



**INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO - IDP  
ESCOLA DE DIREITO DE BRASÍLIA – EDB  
CURSO DE POS GRADUAÇÃO EM DIREITO DO CONSUMIDOR**

**PATRÍCIA RIBEIRO FIGUEIREDO AZEVEDO**

**A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE CRÉDITO E SEU PAPEL  
NO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR**

**SALVADOR  
JUNHO 2016**

**PATRÍCIA RIBEIRO FIGUEIREDO AZEVEDO**

**A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE CRÉDITO E SEU PAPEL NO  
SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR**

Trabalho de conclusão do curso de Pós Graduação em Direito do Consumidor, apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Defesa do Consumidor, do Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP.

Orientador: Dr. Ghuido Cerqueira Café Mendes.

**SALVADOR  
JUNHO 2016**

**PATRÍCIA RIBEIRO FIGUEIREDO AZEVEDO**

**A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE CRÉDITO E SEU PAPEL NO  
SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR**

Trabalho de conclusão do curso de Pós Graduação em Direito do Consumidor, apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Defesa do Consumidor, do Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP.

Orientador: Dr. Ghuido Cerqueira Café Mendes.

Salvador, de 2016.

---

Prof. (Título).[Nome do Orientador]  
Professor Orientador

---

[Nome do membro da Banca com sua titulação e  
instituição a qual é vinculado]  
Membro da Banca Examinadora

---

[Nome do membro da Banca com sua titulação e  
instituição a qual é vinculado]  
Membro da Banca Examinadora

## RESUMO

O presente trabalho pretende estudar a responsabilidade do fornecedor de crédito e seu papel no superendividamento dos consumidores, tendo como metodologia a pesquisa bibliográfica. O superendividamento é apresentado como um fenômeno de exclusão social, destacando os pressupostos da relação de consumo, por meio do conhecimento dos elementos e os princípios mais importantes dispostos na legislação brasileira. De forma didática apresento o fenômeno social do superendividamento e seus desdobramentos. De outro lado, apresento a proteção construída pela Jurisprudência ao consumidor superendividado. Nesta perspectiva, o presente trabalho é apresentado com a certeza de contribuir, para todos os consumidores, demonstrando assim a importância de uma proteção específica para este grupo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Direito; Relações de Crédito; Consumo; Superendividamento.

## **ABSTRACT**

This present work aims to study the credit provider's liability and its role in the over-indebtedness of consumers, with the methodology to bibliographic search. The over-indebtedness is presented as a social exclusion phenomenon, highlighting the assumptions of consumer relationship, through knowledge of the elements and the most important principles contained in the Brazilian legislation. In a didactically way, the over-indebtedness and its developments are presented. On the other hand, is introduced the protection built by the jurisprudence of over-indebtedness consumer. In this perspective, this work is presented with the certainty of contributing to all consumers, demonstrating the importance of protection specific to this group.

**Keywords:** Right. Credit relations. Consumption. Overindebtedness.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>06</b>
<b>2 A CONTRIBUIÇÃO DAS RELAÇÕES DE CRÉDITO NO SUPERENDIVIDAMENTO .....</b>	<b>07</b>
2.1 DEFINIÇÃO DE CRÉDITO .....	07
2.2 A CORRELAÇÃO DO CRÉDITO E O SUPERENDIVIDAMENTO.....	08
<b>3 AS CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO SUPERENDIVIDAMENTO PARA O CONSUMIDOR.....</b>	<b>12</b>
<b>4 A SOCIEDADE EM MASSA DIANTE DO SUPERENDIVIDAMENTO .....</b>	<b>14</b>
<b>5 A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NESTE PARADIGMA.....</b>	<b>15</b>
<b>6 AS NORMAS PROTETORAS DO CONSUMIDOR NO BRASIL .....</b>	<b>17</b>
6.1 DIREITO À INFORMAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA.....	17
6.2 DA BOA-FÉ OBJETIVA.....	19
6.3 DA PROTEÇÃO E DA CONFIANÇA .....	21
6.4 DO DEVER DE INFORMAÇÃO SOBRE A TAXA DE JUROS.....	22
6.5 DO ABUSO DE DIREITO .....	23
<b>7 PROTEÇÃO ESPECÍFICA AOS SUPERENDIVIDADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>8 CONCLUSÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>9 REFERÊNCIAS .....</b>	<b>32</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa pretende abordar um fenômeno que está atingindo a toda sociedade, o superendividamento. Fenômeno este de exclusão social que vem crescendo de forma alarmante e pondo em risco a integridade física e moral do devedor.

O imediatismo ao crédito e a sua facilidade de acesso tem cada vez mais ocasionado à falência do consumidor que na busca por aquilo que deseja, adquire produtos e serviços que nem sempre terá condições financeiras de adimplir, prejudicando a sua subsistência.

O superendividamento retira do indivíduo não só a sua capacidade de saldar os seus compromissos, mas de se integrar a sociedade, em razão de ter o seu crédito abalado, o que implica perder a capacidade de compra, refletindo significativamente no âmbito social e econômico de um povo.

Ligado a isso, tem-se a concessão de crédito irrestrita e desenfreada, desrespeitando aos parâmetros estabelecidos na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor, o que configura um verdadeiro abuso de direito.

Esse fenômeno de exclusão social atinge na maioria das vezes as classes desfavorecidas economicamente e com um nível menor de conhecimento, necessitando assim de auxílio e intervenção do Estado.

Com base nisso, surgem alguns questionamentos como: As instituições financeiras podem ser responsabilizadas por este fenômeno? Quais as regras presentes no nosso ordenamento que devam ser observadas e respeitadas como forma de prevenir o superendividamento? É preciso um regulamento específico para essas pessoas excluídas economicamente da sociedade?

O presente artigo visa analisar a responsabilidade do fornecedor de crédito e seu papel no superendividamento do consumidor, bem como examinar quais os deveres que devem ser observados para prevenir o superendividamento e a necessidade de uma regulamentação específica para combater.

## 2 A CONTRIBUIÇÃO DAS RELAÇÕES DE CRÉDITO NO SUPERENDIVIDAMENTO

### 2.1 DEFINIÇÃO DE CRÉDITO

“Crédito (do latim *creditu*) é a segurança de que alguma coisa é verdadeira” está definição está presente no Aurélio, já para o site da Wikipédia, a enciclopédia livre, “Crédito é a confiança que se tem em algo. No campo das finanças em particular, é a confiança de que se vai receber de volta o dinheiro emprestado”

Segundo o site do Banco do Brasil “Crédito é um termo que traduz confiança, e deriva da expressão “crer”, acreditar em algo, ou alguém. O crédito, sob o aspecto financeiro, significa dispor a um tomador, recursos financeiros para fazer frente a despesas ou investimentos, financiar a compra de bens, etc.” Com relação às várias atividades desenvolvidas pelas instituições financeiras a mais frequente é a concessão de crédito, disponibilizando ao consumidor um valor, que geralmente é em dinheiro, ao qual será pago em várias prestações, fixas ou não.

A disponibilidade fácil desse crédito na maioria dos contratos acaba custando um valor alto para o consumidor que o utiliza, uma vez que não será pago apenas o valor requerido, originário, mas também, por exemplo, juros e encargos. Estima-se que, entre janeiro de 2004 e dezembro de 2012, o crescimento da renda no País cresceu cerca de 155%, mas o montante emprestado em operações de crédito pessoal ultrapassou, em muito, a margem de crescimento da renda, com cerca de 850%. (Dados do Banco Central do Brasil).

Marques e Cavallazi (2006, p. 193) destacam que o crédito ao consumo consiste em qualquer empréstimo ao consumidor final com o intuito de financiar aquisição de bens ou serviços. Segundo Lima (apud BOLADE, 2012, p. 187), o crédito direcionado ao consumo originou-se nos Estados Unidos, tornando-se de forma mais eloquente no Brasil a partir da estabilidade da moeda, com o advento do Plano Real em 1994. Logo, as operações de crédito passaram a ser privilegiadas ao invés das aplicações em poupança.

Ainda sobre os efeitos do Plano Real segundo Belik (apud SOARES, JAEGER, DA SILVA, 2013, p.124).

Walter Belik (2001, p. 3), são sentidos rapidamente: Os efeitos se fizeram sentir rapidamente. A venda de refrigeradores aumentou em 140% nos três anos posteriores ao início do Real. Da mesma forma, a venda de televisores cresceu 123% e o consumo de cimento saltou 39% no mesmo período. Comparando-se estas taxas com o crescimento da economia como um todo, os sinais eram claro de um surto de consumo limitado.

Dissertando sobre o crédito, Marcelo M. Bertoldi (2011,p. 361), observa que o crédito é importante na medida em que disponibiliza para o consumidor uma quantia presente que não lhe pertence, mas que será paga em um momento futuro, viabilizando assim a melhoria na sua qualidade de vida.

Como elemento essencial para aquisição de produtos e serviços, o crédito encontra duas faces, de um lado o fornecedor com seu alto poder econômico e de outro lado, o consumidor, parte vulnerável da relação mesmo amparado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Para Bolade (2012, p. 187), “o crédito ao consumo está associado ao desenvolvimento econômico, uma vez que proporciona o acesso dos mais carentes a bens e serviços de consumo, sendo, desde logo um fator de inclusão social.”

Na atual sociedade de consumo, o crédito é caracterizado como um verdadeiro estimulante da felicidade humana, capaz de proporcionar a realização de sonhos e desejos. Contudo, para isso é necessário que este consumidor utilize o crédito, caso contrário, não terá acesso à compra de bens de consumo essenciais, como fogão, geladeira, entre outros.

Desta forma, um fator relevante para este estudo é a responsabilidade do fornecedor que disponibiliza o crédito, fator gerador do superendividamento. Levando-se em consideração que esse problema social deva ser urgentemente tratado como disciplina jurídica.

## 2.2 A CORRELAÇÃO DO CRÉDITO E O SUPERENDIVIDAMENTO

Na atual sociedade consumerista, os fornecedores costumam por meio do crédito fácil e rápido, criar facilidades para que o consumidor não pare de consumir, sendo ele levado a adquirir por impulso, sem fazer uma antecipada reflexão quanto ao contrato e suas condições. O fornecimento e aumento de crédito, o cheque especial, os empréstimos consignados, os parcelamentos “sem juros” e pré-datados são algumas das formas que o credor utiliza para “prender” o consumidor.

A evolução do mercado financeiro e o crescimento do crédito de consumo à pessoa física são apontados como umas das causas do superendividamento do consumidor.

Na lição dos autores, Marques, Lima, e Bertocello (2010, p. 41):

O Superendividamento refere-se às situações em que o devedor se vê impossibilitado, de forma duradoura ou estrutural, de pagar o conjunto de suas dívidas ou quanto existe uma ameaça séria de que não poderá quitá-las no momento em que se tornarem exigíveis. É também conhecido como falência ou insolvência dos consumidores.

Deste modo, o superendividamento pode ser conceituado como um estado da pessoa física, que adquiri o crédito de boa-fé, mas não consegue saldar, tendo em vista a insuficiência da sua renda para adimpli-las conforme contrato pactuado.

A utilização do crédito tem crescido de forma tão alarmante que está se transformando em um direito social, contudo, esse crédito pode gerar sérias consequências e com isso trazer diversas problemáticas.

Em consonância com Lima (apud BOLADE, 2012, p. 188) “o consumo e crédito são duas faces de uma mesma moeda, de tal modo que controlar a primeira significa fazer o mesmo com a segunda”. Nesse diapasão, pode-se entender que o crédito tem a capacidade de conceder a inclusão dos indivíduos na sociedade, mas também tem o poder de levá-los à exclusão social, ou seja, gerar o superendividamento.

Krohling, Gomes e Melo Junior (2012, p. 103-121), ressaltam que:

É consumindo de maneira desregrada que o consumidor se afunda, cada vez mais, em seu completo endividamento. As reais intenções de uma sociedade de consumo é que o consumidor esteja a todo

tempo consumindo. Não se pode gerar um conformismo em suas mentes em sempre aceitar o que já se tem. [...] a falsa percepção de que o montante de dinheiro decorrente do empréstimo é do contraente faz com que cada vez mais se busque os bens e serviços a que estaria disposto a adquirir caso aquele montante fosse realmente seu. Em grandes proporções, as instituições financeiras vão fornecendo os empréstimos aos consumidores, sem, efetivamente, averiguarem se ao final do contrato, ou mesmo no momento do pagamento das parcelas, os indivíduos terão condições de arcar com a dívida e com os juros decorrentes daquela operação financeira. Porém, aquilo que parecia ser a grande maravilha de todos os tempos traz uma constante dor de cabeça àqueles que se encontram inseridos na condição de endividados. [...] a satisfação de desejos momentâneos acaba gerando consequências drásticas futuramente, inclusive para a manutenção de sua própria subsistência e de sua família. Os consumidores se esquecem de que seu poder de compra não é tão elevado e que o empréstimo contraído não se trata de dinheiro do qual eles podem dispor de maneira incontrolável e indiscriminada.

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) de 2015, apurada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), registrou como nos anos anteriores, o cartão de crédito como o principal integrante do endividamento, sendo responsável pela maior parte da dívida de 76,1% das famílias. Em segundo lugar ficou o carnê, apontado por 16,9% dos entrevistados, e, em terceiro o financiamento de carro com 12%.

De acordo com Martinez (2010, p.3), “as taxas de juros no Brasil estão entre as maiores do mundo e as modalidades que representam as maiores facilidades de acesso ao crédito, como o cartão de crédito e o cheque especial, são as que possuem os maiores encargos de financiamentos”. O que se pode perceber é que mesmo existindo uma regulamentação sobre o assunto, o Estado não controla efetivamente.

O Código de Defesa do Consumidor Brasileiro falhou no momento em que não tratou de forma específica sobre esse fenômeno tão preocupante que é o superendividamento, apesar de dispor sobre atividades de natureza financeira, ajudando apenas a diminuir os problemas surgidos da oferta de crédito, conforme dispõe Gusmão (2009, p. 33).

Segundo Garcia (2013), o CDC tem como objetivo tutelar os desiguais, tratando de maneira diferente fornecedor e consumidor, com o fito de alcançar a

igualdade, observando os princípios da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor.

O superendividamento na maioria das vezes gerado pelo acesso fácil ao crédito pode levar os consumidores à exclusão da sociedade de consumo. Giancoli (2008, p.08) aduz que o superendividamento é um fenômeno social e jurídico:

O superendividamento do consumidor surge como a face negra da democratização do crédito ao consumo. Tão antigo como a história do crédito, esse fenômeno tornou-se um problema coletivo relevante quando da massificação do crédito. Por isso, ele deve ser encarado tanto como um problema social, como um problema jurídico, justamente porque a ideia de ser devedor sempre esteve associada ao sentimento de fracasso, de infelicidade, de pobreza, de indignidade humana.

É importante destacar o posicionamento das autoras Marques e Cavallazi (2006, p. 256), ao qual definem o superendividamento como: “a impossibilidade global do devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o fisco, oriundas de delitos e de alimentos)”.

Em uma definição semelhante, Maria Leitão (apud MARIMPIETRI, 2012, p. 11), afirma que o superendividamento surge no momento em que o consumidor se vê impossibilitado de cumprir com seus contratos consumeristas, em um momento apenas estrutural ou não. Países como França, Alemanha e Inglaterra instituíram leis próprias, para colocar o consumidor de volta ao mercado de consumo, resgatando a sua dignidade, diferente do Brasil que se encontra com um Projeto de Lei do Senado sob nº 283/12 aguardando análise e aprovação.

Conforme retrata Soares (2013, p. 125), considera-se defeituoso os serviços de crédito a partir do momento em que não é possível se ter a segurança que dele se esperava ou foi proposta. O abuso do direito e o desrespeito á dignidade da pessoa humana na concessão de crédito é apontado como um dos grandes problemas da sociedade de consumo,<sup>1</sup>

<sup>1</sup> , conforme jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, in verbis:

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR. SUPERENDIVIDAMENTO. ABUSO DO DIREITO DE CONCESSÃO DE CRÉDITO. VIOLAÇÃO AOS DEVERES ANEXOS. Decisão agravada que, abriu vistas às rés para que, adêquem os valores dos empréstimos, contratados pelo agravado aos parâmetros, estabelecidos pelos cálculos do Contador do Juízo, sob pena de multa de R\$ 100,00 (cem reais) por cobrança em desconformidade com a decisão anterior, que antecipou os

Este fenômeno deve ser compreendido de uma maneira mais ampla, tendo em vista envolver questões complexas, como a definição das causas do seu surgimento, quem são os envolvidos, até a responsabilização dos fornecedores, quando estes causarem o fato.

### **3 AS CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO SUPERENDIVIDAMENTO PARA O CONSUMIDOR**

Para que um consumidor seja considerado superendividado deve preencher um requisito essencial, qual seja estar de boa-fé na oportunidade da aquisição do produto ou serviço, conforme dispõe Costa (2012, p. 20).

O consumo tem um preço alto que é imposto pelo sistema consumerista e capitalista, tudo que se adquire em algum momento terá que ser pago. Nos casos em que não houve um planejamento ou a ausências das informações necessárias pelo fornecedor, o consumidor terá que pagar a dívida gerada com o dinheiro que seria para a quitação de outras despesas, essenciais ou não, recorrendo assim a algum tipo de empréstimo, assumindo o risco de ficar inadimplente.

O grande problema é que na medida em que o sujeito deixa de pagar suas despesas, o seu nome fica “sujo”, ou seja, passa a fazer parte da lista dos maus pagadores nos serviços de proteção ao crédito e quando isso acontece, as mesmas portas que se abriram para incentivá-lo ao consumo se fecham imediatamente.

---

efeitos da tutela antecipada. Limite de 30% do valor da parcela de cada banco réu. Impossibilidade de confisco integral de renda, prática abusiva e atentatória à dignidade da pessoa humana. (...). (RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Agravo de Instrumento nº 005695158 20138190000 RJ 0056951-58.2013.8.19.0000, 6ª Câmara Cível, Relatora: Claudia Pires dos Santos Ferreira, 2014). (grifo nosso).

Nesse mesmo entendimento segue o relator José Acir Lessa Giordani:

APELAÇÃO - AÇÃO REVISIONAL CUMULADA COM INDENIZATÓRIA.SUPERENDIVIDAMENTO. Descontos em folha de pagamento relativos a empréstimos contratados, que comprometem a quase totalidade dos vencimentos da parte autora. O salário traduz verba alimentar e deve ser preservado um mínimo de recursos que possibilite a subsistência do devedor (CPC, art. 649, IV), sob pena de ofensa à dignidade da pessoa humana (CF/88, art. 1º, III). Retenção mensal que deve ser limitada a 30% dos vencimentos do autor. (...) (RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação nº 0009170-64.2010.8.19.0026, 25º Câmara Cível, Relator José Acir Lessa Giordani, 2014). (grifo nosso).

Marimpietri (2012, p.13) O consumidor perde, paulatinamente, a capacidade de sair deste estado de inadimplência. Instala-se um ciclo vicioso - as dívidas impedem a concessão de novos créditos para pagamento das antigas dívidas, surgindo assim, um enorme problema – o acúmulo destas e o aparecimento de outras.

Versando sobre a consequência para o consumidor, destacam Marques, Lima e Bertoncetto (2010, p. 10):

Sob uma ou outra forma, o superendividamento é gerador de situações nefastas, que não se pode deixar prosperar. Constitui, com, efeito, fonte de tensões no seio da cédula familiar que muitas vezes acarretam um divórcio agravando a situação de endividamento. Ele pode conduzir as pessoas superendividadas a evitar despesas de tratamento, mesmo essenciais, ou ainda a negligenciar a educação dos filhos. E, na medida em que na situação é tal, que a moradia não pode ser assegurada, é dado um passo na direção da exclusão social. O superendividamento é fonte de isolamento, de marginalização, ele contribui para o aniquilamento social do indivíduo.

As preocupações pela busca em solucionar a situação de superendividamento, podem gerar diversas consequências como, mudança de comportamento, agressividade, impaciência, divórcio, entre outros, tendo em vista que a grande preocupação dos fornecedores é simplesmente que ocorra a quitação do débito, não sendo relevante os meios que o consumidor utiliza para tal, conforme versa Cerbasi (2009).

Uma das maiores consequências do superendividamento é a dissolução do patrimônio do devedor para a quitação dos créditos pendentes, quando estes não mais encontram formas de renegociação junto aos mesmos fornecedores que um dia os induziram a adquirir o crédito.

A ausência de uma legislação própria para prevenir e coibir as ações abusivas de determinadas empresas acabam contribuindo com o aumento deste fenômeno, trazendo aborrecimentos não só para o indivíduo que firmou o contrato, como também para seus familiares, que por muitas vezes acaba tendo que dispor de suas finanças para ajudar o superendividado a reconstruir sua vida financeira e social.

Estes fatores, além de contribuir para a exclusão do consumidor do mercado de consumo, contribuem para o aumento da insegurança pública em face da impossibilidade das mínimas condições de vida digna. Logo, precisa-se que priorize a articulação de forças para que se tenha um desenvolvimento financeiro e social justo, equilibrado e sustentável, conforme aborda Rocha e Freitas (2010, p. 3).

#### **4 A SOCIEDADE EM MASSA DIANTE DO SUPERENDIVIDAMENTO**

Na lição da mestra em Direito Econômico, Marimpietri (2012, p. 11), a partir do momento que o crédito proporciona a realização de necessidades muitas vezes impostas pela sociedade, acaba por assumir um papel de destaque. A atual sociedade de consumo seleciona os indivíduos com base nos seus bens diferentes da época em que era de acordo com os seus valores pessoais. Logo, os fornecedores perceberam tal mudança, passando a vender com base nesses ideais, visando firmar o entendimento de que consumir seria a solução de todos os problemas possíveis, inclusive do desafio que é ser aceito por determinados grupos.

O crédito quando concedido de forma irresponsável traz problemas de diversas ordens, como na esfera social quando a concessão desmedida pode implicar no aumento da vulnerabilidade daqueles mais pobres, na esfera econômica quando ocorre o aumento da inadimplência e da taxa de juros, bem como na esfera jurídica, comprometendo o equilíbrio da relação contratual entre o consumidor e o fornecedor do crédito.

Com efeito, o superendividamento gera diversas situações extremamente desagradáveis ao consumidor, conforme explicitam Marques, Lima e Bertocello (2010, p. 18-19):

Uma moeda da sorte...mas também do azar... Podemos usar a figura de linguagem da moeda para afirmar que esta moeda de duas faces “consumo/crédito” sorri somente quando está na vertical, girando e mostrando suas duas caras ao mesmo tempo: é bom para todo mundo, para a sociedade em geral, pois a economia “sorri”. É bom para o consumidor, que também é incluído no mundo do consumo. Mas o equilíbrio deste movimento é difícil, e na sociedade de consumo de massas, sempre uma moeda ou outra vai desequilibrar-se e cair: o consumidor não paga o crédito, não consome mais, cai no inadimplemento individual (ou insolvência civil), seu nome vai para o SPC, SERASA...aqui a dívida vira um problema dele e de sua família, sua “culpa” ou fracasso...mas quando muitas moedas caem

ao mesmo tempo, uma crise na sociedade é criada, as taxas de inadimplimento sobem, sobem os juros, os preços, a insolvência, cai a confiança, o consumo, desacelera-se a economia...uma reação em cadeia...

Analisando deste ponto, a oferta massiva de crédito, sem uma legislação à altura para fiscalizar e prevenir problemas decorrentes dessa prática, "pode criar uma profunda crise de solvência e confiança no país, não só na classe média, como nas mais baixas" (MARQUES, LIMA, BERTONCELLO, 2010, p. 26).

Desse modo, o superendividamento é um grave problema social, tanto pela exclusão dos indivíduos e a privação de uma existência digna, quanto pelos danos à economia, uma vez que os superendividados deixam de integrar o mercado, reduzindo, significativamente, a circulação de mercadorias e serviços.

## **5 A RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NESTE PARADIGMA**

O descumprimento no dever da informação, a negligência na concessão de crédito, a publicidade excessiva, o crédito facilitado, crises econômicas, altos índices de inflação, desequilíbrio econômico do país, exclusão social, a falta de incentivo à educação financeira e ao planejamento dos gastos, entre outros, são fatores que impulsionam o crescimento do nível de superendividamento da população.

Contudo, o crédito não é um problema em si mesmo, mas sim a forma como é conduzida sua oferta e distribuição. Não se pretende aqui criticar o mercado de crédito ao consumo como um todo, até porque o acesso ao crédito é indispensável para que haja desenvolvimento econômico.

O que se critica é o aumento desmedido da concessão irresponsável de crédito ao consumo visando apenas a lucratividade das instituições financeiras em agravo dos consumidores, que acabam se tornando superendividados.

Não seria possível afastar a responsabilidade dos fornecedores de crédito sobre o superendividamento, todavia, inexistente um mecanismo jurídico adequado que regule o crédito e distribua a consequência de sua concessão desenfreada e irresponsável com aqueles que lhe deram causa.

Neste cenário, merece destaque a publicidade realizada pelos fornecedores de crédito, contribuindo para a construção de uma sociedade cada vez mais superendividada. O abuso dos meios de comunicação pelas instituições, de forma irresponsável, voltadas principalmente para o consumidor de baixa renda, gera um consumo exacerbado, que na maioria das vezes não poderá ser sustentado.

No Brasil, o problema está justamente na ausência de controle da publicidade, que desenvolve diariamente novos mecanismos para impulsionar sua utilização, o que tem sido a válvula propulsora do superendividamento, conforme leciona José Reinaldo de Lima Lopes:

Assim, fala-se do crédito como um mecanismo de inclusão social, o que tem seu lado de verdade. De fato se vivemos em uma sociedade de crédito é óbvio que sem ele não há inclusão. (...) De outro lado, a ausência de crédito significa impossibilidade de assumir os compromissos básicos de uma vida urbana e dispor de alguma coisa. Mas não se esqueça de que o crédito é uma mercadoria. Como tal é anunciada e agressivamente promovida,

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social (...).

Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.

Sobretudo no Brasil, onde se conseguiu a proeza de transformar o salário dos trabalhadores e as pensões dos aposentados em objetos penhoráveis, pelo mecanismo altamente ambíguo do crédito consignado. Anuncia-se o crédito na televisão, enviam-se agressivamente propostas de cartões de crédito, há crédito por telefone, há crédito oferecido na rua e assim por diante. (LOPES, 2006, p. 6-7)

Na ausência de normatização específica, salienta-se que o Código de Defesa do Consumidor busca diminuir as disparidades entre as partes envolvidas no contrato de crédito, ao estabelecer em seus artigos 6º e 46º, o dever do fornecedor de prestar todas as informações necessárias, de forma clara e precisa, antes que seja realizado qualquer contrato com o consumidor.

Tal proteção deve ser acompanhada do disposto no artigo 52º, do mesmo diploma legal, o qual estabelece a obrigação do fornecedor de informar o verdadeiro custo do crédito a ser concedido e todos os seus elementos, tais como: taxas de juros compensatórios, juros moratórios, acréscimos, periodicidade, dentre outros que estejam previstos contratualmente.

No que concerne ao dever de informar, destaca-se o entendimento de Carpena e Cavallazzi:

É evidente que a adesão ao contrato de crédito ao consumo, estabelecendo relação continuada, de duração muitas vezes prolongada, e envolvendo cálculos e taxas frequentemente incompreensíveis para o consumidor, impõe maior carga de informação a ser prestada pelo fornecedor (CARPENA; CAVALLAZZI, apud MARQUES, 2006, p. 335-336).

A proteção legal da informação, transparência e responsabilidade na concessão de crédito visam equilibrar a relação entre fornecedor e consumidor, possibilitando a este uma decisão refletida, evitando assim a ocorrência deste fenômeno de exclusão social, o superendividamento.

## **6 AS NORMAS PROTETORAS DO CONSUMIDOR NO BRASIL**

### **6.1 DIREITO À INFORMAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA**

O consumidor brasileiro ainda não está totalmente protegido quanto ao seu direito de ter todas as informações necessárias diante de uma negociação contratual. O fornecedor do produto ou serviço tem a obrigação de informar, no momento anterior a contratação, para que o futuro contratante tenha condições de escolher se firmará o contrato ou não.

O direito à informação é um princípio básico, norteador de todas as relações consumeristas e o desrespeito a esse princípio é um dos grandes responsáveis pela inadimplência dos consumidores que não são devidamente informados sobre o conteúdo e os deveres do contrato.

A informação é extremamente importante para que o consumidor exerça o seu direito de escolha de forma consciente e correta. Cavalieri (2008, p. 84) explica que a informação tem por finalidade “dotar o consumidor de elementos objetivos de realidade que lhe permitam conhecer produtos e serviços e exercer escolhas conscientes”.

O CDC, em seu artigo 46, prevê a possibilidade do consumidor ser liberado do vínculo contratual caso não tenha sido ofertada a oportunidade de conhecimento prévio do conteúdo contratual, anterior ao estabelecimento do negócio.

O dever de transparência é a clareza da informação prestada pelo fornecedor que deve sempre adotar “medidas que importem no fornecimento de informações verdadeiras, objetivas e precisas ao consumidor” (LISBOA in MALDONADO, 2008, p. 9).

O inciso III do art. 6º do CDC diz que é um direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Marques (2005a, p.715) explicita que a ideia desse princípio da transparência é “possibilitar uma aproximação mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor”. Para ela 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”.

Cavaliere (2008, p. 35) e Franco (2010, p. 232) destacam que esse dever de transparência e informação se dá desde a fase pré-contratual através da proibição da publicidade enganosa ou abusiva e do dever de informar e cooperar agindo com lealdade, atenção e cuidado; até a fase contratual, onde se exige a informação clara e eficiente dos elementos do contrato.

É dever de o fornecedor usar dos mecanismos publicitários com honestidade e lealdade “para permitir ao consumidor utilizar, de forma clara, o seu direito de escolha, optando por aquilo que melhor satisfaça os seus interesses, livre de induções negativas que maculem sua vontade” (FRANCO, 2010, p. 232).

Dessa forma, os fornecedores têm o dever de informar não só sobre as características do produto ou serviço, como também sobre todo o conteúdo e condições do contrato, sobre os ônus e futuros deveres advindos da relação contratual, para que o consumidor não acabe se vinculando as obrigações que não tem a capacidade de suportar ou que simplesmente não deseja.

Além de fazer com que o consumidor exerça o seu direito de escolha, o correto cumprimento do dever de informação e transparência faz com que o

consumidor, ao contratar, tenha o conhecimento de todos os encargos e todas as consequências decorrentes daquele contrato de crédito.

Dessa forma, os fornecedores ajudam na prevenção do superendividamento, vez que deixam os consumidores cientes de todas as obrigações por ele assumidas, possibilitando assim um melhor controle sobre seus gastos.

Nos contratos de concessão de crédito há alguns elementos, elencados pelo art. 52 do CDC, que 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.

Oliboni (2005, p. 173) diz que “a obediência às normas citadas pode vir a evitar uma situação de superendividamento ao se informar ao consumidor clara e corretamente sobre o que está contratando e quais as consequências que podem advir do ato de contratar”.

Portanto, é de imensa importância que o consumidor, antes de contratar qualquer serviço de crédito, tenha conhecimento de seus futuros deveres e obrigações, inclusive sobre todos os riscos do contrato, principalmente, os decorrentes da impossibilidade de pagamento.

## 6.2 DA BOA-FÉ OBJETIVA

A boa-fé é o princípio mais importante da relação de consumo, atuando como norteador das relações contratuais e impondo deveres que limitam a autonomia da vontade das partes.

Situação muito comum ao judiciário brasileiro é a propositura de ação por parte do consumidor, requerendo a revisão contratual, diante da sua impossibilidade de honrar com o pagamento, justificando-se como desproporcional ao proveito do crédito que adquiriu.

O CDC trata desse princípio no artigo 4º, inciso III quando diz que a regulação dos contratos de consumo deve ser no sentido de harmonizar os interesses das partes da relação de consumo, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores e no artigo 51, inciso IV no que diz que são nulas as cláusulas contratuais que sejam incompatíveis com a boa-fé.

No ânimo em quitar suas dívidas é observado a boa-fé do consumidor, desde que analisada sua condição econômica. Entretanto, isso não significa dizer que, a existência de muitas dívidas descaracteriza a boa-fé do consumidor, visto que, tal fato justamente caracteriza sua condição de superendividamento.

Humberto Theodoro Júnior (2002, p. 18-19) explica que a boa-fé no CDC:

Assume feição diferente da tradicional. Em vez de localizar no plano subjetivo da formação do consentimento, ela se desloca para o plano objetivo do equilíbrio entre prestações e contraprestações. Não desapareceu a boa-fé subjetiva, que continua sustentando a teoria dos vícios de consentimento. O que houve foi a abertura para o reexame objetivo da base econômico-jurídica do contrato, a ser feito, em nome da equidade, a partir de análise de cláusulas contratuais.

Cezar (2007, p. 146) explicita que a “boa-fé passou, então, a ser tratada como um *standart* de cooperação e lealdade nas relações contratuais, um verdadeiro modelo ideal de conduta social-ética”. Portanto, a boa-fé objetiva não se confunde com a boa-fé subjetiva que diz respeito a elementos internos, psicológicos onde se analisa a intenção do agente, sua convicção íntima.

Em relação aos contratos de crédito, o abuso de direito pode existir quando o fornecedor deixa de observar os pressupostos essenciais à sua concessão, tal como condição econômica de adimplemento pelo consumidor, pois, incumbe ao fornecedor impor condições à concessão de crédito, caso contrário não estará agindo de boa-fé.

Os fornecedores de crédito devem observar uma série de deveres anexos que advém da boa-fé objetiva, como por exemplo: o dever de informar, de segurança, de proteção, bem como o dever de cooperação e colaboração, afastando ações que causem abusos.

Se os fornecedores não cumprirem as normas impostas por lei, a consequência será cada vez mais consumidores superendividados. Portanto, é de extrema importância que os serviços de crédito observem este princípio, da boa-fé objetiva, e cumpram com todos os seus deveres anexos, evitando assim situações de superendividamento.

### 6.3 DA PROTEÇÃO E DA CONFIANÇA

Na sociedade atual em que impera a impessoalidade, as relações contratuais se baseiam na confiança em razão das expectativas de comportamento regular da outra parte e pela inserção do pacto nos canais jurídicos.

As situações de confiança, tuteladas de forma explícita por disposições legais, constitui um porto seguro para aplicabilidade deste princípio. Todavia, deve-se observar que a proteção da confiança, não basta por si só, devendo ser analisada em outros aspectos.

O princípio da confiança está intrinsecamente ligado ao princípio da transparência e da boa-fé. Confiança é a credibilidade que o consumidor deposita no vínculo contratual, para alcançar os fins que razoavelmente deles se espera, sendo de fundamental importância nas relações firmadas, principalmente quando se tratar de instituições financeiras.

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.

A proteção da confiança é o resultado das exigências das partes agirem de conformidade com a boa-fé. A proteção da confiança implica no cuidado pré-contratual do outro parceiro, principalmente nas relações de crédito, que são contratos de longa duração e obrigações reiteradas que podem ensejar graves prejuízos ao consumidor, principalmente quando ocorrer inexecução por parte do 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 proteção da confiança está em proteger o cidadão, em face do empresário que promete ou que aparenta ser. Os danos causados pela quebra da confiança podem superar os benefícios aguardados pela sua concretização, logo, uma vez despertada a confiança, não pode mais o profissional retirar sua ação ou oferta.

#### 6.4 DO DEVER DE INFORMAÇÃO SOBRE A TAXA DE JUROS

O dever de informação, como visto anteriormente, impõe ao fornecedor a incumbência de informar sobre o conteúdo e os deveres do contrato, inclusive ao que concerne sobre o montante dos juros, para que ele possa saber o total do valor contratado.

Esse dever é imposto pelo artigo 52 do CDC, ao qual exige que o fornecedor informe previamente e adequadamente a taxa efetiva anual de juros e a soma total a ser paga.

Esse dispositivo prevê que tal informação seja concedida antes do contrato ser formalizado para que o consumidor possa exercer seu direito real de escolha, podendo adquirir o crédito de maneira consciente e racional.

Com frequência observa-se o descumprimento desse dever, visto que os consumidores, na maioria das vezes, não têm noção do que efetivamente pagará a título de juros e acabam por adquirir obrigações incertas, ocasionando o superendividamento.

O artigo 51, IV do CDC traz parâmetros para a fixação da taxa de juros estabelecendo que são nulas de pleno direito as cláusulas que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada”. Já no §1º ele diz que se presume exagerada a vantagem

que “se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”.

Cezar (2007, p. 151) explica que as altas taxas de juros aplicadas pelas instituições financeiras também contribui bastante para o endividamento.

No direito Francês, a não observância desse dever acarreta na perda do direito aos juros. O consumidor ficará desobrigado ao pagamento da contraprestação, acabando por tomar o empréstimo de forma gratuita. (COSTA DE LIMA, 2009, p. 14).

Distarte, se os fornecedores não atuarem solidariamente no momento da oferta e contratação de crédito, não informando adequadamente o consumidor e não se preocupando com sua capacidade de pagamento, haverá consumidores superendividados.

## 6.5 DO ABUSO DE DIREITO

No momento em que a boa-fé e seus deveres anexos são tidos como princípios regentes de todo o sistema consumerista, o legislador tenta coibir o abuso do direito impondo uma série de deveres e obrigações, que resultam em verdadeiros limites ao exercício de direitos, limitando a autonomia da vontade do fornecedor e a sua liberdade contratual.

(CEZAR, 2007, p. 149-150) O CDC, com o objetivo de reprimir o abuso, estabelece como abusiva uma série de condutas adotadas pelo fornecedor na fase pré-contratual, contratual e pós-contratual, assim como cláusulas que vão de encontro aos princípios de proteção ao vulnerável.

Um dos comportamentos reprimidos pelo sistema consumerista é a conduta do fornecedor de conceder crédito a um consumidor que ele sabe não ser capaz de satisfazer as obrigações daquela transação comercial. Cezar (2007, p. 151) diz que “conceder crédito de forma temerária e lesiva aos consumidores configura abuso de direito”.

Não há dúvidas de que a concessão irresponsável de crédito, sem a cuidadosa e responsável análise da situação do consumidor e de sua capacidade de pagamento, constitui verdadeiro abuso de direito, contribuindo para a incidência do superendividamento.

Esses contratos realizados pelas instituições financeiras são, na maioria das vezes, contratos de adesão. Sendo assim, na maioria das vezes essas cláusulas são elaboradas de acordo com os interesses do fornecedor que acabam não levando em conta o equilíbrio e a harmonia das obrigações das partes, estabelecendo prestações excessivamente onerosas para o consumidor.

Nesse tipo de contrato o consumidor não tem a oportunidade de verificar cuidadosamente as cláusulas contratuais por diversos motivos; ou porque o fornecedor não disponibiliza o contrato, ou porque as cláusulas são escritas com letras pequenas e com uma linguagem muito técnica, já com o objetivo de dificultar a compreensão do consumidor fazendo com que o mesmo contrate com base nas informações gerais prestadas pelo fornecedor que nem sempre são totalmente verdadeiras. (MARQUES, 2005a, p. 160)

Visando proteger o consumidor dessas cláusulas abusivas, o art. 6º, inciso V do CDC estabelece como direito básico do consumidor “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”. Inclusive, o seu art. 51, IV determina que são nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que “estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade”.

Desde a fase pré-contratual, é necessária a observância dos princípios da informação, transparência, bem como da boa-fé objetiva e de todos os seus deveres anexos, sendo proibida a prática de métodos comerciais abusivos e desleais e obrigatórios o dever de cooperação e solidariedade para com o consumidor.

Franco (2010, p. 233) observa que esses deveres impostos a aqueles que oferecem e concedem crédito protegem o consumidor contra as poderosas armas de

convencimento de que o fornecedor se utiliza para promover o consumo em massa, funcionando como regulador dos dispositivos contratuais, ora limitando, ora complementando o seu conteúdo, com o objetivo de garantir os legítimos interesses das partes. O fornecedor, ao ofertar e conceder o crédito “não pode se furtar a observância criteriosa dos limites a ele impostos pela legislação consumerista, devendo agir dentro dos princípios que regulamentam tais atividades comerciais”.

Bom exemplo disso está no julgamento do STJ:

Cartão de crédito. Contrato de adesão. Segundo o disposto no par. 3º do art. 54 do Código de Defesa do Consumidor, “os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor”. Caso em que o titular não teve previa ciência de cláusulas estabelecidas pela administradora, não lhe podendo, portanto, ser exigido o seu cumprimento (STJ, 3ª. T., REsp 71.578/RS, rel. Min. Nilson Naves, j. 05.11.1996).

Conclui-se, então, no dizer de Cezar (2007, p. 147) que “a falta aos deveres de correção, informação, coerência, cooperação, ética, solidariedade e lealdade, todos relacionados à boa-fé objetiva, traduz-se em abuso”. Ao descumprir esses direitos, o fornecedor está induzindo a inadimplência do consumidor, causando-lhe prejuízos, o que gera o dever de indenizar os danos causando, independente da comprovação de culpa.

## **7 PROTEÇÃO ESPECÍFICA AOS SUPERENDIVIDADOS**

O Direito do consumidor pode ser considerado um dos mais recentes do ordenamento jurídico brasileiro e abarca inúmeras hipóteses de aplicabilidade, contudo com a rápida evolução social, novas e diferentes situações surgem dentro da esfera consumerista e que necessitam também da tutela do CDC.

De acordo com Ministro do STJ Paulo de Tarso Sanseverino (2012) o fenômeno do superendividamento, que tem sido uma preocupação atual do Direito do Consumidor em todo o mundo, decorrente da imensa facilidade do crédito nos dias de hoje.

O superendividamento é uma das matérias que ainda não é observada expressamente no CDC, a mesma está sendo apreciada pelo Senado Federal, e,

portanto, ainda não virou lei, o que levanta divergências quanto à proteção do consumidor superendividado, no caso concreto.

A proteção dada ao consumidor superendividado na conjuntura atual do ordenamento pátrio, como dito, é insuficiente para tutelar as mais diversas situações pertinentes ao tema. O Código de Defesa do Consumidor elenca além de princípios, alguns artigos que são utilizados por analogia pelos magistrados na tentativa de assegurar a proteção do consumidor superendividado em determinadas situações, já que ainda não há uma regulamentação própria para tutelar o mesmo.

A proteção almejada no direito brasileiro já encontra respaldo no direito internacional, como no caso da França, que desde 1978 realiza a proteção ampla do consumidor, “referindo que o contrato deveria mencionar a identidade do mutuante, a natureza, objeto e a duração da operação proposta como o custo total e a taxa efetiva global do crédito”. (MARQUES, 2010, p. 27)

De acordo com Postiguilhone, Feversani e Almeida (2010), o CDC possui cláusulas expressas especificamente para o superendividamento tecer um panorama fictício da realidade, na medida em que o tema superendividamento carece de atenção pelo legislador, tendo em vista que o tema é carregado por subjetivismo, partindo-se da premissa que é necessário sempre estar caracterizada a boa-fé nas dívidas adquiridas pelo consumidor.

Marques (2005) afirma que ainda não existe ordenamento jurídico específico para o tratamento e prevenção do superendividamento, porém cita que a Consolidação Normativa Judicial do Estado do Rio Grande do Sul serve de base para a atuação dos juízes nas audiências conciliatórias coletivas daquela região, conforme se pode extrair dos seus dispositivos 1.040 e 1.040-A, abaixo transcritos:

Art. 1.040 – O Projeto Conciliação, programa elaborado pela Corregedoria-Geral da Justiça, com fundamento no art. 447 do CPC e art. 58, da Lei Federal nº 9.099/95, c/c o art. 55 da Lei Estadual nº 9.446/91, tem por finalidade prestar apoio ao magistrado na agilização do serviço da judicância [...].

Art. 1.040A - **Nas hipóteses de superendividamento, resta possibilitada a promoção de fase de conciliação prévia ao processo judicial, instaurando-se situação de concurso de credores, mediante remessa de carta-convite aos credores**

**declarados, por interesse da parte devedora, para a composição de dívidas civis.** (grifos nossos).

A carta magna de 1988 trata no artigo 5º da proteção ao consumidor no âmbito geral e estabelece também a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República, no artigo 1º, inciso III. Por isso, a proteção do consumidor superendividado recebe o amparo constitucional na medida em que a prevenção e o tratamento deste fenômeno serão formas de assegurar a dignidade dos consumidores superendividados entre outros princípios (MARQUES, 2005).

De acordo com Marques (2005), várias ações judiciais envolvendo o tema superendividamento estão ocorrendo no Brasil. Neste caso, o superendividamento se destaca nas causas de pedir ou na fundamentação de defesa em vários tipos de ações tais como: ações revisionais, ações de cobrança, ações de insolvência civil, ações monitórias, ações executórias, entre outras, sendo também identificadas por analogia, ações denominadas de declaratórias de superendividamento, para fins de renegociação de dívidas.

Em prol do crescimento e desenvolvimento econômico, muitas pessoas são sacrificadas neste percurso, por tanto se faz necessário que o estímulo ao crescimento do superendividamento seja contido e que o crescimento econômico se construa tendo como base o respeito aos direitos dos consumidores que são os destinatários finais de toda a produção econômica.

É necessário também, que se dê atenção à ampliação das políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, em especial o superendividado, cabendo às entidades governamentais de defesa do consumidor integrantes ligadas ou parceiras da Secretaria Nacional do Consumidor, elencadas por Bessa e Moura (2010), como Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, PROCON's, Municipais e Estaduais, órgãos por excelência destinados à proteção e defesa dos direitos dos consumidores, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, desenvolverem tal política.

O tratamento das situações de superendividamento no Brasil também é realizado pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor, de forma empírica,

porque a falta de estatísticas oficiais do número de superendividados dificulta a identificação dos níveis de superendividamento dos consumidores e o desenvolvimento de políticas preventivas e tratativas baseadas em dados fáticos. No país, os únicos bancos de dados disponíveis, apenas para registro dos casos de inadimplemento, são os dos serviços de proteção ao crédito, gerenciados pelas empresas SPC Brasil e SERASA Experian.

Para o tratamento das situações de superendividamento seria pertinente também à adoção acordos por meio de um plano de pagamento amigável, em que as partes fossem livres para renegociar suas dívidas e estabelecer as respectivas condições de extinção dos débitos, bem como a possibilidade de o parcelamento das mesmas; a redução, eliminação ou imputação do pagamento de juros vincendos sobre o capital devido, a suspensão das execuções judiciais em curso e moratória de até dois anos, estudo da possibilidade de eliminação (ou remissão) parcial do conjunto das dívidas por meio da análise de casos concretos, levando em consideração que alguns consumidores estão com os nomes nos Órgãos de proteção ao crédito por valores irrisórios.

Para atender aos anseios e necessidade de ampliação da proteção jurídica dos consumidores, presentes na política Nacional das Relações de Consumo, foi necessária a criação de projeto de lei para implantação de importantes reformas no CDC.

Trata-se do projeto de Lei do Senado nº. 283/2012, ao qual visa estabelecer regras para regulamentar à oferta de crédito e assim prevenir o superendividamento.

De acordo com Oliveira (2013), o projeto prevê a criação da conciliação em caso de superendividamento, que nada mais é do que um acordo entre o consumidor e o credor com um plano de pagamento com prazo de até cinco anos. Segundo o mesmo autor, o projeto ainda prevê a inclusão do parágrafo 4º do artigo 54-B, que versará sobre a vedação, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não; e fazer referência a crédito, utilizando os termos “sem juros”, “gratuito”, “sem acréscimo”, com “taxa zero” ou expressão de sentido e entendimento semelhantes”, o que ajudará o consumidor a não ser ludibriado ou levado a erro na hora de recorrer ao crédito. Entretanto, o citado ainda não se trata

do texto final, que por estar aberto a votação pode sofrer emendas e alterações que a sociedade espera que sejam benéficas ao consumidor, para garantir a harmonização das relações de consumo.

Mudanças legislativas que possam trazer regulação jurídica as situações que vertem sobre a temática do superendividamento, bem como ações afirmativas desenvolvida por entidades pública ou privada que ofereça algum tipo de orientação ao consumidor, conscientizando-os sobre a existência do fenômeno, causas e formas possíveis de tratamento, estará contribuindo positivamente com a sociedade. É possível indicar como exemplo os serviços prestados no PROCON, CODECON, Defensoria Pública, Serviços de Assistência Judiciária Gratuita das Universidades, Associações Civas (como a Associação das Donas de Casa), entre outros.

Em alguns estados, os órgãos de proteção do consumidor, desenvolvem Núcleos de Proteção ao Consumidor Superendividado. No caso da Bahia, por exemplo, o Núcleo de Educação Financeira – NEF atende aos consumidores superendividados, e também realiza diversos mutirões de renegociação de dívidas, ações educativas na capital e no interior do estado como ações, palestras, seminários e oficinas que orientam os consumidores para a prevenção do superendividamento, através da elaboração do planejamento financeiro, da planilha de orçamento doméstico, bem como realiza campanhas para o tratamento das situações do consumidor que já se encontram superendividados.

Como se percebe, é um fenômeno bastante complexo e que exige respostas justas e efetivas por parte da sociedade e do Estado, especialmente por meio da instituição de ações de prevenção e tratamento de forma a garantir ao mesmo tempo o respeito à dignidade da pessoa humana e o desenvolvimento econômico.

## 8 CONCLUSÃO

A partir de estudos doutrinários e jurisprudenciais, este trabalho pretendeu analisar a forma com que os fornecedores de crédito vêm contribuindo para o superendividamento do consumidor.

Concluiu-se que uma das principais causas do superendividamento ativo é a concessão desmesurada e irrestrita do crédito, sem a observância de normas e princípios estabelecidos pela legislação consumerista e o conseqüente alto grau de descumprimento dos direitos dos consumidores no momento da oferta e da contratação.

Com isso destaca-se a extrema necessidade da observância do dever de informação, transparência, lealdade e cooperação e a importância do cumprimento das normas consumeristas como forma de prevenir o superendividamento, dar efetividade a justiça social e preservar a dignidade do consumidor.

Observa-se que o Brasil possui um excelente Código de Proteção e Defesa do Consumidor em que há princípios e dispositivos capazes de tutelar os direitos dos superendividados. No entanto, a realidade mostra que só o referido Código não tem sido suficiente para tutelar os direitos especificamente dos superendividados, fazendo-se necessário a elaboração de normas que regulem um tratamento mais adequado aos superendividados de modo a responsabilizar as instituições financeiras pelo empréstimo irresponsável de crédito.

Já há Projeto de Lei tramitando no Senado pretendendo tornar isso efetivo, trata-se do PLS 283/2012 que visa regulamentar o crédito ao consumo e prevenir o superendividamento. Com a existência de maior informação e aconselhamento por parte da instituição financeira nessa fase pré-contratual é possível prevenir que haja aumento de superendividados, visto que terão uma maior possibilidade de reflexão antes de assumir uma obrigação.

Destaca-se que o acesso ao crédito traz repercussões positivas e negativas para a sociedade. É indiscutível a sua importância na sociedade contemporânea, pois ele permite o desenvolvimento da vida econômica do indivíduo, possibilitando a sua inclusão social, e contribui para o desenvolvimento do país.

Porém, ao mesmo tempo em que ele traz benefícios para a sociedade como um todo, a concessão desmedida do crédito, pode causar consequências desastrosas tanto para o consumidor e para o próprio fornecedor, como para a economia global.

Sendo assim o superendividamento é ruim para todo mundo. É extremamente necessária uma atuação leal, sem abuso, respeitando o outro e atendendo os seus direitos; bem como observando o princípio da boa-fé objetiva e todos os seus deveres anexos, para evitar a propagação do superendividamento na sociedade.

Certo é que quando se aumenta a proteção do consumidor, avança-se muito no combate à exclusão social. Se houver o aumento dessa proteção necessariamente haverá maior inclusão no mercado de consumo, o que possibilita uma convivência social pacífica e uma efetiva redução das desigualdades.

## 9 REFERÊNCIAS

- BELIK, Walter. **Estabilização econômica e inadimplência do consumidor**. Centro de tecnologia do varejo do SENAC. São Paulo, 2001.
- BERTOLDI, Marcelo M.; RIBEIRO, Márcia Carla Pereira. **Curso Avançado de Direito Comercial**. 6º. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais: 2011.
- BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter. **Manual de Direito do Consumidor**, 3 ed., Brasília, ENDC, 2010.
- BOLADE, Geisianne Aparecida. O **Superendividamento do Consumidor como um Problema Jurídico-Social**. ANIMA: Revista Eletrônica do Curso de Direito das Faculdades OPET. Curitiba PR - Brasil. Ano III, nº 8, p. 180-209, jul./dez. 2012.
- BRASIL, Ministério da Justiça. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. **Prevenção e tratamento do superendividamento** / elaboração de MARQUES, Claudia Lima; LIMA Clarissa Costa; BERTONCELLO, Káren. Brasília: DPDC/SDE, 2010. Disponível em: <[http://www.vidaedinheiro.gov.br/docs/Caderno\\_Superendividamento .pdf](http://www.vidaedinheiro.gov.br/docs/Caderno_Superendividamento.pdf)>. Acesso em: 14/05/2016.
- BRASIL. Corregedoria Geral da Justiça. **Consolidação Normativa Judicial**. Rio Grande do Sul, nº 18, 2012.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 71.578 RS 1995/0038577-5**, 3ª Turma. Recorrente: BB Administradora de Cartões de Crédito S/A. Recorrido: Alberto Jose Machado. Relator: Ministro Nilson Naves, Brasília, 03 de fevereiro de 1997. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28%22NILSON+NAVES%22%29.min.&processo=71578&&tipo\\_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28%22NILSON+NAVES%22%29.min.&processo=71578&&tipo_visualizacao=RESUMO&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em: 16 de maio de 2016.
- CARPENA, Heloísa e CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli. **Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação**. In MARQUES, Cláudia Lima e CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (Coord.). *Direitos do Consumidor Endividado: superendividamento e crédito*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 335-336.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.
- CERBASE, Gustavo. **Como organizar sua vida financeira**. 1ª Ed, Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- CEZAR, Fernanda Moreira. O consumidor superendividado: por uma tutela jurídica à luz do direito civil-constitucional. **Revista de Direito do Consumidor**, n. 63, p. 131-164, jul./set. São Paulo: RT, 2007.

COSTA, Geraldo de Farias Martins. **Superendividamento: a proteção do consumidor de crédito em direito comparado brasileiro e francês**. São Paulo: RT, 2002.

COSTA, Mariana Ribeiro do Vale Jardelino et al. **Análise crítica do fenômeno do superendividamento à luz do direito fundamental à educação para o consumo**. 2012. 27 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2012. [Orientador: Professor especialista Cláudio Simão de Lucena Neto]. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/3421>> Acesso em 14/05/2016.

FILOMENO, José. **Manual de Direito do Consumidor**. 11ª edição, Atlas, 2012, São Paulo-SP.

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

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

GREGORI, Maria Stella. **O novo paradigma para um capitalismo de consumo**. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 75, 2010.  
GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; NERY, Nelson. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, v.2, 2011.

GUSMÃO, T. P. R. *A boa-fé nas Relações de Crédito e sua Responsabilidade no Superendividamento*. Nova Lima, 2009, 105 p. Dissertação (Mestrado em Direito Empresarial) – Faculdade de Direito Milton Campos, Minas Gerais, 2009. [Orientadora: Profª. Dra. Miriam de Abreu Machado e Campos]. Disponível em: <<http://www.mcampos.br/posgraduacao/mestrado/dissertacoes/2011/thelmapompeuboaferelacoescréditorresponsabilidadesuperendividamento.doc.pdf>> Acesso em: 13/05/2016.

KROHLING, Aloísio; GOMES, Marcelo Sant'anna Vieira; MELO JÚNIOR, José Carlos Vieira de. **Análise crítica do superendividamento sob a égide do pensamento de Emmanuel Levinás**. *Revista Síntese Direito Civil E processual Civil*. Porto Alegre: Síntese, v.12, n. 78, p.103-121. Jul./ago. 2012.

LEITÃO, Maria Manuel *et al.* **O endividamento dos consumidores**. Coimbra: Almedina, 2000.

LIMA, Clarissa Costa de. **Empréstimo responsável: os deveres de informação nos contratos de crédito e a proteção do consumidor contra o superendividamento**. 2006.118 p. Dissertação, Mestrado, Direito - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Direito. Programa de Pós-Graduação em Direito, Porto Alegre, 2006.

LIMA, Clarissa Costa de. O dever de informação nos contratos de crédito ao consumo em direito comparado francês e brasileiro: a sanção para a falta de informação dos juros remuneratórios. **Revista de Direito do Consumidor**, 69, p. 9-31, jan./mar. São Paulo: RT, 2009.

LOPES, José Reinaldo Lima. In prefácio MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZI, Rosângela Lunardelli (Coord). **Direitos do Consumidor Endividado: superendividamento e crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 6-7.

MALDONADO DE CARVALHO, José Carlos. **Direito do Consumidor: Fundamentos Doutrinários e visão Jurisprudencial**. 3º Ed. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2008.

MARIMPIETRI, Flavia. **O Mercosul e o Superendividamento dos Consumidores**. Bahia, 2012, p. 11-20. Disponível em: <[http://www.direitonabahia.com.br/publicacoes/Artigo%20-%20FI\\_via%20Marimpietri.pdf](http://www.direitonabahia.com.br/publicacoes/Artigo%20-%20FI_via%20Marimpietri.pdf)> Acesso em: 14/05/2016.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5. Ed. São Paulo: Editora RT, 2005.(a)  
MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002.

MARQUES, Cláudia Lima. **Sugestões para uma Lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo**: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul, São Paulo: Revista dos 2005.

MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZI, Rosângela Lunardelli. **Direitos do Consumidor Endividado: Superendividamento e Crédito**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARTINEZ, Carolina Curi Fernandes. **A Tutela do Consumidor Superendividado e o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana**. Teresina, 2010. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/17312>>. Acesso em: 14 maio 2015.

MARTINS, Janaína. **Cartão é usado para rolar conta**. In: Jornal Hoje em dia. Belo Horizonte, 26, março, 2008. Caderno de Economia, p.7.

OLIBONI, Marcella Lopes de Carvalho Pessanha. O superendividamento do consumidor brasileiro e o papel da defensoria pública: criação da comissão de defesa do consumidor superendividado. **Revista de Direito do Consumidor**, 55, p. 168-176, jul./ set. São Paulo: RT, 2005.

OLIVEIRA, Gidelzo Fontes. **O atual fenômeno jurídico brasileiro do superendividamento**. Rio Grande do Sul, 2013.

[O que é crédito? - \[bb.com.br\]](http://www.bb.com.br)  
[www.bb.com.br/portalbb/page251,8900,8923,0,0,1,0.bb?codigoMenu=5415](http://www.bb.com.br/portalbb/page251,8900,8923,0,0,1,0.bb?codigoMenu=5415)

acesso em 21/05/2016.

-----**Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor** (Peic) de 2015, apurada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC). Acesso em: 16 maio de 2016.

POSTIGUILHONE, Áquila de Paula; FEVERSANI, Francini; ALMEIDA, Marcos Vinícius. **A necessidade da tutela jurídica do superendividamento como forma de política pública de proteção ao consumidor**. Rio Grande do Sul, 2010. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?artigo\\_id=8076&n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?artigo_id=8076&n_link=revista_artigos_leitura)> Acesso em 15/05/2016.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento nº 00569515820138190000 RJ 0056951-58.2013.8.19.0000**, 6ª Câmara Cível, Agravante: BV Financeira S A Crédito Agravado: Cesar Lago Neto Relatora: Claudia Pires dos Santos Ferreira, Rio de Janeiro, 22 de janeiro de 2014. Disponível em: <<http://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/116622478/agravo-de-instrumento-ai-569515820138190000-rj-0056951-5820138190000>> Acesso em: 05/05/2016

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Apelação nº 00091706420108190026 RJ 0009170-64.2010.8.19.0026**, 25ª Câmara Cível, Autor Vanda da Páscoa de Lima, Réus Banco Panamericano S/A, Banco Cacique S/A, Banco BMG S/A e Banco Itaú S/A, Rio de Janeiro, 27 de outubro de 2014. Disponível em: <<http://tjrj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/148681323/apelacao-apl-91706420108190026-rj-0009170-6420108190026>> Acesso em 05/05/2016.

ROCHA, Amélia Soares da; FREITAS, Fernanda Paula Costa de. **O superendividamento, o consumidor e a análise econômica do Direito**. Jus Navigandi, Teresina, ano 15, n. 2564, 9 jul. 2010. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/16949>>. Acesso em: 15/05/2016.

SENNA, José. **A Era do Crédito**. Revista Veja. Disponível em: <[http://veja.abril.com.br/020408/p\\_090.shtml](http://veja.abril.com.br/020408/p_090.shtml)>. Acesso em: 10 maio 2016.

SOARES, Paulo Brasil Dill; JAEGER, Amanda Marçal Sève; DA SILVA, Gisele Loureiro. A Mediação como Solução dos Conflitos decorrentes do Superendividamento nas Relações de Consumo: Estudo Comparativo dos Sistemas Americano e Europeu. **Revista Direito em (Dis) curso**, v. 5, n. 2, p. 114-129, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/rdd/article/view/10761/13184>> Acesso em: 07/05/2016.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de Defesa do Consumidor e os princípios gerais do direito civil e do direito processual civil. 5. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, p. 18-19, 2008.

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Crédito>  
Conceito de crédito. Acesso em 01/06/2016.