamento do consumidor, em especial se idoso. (NR)”

“**Art. 34.** O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos, intermediários ou representantes autônomos.

*Parágrafo único.* Para fins de aplicação das normas de proteção do consumidor, equipara-se a fornecedor o intermediário que, de qualquer forma, contribuir para o fornecimento de crédito. (NR)”

11

“**Art. 36.** .....

§ 1º .....

§ 2º Sem prejuízo do disposto no art. 37, a publicidade de crédito ao consumidor deve indicar, no mínimo, o custo efetivo total e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (NR)”

“**Art. 39.** .....

.....

XIV – realizar ou manter na fatura, assim como proceder à cobrança ou ao débito em conta, de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compras realizadas com cartão de crédito ou meio similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos três dias da data de pagamento;

XV – inscrever o consumidor em banco de dados de proteção ao crédito no caso previsto no inciso XIV ou quando a dívida estiver sob discussão judicial, salvo em caso de uso abusivo de medidas judiciais;

XVI – recusar ou não entregar, ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados, cópia do contrato principal de consumo ou do de crédito, em papel ou em outro suporte duradouro, disponível e acessível;

XVII – impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou meio similar, que o consumidor peça e obtenha a anulação ou o bloqueio do pagamento ou ainda a restituição imediata dos valores indevidamente recebidos;

XVIII – assediar ou pressionar consumidor, em especial se idoso, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada, para contratar o fornecimento de produto ou serviço a distância, por meio eletrônico ou por telefone, principalmente se envolver crédito.

..... (NR)”

“**Art. 51.** São absolutamente nulas e assim devem ser declaradas de ofício pela Administração Pública e pelo Poder Judiciário, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

.....  
VII – determinem a utilização compulsória da arbitragem ou de qualquer forma condicionem ou limitem o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

.....  
12

XVI – possibilitem a renúncia do direito de indenização às benfeitorias necessárias, inclusive na locação residencial;

XVII – imponham ou tenham como efeito a renúncia à impenhorabilidade do bem de família do consumidor ou do fiador;

XVIII – estabeleçam prazos de carência na prestação ou fornecimento de serviços ou produtos, em caso de impontualidade das prestações mensais, ou não restabeleçam integralmente os direitos do consumidor a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores, na forma da lei;

XIX – considerem, em especial nos contratos bancários, financeiros, securitários ou de cartões de crédito, o silêncio do consumidor como aceitação tácita dos valores cobrados, das informações prestadas nos extratos, de modificação de índice ou de alteração contratual;

XX– estabeleçam, no contrato de compra e venda de imóvel, a incidência de juros antes da entrega das chaves;

XXI – proíbam ou dificultem a revogação pelo consumidor da autorização de consignação ou débito em conta;

XXII – prevejam a aplicação de lei estrangeira que limite, total ou parcialmente, a proteção assegurada por este Código ao consumidor domiciliado no Brasil.

.....  
§ 5º O disposto no inciso XXI deste artigo somente se aplica ao crédito consignado autorizado em lei se houver descumprimento pelo fornecedor dos requisitos legais ou violação do princípio da boa-fé. (NR)”

“**Art. 52.** No fornecimento de crédito, o fornecedor ou o intermediário devem, previamente à contratação, dentre outros deveres:

I – esclarecer, aconselhar e advertir adequadamente o consumidor sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, assim como as conseqüências genéricas e específicas do inadimplemento;

II – avaliar de forma responsável e leal as condições do consumidor de pagar a dívida contratada, mediante solicitação da documentação necessária e das informações disponíveis em bancos de dados, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;

III – entregar ao consumidor, ao garante e outros coobrigados uma cópia, devidamente assinada, do contrato de crédito.

§ 1º A prova do cumprimento dos deveres previstos neste Código incumbe ao fornecedor e ao intermediário do crédito.

13

§ 2º A oferta e o contrato que envolvam outorga de crédito devem conter, dentre outras, as seguintes informações:

I – preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

- II – taxa efetiva mensal e anual de juros;
- III – custo efetivo total e sua expressão em moeda corrente nacional;
- IV – taxa de juros de mora e o total de encargos previstos para o atraso no pagamento;
- V – número, periodicidade e montante das prestações;
- VI – soma total a pagar, com e sem financiamento;
- VII – nome e endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;
- VIII – direito do consumidor à liquidação antecipada do débito.

§ 3º As informações referidas no § 2º deste artigo devem constar em um quadro, de forma resumida, no início do instrumento contratual.

§ 4º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 5º É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 6º O custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor, cujo cálculo poderá ser padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro, consistirá em taxa percentual anual e compreenderá os juros pactuados, tarifas, prêmios de seguro e tributos, além de quaisquer outros valores exigidos do consumidor, mesmo que relativos a serviços de terceiros, quando legítima a cobrança.

§ 7º O descumprimento de qualquer dos deveres previstos neste artigo acarreta a inexigibilidade dos juros, encargos, ou qualquer acréscimo ao principal, sem prejuízo de outras sanções e da indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (NR)”

“**Art. 52-A.** Nos contratos em que o modo de pagamento da dívida envolva autorização prévia do consumidor pessoa física para débito direto em conta corrente bancária, consignação em folha de pagamento ou qualquer modo que implique cessão ou reserva de parte de sua remuneração, a soma das parcelas reservadas para pagamento de dívidas não poderá ser superior a trinta por cento da sua remuneração mensal líquida, preservado o mínimo existencial.

14

§ 1º O descumprimento do disposto no *caput* deste artigo dá causa imediata ao dever de revisão do contrato ou sua renegociação, hipótese em que o juiz poderá adotar, dentre outras, as seguintes medidas:

- I – dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, de modo a adequá-lo ao disposto neste artigo, sem acréscimo nas obrigações do consumidor;
- II – redução dos encargos da dívida e da remuneração do fornecedor;
- III – constituição, consolidação ou substituição de garantias.

§ 2º O consumidor tem prazo de sete dias para desistir da contratação de crédito de que trata este artigo, a contar da data da celebração ou do recebimento de cópia do contrato, sem necessidade de indicar o motivo.

§ 3º Para o exercício do direito a que se refere o § 2º deste artigo, o consumidor deve:

- I – enviar o formulário ao fornecedor ou intermediário do crédito, mediante protocolo, carta registrada ou qualquer outro meio de prova, no prazo do § 2º deste artigo;
- II – restituir ao fornecedor o valor que lhe foi entregue, acrescido dos juros incidentes até a data da efetiva devolução, no prazo de sete dias após ter notificado o fornecedor.

§ 4º O fornecedor facilitará o exercício do direito previsto no § 2º deste artigo, mediante entrega de formulário destacável e de fácil preenchimento pelo consumidor, anexo ao contrato e contendo todos os dados relativos à identificação do fornecedor e do contrato.

§ 5º O disposto neste artigo não prejudica o direito de liquidação antecipada do débito.”

“**Art. 52-B.** São conexos, coligados ou interdependentes, dentre outros, o contrato principal de fornecimento de produtos e serviços e os de crédito que lhe garantam o financiamento, quando o fornecedor de crédito:

I – recorre aos serviços do vendedor ou do fornecedor de serviços para a conclusão ou a preparação do contrato de crédito;

II – oferece o crédito no local da atividade comercial do fornecedor do produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal foi celebrado; ou

III – menciona no contrato de crédito especificamente o produto ou serviço financiado ou este lhe serve de garantia.

§ 1º O exercício dos direitos de arrependimento previstos neste Código, seja no contrato principal ou no de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo.

15

§ 2º Em caso de inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produtos ou serviços, o consumidor poderá invocar em juízo, contra o fornecedor do crédito, a exceção de contrato não cumprido.

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor:

I – contra o portador de cheque pós-datado, emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo;

II – contra o administrador ou emitente de cartão de crédito.

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do *caput* deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a restituição do capital.”

**Art. 2º** O art. 96 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso) passa a vigorar acrescido do § 3º, com a seguinte redação:

“**Art. 96.** .....

.....

§ 3º Não constitui crime a negativa de crédito motivada por superendividamento do idoso. (NR)”

**Art. 3º** Esta Lei entra em vigor após decorridos dias de sua publicação oficial.