



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL
E DIREITOS HUMANOS

Tese

**O DIREITO DE RECOMEÇAR: ANÁLISE DA LEI N.14.181/2021 E DA
TUTELA DE CONSUMIDORES IDOSOS EM SUPERENDIVIDAMENTO**

Martha Branco Araujo de Faria Santos

Pelotas, 2024.

MARTHA BRANCO ARAUJO DE FARIA SANTOS

**O DIREITO DE RECOMEÇAR: ANÁLISE DA LEI N.14.181/2021 E DA
TUTELA DE CONSUMIDORES IDOSOS EM SUPERENDIVIDAMENTO**

Tese apresentada como exigência parcial para a obtenção do grau de Doutora em Política Social e Direitos Humanos, Constitucional.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Antonio Bogo Chies.

Coorientadora: Profa. Dra. Christiane Russomano Freire

Pelotas, 2024.

Dados de Catalogação na Publicação (CIP) Internacional
Aline Herbstrith Batista – CRB 10/ 1737

S237d Santos, Martha Branco Araujo de Faria

O direito de recomeçar: análise da lei n.14.181/2021 e da tutela de consumidores idosos em superendividamento / Martha Branco Araujo de Faria Santos ; Luiz Antonio Bogo Chies, orientador; Christiane Russomano Freire, coorientadora. Pelotas, 2024.
273 f.; il.

Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Política Social e Direitos Humanos, Universidade Católica de Pelotas, 2024.

1. Lei n.14.181/2021. 2. Superendividamento. 3. Consumidor idoso. 4. Mediação de conflitos. 5. Direito ao recomeço. I. Chies, Luiz Antonio Bogo, orient. II. Freire, Christiane Russomano, coorient.

CDD: 342.5

Martha Branco Araujo de Faria Santos

Título: O direito de recomeçar: análise da Lei n.14.181/2021 e da tutela de consumidores idosos em superendividamento

Banca examinadora:

Prof. Dr. Luiz Antonio Bogo Chies
Orientador – UCPEL

Profa. Dra. Christiane Russomano Freire
Coorientadora – UCPEL

Prof. Dr. Felipe Lazzari da Silveira
Examinador – UCPEL

Profa. Dra. Thaíse Nara Grazziotin Costa
Examinadora – UCS

Prof. Dr. Fernando Costa de Azevedo
Examinador – UFPEL

Data da defesa:

Agradecimento

A todos que, com sua presença, seu apoio e seu incentivo, iluminaram o caminho desta jornada, meu profundo e sincero agradecimento.

Lista de Figuras

Figura 1	Varição absoluta no número de óbitos de idosos pelas principais causas. Brasil, 2019-2021 (em 1000 habitantes)	15
Figura 2	Famílias brasileiras endividadas. Período apurado: de maio/2023 a maio/2024	16
Figura 3	Varição no número de famílias endividadas no Rio Grande do Sul entre maio de 2023 e maio de 2024, tanto em termos percentuais quanto em números absolutos	17
Figura 4	Nível de endividamento (de fevereiro de 2024 a março de 2024)	18
Figura 5	Percentual de famílias endividadas e percentual de famílias com dívidas em atraso no Brasil	19
Figura 6	Endividamento x faixas de renda	20
Figura 7	Tipos de dívidas (de março/2023 a março/2024)	21
Figura 8	Proporção de endividados por gênero (de março/2023 a março/2024)	22
Figura 9	Perfil da amostra do mapa de inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil	70
Figura 10	Pesquisa sobre endividamento em 2022	71
Figura 11	Principal tipo de dívida entre os inadimplentes	71
Figura 12	Dívidas por segmento	72
Figura 13	Perfil dos inadimplentes no Brasil	72
Figura 14	Perfil de quem renegociou dívidas no Serasa	73
Figura 15	Impacto da inadimplência nas relações interpessoais dos endividados	74
Figura 16	Impactos negativos do endividamento	75

Figura 17	Juros e taxas de atraso que custearam o atraso da dívida	75
Figura 18	Mapa de inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil	77
Figura 19	Evolução do número de inadimplentes no Brasil	77
Figura 20	Representatividade de inadimplentes da população adulta por estado	78
Figura 21	<i>Ranking</i> dos estados com população mais inadimplente	78
Figura 22	Centros Judiciários de Solução de Conflitos, por tribunal	171
Figura 23	Processos novos em 2023	176
Figura 24	Série histórica de casos novos por mês	176
Figura 25	Série histórica do Índice de Conciliação	177
Figura 26	Índice de conciliação, por tribunal	178
Figura 27	Percentual de audiências de conciliação por casos novos, por tribunal	179
Figura 28	Tempo médio do início do processo até a sentença no segundo grau e primeiro grau, por tribunal	180
Figura 29	Tempo médio de tramitação dos casos pendentes em 31/12/2023	181
Figura 30	Taxa de congestionamento nas varas exclusivas, por tipo de competência	182
Figura 31	Painel Módulo de Produtividade Mensal – Aba “Magistrados”, quadro “Dados gerais”, por ramo de justiça e cargo	183
Figura 32	Pesquisa nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor no Brasil	192

Figura 33	Pesquisa nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor no Rio Grande do Sul	194
Figura 34	Segmentação por estado	196
Figura 35	Crescimento das modalidades de crédito	197
Figura 36	Número de idosos que procuraram o CEJUSC Regional de Pelotas e o CEJUSC <i>on-line</i> no período de 1º/07/2021 a 21/08/2023	199
Figura 37	Desfecho dos pré-processos que chegaram ao CEJUSC Regional de Pelotas no período de 1º de julho de 2021 a 21 de agosto de 2023	199
Figura 38	Desfecho dos pré-processos que chegaram ao CEJUSC Cidadão <i>on-line</i> no período de 1º de julho de 2021 a 21 de agosto de 2023	200
Figura 39	Ingresso de pré-processos no período apurado: 2023 (março a dezembro)	202
Figura 40	Atendimentos da fase pré-processual realizados por categoria no ano de 2023	203
Figura 41	Fase processual – atendimentos por categoria realizados no período	205
Figura 42	Tipo de dívidas dos entrevistados	215
Figura 43	Tentativa de negociação com credores	216
Figura 44	Busca por ajuda jurídica (SAJ-UFPEL)	216
Figura 45	Bens dos entrevistados	217
Figura 46	Dívidas relacionadas aos bens	217
Figura 47	Sentimento de exclusão dos entrevistados	218
Figura 48	Taxa de analfabetismo por faixa etária	220

Lista de Abreviaturas e Siglas

Art.	Artigo
BRASILCON	Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CC	Código Civil
CD	Câmara dos Deputados
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CE	Comissão Especial
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos
CF	Constituição Federal
CFOAB	Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil
CIDH	<i>Comisión Interamericana de Derechos Humanos</i>
CJF	Conselho da Justiça Federal
CNC	Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNPQ	Conselho Nacional de Pesquisa
CONIMA	Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem
CONPEDI	Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito
CPC	Código de Processo Civil
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil
EC	Emenda Constitucional
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FMI	Fundo Monetário Internacional
IBDH	Instituto Brasileiro de Direitos Humanos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDC	Instituto de Defesa Coletiva
IDEC	Instituto de Defesa de Consumidores
IMAB	Instituto de Mediação e Arbitragem no Brasil
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
MARC	Meios Alternativos de Resolução de Conflitos
MDC	<i>Multidoor courthouse</i>
MERCOSUL	Mercado Comum do Sul
MJ	Ministério da Justiça
MP	Ministério Público
NUDECON	Núcleo de Defesa do Consumidor
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
OAB/RS	Ordem dos Advogados do Brasil – RS
ONU	Organização das Nações Unidas
PEIC	Pesquisa e Endividamento e Inadimplência do Consumidor
PL	Projeto de Lei
PROCON	Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor
SAJ	Serviço de Assistência Judiciária
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Supremo Tribunal de Justiça
TJMG	Tribunal de Justiça de Minas Gerais
TJRJ	Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

TJSC	Tribunal de Justiça de Santa Catarina
TJSP	Tribunal de Justiça de São Paulo
UCPEL	Universidade Católica de Pelotas
UFPEL	Universidade Federal de Pelotas
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
USA	<i>United State of America</i>

Resumo

O presente trabalho examina o impacto da Lei n.14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, na proteção do consumidor idoso superendividado, com ênfase no direito ao recomeço financeiro e na tutela adequada a esse grupo hipervulnerável. O estudo parte da premissa de que o envelhecimento da população e a vulnerabilidade financeira dos idosos exigem atenção especial do sistema jurídico. O objetivo é avaliar a efetividade da lei na prevenção e no tratamento do superendividamento, identificando seus avanços e seus desafios, e analisar a mediação como ferramenta democrática na resolução adequada e consensual de conflitos. A metodologia adotada é quali-quantitativa, com análise documental da legislação e da jurisprudência, além de entrevistas com consumidores idosos. Os resultados demonstram avanços na proteção do consumidor idoso, como mecanismos de renegociação de dívidas e repactuação de contratos. No entanto, desafios persistem, como o aumento da demanda por renegociação e ações judiciais, a adaptação do sistema à nova lei e a necessidade de fortalecer os órgãos de defesa do consumidor. A lei também incentiva práticas mais responsáveis na concessão de crédito. Conclui-se que a Lei do Superendividamento é um marco na proteção do consumidor idoso, mas sua efetividade plena depende de ações conjuntas para garantir educação financeira, prevenção do superendividamento e acesso à justiça, com destaque para a mediação. Monitorar os resultados da lei nos próximos anos será crucial para identificar oportunidades que fortaleçam a legislação, promovam um mercado de crédito mais transparente e acessível e melhorem a qualidade de vida e o bem-estar financeiro dos idosos.

Palavras-chave: Lei n.14.181/2021; superendividamento; consumidor idoso; mediação de conflitos; direito ao recomeço.

Abstract

This doctoral thesis investigates the impact of Law n. 14.181/2021, known as the Over-Indebtedness Law, on the protection of over-indebted elderly consumers, with an emphasis on the right to financial restart and adequate protection for this hyper-vulnerable group. The study assumes that the aging population and the financial vulnerability of the elderly require special attention from the legal system. The objective is to evaluate the effectiveness of the law in preventing and treating over-indebtedness, identifying its advances and challenges, and analyzing mediation as a democratic tool for the adequate and consensual resolution of conflicts. The methodology adopted is quali-quantitative, with documentary analysis of legislation and jurisprudence, in addition to interviews with elderly consumers. The results demonstrate advances in the protection of elderly consumers, such as mechanisms for renegotiating debts and renegotiating contracts. However, challenges remain, such as the increased demand for renegotiation and lawsuits, the adaptation of the system to the new law, and the need to strengthen consumer protection agencies. The law also encourages more responsible practices in granting credit. It is concluded that the Over-Indebtedness Law is a milestone in the protection of elderly consumers, but its full effectiveness depends on joint actions to ensure financial education, prevention of over-indebtedness, and access to justice, with emphasis on mediation. Monitoring the results of the law in the coming years will be crucial to identify opportunities that strengthen legislation, promote a more transparent and accessible credit market, and improve the quality of life and financial well-being of the elderly.

Keywords: Law n.14.181/2021; over-indebtedness; elderly consumer;; conflict mediation; right to a fresh start.

Sumário

1 – Introdução.....	14
1.1 – Não podemos mais ser um país de superendividados!.....	23
2 – O consumo, o endividamento e o superendividamento do consumidor.....	37
2.1– Sociedade de consumo e a cultura do consumo.....	37
2.1.1 – A sociedade de consumo por Jean Baudrillard.....	46
2.1.2 – A sociedade de consumo por Zygmunt Bauman.....	48
2.1.3 – A sociedade de consumo por Gilles Lipovetsky.....	52
2.2 – A expansão do crédito e o endividamento do consumidor.....	56
2.3 – O superendividamento do consumidor pessoa física.....	60
2.4– Lei n.14.181/2021- contexto de elaboração e publicação.....	79
2.4.1 – Inovações trazidas pela Lei n.14.181/2021.....	83
2.4.1.1 – Novos princípios do Código de Defesa do Consumidor.....	83
2.4.1.2 – Novos direitos básicos do consumidor.....	85
2.4.1.3 – Novas cláusulas abusivas.....	90
2.4.1.4 – Da prevenção e do tratamento do superendividamento – Lei n.14.181/2021.....	91
2.5 – O direito de recomeçar dos devedores pessoas físicas e o princípio do combate à exclusão social (art. 4º, inciso X, CDC).....	96
2.5.1 – O desastre ambiental no Rio Grande do Sul (maio/2024) e sua relação com o princípio do combate à exclusão social.....	99

3 – Superendividamento do consumidor	102
3.1 – O envelhecimento populacional.....	102
3.2 – Caracterização da pessoa idosa.....	105
3.3 – Proteção legal à pessoa idosa.....	105
3.4 – Distinções dogmáticas entre vulnerabilidade e hipervulnerabilidade do consumidor.....	108
3.4.1 – Vulnerabilidade do consumidor.....	108
3.4.1.1 – Espécies de vulnerabilidade.....	111
3.4.2 – Hipervulnerabilidade do consumidor idoso.....	113
3.5 – Teoria do dialogo das fontes.....	115
3.6 – A inclinação da pessoa idosa ao superendividamento.....	118
3.6.1 – Violência financeira contra pessoas idosas.....	121
3.6.2 – Os dados pessoais como produto no mercado de crédito.....	123
3.6.3 – Do estímulo à concessão do crédito responsável e à preservação do mínimo existencial.....	126
3.6.3.1 – Espécies de concessão de crédito.....	128
4 – O acesso à justiça e o combate ao superendividamento por meios alternativos de resolução de conflitos	133
4.1 – Acesso à justiça.....	133
4.1.1 – As ondas renovatórias de acesso à justiça de Mauro Cappelletti.....	138
4.1.2 – A necessária resignificação da tutela jurisdicional contemporânea.....	141
4.2 – Combate ao superendividamento por meios alternativos de resolução de conflitos.....	143
4.2.1 – O conflito visto com outros olhos.....	143
4.2.2 – Meios alternativos de resolução de conflitos.....	145
4.2.2.1 – Meios alternativos de resolução de conflitos como instrumentos da democracia no combate ao superendividamento.....	146
4.2.2.1.1 – Mediação.....	147
4.2.2.1.2 – O método “ganha-ganha”.....	150

4.2.2.1.3 – A mediação waratiana como política pública eficaz no enfrentamento do fenômeno do superendividamento.....	151
4.2.2.1.4 – Objetivos da mediação.....	155
4.2.2.2 – Conciliação.....	162
4.2.3 – O sistema multiportas americano <i>Multidoor Courthouse</i>	164
4.2.4 – Resolução n.125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).....	167
4.2.4.1 – Implantação da Resolução n.125/2010 no Poder Judiciário no Estado do Rio Grande do Sul.....	169
4.2.4.1.1 – Implantação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).....	169
4.2.4.1.1.1 – CEJUSC 60+.....	173
4.3 – Relatórios <i>Justiça em Números 2023</i> (ano-base 2022) e <i>Justiça em Números 2024</i> (ano-base 2023), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).....	174
4.3.1 – <i>Justiça em Números 2023</i>	174
4.3.2 – <i>Justiça em Números 2024</i>	175
5 – O produto da pesquisa	185
5.1 – O caminho metodológico.....	185
5.2 – Amparo ético-legal da pesquisa.....	188
5.3 - Pesquisas CNC - Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) – de março de 2023 a maio de 2024.....	191
5.3.1 – Indicador: Brasil.....	192
5.3.2 – Indicador: Rio Grande do Sul.....	193
5.3.3 – Indicador: segmentação por Estado.....	195
5.3.4 – Indicador: modalidades de crédito.....	197
5.4 – Descrição dos dados apurados.....	198
5.4.1 – O tratamento de situações de superendividamento de idosos na comarca de Pelotas (CEJUSC Regional de Pelotas e CEJUSC Cidadão <i>online</i>).....	198
5.4.2 – O tratamento de situações de superendividamento de idosos na comarca de Porto Alegre (CEJUSC – Partenon / CEJUSC 60+.....	203

5.4.3 – Análise dos resultados.....	204
5.5 – Entrevistas realizadas no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas – SAJ/UFPEL.....	206
5.5.1 – Análise dos dados.....	212
5.5.2 – Quadro comparativo.....	214
5.5.3 – Análise da tabela das entrevistas.....	215
5.6– Análise crítica da(s) questão(ões) prática(s) relacionada(s) ao objeto da pesquisa.....	218
5.7 – O direito de recomeçar dos consumidores idosos.....	221
5.7.1 – A mediação como um dos pilares para a efetividade do direito de recomeçar (Art.4º, inc. II da Lei n. 14.181/2021).....	226
5.8 – Conclusões e recomendações propositivas.....	227
Considerações finais.....	231
Referências.....	239
Apêndices.....	259
Anexos.....	265

1 – Introdução

As sereias, seres da mitologia grega, habitavam os rochedos da costa italiana. Eram metade peixe, metade mulher e, de tão lindas, cantando com tanta doçura, acabavam atraindo os tripulantes dos navios que passavam por ali. Essas embarcações acabavam colidindo com os rochedos, para logo a seguir afundarem. Disso, retira-se a expressão popular *cair no canto da sereia*, ou seja, ser ludibriado, pensando-se que está auferindo uma grande vantagem, o que posteriormente descobre-se não ser a verdade.

Meu nome é Vicente, meu nome é Marlene. Nós somos casados há 43 anos. Temos um filho. Temos dois netinhos. Nós nunca tivemos uma situação tão horrível, tão terrível. Condomínio atrasado, nossa vida está um caos. Agora que nós nos aposentamos, foi por direito nosso e agora tirando tudo da gente, a gente ganha tão pouquinho, tirando tudo, até nossa dignidade de alimentar, os nossos remédios, de andar. Compramos o nosso carro e agora estamos devolvendo tudo (Instituto de Defesa Coletiva, 2018).

Vicente e Marlene são os protagonistas do premiado documentário *Covardia Capital* que retrata artimanhas dos bancos para a concessão de crédito indiscriminado aos idosos, revelando, assim, os abusos da concessão irresponsável do crédito e as consequências geradas para as famílias dos idosos no Brasil (Instituto de Defesa Coletiva, 2018).

O documentário, disponível no *YouTube*, venceu a categoria júri popular do Festival Internacional de Cinema de Trancoso (2018) e o I Prêmio Instituto Defesa Coletiva de Jornalismo em 22 de maio de 2019.

Sobre o documentário, Daniel Firmato, Defensor Público, afirma que:

O caso da Dona Marlene e do seu Vicente é um caso que é enigmático. É um casal que tem uma renda superior à renda dos aposentados pela previdência pública nacional considerando em conjunto. Um casal que tinha quase que 80% da renda familiar comprometida com empréstimos, sejam eles consignados ou pessoais, muitos deles por financeiras que retiravam sem qualquer tipo de cerimônia quase toda a rentabilidade, chegando de 80% a 90% dependendo do mês com juros escorchantes. (Instituto de Defesa Coletiva, 2018).

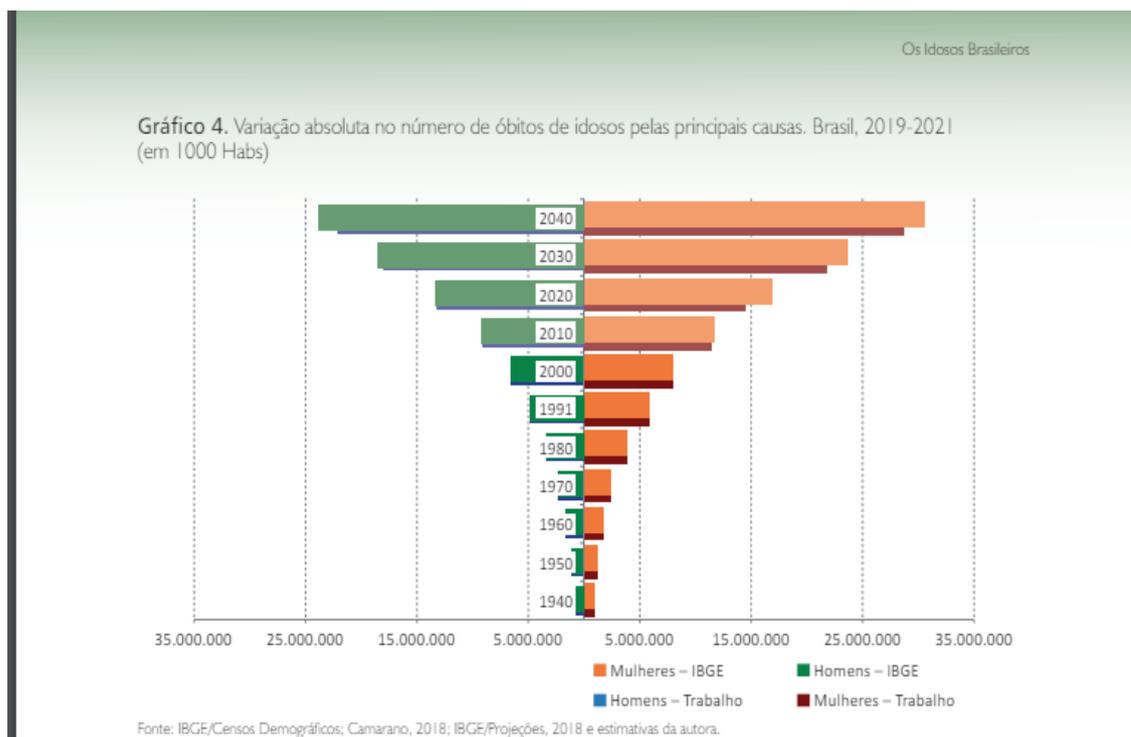
Ana Amélia Camarano (2011) – um dos referenciais teóricos deste estudo-, elaborou documento intitulado *Os idosos brasileiros, Muito além dos 60?*, que serviu

como pano de fundo para os temas específicos tratados durante o Seminário *O Brasil depois da Pandemia – Doenças crônicas e longevidade: desafios para o futuro*, realizado em 25 e 26 de abril de 2020, na Fundação Oswaldo Cruz.

O trabalho consistiu na elaboração de um cenário de crescimento da população brasileira entre 2020 e 2040 e da demanda de cuidados por parte da população idosa, buscando captar o efeito da mortalidade pela Covid-19.

De acordo com o gráfico abaixo, foram apresentados resultados de um exercício inicial de projeção da população idosa até 2040. Partiu-se dos dados projetados para 2020, ajustados pelos óbitos por Covid-19, o que resultou em uma redução de cerca de 200 mil pessoas ainda em 2020, das quais 78,0% eram idosas.

Figura 1 – Variação absoluta no número de óbitos de idosos pelas principais causas. Brasil, 2019-2021 (em 1000 habitantes)



Fonte: Camarano, 2022, p.13

Apesar da pandemia, as projeções apontam que a população de idosos deverá continuar a crescer nos próximos vinte anos, num ritmo mais acentuado do que o restante da população.

Os futuros idosos brasileiros já nasceram, e fazem parte desse grupo os *baby boomers*¹, que estão se transformando nos *elderly boomers*. De acordo com United (2019), os *boomers* mais velhos completaram 74 anos em 2020. Quando o último censo foi feito em 2010, o mais velho ainda não tinha completado 65 anos. Desde então, cerca de 10.000 por dia ultrapassaram esse limite de idade e, em 2030, todos os *boomers* terão pelo menos 65 anos.

A Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), realizada mensalmente pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), é um importante indicador da saúde financeira das famílias brasileiras.

Conforme ilustra a figura abaixo, a PEIC de maio de 2024, divulgada em 10 de junho de 2024, revelou que o percentual de famílias endividadas no Brasil em maio de 2024 é de 78,8%, enquanto que em maio de 2023 foi de 78,3%. As famílias com dívidas em atraso somaram em maio de 2024 o equivalente a 28,6% da população, e em maio de 2023 somavam 29,1%; e as famílias que não terão condições de pagar as dívidas equivalem a 12% em maio de 2024, e equivaliam a 11,8% em maio de 2023.

Figura 2 – Famílias brasileiras endividadas. Período apurado: de maio/2023 a maio/2024

Síntese dos resultados (% do total de famílias)			
	Total de endividados	Dívidas em atraso	Não terão condições de pagar
mai/23	78,3%	29,1%	11,8%
abr/24	78,5%	28,6%	12,1%
mai/24	78,8%	28,6%	12,0%

Fonte: Pesquisas CNC edição Maio 2024 (2024b, p.1)

¹ De acordo com o *United State Census Bureau*, os *baby boomers* são os nascidos entre 1945 e 1964. O termo, em inglês, se refere ao boom demográfico ocorrido nos Estados Unidos durante esse período.

O endividamento das famílias brasileiras atingiu o maior patamar desde novembro de 2022, com 78,8% delas reportando algum tipo de dívida em maio de 2024.

Apesar do crescimento no endividamento, o percentual de famílias inadimplentes permaneceu estável em 28,6%, enquanto a parcela daquelas que não conseguirão quitar suas dívidas caiu ligeiramente para 12%.

Nesse cenário, os dados da PEIC de maio de 2024 indicam que o endividamento das famílias brasileiras é um problema sério que precisa ser solucionado. O alto nível de endividamento, combinado com a alta proporção de famílias com contas em atraso, indica que muitas famílias brasileiras estão enfrentando dificuldades para pagar suas dívidas.

Figura 3 – Variação no número de famílias endividadas no Rio Grande do Sul entre maio de 2023 e maio de 2024, tanto em termos percentuais quanto em números absolutos

Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - PEIC						
MESES	PERCENTUAL			NÚMERO ABSOLUTO		
	FAMÍLIAS ENDIVIDADAS			FAMÍLIAS ENDIVIDADAS		
	ENDIVIDADOS	CONTAS EM ATRASO	NÃO TERÃO CONDIÇÕES DE PAGAR	ENDIVIDADOS	CONTAS EM ATRASO	NÃO TERÃO CONDIÇÕES DE PAGAR
MAI 23	91,9	46,9	2,1	498.277	221.966	11.124
JUN 23	93,9	42,4	2,2	509.135	229.766	11.866
JUL 23	96,3	41,5	2,2	522.269	225.176	11.762
AGO 23	96,6	39,7	2,4	524.482	215.490	13.183
SET 23	96,3	41,2	2,6	522.870	223.797	14.287
OUT 23	94,5	42,0	2,6	512.927	228.076	14.069
NOV 23	90,9	40,0	2,6	493.848	217.374	13.983
DEZ 23	88,7	39,5	2,6	481.999	214.666	13.894
JAN 24	89,0	39,1	2,4	483.908	212.644	12.783
FEV 24	89,1	37,7	2,1	484.259	205.160	11.387
MAR 24	88,3	36,1	1,9	480.082	196.329	10.159
ABR 24	89,1	35,9	1,9	484.425	195.088	10.467
MAI 24	88,8	34,4	2,1	482.977	187.370	11.517

Fonte: Pesquisa direta CNC

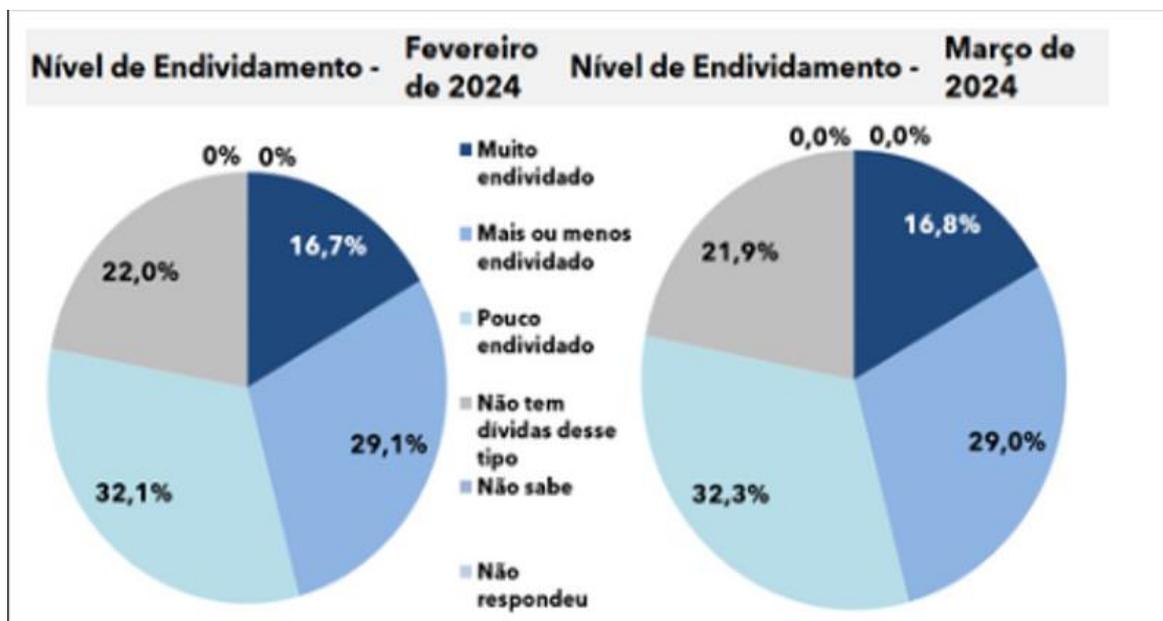
Fonte: Pesquisa CNC- Pesquisa Regional (Estado do Rio Grande do Sul)

Já no Rio Grande do Sul, segundo os dados da mesma pesquisa, no mesmo período (de maio de 2023 a maio de 2024), o cenário é igualmente preocupante. a) Famílias Endividadas: o percentual de famílias endividadas flutuou entre 88,7% (dezembro de 2023) e 96,6% (agosto de 2023); c) Famílias endividadas com contas em atraso: a proporção de famílias com contas em atraso variou entre 34,4% (maio de 2024) e 42,4% (junho de 2023).

O percentual de famílias endividadas no Rio Grande do Sul atingiu um pico em agosto de 2023 (96,6%) e uma baixa em dezembro de 2023 (88,7%). Em maio de 2024, o percentual era de 88,8%, indicando uma leve melhora em relação ao início do período, mas ainda em um patamar elevado.

Os dados revelam um cenário desafiador no Rio Grande do Sul, com um alto percentual de famílias endividadas e uma parcela significativa com dificuldades para honrar seus compromissos financeiros. A leve melhora observada em maio de 2024 pode ser um sinal positivo, mas é preciso cautela, pois a situação ainda é delicada e requer atenção das autoridades e da sociedade.

Figura 4 – Nível de endividamento (de fevereiro de 2024 a março de 2024)



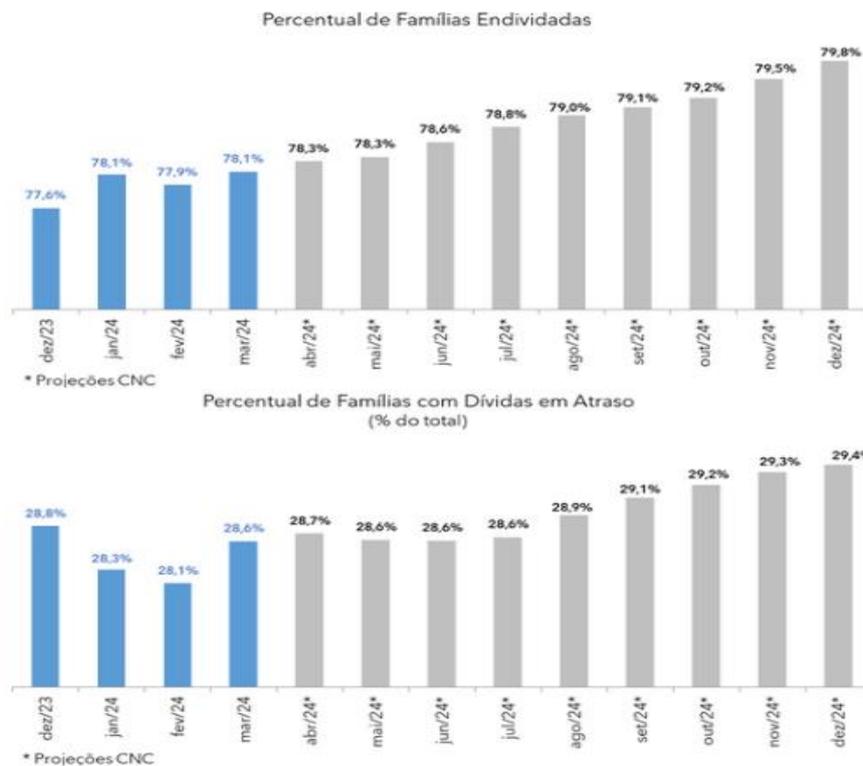
Fonte: Pesquisas CNC edição Março 2024 (2024a, p.1)

Além do aumento do endividamento, a proporção de pessoas que se sentem "muito endividadas" subiu ligeiramente para 16,8%, interrompendo a queda dos

últimos quatro meses. Em contrapartida, mais pessoas também se consideraram "pouco endividadas" em março de 2024.

Após cinco meses de queda, o percentual de famílias com dívidas em atraso aumentou 0,5 ponto percentual, mas ainda permanece abaixo do nível de março de 2023. Esse aumento da inadimplência também se reflete no crescimento da parcela de famílias que não conseguirão pagar suas dívidas, um grupo mais problemático, embora a diferença seja de apenas 0,1 ponto percentual. Nesse caso, o indicador já ultrapassa o do mesmo mês do ano anterior.

Figura 5 - Percentual de famílias endividadas e percentual de famílias com dívidas em atraso no Brasil



Fonte: Pesquisas CNC edição Março 2024 (2024a, p.2)

As projeções do CNC mostram que até dezembro de 2024 há uma perspectiva tanto de aumento no percentual de famílias endividadas, quanto no percentual de famílias com dívidas em atraso, se comparados os respectivos percentuais em dezembro de 2023.

Figura 6 – Endividamento x faixas de renda

Famílias endividadas (faixas de renda)				
	0 - 3 SM	3 - 5 SM	5 - 10 SM	> 10 SM
Mar/23	78,9%	78,8%	78,2%	75,1%
Fev/24	79,2%	79,5%	75,8%	71,4%
Mar/24	79,7%	79,3%	75,0%	71,4%

Inadimplência (faixas de renda) Dívidas em atraso				
	0 - 3 SM	3 - 5 SM	5 - 10 SM	> 10 SM
Mar/23	36,9%	27,4%	21,5%	13,7%
Fev/24	35,8%	26,0%	20,5%	14,6%
Mar/24	36,4%	26,0%	20,7%	14,3%

Não terão condições de pagar dívidas atrasadas				
	0 - 3 SM	3 - 5 SM	5 - 10 SM	> 10 SM
Mar/23	16,4%	9,7%	6,6%	3,1%
Fev/24	16,1%	10,3%	8,1%	3,5%
Mar/24	15,9%	10,9%	8,5%	3,5%

Fonte: Pesquisas CNC edição Março 2024 (2024a, p.3)

A análise detalhada por faixa de renda revela que o aumento do endividamento foi impulsionado pela população de baixa renda (até 3 salários-mínimos), cuja taxa em março de 2024 (79,7%) superou até mesmo o índice de março de 2023 (78,9%). Para as demais faixas de renda, houve redução ou estabilidade no percentual de endividados.

Além de impulsionar o endividamento, a população de baixa renda também foi a principal responsável pelo aumento das famílias com dívidas em atraso, com um acréscimo de 0,6 ponto percentual; as famílias de renda média-alta (5 a 10 salários mínimos) também apresentaram um aumento, porém, em menor proporção.

Apesar do aumento geral nas dívidas em atraso, o crescimento da parcela de famílias sem condições de pagamento se concentrou nas faixas de renda

intermediárias (3 a 5 salários mínimos e 5 a 10 salários mínimos). Esse dado indica a necessidade de atenção especial a esse grupo da sociedade.

Em resumo, a população de baixa renda demonstrou maior necessidade de recorrer ao crédito e também mais dificuldade em pagar suas dívidas. No entanto, houve uma melhora na expectativa de pagamento das contas atrasadas, possivelmente devido ao impacto positivo de programas sociais e de auxílio ao crédito.

Figura 7 – Tipos de dívidas (de março/2023 a março/2024)



Fonte: Pesquisas CNC edição Março 2024 (2024a, p.3)

A pesquisa apurou os tipos de dívidas mais contraídas no período de março de 2023 a março de 2024.

Analisando a figura acima, nota-se que as dívidas com cartão de crédito, apesar de expressivas, aumentaram apenas 0,8 ponto percentual (p.p.), de 86,1% em março de 2023 para 86,9% em março de 2024.

No entanto, observa-se que os tipos de dívida que mais cresceram em um ano foram financiamento de casa: aumento de 1,5 ponto percentual (p.p.), de 7,2% em março de 2023 para 8,7% em março de 2024; crédito consignado: aumento de 1,4

p.p., de 5,0% em março de 2023 para 6,4% em março de 2024, e crédito pessoal: aumento de 0,4 p.p., de 10,2% em março de 2023 para 8,6% em março de 2024.

Carnês e cheque especial perderam espaço na carteira de crédito dos consumidores em relação ao ano anterior. Financiamentos imobiliários e de carro também cresceram, com um aumento de 1,5 ponto percentual cada. Destaca-se a redução de 1,4 ponto percentual nas dívidas em carnês, que, apesar disso, continuam sendo a segunda modalidade mais utilizada.

Figura 8 – Proporção de endividados por gênero (de março/2023 a março/2024)



Fonte: Pesquisas CNC edição Março 2024 (2024a, p.4)

Os dados apurados na PEIC revelam que o aumento mensal no número de consumidores endividados foi impulsionado principalmente pelos homens (+0,3 p.p.), embora o crescimento entre as mulheres tenha sido pouco significativo.

Assim, o aumento no número de famílias com dívidas atrasadas ocorreu em ambos os gêneros, com destaque para as mulheres. No entanto, na comparação mensal, a trajetória de queda na inadimplência também foi similar entre homens e mulheres, com destaque para as mulheres.

1.1 – Não podemos mais ser um país de superendividados!

A frase *Não podemos mais ser um país de superendividados!*, proferida pelo Ministro Antonio Herman Benjamin, ecoa a realidade de milhões de brasileiros que se encontram em situação de vulnerabilidade financeira, a exemplo de Vicente e Marlene.

Nesse cenário, a presente tese de doutorado se propõe a investigar o impacto da Lei n.14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, na proteção do consumidor idoso, com foco especial no direito ao recomeço financeiro e na utilização da mediação de conflitos como instrumento para alcançar esse objetivo. Diante da crescente vulnerabilidade financeira da população idosa e do aumento do superendividamento nesse grupo, torna-se fundamental analisar a efetividade da legislação e das práticas de resolução de conflitos na garantia da dignidade e da inclusão financeira dos idosos.

Sendo assim, a pesquisa busca responder: a Lei do Superendividamento é capaz de empoderar o consumidor idoso, oferecendo-lhe ferramentas para evitar o endividamento excessivo e, caso já esteja superendividado, possibilitar sua reinserção na sociedade de consumo de forma sustentável? A análise da efetividade da lei, seus avanços e seus desafios, especialmente em relação à população idosa, é fundamental para responder a essa pergunta e contribuir para a construção de políticas públicas mais eficazes na proteção desse grupo vulnerável.

Diante desse contexto, a relevância da tese se torna evidente. A pesquisa é fundamental para aprofundar o entendimento sobre o impacto da lei na realidade brasileira, tanto em nível nacional quanto regional, como demonstrado pelos dados alarmantes da Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC).

A análise da efetividade da lei, seus avanços e desafios, especialmente em relação ao consumidor idoso, contribuem para o aprimoramento das políticas públicas e para a construção de um sistema de proteção ao consumidor mais eficaz e justo.

Além disso, a tese se destaca ao investigar a mediação de conflitos como instrumento democrático e eficaz na resolução do superendividamento, abrindo caminho para soluções mais inclusivas e participativas. Ao abordar a realidade regional do Rio Grande do Sul, a pesquisa oferece um olhar específico sobre as

particularidades do estado, contribuindo para o desenvolvimento de estratégias mais adequadas à realidade local.

Em suma, a tese de doutorado sobre o direito de recomeçar e o consumidor idoso, à luz da Lei n.14.181/2021, se apresenta como uma ferramenta fundamental para a compreensão e o enfrentamento do superendividamento no Brasil. Ao analisar a legislação, a jurisprudência e os dados da realidade, a pesquisa oferece subsídios para a construção de um futuro mais justo e equitativo para os consumidores, especialmente os mais vulneráveis.

A relevância da tese se justifica não só pela pertinência temática neste Programa de Pós-Graduação, mas também pela extensão das repercussões negativas que decorrem do superendividamento e que afetam, desde a ordem pessoal dos consumidores até à estabilidade econômica dos países, como se verá durante o desenvolvimento do trabalho.

No contexto desse Programa de Pós-Graduação, a relevância do objeto de estudo reside no valor do conhecimento a ser produzido, alinhado à área de concentração "Questão social, Direitos humanos e Políticas Sociais". A análise da questão social, dos direitos e das políticas sociais considera o contexto capitalista e os direitos sociais e humanos.

Ainda: pela pesquisa realizada no *site* deste Programa de Pós-Graduação em Política Social e Direitos Humanos (Universidade, 2024), constatou-se que não há nenhum trabalho realizado sobre a temática objeto do presente estudo, fato que aponta na direção de originalidade e emergência da temática.

Esses resultados demonstram a escassez de pesquisas sobre o superendividamento entre idosos no Brasil, reforçando a importância e a necessidade de estudos mais aprofundados sobre o tema.

Em maio de 2024, uma busca no Catálogo de Teses e Dissertações da Capes utilizando o termo "superendividamento" revelou 115 dissertações de mestrado e 26 teses de doutorado. Ao refinar a busca com a inclusão do termo "idoso", o resultado foi de 16 dissertações de mestrado e apenas 1 tese de doutorado.

Esses números indicam que, embora o tema do superendividamento seja relevante e tenha sido objeto de estudo em nível de pós-graduação no Brasil, a questão específica do superendividamento entre idosos ainda é pouco explorada, especialmente em teses de doutorado. A existência de apenas uma tese de doutorado

sobre o assunto evidencia a lacuna de conhecimento e a necessidade de pesquisas mais aprofundadas nesse campo.

Diante desse cenário, a presente tese de doutorado se destaca pela originalidade e relevância, ao abordar o superendividamento dos idosos de forma aprofundada e abrangente, contribuindo para preencher a lacuna existente na literatura acadêmica e para o desenvolvimento de políticas públicas e intervenções eficazes para lidar com essa problemática.

O problema central desta pesquisa é que a Lei n.14.181/2021, ao atualizar o Código de Defesa do Consumidor com medidas de prevenção e tratamento do superendividamento, tem o potencial de transformar a realidade do consumidor idoso. Através da promoção de políticas públicas de educação financeira, incentivando o consumo consciente e o uso responsável do crédito, a lei pode fortalecer a posição dos idosos nas relações com credores, prevenindo a exclusão social e possibilitando seu retorno seguro e sustentável à sociedade de consumo.

Durante a coleta de dados e a realização das entrevistas, a pesquisa revelou uma nova dimensão para a problematização e para a hipótese inicial: a relevância dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial a mediação, no enfrentamento do superendividamento. A mediação, como ferramenta democrática, emergiu como um elemento-chave para a construção de soluções justas e participativas, abrindo novas perspectivas para a pesquisa.

Essa descoberta ampliou o escopo da investigação, levando à inclusão de novas questões e hipóteses. A problematização passou a questionar não apenas a efetividade da Lei n.14.181/2021 na proteção do consumidor idoso, mas também a eficácia da mediação como instrumento de resolução de conflitos no contexto do superendividamento.

A hipótese preliminar foi expandida para considerar a mediação como um fator potencialmente decisivo para o sucesso do tratamento do superendividamento, especialmente entre os idosos. A pesquisa passou a investigar se a mediação, ao promover o diálogo e a colaboração entre as partes, pode contribuir para a construção de acordos mais justos e duradouros, evitando a judicialização e a exclusão social do consumidor idoso.

Essa nova perspectiva enriqueceu a pesquisa, permitindo uma análise mais abrangente e aprofundada do problema do superendividamento e das possíveis soluções. A inclusão da mediação como ferramenta democrática reforça o caráter

social e participativo da pesquisa, buscando soluções que não apenas protejam os direitos do consumidor idoso, mas também promovam a justiça e a equidade nas relações de consumo.

Como objetivo geral, aborda-se a atualização do Código de Defesa do Consumidor, por meio dos paradigmas de prevenção e de tratamento do superendividamento previstos pela Lei n.14.181/2021, possui potencialidade suficiente para produzir uma alteração na situação do consumidor idoso de modo a evitar sua exclusão social e a eficácia da mediação como instrumento de resolução de conflitos no contexto do superendividamento.

Para alcançar esse objetivo geral, são perseguidos os seguintes objetivos específicos:

a) analisar o contexto socioeconômico e jurídico do superendividamento do consumidor idoso no Brasil: identificar os fatores que contribuem para o superendividamento nas pessoas idosas, como a vulnerabilidade financeira, a falta de educação financeira e o acesso facilitado ao crédito e mapear as políticas públicas existentes para a prevenção e o tratamento do superendividamento do consumidor idoso;

b) investigar a efetividade da Lei n.14.181/2021 na proteção do consumidor idoso superendividado: analisar os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento previstos na lei, como a renegociação de dívidas, a educação financeira e a conciliação; avaliar a aplicação da lei na prática, por meio de estudos de caso, análise de jurisprudência e entrevistas com profissionais envolvidos e identificar os desafios e as potencialidades da lei na garantia do direito de recomeçar do consumidor idoso;

c) analisar o papel da mediação de conflitos na resolução do superendividamento do consumidor idoso: investigar a experiência de centros de mediação e conciliação no atendimento ao consumidor idoso superendividado; avaliar a efetividade da mediação na construção de acordos justos e duradouros, que promovam a inclusão financeira e a dignidade do idoso e identificar os desafios e as oportunidades da mediação como instrumento de acesso à justiça para o consumidor idoso;

d) propor soluções e recomendações para o aprimoramento da tutela do consumidor idoso superendividado: formular propostas de aprimoramento da Lei n.14.181/2021, com base nos resultados da pesquisa.; sugerir medidas para fortalecer

a educação financeira e o consumo consciente entre os idosos e apresentar estratégias para ampliar o acesso à mediação de conflitos e fortalecer sua atuação na resolução do superendividamento;

e) contribuir para o debate acadêmico e social sobre o superendividamento do consumidor idoso: disseminar os resultados da pesquisa por meio de publicações científicas e eventos acadêmicos, promover o debate público sobre o tema, com a participação de diferentes atores sociais, como órgãos de defesa do consumidor, instituições financeiras e representantes da sociedade civil e estimular a criação de políticas públicas mais eficazes para a prevenção e o tratamento do superendividamento do consumidor idoso.

Com base na consecução desses objetivos, espera-se que a tese possa contribuir para a construção de um sistema jurídico mais justo e inclusivo, que proteja efetivamente os direitos do consumidor idoso e promova sua participação ativa na sociedade.

O caminho metodológico adotado foi o de utilização de uma metodologia mista, combinando abordagens qualitativas e quantitativas, para investigar a efetividade da Lei n.14.181/2021 na proteção do consumidor idoso superendividado.

Na abordagem qualitativa, foi realizada uma análise documental da legislação, da jurisprudência e da literatura relevante, buscando identificar os marcadores conceituais da lei, como o conceito de mínimo existencial, e compreender a sua interpretação e aplicação na prática. Além disso, foram realizadas entrevistas com especialistas em direito do consumidor e superendividamento (Apêndice A), bem como com consumidores idosos que passaram por processos de renegociação de dívidas, a fim de aprofundar a compreensão sobre a experiência do superendividamento e a percepção da lei pelos próprios consumidores (Apêndice B).

A abordagem quantitativa se deu por meio da análise de dados coletados em centros de atendimento ao consumidor (Balcão do Consumidor UFPEL e CEJUSC Pelotas, CEJUSC Cidadão *On-line* e CEJUSC 60+), com o objetivo de identificar os marcadores práticos da lei, ou seja, como os mecanismos de prevenção e de tratamento do superendividamento estão sendo aplicados na realidade.

Com relação ao *locus* da pesquisa – Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), a autora pretendia entrevistar os oito idosos que buscaram o Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL – vide anexo C) mas apenas seis participaram. Dois idosos

recusaram o convite, expressando pessoalmente à autora o receio de serem novamente enganados.

A recusa de dois idosos em participar da pesquisa, alegando receio de serem enganados novamente, evidencia a profunda desconfiança e vulnerabilidade desse grupo em relação a questões financeiras. Esse fato, embora tenha restringido o campo de análise da tese, revela um aspecto central do problema do superendividamento entre idosos: a experiência prévia de fraude ou abuso financeiro pode gerar traumas e dificultar a busca por ajuda e soluções.

A resistência em participar da pesquisa foi interpretada pela autora como um reflexo da insegurança e do medo de reviver situações traumáticas, especialmente em um contexto de vulnerabilidade financeira e emocional. O superendividamento, muitas vezes, está associado a sentimentos de vergonha, culpa e impotência, circunstância que provavelmente levou os idosos a se isolarem e evitarem o contato com as instituições e profissionais que poderiam ajudá-los.

O fato de apenas oito idosos terem procurado o serviço pode indicar que muitos outros estão enfrentando o problema em silêncio, sem buscar ajuda por medo ou vergonha. Além disso, a falta de informação sobre os direitos e recursos disponíveis para lidar com o superendividamento pode contribuir para a perpetuação do problema.

A recusa dos idosos também pode ser vista como um alerta para a necessidade de aprimorar as estratégias de abordagem e comunicação com esse público, buscando estabelecer relações de confiança e empatia. É fundamental, nesse contexto, que os pesquisadores e profissionais que atuam na área do superendividamento compreendam as particularidades e necessidades dos idosos, oferecendo um atendimento humanizado e acolhedor, que respeite suas experiências e autonomia.

Além disso, a recusa dos idosos em participar da pesquisa indicou a necessidade de fortalecer as políticas públicas de educação financeira e proteção do consumidor, especialmente voltadas para a população idosa. É preciso garantir que os idosos tenham acesso a informações claras e confiáveis sobre seus direitos e deveres como consumidores, bem como sobre os riscos e consequências do superendividamento.

A combinação das abordagens qualitativa e quantitativa permitiu uma análise mais completa e aprofundada da efetividade da Lei n. 14.181/2021, identificando seus

pontos de progresso e suas limitações, bem como os desafios e as oportunidades para a sua implementação.

Valendo-se dessa análise, foi possível propor soluções e recomendações para o aprimoramento da lei e das políticas públicas de proteção ao consumidor idoso, contribuindo para a construção de um sistema jurídico mais justo e inclusivo.

Quanto à revisão bibliográfica, cumpre apresentar os principais referenciais teóricos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa.

O ministro Antonio Herman Benjamin é o principal responsável pela institucionalização da proteção ao consumidor pelos órgãos da administração da justiça – especialmente no âmbito do Poder Judiciário e do Ministério Público Brasileiro-, bem como pela consolidação do direito do consumidor no país, por seu trabalho como presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (BRASILCON). Além disso, foi o Presidente da Comissão de Juristas que elaborou o anteprojeto de lei que redundou na Lei n.14.181/2021. Suas obras *Comentários à Lei n.14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento* (2021); *Direitos do Consumidor Endividado II: vulnerabilidade e exclusão* (2016) e *O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores* (2014) foram essenciais neste trabalho.

De igual magnitude intelectual e acadêmica, encontra-se Cláudia de Lima Marques. A professora Cláudia é o principal nome da doutrina consumerista no país, sendo reverenciada no mundo inteiro. Sem nenhuma surpresa, ela possui pioneirismo no estudo do superendividamento no país. Exerceu o cargo de Secretária Geral da mencionada Comissão de Juristas, tendo contribuído decisivamente para a redação do anteprojeto de lei que originou a Lei n.14.181/2021. Suas contribuições em *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* (2005); *Dados preliminares da pesquisa empírica sobre o perfil dos consumidores superendividados da Comarca de Porto Alegre e o “Observatório do Crédito e Superendividamento UFRGS-MJ* (2015); *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor* (2010); *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* (2006); *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis* (2013); *Contratos no Código de Defesa do Consumidor* (2014); *Superendividamento dos consumidores no*

pós-pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor (2020); Prevenção e tratamento do superendividamento (2010); Tempestade de risco, superendividamento em massa e resgate da economia brasileira (2021); Reforço da Dimensão Constitucional do CDC: ético-inclusiva, solidarista e confiança. Fundamentos éticos, econômicos e teórico-práticos para a atualização do CDC. História legislativa da atualização (2021) e Consumo como igualdade e inclusão social (2011) foram absolutamente indispensáveis para a compreensão inicial do fenômeno do superendividamento, o porquê da necessidade de atualização do CDC pela Lei n.14.181/2021, bem como os impactos do endividamento, não só na qualidade de vida das pessoas, como na economia.

Por sua vez, a juíza gaúcha Clarissa Costa de Lima auxiliou decisivamente a Comissão de Juristas, sobretudo na redação dos dispositivos legais acerca do tratamento do superendividamento. Juntamente com a magistrada também gaúcha, Karen Bertoncello, foram as responsáveis pela implementação do núcleo de conciliação coletiva em superendividamento no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Tal iniciativa serviu de inspiração para outras iniciativas, tais como a do PROCON de São Paulo e da Defensoria Pública do Rio de Janeiro.

As duas magistradas construíram bases sólidas para o enfrentamento da questão da prevenção e do tratamento do superendividamento por meio das obras *Tratamento do crédito ao consumo na América Latina e o superendividamento (2013); Teorias que justificam o tratamento do superendividamento; A influência do direito comparado e as pesquisas empíricas da UFRGS; O modelo adotado na atualização do CDC: a conciliação em bloco e o processo por superendividamento (2022) e Nota sobre as conclusões do Banco Mundial em matéria de superendividamento dos consumidores pessoas físicas (2013)*. Sem dúvida, a obra mais impactante de Clarissa Costa de Lima é *O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores (2014)*, a qual serviu de ancoragem para a construção da problematização do presente estudo.

As contribuições de Bruno Miragem em *“A prevenção do superendividamento e os novos direitos do consumidor superendividado. Deveres de Informação nos Contratos de Crédito ao Consumo; Princípio do Crédito Responsável e o Mínimo Existencial dos Consumidores; Oferta-prévia e Publicidade”*, I Curso de Capacitação sobre Crédito ao Consumidor e Superendividamento do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor realizado pelo BRASILCON foram essenciais para o

delineamento da base teórica que se objetivava para este trabalho, tendo como ancoragem a obra *Curso de Direito do Consumidor* (2014).

De igual relevo, merece destaque o referencial teórico ancorado nos estudos realizados por Rosângela Lunardelli Cavalazzi em: *A mercantilização da vida, financeirização da economia e o endividamento das famílias; A hipervulnerabilidade do consumidor de crédito e o assédio ao consumo*, I Curso de Capacitação sobre Crédito ao Consumidor e Superendividamento do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (2022); e também em parceria com Heloísa Carpena no estudo *Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação constante* na obra *Direitos do consumidor endividado: superendividamento e crédito* (2006).

Com o mesmo relevo, cabe mencionar a obra de Ingo Wolfgang Sarlet, *Direitos fundamentais sociais, mínimo existencial e direito privado* (2007), bem como a contribuição de Catarina Frade no estudo intitulado “*Sobre endividamento, a outra face do crédito*” (2006), ambas fontes de inspiração para a construção do presente referencial teórico.

No âmbito específico da proteção dos consumidores idosos (hipervulneráveis), foram de fundamental importância às obras de Cristiano Heineck Schmitt, *Consumidores Hipervulneráveis: a proteção do idoso no mercado de consumo* (2014), Ana Amélia Camarano - *Os novos idosos brasileiros: muito além dos 60?* (2004) e, em parceria com Solange Kanso na obra *Envelhecimento da população brasileira: uma contribuição demográfica* (2011).

A pesquisa também teve ancoragem na teoria estrangeira de Zygmunt Bauman como grande pensador da modernidade, especialmente da noção de consumidores falhos exposta na obra *Vida para consumo* (2008); *Vida a crédito* (2010); *Modernidade e ambivalência* (1999); *Modernidade líquida* (2011); *A cultura no mundo líquido moderno* (2013), bem como em Jean Baudrillard em sua obra “*A sociedade de consumo*” (2007), e em Gilles Lipovetsky na obra *A felicidade paradoxal* (2007).

De extrema relevância temática, as lições de Maurizio Lazzarato em sua obra: *O governo do homem endividado*, cujo texto provocativo e perspicaz lança luz sobre as implicações sociais e econômicas de uma cultura profundamente enraizada de endividamento.

No que concerne à mediação, o referencial teórico baseou-se nos ensinamentos de Thaíse Nara Graziottin Costa, destacadamente no artigo: *A*

mediação de conflitos e o novo ambiente da jurisdição: a eco-jurisdição compartilhada, entre outros de igual relevo. Os estudos se direcionam a um novo modelo de jurisdição compartilhada, em um ambiente inovador da ecojurisdição, que ultrapassa as barreiras da litigiosidade para assumir a jurisdição compartilhada, participativa e humanizada.

Por fim, referencial teórico de igual grandeza no que concerne à mediação como método adequado de solução de conflitos, cita-se a professora Lilia Maia de Moraes Sales, que entende que a mediação é um exercício de cidadania visto que a própria população participa diretamente na resolução de seus problemas, compartilhando o sentimento de que a justiça está, de fato, sendo feita. A pesquisa de pós-doutorado da professora Lília Sales foi escolhida como tema principal do Programa Globo Universidade, veiculado na TV Verdes Mares, Canal Futura e Globo News, no dia 20 de novembro de 2010.

Os instrumentos de coleta de dados utilizados foram a análise documental, as entrevistas, a análise de dados estatísticos e os procedimentos de análise.

O ponto de partida da unidade de análise foram os consumidores atendidos no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas – UFPEL e no CEJUSC, ambos na cidade de Pelotas.

Em conformidade com a recomendação da Banca Examinadora durante o exame de qualificação em 21 de março de 2023, o projeto de tese foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e obteve parecer favorável (6.274.818) em 31 de agosto de 2023 (Anexo A).

Adicionalmente, a autora tomou a iniciativa de solicitar ao Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul autorização para acessar dados sob sua responsabilidade, a fim de enriquecer a pesquisa. A solicitação foi analisada pela Corregedoria-Geral da Justiça e pelo Diretor do Centro de Formação e de Desenvolvimento de Pessoas (CJUD - Anexo B) e pela Assessoria Especial Administrativa (Anexo C), recebendo pareceres favoráveis em todas as instâncias.

A Desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira, presidente do Tribunal de Justiça, acolheu os pareceres e autorizou a realização da pesquisa, condicionada à assinatura de um termo de confidencialidade pela pesquisadora e ao envio de uma cópia da tese ao CJUD e ao setor responsável pela temática, para fins de verificação da relevância dos dados e conclusões para o Tribunal. (Anexo D).

Feitas tais considerações, cumpre esclarecer de que forma está estruturada a tese.

A estrutura da tese está dividida em cinco capítulos.

Esta introdução apresenta o contexto e a problemática do superendividamento do consumidor idoso, justificando a relevância da pesquisa e delineando seus objetivos, com foco no direito ao recomeço financeiro e na tutela adequada a esse grupo hipervulnerável. O trabalho parte da premissa de que o envelhecimento populacional e a vulnerabilidade financeira dos idosos demandam uma atenção especial do sistema jurídico.

O segundo capítulo aborda o referencial teórico, explorando conceitos como sociedade de consumo, vulnerabilidade do consumidor idoso, mínimo existencial e direito ao recomeço financeiro.

São examinadas as perspectivas de diferentes autores sobre o tema, como Jean Baudrillard, Zygmunt Bauman e Gilles Lipovetsky, buscando compreender como a cultura do consumo se manifesta e influencia o comportamento dos indivíduos.

Além disso, o capítulo investiga a expansão do crédito e o consequente endividamento do consumidor, com foco no superendividamento da pessoa física.

A Lei n.14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, é analisada em detalhes, desde seu contexto de elaboração e publicação até as inovações que foram implementadas no Código de Defesa do Consumidor.

São explorados os novos princípios e direitos básicos do consumidor introduzidos pela lei, bem como as novas cláusulas abusivas que visam a proteger o consumidor de práticas prejudiciais. O direito de recomeçar dos devedores pessoas físicas - um dos pilares da lei – é discutido em profundidade, com ênfase na prevenção e no tratamento do superendividamento.

Por fim, o capítulo aborda a relação entre o direito de recomeçar e o princípio do combate à exclusão social, presente no Código de Defesa do Consumidor. O desastre ambiental no Rio Grande do Sul em maio de 2024 é utilizado como exemplo para ilustrar a importância desse princípio na garantia de direitos e na proteção dos consumidores em situações de vulnerabilidade.

Por sua vez, o terceiro capítulo se dedica uma análise aprofundada do envelhecimento populacional e suas implicações para a vulnerabilidade do consumidor idoso, com foco no fenômeno do superendividamento. São abordados desde os dados demográficos e a caracterização da pessoa idosa até a proteção legal

específica a esse grupo, incluindo o Estatuto do Idoso e o Código de Defesa do Consumidor.

Além disso, o capítulo explora as distinções entre vulnerabilidade e hipervulnerabilidade do consumidor, aprofundando a discussão sobre a situação peculiar do idoso no mercado de consumo. A teoria do diálogo das fontes é utilizada para analisar a interação entre diferentes normas e princípios jurídicos na proteção do consumidor idoso.

A inclinação da pessoa idosa ao superendividamento é investigada, considerando fatores como a violência financeira, a utilização de dados pessoais no mercado de crédito e a oferta de crédito irresponsável.

O objetivo do capítulo é, em síntese, compreender as causas e as consequências do superendividamento dos idosos, a fim de propor soluções eficazes para a tutela de suas vulnerabilidades.

Já o quarto capítulo analisa a Lei n.14.181/2021, seus mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a experiência de outros países com legislações similares.

Aprofunda a análise da relação entre o acesso à justiça e o combate ao superendividamento, com foco nos meios alternativos de resolução de conflitos. Preliminarmente, são exploradas as ondas renovatórias de acesso à justiça propostas por Mauro Cappelletti, buscando compreender a evolução desse conceito e sua relevância no contexto atual. Em seguida, discute a necessidade de ressignificar a tutela jurisdicional contemporânea, considerando as demandas e os desafios da sociedade moderna.

O capítulo também aborda o combate ao superendividamento por meio de métodos alternativos, como a mediação e a conciliação, enfatizando seu papel como instrumentos da democracia. A mediação, em especial, é analisada detidamente, incluindo o método "ganha-ganha" e a abordagem waratiana, com foco em sua eficácia no enfrentamento do superendividamento, sendo explorados os objetivos e os princípios da mediação.

A experiência do sistema multiportas americano e a Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça são examinados, destacando a implantação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) no Rio Grande do Sul, por meio da Resolução n.1124/2016-COMAG, com atenção especial ao CEJUSC 60+, voltado para o público idoso.

O capítulo analisa, também, os dados dos relatórios *Justiça em Números 2023* e *Justiça em Números 2024* do CNJ, buscando identificar tendências e desafios no acesso à justiça e no combate ao superendividamento no Brasil.

O capítulo busca, enfim, oferecer uma visão abrangente do acesso à justiça e do combate ao superendividamento por meio de métodos alternativos, com foco na experiência brasileira e na importância da mediação como ferramenta para promover a inclusão social dos consumidores (destacadamente os idosos) e a resolução pacífica de conflitos.

O quinto e derradeiro capítulo elucida os resultados do estudo sobre o superendividamento do consumidor idoso e a mediação de conflitos como ferramenta eficaz da democracia de acesso à justiça.

Primeiramente, detalha a metodologia utilizada, incluindo o percurso metodológico e o respaldo ético-legal. Em seguida, investiga os dados da Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), conduzida pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), abrangendo o período de março de 2023 a maio de 2024.

O capítulo também inclui uma avaliação crítica das questões práticas relacionadas ao tema, como a eficácia da Lei n. 14.181/2021, após quase três anos de sua vigência, e a relevância da mediação para assegurar o direito de recomeçar dos consumidores idosos.

Por fim, o capítulo apresenta uma análise aprofundada dos desafios e dos resultados práticos da Lei n. 14.181/2021, considerando seus quase três anos de vigência (completando um ano em 1º de julho de 2024). Além disso, examina a importância da mediação como um instrumento fundamental para garantir o direito de recomeçar dos consumidores idosos, buscando compreender como essa ferramenta tem sido aplicada e quais seus impactos na vida daqueles que buscam superar o superendividamento.

Nesse contexto, a presente tese encontra sua justificativa na relevância social e jurídica do tema, impulsionada pelo aumento do número de consumidores idosos superendividados no Brasil.

A análise da Lei n.14.181/2021, que trata do superendividamento, busca contribuir para o aprimoramento da legislação e das políticas públicas de proteção ao consumidor, com foco na população mais vulnerável.

Além disso, o estudo se propõe a identificar os desafios e as potencialidades da mediação de conflitos como ferramenta para solucionar o superendividamento, promovendo práticas mais eficazes e democráticas de acesso à justiça.

Dessa forma, espera-se que esse estudo possa lançar luz sobre um problema urgente e crescente, oferecendo subsídios para a construção de um sistema de proteção ao consumidor mais justo e eficiente, que atenda às necessidades específicas dos idosos superendividados e promova a resolução pacífica de conflitos.

Com este panorama introdutório traçado, os próximos capítulos se aprofundarão na análise da legislação, na investigação do perfil do consumidor idoso superendividado e na avaliação da mediação como instrumento de resolução de conflitos, buscando responder às questões de pesquisa e atingir os objetivos propostos.

2 – O consumo, o endividamento e o superendividamento do consumidor.

2.1 – Sociedade de consumo e a cultura de consumo

A evolução do consumo para uma representação de *status social* é um fenômeno amplamente difundido nas sociedades contemporâneas. A pressão de publicidade e a associação de bens materiais ao prestígio social têm levado muitos indivíduos a uma busca constante, e até mesmo frenética, por produtos como forma de validar sua posição na sociedade. Essa valorização excessiva do consumo tem gerado impactos significativos tanto no bem-estar individual quanto no desenvolvimento saudável da sociedade como um todo.

Essa dinâmica de consumo influencia as relações interpessoais ao criar uma competição baseada em posse de materiais, podendo gerar inveja, comparação e distanciamento entre as pessoas. Além disso, o foco excessivo na aquisição de bens pode levar a um ciclo de insatisfação constante e impactar qualidades na saúde mental dos indivíduos.

De acordo com Zygmunt Bauman (2008, p.65), trata-se de uma economia que “[...] aposta na irracionalidade dos consumidores, e não em suas estimativas sóbrias e bem informadas; estimula emoções consumistas e não cultiva a razão”.

Com razão Bauman. A lógica do consumo, muitas vezes, se torna irracional quando a busca por bens materiais passa a ser o principal indicador de sucesso e *status social*, levando ao acúmulo excessivo e desproporcional de produtos, podendo resultar em decisões financeiras irresponsáveis e equivocadas, impactos ambientais negativos e insatisfação crônica.

Neste contexto, a obra *Sociedade excitada: filosofia da sensação*, de Christoph Türcke (2007)², é uma contribuição central para a teoria da sociedade contemporânea, na medida em que aborda a relação entre corpo, experiência sensorial e mente, discutindo como os sentidos podem moldar a compreensão do mundo e da realidade.

Na obra, Türcke discute a sociedade contemporânea caracterizada pela busca ininterrupta por estímulos e progresso impulsionados pela mídia e pela tecnologia,

² Christoph Türcke é um filósofo alemão considerado um dos maiores renovadores da Teoria Crítica, abordando Materialismo e Teologia, Meios de Comunicação e Formas de Percepção, História e Psicanálise. Pelo conjunto da obra, ganhou o prêmio Sigmund Freud de Cultura, promovido pela Deutsche Psychoanalytische Vereinigung (DPV) e pela Deutsche Psychoanalytische Gesellschaft (DPG), em 2009.

ressaltando a importância de momentos de tranquilidade e de reflexão para contrabalançar esse estado de motivação constante, convidando à reflexão crítica³ sobre o ritmo acelerado da vida moderna e sobre a necessidade de equilíbrio emocional e mental.

Sendo assim, o consumo deixa de ser apenas uma necessidade suprida e se transforma em um desejo instável e autogerado, permeando todas as áreas da vida social. Muitas vezes, para atender a esses desejos de consumo, as pessoas recorrem ao crédito, acumulando dívidas e comprometendo sua situação financeira.

Globalmente, o Banco Mundial tem emitido alertas desde 2012 sobre o rápido aumento do endividamento das pessoas em países em desenvolvimento, destacando preocupações em escala internacional. Essa tendência levanta questões sobre a estabilidade econômica e financeira nessas regiões.

O Relatório da Dívida Internacional (IDR) (World, 2010), documento anual do Banco Mundial, fornece estatísticas e análises sobre a dívida externa de 121 países de baixa e média renda que participam do Sistema de Relatórios de Devedores do Banco Mundial. Esse relatório desempenha um papel crucial na compreensão da dinâmica da dívida global e no apoio ao desenvolvimento econômico dessas nações.

Nesse relatório, divulgado em 13 de dezembro de 2023, ficou evidente que os países em desenvolvimento gastaram um valor recorde de 443,5 bilhões de dólares em 2022, para pagar suas dívidas externas. Em paralelo, os 75 países de baixa renda que recorrem a empréstimos da Associação Internacional de Desenvolvimento pagaram um valor recorde de US\$ 88,9 bilhões em 2022. Esse cenário revela um aumento preocupante da dívida externa nesses países, superando significativamente o crescimento de suas rendas nacionais brutais. Entre 2012 e 2022, a dívida externa total dos 75 países de baixa renda atingiu um recorde de US\$ 1.100 bilhões, mais que o dobro do valor de 2012. Nesse período, a dívida externa desses países aumentou em 134%, superando o crescimento de sua renda nacional bruta, que foi de 53%, esse desequilíbrio pode representar um grande desafio para o desenvolvimento econômico e social das nações.

³ Segundo o que nos propõe Türcke, podemos aplicar esses princípios de equilíbrio e pausa em nossa vida cotidiana para lidar com a constante estimulação e pressão da sociedade atual buscando momentos de introspecção e desconexão, priorizando atividades que promovam calma e reflexão. Além disso, estabelecer limites de segurança para o uso de tecnologias e mídias sociais pode contribuir para um maior equilíbrio emocional e mental.

Segundo France Presse (2022), a diretora-geral do Fundo Monetário Internacional (FMI), Kristalina Georgieva, chegou a destacar que 25% dos países emergentes e mais de 60% dos países de baixa renda enfrentam dificuldades com sua dívida soberana⁴, e alguns já estão em *default*.⁵

Neste cenário, o fenômeno do superendividamento mostra-se como um problema complexo e multifacetado, que vai muito além de questões puramente financeiras, impactando profundamente a qualidade de vida e até mesmo a sobrevivência do devedor e de sua família. Esse impacto reflete uma série de desafios que vão desde aspectos emocionais e psicológicos como depressão, estresse, ansiedade, baixa autoestima, até desafios psicológicos, como sentimento de culpa e desesperança. Em nível social, pode resultar em exclusão, desestruturação familiar e dificuldades de acesso a serviços básicos.

Assim sendo, é importante destacar que a sociedade de consumo atual está estreitamente ligada ao cenário da pós-modernidade, razão pela qual, ao longo deste estudo, será explorada a interconexão entre a sociedade de consumo contemporânea e a sociedade de consumo pós-moderna, notadamente de que forma esses dois conceitos se entrelaçam e se manifestam nas práticas cotidianas e nos valores da sociedade atualmente.

Segundo alguns cientistas sociais como Boaventura de Sousa Santos⁶, Jean Baudrillard⁷, Zygmunt Bauman⁸ e Erik Jayme⁹, tempo histórico contemporâneo e tempo histórico pós-moderno são expressões que se equivalem e, dessa forma, serão tratadas neste estudo.

⁴ Dívida soberana é uma dívida assumida ou garantida por um ente soberano (um Estado ou o seu banco central).

⁵ Tradução livre: inadimplentes.

⁶ Para Boaventura de Sousa Santos, a sociedade de consumo contemporânea reflete um contexto marcado pela globalização e pela lógica do mercado, enquanto a sociedade de consumo pós-moderna expande essa análise para incluir questões como multiculturalismo, diversidade e pluralidade de valores.

⁷ Jean Baudrillard aborda a sociedade de consumo contemporâneo como um cenário dominado pela simulação e pela hiper-realidade, em que os objetos perdem seu significado original e são consumidos principalmente como símbolos. Já a sociedade de consumo pós-moderna, para Baudrillard, intensifica esse cenário ao ponto em que a própria realidade se torna fluida e a distinção entre realidade e representação se dissolve.

⁸ Zygmunt Bauman descreveu a sociedade de consumo contemporânea como marcada pela liquidez, pelo consumo e pela busca incessante por prazeres momentâneos, sem alicerces sólidos. Na visão pós-moderna de Bauman, essa sociedade se intensifica, refletindo uma era de consumo desenvolvido, relações líquidas e uma cultura onde tudo é controlado e efêmero.

⁹ Para Erick Jayme, a sociedade de consumo contemporânea é caracterizada pela busca por bens materiais como forma de status e satisfação das necessidades, enquanto a sociedade de consumo pós-moderna transcende essa lógica, enfatizando a hiper-realidade, o consumo simbólico e a constante recriação de identidades por meio do consumo.

Sobre as complexidades que envolvem o tempo pós-moderno, ensina Claudia Lima Marques (2005, p.13):

Basta observar a sociedade brasileira deste início de século XXI onde convivem a 'idade média' das favelas, a 'modernidade' dos parques industriais fordistas e a 'pós-modernidade' das relações virtuais, desmaterializadas, cada vez mais fluidas e instáveis, a sociedade de informação, a globalização niveladora das culturas, a riqueza especulativa pós-fordista, o renascimento das identidades, tudo na mesma sociedade, convivendo e interagindo entre tolerância e radicalismo, exclusão e setores de excelência – basta receber esta nova imagem para concluir: algo mudou.

Tanto o conceito, quanto às características gerais da sociedade de consumo contemporânea foram apuradas e compiladas por Fernando Azevedo em sua tese de Doutorado intitulada: *O desequilíbrio excessivo da relação jurídica de consumo e sua correção por meio da cláusula geral de proibição de vantagem excessiva no Código de Defesa do Consumidor*.

Segundo Fernando Azevedo (2014, p.28):

Enfim, pode-se dizer que a sociedade de consumo contemporânea, como será visto na sequência, está associada ao contexto da pós-modernidade, denominação que considerável parcela de cientistas sociais atribui ao tempo histórico cultural presente. As características dessa sociedade de consumo pós-moderna, não obstante alguns aspectos absolutamente impensáveis no início da era moderna, como a existência das atuais tecnologias da informação (computadores, internet, etc.), são desdobramentos (transformações) de uma sociedade de consumo cujas características (sobretudo, a da massificação da produção e da cultura consumista) se desenvolveram no contexto da modernidade, especialmente entre os séculos XVII e XIX.

Neste cenário complexo que envolve a pós-modernidade, é possível afirmar que a sociedade de consumo contemporânea faz parte do contexto da pós-modernidade e que, com base em tal contexto e segundo determinadas características, se desenvolve de um modo bastante peculiar, isto é, a relação entre o consumo e a pós-modernidade molda significativamente a maneira como as identidades individuais, os valores e as interações sociais são configurados na contemporaneidade.

Na sociedade de consumo atual, a massificação se destaca como uma característica marcante, moldando a relação das pessoas com o mercado. Essa

tendência de consumo em massa, embora amplie o acesso a bens e serviços, pode ter consequências negativas.

A padronização de produtos e serviços, impulsionada pela produção em larga escala, limita a diversidade de opções disponíveis aos consumidores. Além disso, a massificação do consumo pode influenciar os hábitos de compra, incentivando o consumo impulsivo e homogêneo, muitas vezes em detrimento de escolhas mais conscientes e personalizadas.

A sociedade massificada pode ser mais bem compreendida por dois importantes aspectos, e sobre eles, discorre Azevedo (2014, p.28):

A sociedade (moderna e pós-moderna) de consumo é, em essência, uma sociedade massificada, que pode ser compreendida a partir de dois importantes aspectos. O primeiro é a padronização, pelos fornecedores, das práticas de oferta, produção, distribuição, comercialização de produtos e de prestação de serviços, acompanhada da necessária padronização das contratações e da oferta generalizada de crédito aos consumidores.

Azevedo (2014, p.29) prossegue:

O segundo aspecto da sociedade massificada é a despersonalização dos destinatários da produção (os consumidores) em relação aos detentores da produção (os fornecedores). Martins-Costa, citando Diez-Picazo, observa que “De algum modo, o fato característico, ainda que constitua uma redundância, é que a sociedade não é de pessoas, mas de massas. As massas pensam-se como *conjuntos humanos*, nos quais o homem se integra como um ser anônimo e despersonalizado”. Assim, os consumidores são, regra geral, seres anônimos (sujeitos “sem rosto”, “sem individualidade”) perante os fornecedores, importando, para estes, apenas o dado quantitativo (quantos contrataram?) e não o qualitativo (quem são?).

Nesse contexto, compreender a despersonalização como um aspecto da massificação é crucial para o estudo do Direito do Consumidor, especialmente no que se refere aos consumidores idosos superendividados. Essa compreensão permite uma análise mais precisa da vulnerabilidade desses consumidores e contribui para a construção de políticas de proteção mais eficazes.

Assim, os consumidores (idosos) podem resistir à massificação e manter sua individualidade ao consumir de forma mais consciente. Isso envolve entender seus próprios valores e suas prioridades, buscar produtos e marcas que se alinhem com suas crenças, praticar o consumo responsável e questionar as mensagens

publicitárias. Ao fazer isso, eles se tornam consumidores mais autônomos e menos suscetíveis à influência da cultura de consumo massificada.

A sociedade de consumo contemporânea é marcada por uma notável pluralidade, onde diversas perspectivas, gostos e preferências coexistem e moldam as escolhas dos consumidores. Essa diversidade enriquece a cultura e a individualidade, sendo uma característica fundamental do consumo atual. Nesse cenário, o pluralismo cultural e jurídico se destaca, evidenciando a variedade de opiniões, de valores e de práticas culturais, além da coexistência de diferentes sistemas legais e normas, influenciando diretamente no comportamento e nas decisões dos consumidores.

De acordo com Azevedo (2014, p.33):

O pluralismo cultural pode ser compreendido como a existência (e a convivência) de uma multiplicidade de valores, resultantes das necessidades e preferências dos variados grupos de consumidores (homens e mulheres, hetero e homossexuais, brancos, negros, idosos, crianças e adolescentes, com alto ou baixo poder aquisitivo e educacional, ateus, espíritas, católicos, evangélicos etc.), que interagem a partir de seus “códigos de consumo”.

Por sua vez, o pluralismo jurídico consiste, segundo Azevedo (2014, p.35):

Compreendido aqui como o pluralismo da produção/interpretação das fontes legislativas – e o pluralismo cultural – a existência e a convivência de expressões culturais distintas em uma mesma ordem social – relacionam-se e implicam-se mutuamente, destacando-se, quanto ao tema da proteção aos consumidores, a necessidade de identificação e proteção jurídica especial a determinadas categorias ou grupos de consumidores, tidos como *hipervulneráveis*.

Sendo assim, ao definir determinados grupos como hipervulneráveis devido ao pluralismo cultural, isso pode desencadear a concessão de tratamento jurídico diferenciado a esses grupos, conforme previsto no pluralismo jurídico. Tal transparência implica que o reconhecimento da diversidade cultural pode levar a medidas legais específicas para proteger e para promover os direitos de tais comunidades.

Importante destacar que ao observar-se a interação entre o pluralismo cultural e jurídico, poderá haver a aplicação mais justa e equitativa das leis em sociedades diversas. Reconhecer e respeitar as diferentes práticas culturais ao legislar possibilita nesta seara, a adequação das normas para atender às necessidades específicas de

grupos marginalizados, aumentando a justiça e a igualdade de tratamento perante a lei.

Nesse contexto, esse tratamento jurídico especial ocorre por meio de um sistema jurídico dedicado que visa a proteger grupos considerados particularmente vulneráveis, sendo essencial para garantir a segurança e a igualdade jurídica nessas comunidades. Tal mecanismo fornece uma proteção jurídica personalizada e necessária para grupos em situações de fragilidade específicas que, no caso do caso do presente trabalho, são os consumidores – especificamente os idosos -, que merecem tratamento diferenciado por regras contidas no próprio Código de Defesa do Consumidor (CDC), o qual reconhece expressamente a necessidade de identificação e de proteção de certos grupos cuja vulnerabilidade é agravada em função da idade, da saúde, da condição social ou do conhecimento (CDC, art. 39, IV).

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços (Brasil, 1990).

A sociedade de consumo contemporânea é considerada como uma *sociedade da informação*, uma vez que é caracterizada pela ampla disponibilidade e acesso à informação, impulsionada pela tecnologia digital. Nesse contexto, o conhecimento e a capacidade de processar dados são fundamentais para o desenvolvimento social, econômico e cultural, sendo essa a terceira característica da sociedade de consumo contemporânea.

A era da informação trouxe mudanças profundas para a sociedade, com a internet emergindo como uma ferramenta poderosa para comunicação e compartilhamento instantâneo de informações. A capacidade de alcançar um público global de forma rápida e abrangente revolucionou a maneira como ocorre a comunicação e como o conhecimento é acessado e compartilhado.

Sobre o aspecto, explica Azevedo (2014, p.39):

A era da informação não é apenas um slogan, mas um fato; a economia baseada no conhecimento é, realmente, uma nova economia, com novas regras, exigindo novas maneiras de fazer negócios. A economia do conhecimento ancora-se em três pilares: a) o conhecimento impregna tudo o que compramos, vendemos e produzimos; b) os ativos do conhecimento, isto é, o capital intelectual, passaram a ser mais importantes para as empresas

que os ativos financeiros e físicos; c) prosperar na nova economia e explorar esses novos ativos significa a maior utilização de novas técnicas de gestão, novas tecnologias e novas estratégias.

Ensina Bruno Miragem (2010, p.71):

A sociedade de consumo é também a sociedade da informação, caracterizada pelo informacionalismo. Ter informação adequada que assegure razoável esclarecimento torna-se muito importante a ponto de se relacionar fortemente com a autonomia da vontade. O ambiente virtual é de complexidade principalmente em virtude da precariedade ou ausência de informações aos consumidores, que não têm habilidade, tempo ou possibilidade para obtê-las ou interpretá-las no veloz mundo da contratação eletrônica.

Têmis Limberger (2007, p.51) discorre sobre esse processo de expansão de informação:

Atualmente, o acesso de um maior número de pessoas à informática representa um avanço para a comunicação, uma vez que o computador não é somente uma máquina, com seu aspecto tecnológico de última geração, e prossegue: mas também leva consigo a possibilidade de transmitir a informação de uma forma muito veloz. Hoje em dia, os computadores não estão mais isolados, mas sim interligados em rede, em conexão com outros computadores.

Por outro lado, é fundamental observar que a sociedade da informação, ao gerar uma sobrecarga de informações, exige que o consumidor filtre e analise criticamente o conteúdo disponível. Essa avalanche de opções pode gerar impactos emocionais, como dúvidas sobre a própria capacidade de tomar decisões conscientes e proteger seus interesses em um ambiente digital tão ruidoso.

Conforme ensina Azevedo (2014, p.36):

Assim sendo, importa reconhecer que o consentimento, compreendido como a manifestação objetiva dos consumidores no tocante à aquisição ou utilização de produtos e serviços ofertados pelos fornecedores, pode ou não estar fundado numa vontade esclarecida a respeito dos aspectos relevantes do produto ou serviço (utilidade, preço, validade, garantia riscos à saúde etc.). Com efeito, à *qualidade* da informação a que tiverem acesso os consumidores corresponderá um consentimento mais ou menos esclarecido no mercado de consumo.

Neste sentido, Geisianne Aparecida Bolade (2012, p.191):

O abuso dos meios de comunicação, de todas as formas, pelas instituições financeiras, que oferecem crédito como se vendessem a felicidade, de forma irresponsável, irrestrita e maciça, voltadas principalmente para as camadas menos favorecidas da população, gera um consumo exacerbado, que em boa parte das vezes não poderá ser sustentado pelo consumidor. Nesse cenário, a publicidade ocupa um papel decisivo, cujo objetivo é seduzir e ludibriar o consumidor e levá-lo a consumir cada vez mais.

O crédito e o consumo estão intimamente ligados, como destaca a professora Cláudia Lima Marques, sendo considerados dois lados da mesma moeda. A combinação desses elementos muitas vezes leva ao endividamento do consumidor, impulsionado por crédito fácil, publicidade enganosa, falta de transparência nas informações dos produtos financeiros e práticas de refinanciamento com taxas abusivas.

Nessa dinâmica, o mercado, muitas vezes, cria uma ilusão de inclusão social e felicidade, principalmente para grupos menos favorecidos em termos de conhecimento, como os idosos. Esse cenário pode alimentar um falso sentimento de bem-estar, resultando em um ciclo de superendividamento devido à exploração e às desigualdades derivadas do consumo.

A sociedade de consumo atual também se destaca por ser globalizada, marcada pela interconexão entre diferentes regiões do mundo, impulsionada pela tecnologia, comunicação instantânea e integração econômica. Nesse cenário, informações, ideias e bens circulam de forma mais fluida e rápida, impactando a cultura, a economia e as relações internacionais. Essa globalização é a quarta e última característica marcante do consumo contemporâneo.

Considerando a perspectiva de um mundo globalizado, o acesso facilitado ao crédito e a influência de padrões de consumo de outras culturas podem levar ao superendividamento. Sendo assim, a massificação do consumo, combinada com a pressão para adquirir bens associados a um *status* social idealizado, pode criar um ciclo vicioso de dívidas.

Prosseguindo, o próximo tópico se dedicará a apresentar e comparar as diferentes visões sobre a sociedade de consumo, pelas obras de três pensadores renomados: Baudrillard (1995), Bauman (2008) e Lipovetsky (2007).

O estudo se concentrará em análises específicas das obras desses autores, destacando diferentes perspectivas sobre o consumo nas classes sociais. Em vez de

uma revisão ampla e abrangente, o objetivo é explorar pontos selecionados para refletir sobre as complexidades do consumo exagerado em nossa sociedade atual.

Além disso, o próximo tópico buscará investigar como o consumo excessivo pode levar ao superendividamento, questionando a crença de que a busca incessante por bens materiais pode trazer felicidade e satisfação duradoura aos consumidores.

2.1.1 – A sociedade de consumo por Jean Baudrillard

O sociólogo francês Jean Baudrillard, conhecido por suas ideias polêmicas, aborda os efeitos da comunicação e da mídia na sociedade atual. Sua abordagem se concentra na virtualidade do mundo percebido, desafiando as noções convencionais de pensamento científico.

Baudrillard critica a sociedade de consumo e os meios de comunicação, responsabilizando as massas como cúmplices neste ciclo. Enfatiza que os objetos não têm apenas um valor de uso ou um valor de troca, mas também um valor simbólico, determinante nas práticas de consumo.

Não sem razão, em sua obra *A sociedade de consumo*, Baudrillard (1995) utiliza a semiologia para descrever uma sociedade onde o signo assume um papel central, superando a relação tradicional entre valor de uso e valor de troca. Nesse contexto, são os significados simbólicos que ganham maior importância e influência.

Vivemos o tempo dos objetos: quero dizer que existimos segundo o seu ritmo e em conformidade com a sua sucessão permanente. Actualmente somos nós que os vemos nascer, produzir-se e morrer, ao passo que em todas as outras civilizações anteriores eram os objetos, instrumentos ou monumentos perenes, que sobreviviam às gerações humanas (Baudrillard, 1995, p.15).

O autor frisa a importância do significado que as mercadorias têm para os sujeitos no seu quotidiano e que o signo e a mercadoria juntaram-se para produzir o que é chamado de mercadoria-signo¹⁰, ou seja, a incorporação de uma vasta gama de associações imaginárias e simbólicas às mercadorias para torná-las mais atraentes.

¹⁰ Segundo Baudrillard, os consumidores atuais estão mais interessados no significado que determinado produto possa ter do que na funcionalidade da própria mercadoria.

Em sua concepção, argumenta que a vida útil dos produtos está em constante redução, sendo impulsionada pela noção de obsolescência programada¹¹, amplamente presente na sociedade atual. O autor atribui à mídia e à publicidade como promotoras dessas características devido às mudanças constantes na moda.

Baudrillard (1995, p.42) pondera: “[...] a publicidade realiza o prodígio de um orçamento considerável gasto com o único fim, não de acrescentar, mas de tirar o valor de uso dos objetos, de diminuir o seu valor/tempo, sujeitando-se ao valor/moda e à renovação acelerada”.

Nessa dinâmica de consumo, a busca pela atração do consumidor é prioridade, com imagens desempenhando um papel-chave e sendo amplamente difundidas pela publicidade. Assim, a exposição constante a uma variedade de novidades tem como objetivo aumentar o interesse dos indivíduos.

Nesse contexto, a mentalidade de consumo centrada na novidade e na efemeridade pode influenciar nas escolhas diárias, levando a um ciclo de consumo rápido e de descarte frequente.

Baudrillard alerta que a busca pelo *status* social por meio de bens materiais cria uma ilusão de progresso, que, na verdade, impede uma verdadeira ascensão na posição social, mantendo um ciclo vicioso, impedindo uma real subida na escala social.

O bloqueio de subida na escala social pode ter motivos variados – sendo necessário centrar a discussão apenas naquele que parece ser mais relevante-, especialmente pelo respaldo encontrado no texto de Zygmunt Bauman, quando ele fala da constante renovação dos objetos.

A busca por *status* social por meio do consumo pode acentuar a estratificação social, criando desigualdades e reforçando barreiras para uma mobilidade ascendente, podendo gerar insatisfação e ansiedade nos indivíduos que buscam validação por meio de bens materiais.

Baudrillard (1995, p.17) observa que as pessoas chegaram a um ponto em que o consumo invade toda a vida, e todas as atividades se encadeiam e “[...] o canal das satisfações se encontra previamente traçado, hora a hora, em que o envolvimento é total, inteiramente climatizado, organizado, culturalizado”.

¹¹ A cultura da obsolescência pode influenciar a forma como percebemos a durabilidade e o valor intrínseco dos produtos, incentivando a busca constante por novidades e descartando itens ainda funcionais.

Com base nas contribuições de Baudrillard e com o objetivo de aprofundar a caracterização da sociedade atual e fundamentar os objetivos deste estudo, o próximo item se dedicará a analisar detalhadamente o perfil do consumidor contemporâneo, por meio das contribuições de Zygmunt Bauman.

2.1.2 – A sociedade de consumo por Zygmunt Bauman

Zygmunt Bauman, um dos sociólogos mais influentes da atualidade, é conhecido por popularizar o conceito de "modernidade líquida". Sua análise crítica dessa condição retrata a sociedade atual como instável e fluida, muitas vezes com uma visão pessimista.

Na sociedade de consumo, Bauman (2008) observa que os objetos parecem ter uma vida útil cada vez mais curta, com uma pressão constante para a renovação, mesmo antes de saírem das fábricas. Ele argumenta que as necessidades são amplamente moldadas e alimentadas pelo sistema capitalista, resultando em um ciclo incessante de consumo e descarte.

Quando os nascimentos de desejos são abreviados, e o tempo até sua satisfação também se torna mais curto, o resultado é que, segundo Bauman (2008, p.137-138) “abreviam o tempo de vida dos objetos de desejo, ao mesmo tempo que suavizam e aceleram sua viagem em direção à pilha de lixo”.

Nesse contexto, Bauman analisa com profundidade como se portam na sociedade de consumo contemporânea os consumidores falhos, aqueles que fracassam no trilhar consumista, passando a ser vistos como indivíduos inaptos, tornando-os elementos indesejados na dinâmica mercadológica.

Numa sociedade de consumidores – um mundo que avalia qualquer pessoa e qualquer coisa por seu valor como mercadoria-, são pessoas sem valor de mercado; são homens e mulheres não Commodificados, e seu fracasso em obter o status de mercadoria autêntica coincide com (na verdade deriva de) seu insucesso em se engajar numa atividade de consumo plenamente desenvolvida. São *consumidores falhos*, símbolos ambulantes dos desastres que aguardam os consumidores decadentes e do destino final de qualquer um que deixe de cumprir seus deveres de consumo (Bauman, 2008, p.157).

Assim, o autor argumenta que os consumidores são direcionados a adquirir bens que prometem algum tipo de realização, mas que frequentemente falham em

oferecer satisfação. Nesse contexto, o conceito de “consumidor falho” questiona a ideia de liberdade de escolha dos indivíduos em uma sociedade em que o consumo é intensamente moldado por estratégias de marketing e normas sociais.

Desse modo, Bauman (2008) sugere que o consumidor que não se enquadra nos padrões de mercadorias não é considerado parte da sociedade de consumidores, pois o ato de consumo vai além da simples satisfação de desejos; envolve, também, a busca por autoafirmação e identificação. Assim, as pessoas, ao consumirem, buscam não apenas atender às suas necessidades, mas também se moldam conforme as expectativas do mercado.

Nesse cenário, o consumidor que não consegue atender às exigências financeiras do mercado é, muitas vezes, marginalizado, o que ressalta a importância de sua proteção à luz do direito das relações de consumo.

Entendida a noção-chave da teoria de Bauman que são os consumidores falhos, cabe, agora, aprofundar mais alguns conceitos por ele trazidos.

Bauman faz uma distinção inicial entre consumo e consumismo¹² em sua teoria dos “consumidores falhos”. Ele explora como o consumo, em sua essência, pode ser uma prática regular e necessária, enquanto o consumismo representa um padrão excessivo e desenfreado de aquisição de bens e serviços.

Dessa forma, Bauman destaca a transição da simples prática de consumo para um consumo desenfreado na era moderna, impulsionado por desejos imediatos e prazeres instantâneos. Para o autor, observa-se uma transformação significativa, em que o consumo deixa de ser uma necessidade para se tornar um propósito central na vida das pessoas, impulsionando a economia por meio do desejo, da busca pelo novo e da experiência emocional associada ao consumo.

Mas Bauman (2008, p.38) vai mais além. Ele afirma que “o consumismo é o resultado de uma revolução ocorrida durante a passagem da modernidade-sólida para a modernidade-líquida”. E para melhor compreensão da sua teoria, é necessária a compreensão dos conceitos de modernidade por ele teorizados.

Segundo Bauman (2008), a modernidade-sólida, que teria na sociedade de produtores seu principal modelo societário, seria aquela direcionada para a

¹² A diferença substancial entre consumo e consumismo é que o consumismo é um atributo da sociedade, enquanto o consumo é uma característica e uma ocupação dos seres humanos.

segurança e durabilidade do que se é produzido, sem um foco total nos prazeres imediatos que as mercadorias poderiam proporcionar.

Ainda para Bauman (2008, p.7), a “modernidade-líquida” se caracteriza pela “busca de liberdade e se distancia dos longos prazos e das estabilidades; agora se localiza na velocidade e no imediatismo que os indivíduos podem obter para suplantar os riscos constantes”.

E Bauman (2008, p.105) prossegue: “Os nossos tempos são esses de uma sociedade de consumo líquido-moderna, que tem por proposição satisfazer os desejos humanos de uma forma que nenhuma sociedade do passado pôde realizar ou sonhar”. Tal sociedade de consumo só consegue reproduzir este ímpeto enquanto conseguir manter os indivíduos insatisfeitos e frequentemente na busca de novas satisfações.

Neste contexto, refere:

Num mundo em que uma novidade tentadora corre atrás da outra a uma velocidade de tirar o fôlego, num mundo de incessantes novos começos, viajar esperançoso parece mais seguro e muito mais encantador do que a perspectiva da chegada: a alegria está toda nas compras, enquanto a aquisição em si, com a perspectiva de ficar sobrecarregado com seus efeitos diretos e colaterais possivelmente incômodos e inconvenientes, apresenta uma alta probabilidade de frustração, dor e remorso (Bauman, 2008, p.28).

Bauman (2008, p.53) adverte:

Para atender a todas essas novas necessidades, impulsos, compulsões e vícios, assim como oferecer novos mecanismos de motivação, orientação e monitoramento da conduta humana, a economia consumista tem de se basear no excesso e no desperdício.

Em prosseguimento, esclarece que:

para ser eficaz, a tentação de consumir, de consumir mais, deve ser transmitida em todas as direções e dirigida indiscriminadamente a todos que se disponham a ouvir. No entanto, o número de pessoas capazes de ouvir é maior do que o daquelas que podem reagir da maneira pretendida pela mensagem sedutora. Os que não podem agir de acordo com os desejos induzidos são apresentados todos os dias ao olhar deslumbrado daqueles que podem. O consumo excessivo, aprendem eles, é sinal de sucesso, uma autoestrada que conduz ao aplauso público e à fama. Eles também aprendem que possuir e consumir certos objetos e praticar determinados estilos de vida são a condição necessária para a felicidade (Bauman, 2008, p.165).

Isso implica o consumo instantâneo e conseqüentemente a substituição dos produtos e mercadorias de forma rápida e fluida, caracterizando uma sociedade líquida, inóspita ao planejamento, ao investimento e ao armazenamento de longo prazo, marcada que é pela instabilidade dos desejos e a insaciabilidade das necessidades.

Segundo Baumann (2008), consumir por si só não traz nenhum prazer. Tudo é muito momentâneo e, ao se adquirir um produto, não há saciedade. O desejo por outro produto novo continua movimentando a produção e a criação de novas mercadorias, cada vez mais frágeis, ou seja, “estimula emoções consumistas e não cultiva a razão”. Nesse sentido, (Bauman, 2008, p.66) afirma que “a maior atração de uma vida de compras é a oferta abundante de novos começos e ressurreições (chances de ‘renascer’)”.

De tudo até aqui delineado, a sociedade de consumo representa uma característica da modernidade que se destaca pela centralidade do ato de consumir, marcando a transição do consumo ao consumismo como uma característica distintiva da contemporaneidade.

Bauman (2008, p.76) defende que o principal objetivo dessa sociedade “não é a satisfação de necessidades, desejos e vontades, mas a comodificação ou recomodificação do consumidor: elevar a condição dos consumidores à de mercadorias vendáveis”, ou seja, a transformação do consumidor em objeto a ser consumido.

Segundo o autor, a utilização dos mais variados recursos para acelerar as satisfações das necessidades, como, por exemplo, o crédito financeiro, acaba por permitir que se consiga mais rapidamente o que se deseja.

Bauman descreve a sociedade contemporânea como uma cultura de consumo excessivo, na qual o superendividamento é visto como uma consequência das escolhas individuais dos consumidores.

A teoria de Bauman é bastante pertinente, pois destaca que, em uma sociedade caracterizada pela instabilidade dos desejos e pela insaciabilidade das necessidades, o consumo excessivo se torna um símbolo de sucesso, alimentado pela aprovação social e pela fama. Essa dinâmica reforça a crença de que possuir certos objetos e adotar determinados estilos de vida são requisitos para a felicidade. Sendo assim, a sociedade de consumo depende da manutenção de uma contradição na vida de seus integrantes para continuar operando e evoluindo.

2.1.3 – A sociedade de consumo por Gilles Lipovetsky

O filósofo francês Gilles Lipovetsky, contemporâneo de Bauman, na obra *A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade do hiperconsumo*, explora a relação paradoxal entre hiperconsumo e felicidade na sociedade contemporânea.

Lipovetsky (2007) explora como a busca incessante por consumo e ameaças materiais podem criar uma ilusão de felicidade superficial, encobrindo questões sociais mais complexas e angústias individuais subjacentes.

Para Lipovetsky (2007), o hiperconsumo¹³, impulsionado pelo excesso e pela gratificação instantânea, pode criar um ciclo em que os indivíduos procuram a felicidade por meio de bens materiais, mas acabam presos numa busca superficial de realização. Essa cultura de hiperconsumo mina paradoxalmente o genuíno bem-estar e a autonomia individual.

Lipovetsky argumenta que o hiperconsumo, caracterizado por um exagero na busca por satisfação imediata, pode resultar em um ciclo no qual as pessoas buscam a felicidade por meio de bens materiais, porém caem numa armadilha de busca superficial de contentamento. No entanto, essa cultura intensiva de consumo, contraditoriamente, prejudica a verdadeira realização e independência pessoal.

¹³Lipovetsky destaca a importância de compreender o hiperconsumo como um conceito central para descrever a sociedade atual, que passou por transformações no cenário de consumo. Para o autor, as três fases do capitalismo de consumo - a produção em massa, o consumismo pós-guerra e o hiperconsumo contemporâneo - são fundamentais para contextualizar essa evolução. A fase I teria se dado entre os anos de 1880 e 1945, época em que surgiram as grandes lojas (magazines, lojas de departamento), em detrimento das pequenas lojas, impulsionadas pela agora grande capacidade fabril de produzir mercadorias em massa e pela eficiente infraestrutura de transporte e comunicações, causando uma inicial democratização do consumo. Nesta fase, a publicidade começa a exercer seu papel no processo de fortalecimento da marca, juntamente com a invenção do marketing de massa. Note-se que “a fase I inventou o consumo-sedução, o consumo-distração de que somos os fiéis herdeiros”. Por sua vez, a fase II teria se iniciado logo após a Segunda Guerra Mundial (1939–1945), e foi marcada pela consolidação do crescimento que se iniciou na fase I e correspondeu à “sociedade da abundância”. Nela, vigora o modelo puro do consumo em massa, no qual há maior democratização da compra devido à difusão do crédito, aumentando o poder de compra dos indivíduos. Nesta fase surgem os shoppings centers, supermercados e hipermercados, criando uma vinculação entre consumo e um estilo de vida regido por valores materialistas e hedonistas, privilegiando o lazer, a vida cotidiana confortável e a busca pela felicidade. “Pela primeira vez, as massas têm acesso a uma demanda material mais psicologizada e mais individualizada, a um modo de vida (bens duráveis, lazeres, férias, moda) antigamente associados às elites sociais”.¹³ Portanto, a fase II combinou ostentação, diferenciação e posição social com o gozo pelo gozo. Por fim, a fase III, iniciada na década de 1970 e presente até os dias atuais, corresponde à era do hiperconsumo, no qual a renovação constante dos produtos é mais acentuada, porém, agora, marcada pela variedade e pela personalização ao invés da padronização.

E esse ideal de felicidade, segundo o autor, vai se sofisticando quando passa a se falar do consumo de sensações ou de experiências. O indivíduo, no afã incessante de ser feliz, não se contenta mais com a simples aquisição de produto ou serviço como mero distintivo social. Adquirir uma nova experiência, uma nova sensação, enfim, vivenciar o diferente, passou a ser o objeto de desejo na sociedade hiperconsumerista, a qual se reinventou das mais diversas formas.

Essas novas experiências, novas sensações e o vivenciar o diferente foram muito bem retratados pelo autor na seguinte passagem:

Já não se trata mais apenas de vender serviços, é preciso oferecer experiência vivida, o inesperado e o extraordinário capazes de causar emoção, ligação, afetos, sensações. Graças à fase III, a civilização do objeto foi substituída por uma 'economia da experiência', a dos lazeres e do espetáculo, do jogo, do turismo e da distração. É nesse contexto que o hiperconsumidor busca menos a posse das coisas por si mesmas que a multiplicação das experiências, o prazer da experiência pela experiência, a embriaguez das sensações e das emoções novas: a felicidade das 'pequenas aventuras' previamente estipuladas, sem risco nem inconveniente (Lipovetsky, 2007, p.63).

Acerca da nova composição do padrão de consumo, Lipovetsky (2007, p.45) assinala:

Consumo emocional: a ideia vai de vento em popa entre os teóricos e atores do marketing que louvam os méritos dos processos que permitem fazer com que os consumidores vivam experiências afetivas, imaginárias e sensoriais. Esse posicionamento tem hoje o nome de marketing sensorial ou experiencial. Não é mais a hora da fria funcionalidade, mas da atratividade sensível e emocional. Diferentemente do marketing tradicional, que valorizava argumentos racionais e a dimensão funcional dos produtos, muitas marcas agora jogam a carta da sensorialidade e do afetivo, das 'raízes' e da nostalgia (o 'retromarketing'). Outras dão ênfase aos mitos ou ao ludismo. Outras, ainda, fazem vibrar a corda sensível cidadã, ecológica ou animalista.

Dessa forma, a terceira fase da evolução da sociedade de consumo é marcada pela consolidação da lógica do efêmero, em que a busca pelo novo se acelera, proporcionalmente à velocidade da informação. Entretanto, ao contrário da fase anterior, o consumo a partir de 1980 deixa de ser ostentatório e passa a ser experiencial e fundamentado na emoção.

Sendo assim, Lipovetsky associa o hiperconsumo ao princípio do prazer, evidenciando o foco no bem-estar e na busca da felicidade pessoal como objetivos

centrais. Os indivíduos direcionam sua atenção para necessidades internas, como equilíbrio emocional e crescimento pessoal, buscando satisfação por meio de novas espiritualidades e de guias de autoajuda. Além disso, o consumo é explorado como fonte de experiências puramente emocionais, seja pelas manifestações das marcas ou pela busca por conforto.

Todavia, e como o próprio nome de sua obra faz lembrar *A Felicidade Paradoxal*, Lipovetsky (2007, p.127) argumenta que a sacralização do consumo e a do bem-estar possuem sua faceta paradoxal, na medida em que se consome mais quando se está carente, sendo o consumo uma forma de compensar a falta de amor, de laços sociais ou de reconhecimento, ou seja, uma espécie de fuga da realidade individual. Ou seja, “a sociedade de hiperconsumo é contemporânea da espiral da ansiedade, das depressões, das carências ao nível do amor próprio, da dificuldade de viver”.

Assim, entende-se que o hiperconsumo, por um lado, atende necessidades e garante conforto, diversão, experiência e prazer; mas, por outro, pode sinalizar desconforto psíquico, insatisfação e frustração, uma vez que a efemeridade e o descarte precoce das mercadorias criam uma falsa ideia de satisfação/felicidade.

Com esse contorno individualista do novo ciclo de consumo, alargou-se o espectro de consumidores, passando a atingir até aqueles que ainda resistiam ao consumo puramente ostentatório, já que se desvencilhar do consumo emocional parece tarefa quase impossível nos dias de hoje. Lipovetsky (2007, p.48) pontua: “os clientes não buscam impressionar os outros com os bens que adquirem, mas, sim, se enxergarem e enxergarem seus valores e crenças nas mercadorias ofertadas”.

Com o propósito de alinhar a base teórica do estudo, buscou-se identificar semelhanças e divergências entre a teoria de Bauman e Lipovetsky, o que se verá a seguir.

Embora Bauman e Lipovetsky tenham elaborado fundamentos teóricos distintos, com influências diversas como o marxismo (para Bauman) e o niilismo de Nietzsche (para Lipovetsky), suas visões convergem, ao analisarem a sociedade de consumo, pois ambos discutem a ascensão do indivíduo, a instabilidade das relações sociais em longo prazo, a centralidade do consumo nas interações sociais e a reflexão sobre a natureza dos laços humanos.

Bauman define a sociedade de consumo como parte de uma modernidade líquida, distinta da estabilidade da modernidade sólida, agora presente em todas as

esferas da vida social, destacando, como essa sociedade, focada no consumo, tece um sistema fragmentando relações afetivas, valorizando o efêmero e o intermediário, gerando resíduos e centrando-se no consumo como objetivo final, mas frequentemente difícil não cumprir as promessas de felicidade associadas aos produtos. Em essência, essa cultura favorece a transformação dos indivíduos em mercadorias.

Já Lipovetsky adota uma abordagem inovadora ao discutir a sociedade de consumo buscando termos e conceitos que vão além das análises sociológicas clássicas, as quais considera limitadas. Para tanto, parte da análise da transição da sociedade de consumo em massa para o hiperconsumo, delineando três fases do sistema capitalista, transição que Bauman parece não ter se preocupado em expor/descrever tão detalhadamente em suas obras.

Em Lipovetsky (2007), cabe destacar a tese do *consumo intimizado*, ou seja, do consumo como uma finalidade em si, desvinculado de qualquer função de distinção ou *status*, isento de justificção, movido pela subjetividade e pelo desejo.

Nesse contexto de hiperconsumo, um ponto focal crucial é a investigação de como a tendência ao consumo individualizado, estetizado e subjetivo se espalha por diversas camadas e esferas sociais. Lipovetsky procura compreender como o imperativo do prazer "goze!" se transformou em um mantra que não mais carrega a conotação de restrição moral.

Entretanto, as discordâncias entre os autores se concentram nas repercussões globais decorrentes dessa sociedade de consumo.

Enquanto Lipovetsky adota uma abordagem mais neutra ao analisar a sociedade de consumo e hiperconsumo, buscando evidenciar tanto seus aspectos positivos quanto negativos evitando posturas pessimistas, por sua vez, Bauman argumenta que a sociedade de consumo não apenas desafia os limites da psique humana (ao transformar indivíduos em mercadorias), mas também ameaça o equilíbrio do ecossistema.

Nesse comparativo, a leitura das obras escolhidas de Bauman permite calcificar a ideia de que Lipovetsky não conseguiu ter dimensão dos desafios apresentados pelo sociólogo polonês, ao ignorar questões realmente cruciais que foram apontados pelas críticas de Bauman (a produção exorbitante de lixo, a irracionalidade do sistema que se funda numa produção descartável e insustentável),

com relação às quais, Lipovetsky, quando muito, dava respostas que ele mesmo chamava de “paradoxais”.

Nesse contexto, Bauman (2008, p.20) é certo em seu diagnóstico no sentido de que essa sociedade líquida, inseparável na sociedade de consumo, impõe problemas globais e coletivos para serem solucionados por ações individuais, excluindo as indispensáveis ações políticas coletivas e comunitárias. Tudo está posto à venda, inclusive as pessoas, o que é fundamento da sua obra *Vida para o consumo*.

Ao discutir as interpretações de Baudrillard, Bauman e Lipovetsky sobre a sociedade de consumo, buscou-se identificar semelhanças e divergências em suas análises - destacadamente em Bauman e Lipovetsky -, fundamentando, assim, a base teórica do estudo.

2.2 – A expansão do crédito e o endividamento do consumidor

A humanidade sempre buscou acumular dinheiro, seja em forma de metais preciosos, seja em cédulas de papel. O dinheiro, como instrumento ativo, tem sido causa de alegrias e tristezas ao longo da história. O crédito, embora ligado ao dinheiro, é um conceito distinto, baseado na confiança e na expectativa de retorno futuro.

Na sociedade de consumo atual, o endividamento se tornou uma realidade comum em todas as classes sociais. Para adquirir produtos e serviços, essenciais ou não, os consumidores recorrem a diferentes formas de crédito, e contraem dívidas com os fornecedores (supermercados, bancos, cartões de crédito, lojas de departamentos e financeiras de carros). Essa prática, embora faça parte da liberdade de escolha do consumidor, gera um passivo de dívidas que precisa ser administrado com cuidado dentro do orçamento familiar e do patrimônio individual.

Assim, pode-se afirmar que consumo e crédito são duas faces de uma mesma moeda: para consumir, muitas vezes, necessita-se de crédito, se há crédito ao consumo, a produção aumenta, e a economia ativa-se, há mais emprego e, por consequência há aumento do “mercado” de consumo brasileiro.

Segundo Marques (2010, p.19):

Em resumo, o crédito ao consumidor (para se contrapor ao crédito profissional ou ao produtor), em especial em fases de massificação, democratização do crédito e crise de garantias mundial, tem seus perigos... O perigo maior é para o consumidor pessoa física, pois o Brasil não conhece a falência do consumidor, sendo assim o endividamento excessivo ou como aqui vamos denominar um grande (super) endividamento pode levar à exclusão da pessoa da sociedade de consumo.

Prossegue Marques:

Mas o que é afinal, o crédito ao consumo? Crédito é um “tempo” que a pessoa “adquire” através de vários contratos oferecidos no mercado ao consumidor (pagamento a crédito ou em prestações de produtos e serviços, uso de cartões de crédito, do crédito rotativo ou do cheque especial, financiamento com cheques pré-datados, financiamento com “carnês” assegurados por notas promissórias; crédito consignado que é retirado pelo banco ou pela loja autorizada a cada mês quando vem o salário, aposentadoria ou pensão). Crédito é este “tempo” para poder pagar suas dívidas (os chamados débitos), pois ele (ele, o consumidor ou ele, o fornecedor, por exemplo, nas compras a prazo de roupas ou de uma máquina de lavar) recebe imediatamente a quantia em dinheiro que necessita para o consumo e vai devolvendo os valores em parcelas, com juros e taxas acrescidos, no passar de alguns meses (ou mesmo anos). (Marques, 2010, p.20).

Sendo assim, o crédito, mecanismo fundamental na economia moderna, permite que os consumidores adquiram bens e serviços com pagamento futuro ou parcelado. No Brasil, a expansão do crédito se intensificou após o Plano Real em 1994, impulsionando o consumo e a economia.

Entre os pioneiros a tratar do tema no Brasil, com menção ao superendividamento, tem-se José Reinaldo de Lima Lopes (1996), o qual inicia sua análise destacando que a questão do crédito e do superendividamento já era objeto de legislações em outros países. No Brasil, embora já houvesse normas sobre contratos de crédito e estudos sobre o sistema financeiro no contexto do Código de Defesa do Consumidor, o debate sobre a aplicação do Código aos serviços financeiros e bancários¹⁴ ainda estava em desenvolvimento.

Márcio Mello Casado (2000, p.142) foi quem apresentou um ensaio fundamental sobre os princípios básicos de uma primeira análise do endividamento

¹⁴ Em especial publicação em defesa da constitucionalidade do Código de Defesa do Consumidor ver MARQUES, Claudia Lima; ALMEIDA, João Baptista de; PFEIFFER, Roberto (coord.). **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos bancos**: ADIn 2.591. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2006. A decisão da ADIN 2.591/2006 fez o Supremo Tribunal Federal declarar constitucional o artigo 3º, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, para aplicação aos contratos bancários, de crédito, financeiros e securitários. Nota-se que o efeito do da decisão judicial é a tutela de tratamento em grau de efetividade revelada.

no Brasil, e seu trabalho teórico lançou as bases para a compreensão do problema e suas implicações. Por sua vez, Claudia Lima Marques (2005) conduziu a primeira pesquisa empírica sobre casos de conciliação de dívidas de consumidores pessoas físicas no Rio Grande do Sul. A pesquisa, com referência no modelo francês de renegociação em bloco com preservação do mínimo existencial, trouxe dados concretos e relevantes para a discussão sobre o tema.

Juntos, seus trabalhos contribuíram significativamente para o desenvolvimento de políticas e práticas voltadas para o tratamento do endividamento no Brasil, buscando soluções que protejam os consumidores e promovam a sustentabilidade financeira.

Denota-se, portanto, que o tema não é embrionário, tem cerne estruturado em doutrina desde 1996, assunto amadurecido e comprovado.

Governos subsequentes¹⁵ buscaram ampliar o acesso ao crédito, especialmente para as classes de menor renda, mediante medidas como o aumento do salário-mínimo e a criação do crédito consignado.

Apesar das tentativas de recuperação econômica nos governos seguintes, o endividamento das famílias brasileiras atingiu níveis alarmantes, agravados pela pandemia de Covid-19. Já no final do governo, no ano de 2022, houve uma tentativa de recuperação econômica após a pandemia, com a oferta de linha de crédito para empreendedores, saque extraordinário de parte do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), antecipação do 13º de aposentados e pensionistas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e liberação de empréstimos consignados para quem recebia benefícios assistenciais do governo federal.

¹⁵ **Primeiro governo Lula (2003-2006):** Nesse período, houve uma modificação nos portfólios de ativos dos bancos, fomentando a expansão do crédito pessoal e o aumento do poder de compra dos agentes econômicos. O foco foi a democratização do acesso ao crédito para pessoas físicas, com políticas públicas voltadas para a inclusão de uma grande massa da população no Sistema Financeiro Nacional. **Governo Dilma Rousseff (2011-2014):** Apesar de ter iniciado com medidas de contenção da oferta de crédito, o governo Dilma também teve ações voltadas para a ampliação do acesso, como a liberação de contas inativas do FGTS e do PIS-PASEP, que injetaram dinheiro na economia e estimularam o consumo.

Governo Temer (2016-2018): Durante esse governo, a redução da taxa de juros e da inflação, além da liberação de recursos como o FGTS e o PIS-PASEP, também contribuíram para a ampliação do acesso ao crédito e o estímulo ao consumo das famílias.

Governo Bolsonaro (2019-2022): No início do governo Bolsonaro, houve crescimento do crédito para pessoas físicas. Além disso, a redução da taxa SELIC a níveis históricos em 2020 estimulou a demanda por crédito, especialmente no setor imobiliário. No final do governo, medidas como a oferta de linhas de crédito para empreendedores, saque do FGTS e antecipação do 13º salário também buscaram ampliar o acesso e estimular a economia.

Nesse cenário, o crédito é uma ferramenta importante para o consumo e o crescimento econômico.

No entanto, a situação se torna ainda mais crítica quando as pessoas contraem dívidas que ultrapassam sua capacidade de pagamento, comprometendo o mínimo essencial para sua subsistência, com graves consequências para as famílias e para a economia como um todo, conforme será detalhado a seguir.

Nesse contexto, bem salienta Marques (2010, p.20):

Os perigos do crédito podem ser atuais ou futuros. Atuais, pois o crédito fornece ao consumidor, pessoa física, a impressão 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. Começa aí uma roda viva de utilização “perigosa” do crédito, por exemplo, dos prazos dos cartões de crédito (com pagamentos mínimos), dos limites dos cheques especiais, de créditos consignados para quitar outros créditos, de pedir emprestado dinheiro na família e assim por diante, tudo para poder “limpar” o nome na praça. Um dos perigos futuros do crédito é que mesmo se a pessoa puder fazer frente a suas dívidas parceladas naquele mês em que está empregada e de boa saúde (fazendo bicos ou trabalhando horas extras) no outro em que tiver problemas no trabalho ou na família (doença de alguém da família ou dele, mortes, acidentes etc.) a casa cai. O consumidor é sempre muito otimista, e assim contrai mais dívidas do que deveria...animado pelo bom momento, mas quando sofre um destes “acidentes da vida” (os mais comuns são divórcio, separação, doença, mas há mesmo os bons “acidentes”: gravidez, nascimento de neto, volta para a casa do filho maior etc.) seu planejamento orçamentário desequilibra-se e pode cair do endividamento normal em um superendividamento.

O próximo passo do trabalho consistirá na análise das atualizações do Código de Defesa do Consumidor à luz da recente Lei do Superendividamento, para investigar se a normatização dispõe de ferramentas eficientes para promover a proteção dos direitos dos consumidores, especialmente os idosos em situação de (hiper)vulnerabilidade, promovendo, assim, a construção de uma sociedade mais equitativa, acolhedora e inclusiva.

2.3 – O superendividamento do consumidor pessoa física

Um conceito amplamente aceito na doutrina sobre o superendividamento é o proposto pela professora Claudia Lima Marques, que se baseia na legislação consumerista francesa *Code de la Consommation*.¹⁶

Segundo Marques e Cavallazzi (2006, p.255),

o superendividamento pode ser definido como 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, oriunda de delitos e de alimentos) em um tempo razoável com sua capacidade atual de rendas e patrimônio.

E justificam a conceituação:

Esta minha definição destaca que o superendividamento é um estado da pessoa física leiga (o não profissional ou o não empresário, que pode falir), um devedor de crédito, que o contraiu de boa-fé, mas que agora encontra-se em uma situação de impossibilidade (subjéctiva) global (universal e não passageira) de pagar todas as suas dívidas atuais (já exigíveis) e futuras (que vão vencer) de consumo com a sua renda e patrimônio (ativo) por um tempo razoável (a indicar que teria de fazer um esforço por longos anos, quase uma escravidão ou hipoteca do futuro para poder pagar suas dívidas). Neste mesmo sentido, vale lembrar que a referida lei francesa (*Code de la Consommation*, no artigo L.330-1) define a situação de superendividamento de pessoas físicas-consumidores como caracterizada “pela impossibilidade manifesta do devedor de boa-fé de fazer face ao conjunto de suas dívidas não profissionais, exigíveis e vincendas” (Marques, 2010, p.21).

Dessa maneira, segundo Marques, o superendividamento possui quatro palavras-chave: consumo¹⁷, crédito¹⁸, boa-fé¹⁹ e endividamento²⁰.

Sendo assim, para fins do estudo, definiu-se que o superendividamento contempla apenas pessoas naturais, já que as pessoas jurídicas possuem uma legislação própria para o tema, qual seja, a Lei n.11.101/2005, que regula a

¹⁶ No Brasil, antes da Lei n. 14.181/21, o debate existia apenas no âmbito doutrinário, tendo como inspiração as leis europeias e norte-americana.

¹⁷ O superendividamento tem como protagonista o consumidor individual, que, impulsionado pelo desejo de adquirir bens e serviços, recorre ao crédito de forma excessiva, acumulando dívidas que ultrapassam sua capacidade de pagamento e o levam a uma situação de inadimplência generalizada.

¹⁸ O crédito desempenha um papel fundamental no superendividamento, já que as compras à vista representam um impacto imediato no patrimônio do consumidor, enquanto o acúmulo de dívidas que caracteriza essa situação só é possível através da utilização de crédito.

¹⁹ A boa-fé do consumidor é um elemento relevante no superendividamento, pois, no momento da contratação do crédito ou da compra parcelada, ele presume ter condições de arcar com os pagamentos, demonstrando uma intenção genuína de cumprir suas obrigações financeiras.

²⁰ O endividamento, apesar de ser um componente relevante da dinâmica econômica e estar intrinsecamente ligado à liberdade de consumo, pode se tornar um problema quando atinge níveis excessivos, impactando negativamente tanto o indivíduo quanto a economia como um todo.

recuperação judicial, a extrajudicial e a falência dos empresários e das sociedades empresárias.

Consoante o disposto na Lei n.14.181/2021, entende-se por superendividamento como a “impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação (art.54-A, parágrafo 1º)”.

Sobre o mínimo existencial, explica Marques (2010, p.29):

Noção criada na França, que tem a ver com a dignidade da pessoa humana, o mínimo existencial em matéria de crédito seria a “quantia capaz de assegurar a vida digna do indivíduo e seu núcleo familiar destinada à manutenção das despesas de sobrevivência, tais como água, luz, alimentação, saúde, educação, transporte, entre outros”.

Assim, a conceituação do superendividamento segue o mandamento do princípio da boa-fé objetiva²¹, que representa um elemento essencial para o presente contexto, ao prever que o indivíduo não poderá endividar-se de forma proposital, sem que possua um objetivo de quitar, efetivamente, com a obrigação contraída em um momento posterior.

Na hipótese de consumidor contrair dívidas agindo de má-fé, não terá direito à proteção legal. Isso porque suas ações abusivas, expressamente proibidas pela legislação brasileira, o impedem de receber qualquer amparo ou salvaguarda.

De certa forma, a situação do consumidor superendividado é semelhante à de empresas e sociedades empresariais que não conseguem pagar suas dívidas e precisam recorrer à recuperação judicial prevista na Lei n.11.101/2005. Ambas as situações envolvem a incapacidade de arcar com as obrigações financeiras e a necessidade de mecanismos legais para renegociar e reorganizar as dívidas.

Para Marques (2006), o superendividamento é a outra face da democratização do crédito.

O fenômeno está diretamente relacionado à história do crédito ao consumidor para pessoa física, definido por Jean Calais-Auloy e Frank Steinmetz (2003, p.372):

²¹ Nesta linha, o princípio da boa-fé objetiva é amplamente consagrado, tanto no inciso I do Art. 3º da Constituição Federal de 1988, quando no Art. 4º do Código de Defesa do Consumidor e no inciso III do Art. 4º do Código Civil Brasileiro.

[...] uma operação que permite a uma pessoa obter imediatamente uma prestação cujo valor será pago mais tarde. Pouco importa o objeto da prestação: pode ser uma soma em dinheiro, um produto ou um serviço. Pouco importa que a prestação seja obtida mediante empréstimo, venda, locação ou outro contrato. O que é essencial, o que distingue a operação de crédito de uma operação à vista é o decurso do tempo.

A legislação francesa trata o tema superendividamento desde 1989 e, segundo Costa (2002, p.10), é definido como “a impossibilidade manifesta para o devedor de boa-fé de honrar o conjunto de suas dívidas não profissionais, exigíveis e não pagas”.

Esclarece Lima (2014, p.35):

O superendividamento pode resultar do excesso de crédito disponível e de sua concessão irresponsável, ou seja, quando o profissional concede o crédito sabendo, ou devendo saber, que o devedor não terá condições financeiras de reembolsá-lo no futuro.

No Brasil, até recentemente, o acesso ao crédito era para as pessoas físicas, não havia amplo acesso ao mercado formal de crédito. Isso porque, os empréstimos para consumo eram vistos com desconfiança, e as pessoas físicas tomavam dinheiro emprestado dos bancos apenas para aquisição da moradia ou como última alternativa para conseguir pagar as despesas médicas e de educação que não eram subsidiadas pelo governo.

Segundo Marcelo Cortês Neri (2010, p.31):

a preocupação com o superendividamento e a necessidade de regulação para sua prevenção e seu tratamento surge apenas com o recente cenário de democratização do crédito para pessoas físicas, inclusive no Brasil, onde 29 milhões de brasileiros, entre 2003 e 2009, saíram da pobreza e ingressaram na classe C, a chamada classe média com renda entre 1.126 e 4.854,00 reais mensais, passando a ter acesso a novos bens de consumo e crédito.

Segundo Antonio H. Benjamin (2016), é preciso estabelecer um sistema de tratamento do superendividamento para os consumidores pessoas físicas no Brasil que não seja a simples exclusão da pessoa da sociedade. O superendividamento da pessoa física é realmente a outra face da democratização do crédito, que incluiu fortemente os idosos.

De acordo com Lima (2014, p.34):

Há mais de uma possibilidade de definição do superendividamento e mais de um critério que permite sua identificação. O traço comum a todas as definições é a impossibilidade de o devedor pagar todas as suas dívidas, atuais e futuras, com seu patrimônio e rendimento.

Káren Rick Danilevicz Bertoncello (2004, p.12) conceitua o superendividamento como o conjunto de situações corriqueiras:

[...] onde os particulares, com acesso ao mercado de consumo, passaram a dispor do crédito fornecido pelas instituições fornecedoras, seja através da obtenção de valores em espécie ou mediante a aquisição de produto/serviço de forma parcelada, em montante muito além das efetivas condições econômicas destes devedores.

Por sua vez, o Banco Central do Brasil (2023) conceitua o superendividamento nos seguintes termos:

Chamamos de superendividamento o que acontece quando uma pessoa de boa-fé se vê impossibilitada de pagar suas dívidas atuais ou futuras com sua atual renda e seu patrimônio. Quando isso ocorre, os indivíduos passam a ter dificuldades de suprir suas necessidades básicas, como alimentação, moradia, saúde, podendo levar a sérias repercussões psicológicas, familiares e sociais.

Assim, o superendividamento representa uma crise de solvência e liquidez do consumidor, caracterizada pelo excesso de dívidas de consumo que geram a impossibilidade de pagamento. Essa dificuldade não está relacionada à quantidade de credores ou ao valor total da dívida, mas, sim, ao desequilíbrio entre os ganhos e os gastos do consumidor, resultando em um passivo maior que o ativo, gerando uma condição financeira insustentável que acaba comprometendo a qualidade de vida e a dignidade do consumidor. (Anexo E).

Importante destacar que não se pode tomar como superendividamento todos os casos de descumprimento de uma obrigação estabelecida numa relação contratual, isso porque, embora o endividamento excessivo gere a inadimplência, a inadimplência não significa superendividamento. O indivíduo pode ter descumprido suas obrigações contratuais por outros motivos que não seja o superendividamento, não significando, necessariamente, uma incapacidade financeira de o devedor cumprir sua obrigação. O fato pode ter sido apenas um descuido do devedor.

Diferente da mera inadimplência ou de dificuldades pontuais com uma dívida específica, o superendividamento é como um colapso financeiro generalizado. Trata-se de um conjunto de adversidades, de dificuldades e de débitos que comprometem a sobrevivência da pessoa e ameaçam o indivíduo e sua família com a exclusão da sociedade de consumo.

Ao provocar a exclusão social do indivíduo e a redução da circulação de bens no comércio, o superendividamento acaba diminuindo a produção industrial e impactando o próprio Estado. É sabido, por exemplo, que um elevado número de endividados em um país aumenta o risco para investidores internacionais, o que pode prejudicar a economia nacional.

Relativamente aos fatores que podem levar ao superendividamento, o fenômeno tem se mostrado um problema multifacetado, com raízes que transcendem a esfera econômica, tratando-se de uma questão social que ultrapassa o âmbito individual do consumidor, impactando toda a cadeia de consumo e gerando consequências para a sociedade como um todo.

Nesse contexto, o superendividamento pode ser desencadeado por eventos inesperados da vida, como perda de emprego, redução de renda, morte ou doença na família, separação, divórcio ou nascimento de filhos. Além disso, o descontrole financeiro também pode contribuir para o problema, comprometendo a capacidade de pagamento das dívidas ao longo do tempo. São os “acidentes da vida”, citados por Lima (2014, p.38).

Antes de ser um problema das ciências jurídicas e econômicas, o superendividamento pertence ao ramo de estudos da psicologia comportamental, também conhecida como behaviorismo, que, de acordo com a Associação Brasileira de Ciências do Comportamento, é um ramo da psicologia que estuda o comportamento observável e mensurável, e como este é influenciado por estímulos ambientais e reforços, ou seja, a maneira como a pessoa lida com suas finanças, bem como a forma pela qual faz uso de seu capital e recorre ao crédito sem possuir lastro para arcar com o débito são reflexos de seu comportamento patológico.

Morgan Housel (2020, p.143) tratou com extrema habilidade a questão dos fatores psicológicos/emocionais na seara da falta de autocontrole financeiro e enfatizou que “o consumo, sobretudo nos países desenvolvidos, é motivado por aspectos sociais: sutilmente influenciado por pessoas que você admira, na esperança sutil de que as pessoas também o admirem”.

Entre os fatores psicológicos, a pressão social e busca por *status* faz com que as pessoas gastem além das suas posses para adquirir bens que julgam importantes para sua imagem pessoal e não para sua sobrevivência. Aliado a isso, há um outro fator psicológico que é a falta de autocontrole financeiro, o qual, invariavelmente, resultará, em problemas comportamentais baseados em decisões financeiras equivocadas por serem impulsivas, gerando, assim, o superendividamento.

[...] os fatores psicológicos podem ser uma causa superior ao endividamento em comparação com os fatores socioeconômicos, porque eles influenciam a maneira como as pessoas tomam as decisões financeiras e lidam com as situações econômicas, independentemente de os fatores socioeconômicos estarem favoráveis ou não ao indivíduo (Housel, 2020, p.144).

O superendividamento costuma suscitar sentimentos de estigma, culpa e vergonha nos devedores.

Segundo Rafael Efrat (2006, p.509), o estigma é definido como:

uma desvalorização social de uma pessoa que se desviou do padrão da norma social que é aceita e seguida pela maioria dos indivíduos. A característica desviante pode ser física (deficiência, feiura), por sua vez, é mais estigmatizada porque superendividamento é visto por muitas sociedades como resultado de mau comportamento, fraude ou como uma falha pessoal do devedor, sendo este o único responsável pelo excesso de dívidas ou por ter gasto mais do que o seu orçamento permitia.

O declínio da culpa e da vergonha, de acordo com Efrat, pode estar associado:

à mudança nas relações entre credor e devedor. Em tempos passados, credor e devedor se conheciam e tinham uma relação baseada na confiança pessoal. O crédito era concedido com base na pessoa e na sua reputação, mas a massificação da sociedade de consumo mudou inteiramente essa relação. O crédito passou a ser concedido de acordo com o cálculo racional de custos e benefícios, as partes não se conhecem e não há sentimentos envolvidos nessa relação. A ausência desses sentimentos pode contribuir para que o devedor se sinta menos culpado e mais à vontade, rompendo o compromisso contratual (Efrat, 2006, p.509).

Por outro lado, a pesquisa *Perfil e Comportamento do Endividamento Brasileiro 2022*, realizada pelo Instituto *Opinion Box* em parceria com a Serasa, revelou que 51% dos entrevistados endividados afirmam sentir vergonha por conta da situação.

Contudo, os fatores socioeconômicos, que são situações de exceção que o indivíduo pode vir a percorrer ao longo da vida, contribuem fortemente para o

superendividamento. Como exemplo, tem-se a falta de educação financeira, a qual resulta na má-gestão do orçamento pessoal e, por consequência, no elevado patamar de endividamento. Também a facilidade de acesso ao crédito, o desemprego, crises financeiras, redução de renda, entre outras situações, podem levar à desestabilização financeira do indivíduo.

Os fenômenos mercadológicos – entre eles os de consumo – são mutáveis e velozes por natureza. Daí que o legislador deve estar atento para evitar que a boa lei envelheça, assegurando sua vitalidade e adequação, não só no seu conteúdo, mas também na sua capacidade de eficazmente regular os novos desafios que despontam.

Essa necessidade de atualização tem a ver com as fortes mudanças da sociedade brasileira, sejam mudanças tecnológicas no fornecimento e a popularização do acesso à internet, a forte democratização do crédito ao consumidor, a evolução da classe média brasileira, a inclusão de grande contingente de idosos, analfabetos, jovens e pessoas das classes C e D na sociedade de consumo, sejam as sofisticações das novas formas de comercialização e *marketing* à distância, seja pela falta de efetividade da tutela coletiva a necessitar um resgate de sua imagem.

Nesse cenário, o crédito responsável, que antes era apenas um ideal, agora é um dever e um direito fundamental do consumidor, conforme estabelecido pela inclusão do inciso XI no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor pela Lei n.14.181/2021.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021) (Brasil, 1990).

Em outras palavras, a oferta e a concessão de crédito devem priorizar o bem-estar do consumidor e a proteção de seus dados pessoais, evidenciando o papel do crédito na sociedade brasileira como um fator essencial para a dignidade humana.

Tanto é verdade, que a Lei n.14.181/2021 incluiu o capítulo VI-A “Da Prevenção e do Tratamento do Superendividamento” ao Código de Defesa do Consumidor, e,

em seu artigo 54-A, trata sobre o crédito responsável²² e a educação financeira do consumidor.

Além do Código de Defesa do Consumidor, o Banco Central também desempenha um papel importante na promoção do crédito responsável. O BACEN estabelece diversas obrigações para as instituições financeiras, e o descumprimento dessas normas pode caracterizar uma concessão de crédito irresponsável e abusiva ao consumidor.²³

No contexto do superendividamento, o crédito deve ser entendido como um meio de desenvolvimento social e um componente da dignidade humana. Ao ser reconhecido como um direito humano, o crédito torna-se uma ferramenta para a inclusão social, permitindo que indivíduos e comunidades participem plenamente da sociedade e da economia.

Com esse propósito, de acordo com Ingo Wolfgang Sarlet; Mariana Filchtiner Figueiredo (2008), dá-se ao crédito responsável uma dimensão positiva, já que sua efetivação depende de uma atuação positiva do Estado e da sociedade.

Por outro lado, havendo então um direito ao crédito responsável, surge para os fornecedores um dever a ser observado no que diz respeito à responsabilidade pela informação e pelos resultados dela advindos, o qual, uma vez infringido, gera a responsabilidade objetiva aos responsáveis (art. 14 CDC).²⁴

Dando sequência, a Lei do Superendividamento, ao atualizar o CDC, estabeleceu o dever objetivo de concessão de crédito responsável ao consumidor, e, para além de um mandamento geral, atribuiu consequências práticas no caso de violação – com a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original-, conforme retrata o art.54-D, parágrafo único, CDC.²⁵

²² Os deveres de informação, de esclarecimento, de avaliação da situação financeira do consumidor previstos nos arts.52, 54-B, 54-C e 54-D do Código de Defesa do Consumidor (CDC), são a base do crédito responsável, junto com a cópia do contrato, de verificação da margem consignada, de pesquisa nos bancos de dados, de prestar informação leal e útil à compreensão dos riscos e ônus da contratação.

²³ Destacam-se as Resoluções do BACEN/CMN: Resolução 4.595/2017: Dispõe sobre a política de conformidade (compliance) das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Resolução 4.577/2017: Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital.

²⁴ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

²⁵ Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).

Tal previsão se articula com o direito de informação qualificada sobre os custos do crédito como um dever inexorável de sua concessão responsável, sob pena de se aplicar a “revisão-sanção prevista no art.54-D, parágrafo único do CDC”, conforme Oliveira (2022).

Segundo Vagner Carqui (2016, p.190-191), violar a expectativa,

seja decorrente da falta de informações prestadas, seja em virtude de valores não apresentados de forma lúcida aos consumidores leva à quebra de confiança depositada pelo consumidor no fornecedor e, portanto, à incidência do princípio do crédito responsável para responsabilizar o fornecedor pela prática ou pela omissão de atos necessários.

Portanto, pode-se dizer que o princípio do crédito responsável traduz a medida jurídica a ser adotada nas situações em que houver a quebra do princípio da confiança, levando a uma das partes ao fim de seus objetivos.

Quanto à participação do indivíduo para sua situação de superendividamento, Marques (2010) diz que a doutrina divide o superendividado em ativo e passivo.

Antônio José M. Porto e Pedro Henrique Butelli explicam a classificação do superendividamento:

Para a literatura específica, existem dois tipos de superendividamento: o superendividamento ativo e o passivo. No primeiro caso, os consumidores se endividam voluntariamente. Eles podem tanto ser superendividados ativos conscientes como inconscientes. O superendividado consciente se endivida intencionalmente, sabe o estado de sua situação financeira e não pretende pagar suas dívidas. O superendividado inconsciente compra de forma impulsiva, sem controlar corretamente o seu balanço, até não possuir meios de quitar suas dívidas. Se, no primeiro caso, o consumidor se afasta sensivelmente da definição da boa-fé (em razão de seu comportamento intencional de consumir sem adimplir), no segundo caso, a situação jurídica é menos clara, pois é sabido que os meios de comunicação de massa (rádio e a televisão) passaram a ter notável influência nas manifestações de vontade, ou seja, interroga-se a respeito da liberdade do consumidor absorto em uma sociedade embasada no consumo. Já no segundo tipo de superendividamento, o passivo, o indivíduo é vítima de fatores externos e imprevisíveis, tais como a perda de emprego, divórcio, doença, mudanças no cenário econômico. (...) Algumas pesquisas tendem a mostrar que, em geral, o superendividamento é mais estreitamente relacionado a fatores

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).

sociais, ou seja, indicam maior ênfase na análise do superendividamento a partir do endividamento passivo (Porto; Butelli, 2021 *apud* Brasil, 2021).

Com base na análise da doutrina apresentada, o superendividamento ativo (consciente ou inconsciente) surge do consumo excessivo e das estratégias agressivas de *marketing*, amplamente utilizadas por empresas em todo o mundo capitalista, incluindo o Brasil. Por outro lado, o superendividamento passivo não é resultado da vontade do consumidor, mas, sim, de eventos inesperados e fora de seu controle, que sobrecarregam seu planejamento financeiro.

Em suma, a diferença fundamental entre o superendividado ativo consciente e o inconsciente reside na presença ou ausência de boa-fé. Essa distinção é crucial, pois o superendividado ativo consciente, por agir de má-fé ao contrair dívidas com a intenção de não pagá-las, fica excluído da proteção legal prevista pela Lei n.14.181/2021²⁶, que visa a auxiliar os consumidores de boa-fé a renegociarem suas dívidas e superar a situação de superendividamento.

Entre os tipos de superendividados, o consumidor passivo é provavelmente o mais fragilizado, pois recorre ao crédito por falta de alternativas, muitas vezes em situações de necessidade, aceitando qualquer taxa de juros. Por isso, esse grupo merece atenção especial, já que qualquer pessoa está sujeita a imprevistos que podem desestabilizar suas finanças e levá-la a se tornar um consumidor superendividado.

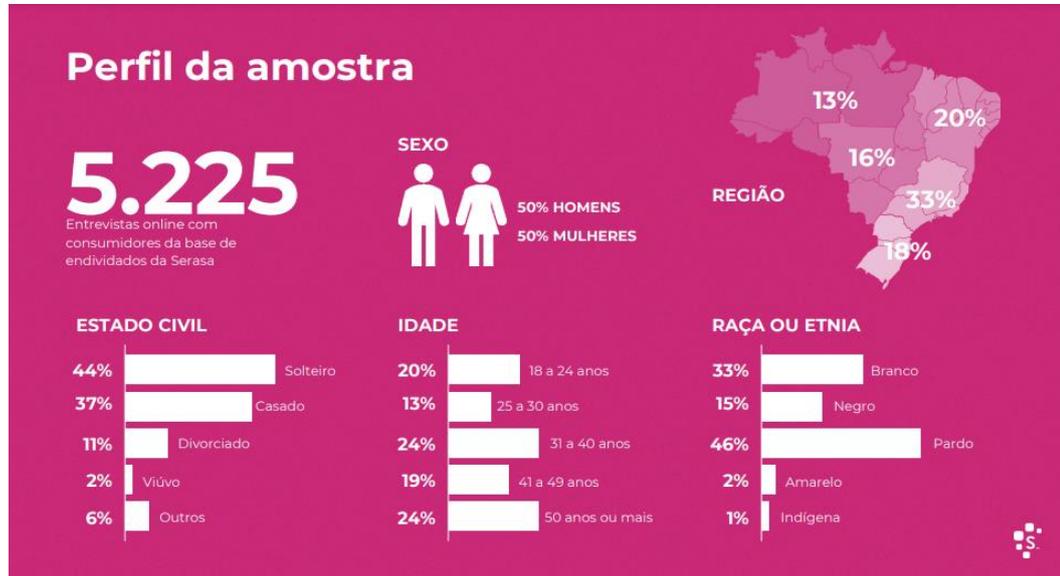
O Serasa²⁷, em parceria com o instituto *Opinion Box*, realizou a 5ª edição do levantamento anual sobre o cenário do endividamento no Brasil. A pesquisa teve como objetivo compreender os motivos que levam ao endividamento, o perfil dos endividados e os comportamentos costumeiramente associados às dívidas.

²⁶ Art. 54-A. Este capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

²⁷ A Serasa Experian, no Brasil, teve origem na fusão da Serasa, empresa brasileira fundada em 1968, com a Experian, empresa global de serviços de informação e análise de crédito. A fusão ocorreu em 2007, dando origem à Serasa Experian, que se tornou parte do grupo Experian, uma das maiores organizações de serviços de informação do mundo.

Figura 9 – Perfil da amostra do mapa de inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil



Fonte: Serasa, 2022, p.4

Relativamente quanto à participação do indivíduo para sua situação de superendividamento, percebe-se, na pesquisa realizada por Furlan (2023), que o superendividamento passivo, motivado pelo “desemprego” lidera o *ranking* dos fatores que podem levar à ruína, e o cartão de crédito como o principal tipo de dívida entre os inadimplentes.

Figura 10 – Pesquisa sobre endividamento em 2022



Fonte: Serasa, 2022, p.6

Figura 11 – Principal tipo de dívida entre os inadimplentes



Fonte: Serasa, 2022, p.7

Figura 12 – Dívidas por segmento

01 Inadimplentes no Brasil

Principais dívidas por segmento:



Fonte: Serasa, 2024, p.8

O superendividamento, portanto, causa graves consequências para o consumidor, afetando profundamente sua dignidade e levando à exclusão social. Essa situação é ainda mais crítica para os idosos, que nesta fase da vida precisam adquirir produtos e serviços específicos para suas necessidades, enquanto seus rendimentos diminuem e as oportunidades de complementar a aposentadoria se tornam mais escassas.

Figura 13 – Perfil dos inadimplentes no Brasil

01 Inadimplentes no Brasil

Perfil dos Inadimplentes:

Gênero dos inadimplentes:

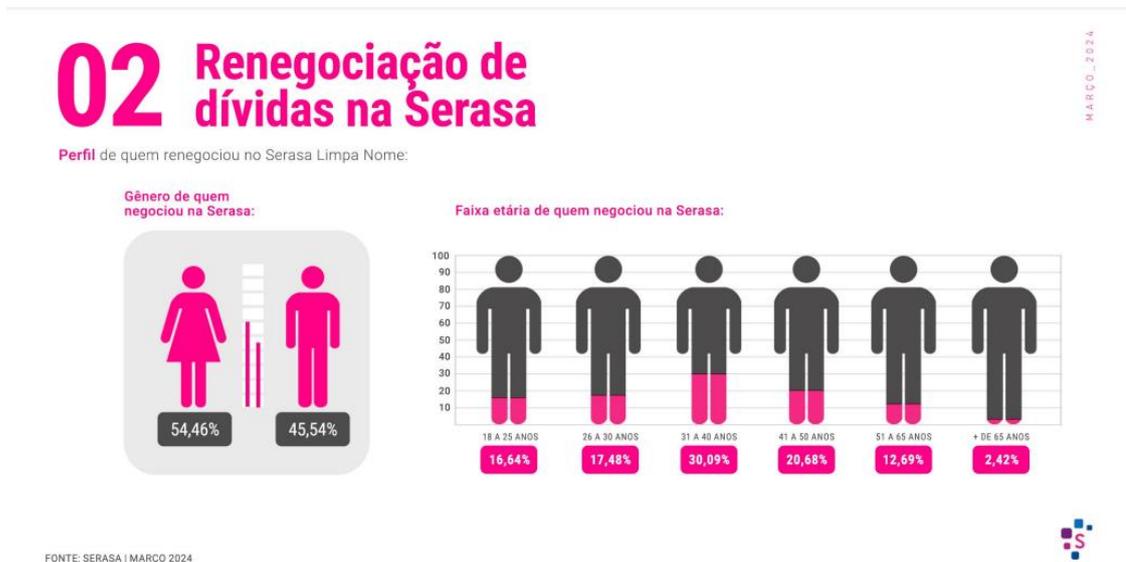


Faixa etária de inadimplentes:



Fonte: Serasa, 2024, p.9

Figura 14 – Perfil de quem renegociou dívidas na Serasa



Fonte: Serasa, 2024, p.15

A esse propósito, enfatiza Luís Fernando B. Perez, diretor financeiro do Instituto de Defesa Coletiva (IDC), no documentário *Covardia Capital* (Instituto de Defesa Coletiva, 2018).

Porque na verdade não estamos falando de dinheiro, nós estamos falando de pessoas, nós estamos falando de capitalismo, nós estamos falando de lucro sem limitação, sem nenhuma responsabilidade moral ou ética. Será que as pessoas que atuam ou até que inventam esse serviço ou essa atitude do banco, porque isso é feito por pessoas, será que elas dormem? Será que quando ela passa uma ordem pro atendente que tá lá na ponta para que ele fale com uma pessoa semianalfabeta, um hipervulnerável, de que o Presidente da República deixou um dinheiro pra ele, que é só ele apertar o botão, será que essa pessoa tem consciência disso?

No caso de Vicente e Maria, fica evidente que a sociedade líquida contemporânea, focada no consumo e com o consumidor no centro, utiliza o crédito como principal ferramenta. Isso ocorre porque o crédito permite antecipar desejos que, de outra forma, seriam inalcançáveis ou adiados, alimentando o ciclo de consumo e endividamento.

A sociedade atual vive imersa em um consumismo desenfreado, onde a ausência momentânea de um celular causa angústia imediata, algo impensável há uma década. O consumo compulsivo, estimulado pela publicidade sedutora e pelo

crédito fácil, age como uma droga, destruindo famílias antes sólidas. A angústia de ter o nome negativado leva a novas dívidas, criando um ciclo vicioso.

A raiz do problema não está no consumidor, mas, sim, em um mercado que negligencia a dignidade humana, valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988. A busca incessante pelo lucro, sem considerar as consequências, perpetua um ciclo vicioso de endividamento que prejudica a sociedade como um todo.

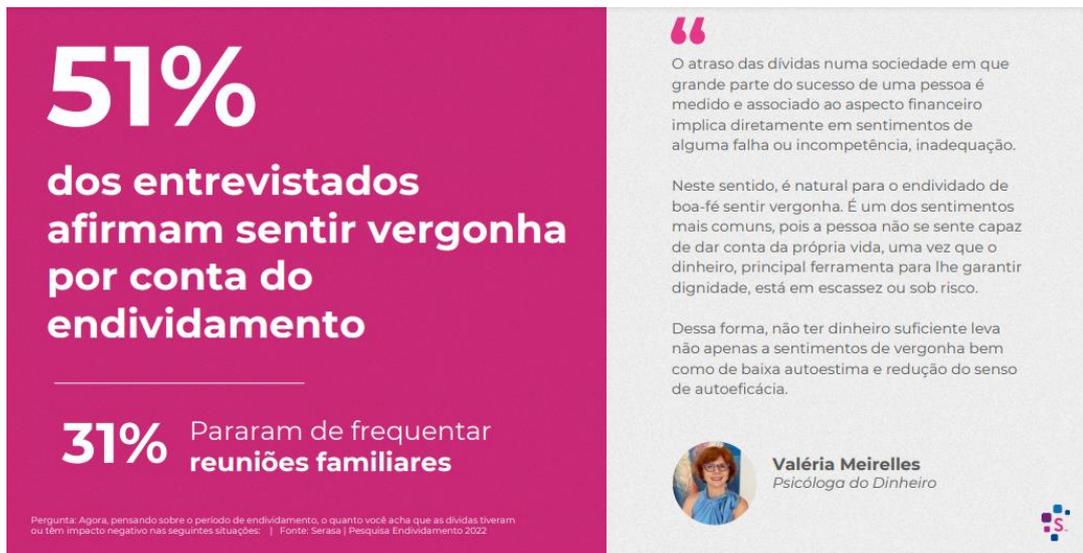
A solução exige uma mudança de mentalidade, tanto do mercado quanto dos consumidores. É preciso, pois, repensar a relação com o consumo e o crédito, priorizando o bem-estar e a sustentabilidade em longo prazo, em detrimento da satisfação imediata e efêmera.

Figura 15 – Impacto da inadimplência nas relações interpessoais dos endividados



Fonte: Serasa, 2022, p.19

Figura 16 – Impactos negativos do endividamento



Fonte: Serasa, 2022, p.21

A falta de informação e a falta de educação financeira também aumentam o risco de superendividamento. A ausência de conhecimento financeiro torna os consumidores mais vulneráveis, pois dificulta a compreensão e o uso adequado das informações recebidas, prejudicando a capacidade de avaliar e tomar decisões de forma racional e consciente sobre a contratação de crédito e outros produtos financeiros.

Figura 17 – Juros e taxas de atraso que custearam o atraso da dívida



Fonte: Serasa, 2022, p.11

Nesse cenário, constata-se a gravidade da questão do superendividamento no Brasil. Além disso, a superveniência da pandemia mostrou a imprescindibilidade de combater a exclusão social causada pelo superendividamento, incorporando esse novo “direito social” ao tratamento global das dívidas no Código de Defesa do Consumidor Brasileiro em reforço à sua dimensão ético-inclusiva e solidarista.²⁸

Recentemente, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) publicou artigo que afirma que o histórico de endividamento das famílias no Brasil atingiu um novo recorde em 2023: “De acordo com dados do Banco Central, a inadimplência subiu de 4,2% em 2022 para 4,7% em 2023 e hoje atinge 48,5% das famílias somente com dívidas bancárias”, “o último levantamento do Serasa (Instituto, 2023) mostrou que 71,44 milhões de pessoas estão inadimplentes”.

A Serasa publica mensalmente o *Mapa da Inadimplência e Renegociação de Dívidas no Brasil*, um relatório que fornece uma visão abrangente da saúde financeira dos brasileiros, incluindo dados sobre inadimplência e renegociação de dívida.

Em março de 2024, por exemplo, a inadimplência no Brasil cresceu pelo segundo mês consecutivo. O aumento foi 1,19% em relação ao mês anterior, que correspondeu a um acréscimo de 855 mil no número de consumidores inadimplentes. Ao todo, são 72,89 milhões de brasileiros em situação de inadimplência. Os brasileiros com idades entre 41 e 60 anos representam a maior fatia da população com nome restrito, com 35,1%. Na sequência estão as faixas etárias de 26 a 40 anos (34,1%), acima de 60 anos (18,9%) e os jovens entre 18 e 25 anos (11,9%).

²⁸ Veja o Relatório de atualização do Código de Defesa do Consumidor apresentado pela Comissão de Juristas: “O CDC foi o Código pioneiro ao consolidar as linhas de Direito Civil Constitucional de proteção do mais fraco no Brasil, quando vigorava ainda o Código Civil de 1916. Hoje, enquanto o Código Civil de 2002 é guiado pela “diretriz da socialidade”, o CDC, que é de origem constitucional, que consolida direito fundamental de proteção positiva do Estado (art. 5, XXXI, da CF/1988 interpretado pelo ADI 2591), que é composto somente por normas de ordem pública e interesse social (Art. 1 do CDC), não pode deixar de reforçar esta sua diretriz constitucional. A diretriz constitucional-protetiva do CDC impõe que esta alteração concentre-se em temas novos, inclua (e não reduza) direitos do consumidor já garantidos nos primeiros 20 anos de vigência do CDC, preserve e expanda os princípios já existentes no CDC (ART. 4, 5, 6, e 7 do CDC), em especial destacando a vulnerabilidade do consumidor superendividado e do consumo à distância, nacional e internacional, consolidando ainda mais o princípio da boa-fé objetiva e da transparência das contratações de crédito, e vendas a prazo e de leasing, reforçando as informações obrigatórias, o dever de entrega do contrato, de cooperação e cuidado na concessão responsável do crédito, da boa-fé, lealdade, informação, cuidado e cooperação na contratação a distância, e a realização da função social dos contratos de consumo, principalmente os massificados, de adesão e os interdependentes, ligados ou conexos, que envolvam concessão de crédito aos consumidores, protegendo assim a liberdade do consumidor no mercado brasileiro de consumo, suas opções e seu acesso aos bens e serviços, assim como à Justiça”

Figura 18 – Mapa da inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil



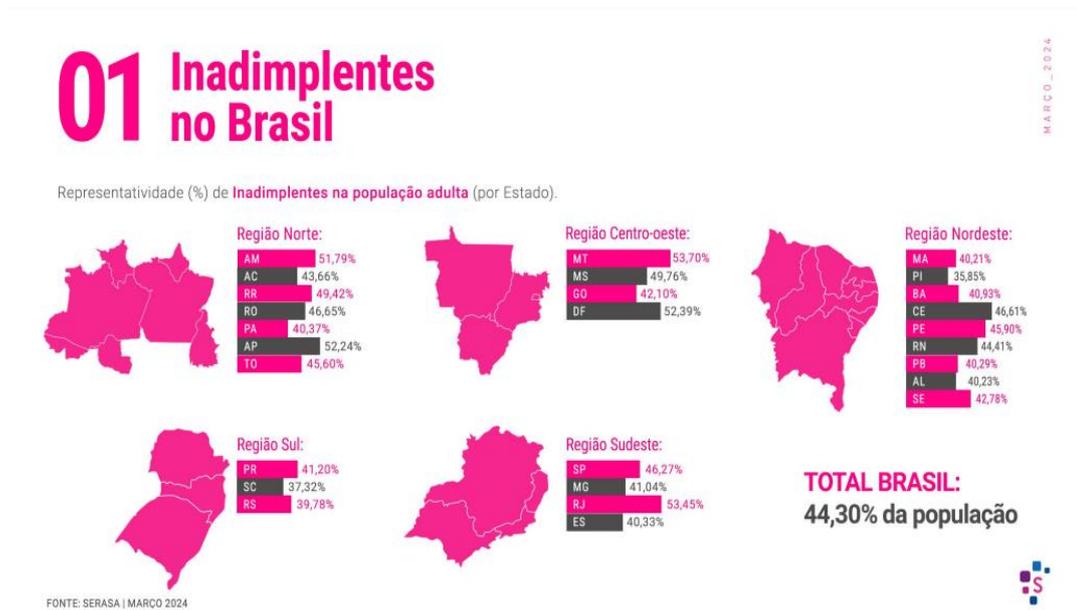
Fonte: Serasa, 2024, p.4

Figura 19 – Evolução do número de inadimplentes no Brasil



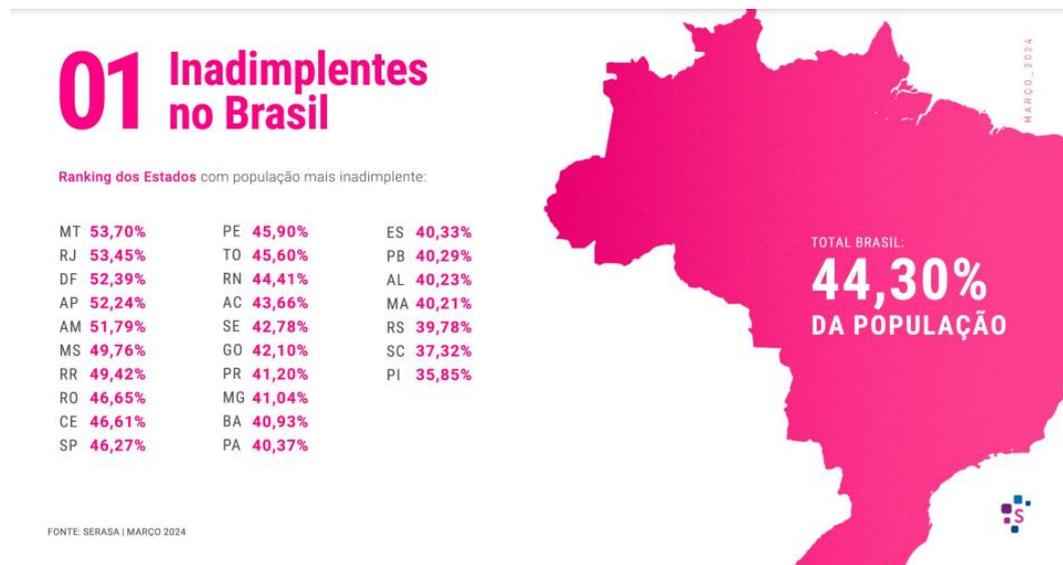
Fonte: Serasa, 2024, p.5

Figura 20 – Representatividade de inadimplentes da população adulta por estado



Fonte: Serasa, 2024, p.6

Figura 21 – Ranking dos estados com população mais inadimplente



Fonte: Serasa, 2024, p.15

Todos esses fatores evidenciam a gravidade do problema do superendividamento no Brasil, que se configura como uma questão social e econômica complexa, com impactos negativos para os consumidores endividados,

para os credores e para a economia do país como um todo. Esse cenário exige uma análise cuidadosa sobre como a legislação brasileira aborda e busca solucionar o problema do superendividamento dos consumidores, o que será discutido a seguir.

2.4 – Lei n. 14.181/2021 – Contexto de elaboração e publicação

O contexto de elaboração da Lei n.14.181/2021 teve início em 2 de agosto de 2012, quando o Senador José Sarney apresentou o Projeto de Lei do Senado n. 283/2012 (Brasil, 2012a), que propunha alterações no Código de Defesa do Consumidor e no Estatuto do Idoso. O objetivo era aprimorar as regras sobre crédito ao consumidor e estabelecer medidas para prevenir e tratar o superendividamento. Esse projeto foi o embrião para a criação da Lei n.14.181/2021, que entrou em vigor quase uma década depois.

Em dezembro de 2010, o então Presidente do Senado, José Sarney, criou uma Comissão de Juristas para revisar o Código de Defesa do Consumidor (Brasil,2012), com foco em crédito e superendividamento. Sob a liderança do Ministro Herman Benjamin e com Claudia Lima Marques como relatora, a comissão reuniu especialistas renomados, como Ada Pellegrini Grinover, Leonardo Roscoe Bessa, Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer e Kazuo Watanabe, com o objetivo de apresentar sugestões de melhorias, em 180 dias. O processo incluiu 37 audiências públicas com a participação de senadores, procuradores da República e entidades de defesa do consumidor.

Após a aprovação no Senado Federal (casa iniciadora), o projeto de lei foi enviado à Câmara dos Deputados (casa revisora) em 4 de novembro de 2015, recebendo o número 3515/2015 (Brasil, 2015). O deputado Franco Cartafina, relator do projeto, incorporou em seu relatório e parecer sugestões tanto dos fornecedores de crédito quanto do movimento consumerista, buscando um equilíbrio entre os interesses das partes, alcançando um importante consenso.

Após a aprovação final na Câmara dos Deputados, o projeto retornou ao Senado Federal em 13 de maio de 2021, como PL 1.805 / 2021 (Substitutivo) (Brasil, 2021a), tendo sido transformado em norma jurídica com veto parcial, tendo sido aprovado e transformado na Lei n.14.181/2021 (Brasil, 2021b), que entrou em vigor em 1º de julho de 2021, com veto parcial (Brasil, 2021c).

Nesse contexto, a Lei n.14.181/2021, popularmente conhecida como a *Lei do Superendividamento*, alterou a Lei n. 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei n.10.741/2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e sobre o tratamento do superendividamento.

Importante consignar que, no contexto de elaboração da Lei n.14.181/2021, o estudo que originou a Lei n.14.181/2021 foi impulsionado pela crescente preocupação com o superendividamento dos consumidores e o risco sistêmico que ele representava, especialmente após a crise financeira de 2008 nos EUA. Essa preocupação levou o Banco Mundial a criar um grupo de trabalho formado por juízes, acadêmicos e outros especialistas para analisar os sistemas de falência e de insolvência existentes em diferentes países.

O relatório do Banco Mundial, apesar de não apontar um modelo único ideal para a regulação da insolvência de pessoas físicas, destacou as vantagens e as desvantagens dos diferentes sistemas legais estudados. Essa análise foi fundamental para a tramitação do PL 283/2012 no Brasil, pois coincidiu com a recomendação do Banco Mundial de adotar um regime especial de insolvência para pessoas físicas, deixando ao legislador a decisão sobre o sistema mais adequado às particularidades socioeconômicas do país.

Em nível global, existem dois modelos principais para lidar com o superendividamento. O primeiro, adotado por países de tradição da *common law*, como Estados Unidos, Inglaterra, Canadá e Austrália, utiliza o perdão da dívida como forma de reintegrar o consumidor ao mercado de consumo. Nesse modelo, a prioridade é proteger o mercado, e não apenas o indivíduo endividado.

Segundo Cláudia Lima Marques, Clarissa Costa de Lima e Sophia Vial (2021, p.116)

o primeiro modelo denominado de *fresh start* é adotado por países de tradição *common law* (Estados Unidos, Inglaterra, Canadá e Austrália). A expressão *fresh start* significa “começo imediato” porque permite ao consumidor com problemas financeiros a chance de começar uma nova etapa em sua vida sem o peso das dívidas pretéritas. O objetivo principal do sistema americano tem sido conceder ao devedor honesto o perdão imediato das dívidas remanescentes após a liquidação do patrimônio disponível para o seu pagamento.

Prosseguem as autoras:

O segundo modelo de tratamento, adotado pelos países europeus, identifica-se mais com a filosofia dos planos de pagamento ou da reeducação pela responsabilização dos devedores pelas obrigações assumidas. Na prática, em vez do perdão das dívidas ou da quitação direta com a liquidação dos bens, os devedores são obrigados a reembolsá-las por meio de um plano de pagamento que pode durar até 10 (dez) anos. (Marques; Lima; Vial, 2021, p.116).

Sendo assim, a Lei n.14.181/2021 baseou-se no modelo francês e adotou o modelo bifásico de tratamento do superendividamento, com a primeira fase obrigatória de conciliação, que pode acontecer dentro ou fora do Poder Judiciário, e uma segunda fase judicial.

O procedimento legal em muito se assemelha ao sistema de recuperação judicial previsto na Lei n.11.101/2005. Observa-se que a "falência" do consumidor pessoa natural significa a morte social do cidadão, com implicações para além da seara financeira, atingindo em cheio a sua existência digna.

Segundo Marques (2009, p.89-90):

Este estado é um fenômeno social e jurídico, a necessitar algum tipo de saída ou solução pelo Direito do Consumidor, a exemplo do que aconteceu com a falência e concordata no Direito da Empresa, seja o parcelamento, os prazos de graça, a redução dos montantes, dos juros, das taxas, e todas as demais soluções possíveis para que possa pagar ou adimplir todas ou quase todas as suas dívidas, frente a todos os credores, fortes e fracos, com garantias ou não. Estas soluções, que vão desde a informação e o controle da publicidade, direito de arrependimento, para prevenir o superendividamento, assim como para tratá-lo são fruto dos deveres de informação, cuidado e principalmente de cooperação e lealdade oriundas da boa-fé para evitar a ruína do parceiro (exceção da ruína), que seria esta sua "morte civil", exclusão do mercado de consumo ou sua "falência" civil com o superendividamento.

Afirma Lima (2014, p.37):

A democratização do crédito veio acompanhada do aumento do superendividamento dos consumidores tanto em países com economias desenvolvidas e que contam com sistema maduro de falência, como em países em desenvolvimento cujo ordenamento não prevê a possibilidade da falência das pessoas físicas. Há mais de uma forma de definição do superendividamento e mais de um critério que permite a sua identificação. O traço comum a todas as definições é a impossibilidade do devedor de pagar todas as suas dívidas, atuais e futuras, com seu patrimônio e rendimento.

O contexto de elaboração da Lei n.14.181/2021 também contou com a formação do Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor

(Marques, 2019), uma iniciativa conjunta da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e do Ministério da Justiça. Nesse contexto, as pesquisadoras e diretoras do Observatório, Claudia Lima Marques, Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello, elaboraram um anteprojeto de lei específico para abordar a prevenção e o tratamento do superendividamento de consumidores pessoas físicas.

Em razão de o direito do consumidor ser um direito fundamental, ele tem, portanto, uma estreita ligação com a cidadania, tanto que a doutrina se consolidou no sentido que a posse de determinados produtos e o acesso a determinados serviços tornaram-se instrumentos para a construção e reforço de identidades sociais e, em decorrência, para o reconhecimento de um indivíduo como cidadão, cita Taschner (2010, p.49).

Prossegue a autora:

a cidadania é tratada como uma espécie de contraponto à estrutura de classes sociais. Se essas dividem a sociedade e ligam-se à desigualdade, aquela integra e equaliza seus membros. Nesse sentido, a cidadania está ligada também a uma ideia de pertencimento a uma comunidade. (Taschner, 2010, p.48).

A nova legislação, com seus mecanismos, permite auxiliar pessoas superendividadas, socialmente vulneráveis e excluídas do consumo. Por meio de ações de inclusão e reeducação, e com a colaboração de todos os envolvidos, busca transformar a cultura do endividamento em uma cultura de pagamento responsável. Assim, supera-se a situação de ruína financeira e promove-se uma mentalidade de quitação de débitos, permitindo que essas pessoas retomem o controle de suas vidas financeiras.

Em 1990, quando o Código de Defesa do Consumidor (CDC) entrou em vigor no Brasil, não era possível prever a democratização do crédito que ocorreria posteriormente. Esse fenômeno facilitou o acesso a produtos e serviços para a população em geral, superando modelos elitistas e popularizando contratos financeiros e de crédito sofisticados. Naquela época, não havia necessidade de regulamentar o superendividamento, apesar das normas visionárias do CDC. No entanto, o crescimento exponencial das contratações à distância, as transformações tecnológicas e o aumento do comércio eletrônico de consumo trouxeram novos desafios para a proteção do consumidor.

Em 1990, era impossível prever que, 30 anos após a implementação do Código de Defesa do Consumidor, uma pandemia global causaria graves impactos socioeconômicos no Brasil e no mundo. Diante da crise financeira que assola o país, agravada pela pandemia de COVID-19, a legislação brasileira precisava urgentemente abordar medidas de prevenção e tratamento do superendividamento do consumidor.

Após mais de três décadas em vigor, o Código de Defesa do Consumidor, como qualquer lei, tornou-se prisioneiro de seu tempo. Nesse contexto, a entrada em vigor da Lei n.14.181, em 1º de julho de 2021, não foi coincidência, ocorrendo em meio a um cenário nacional e global complexo. Sob a sombra da Covid-19, 2020 e 2021 foram anos desafiadores.

Dessa forma, a Lei n.14.181/2021 (Lei do Superendividamento), alterou o Código de Defesa do Consumidor (CDC), para o fim de, destacadamente, tratar a situação do devedor que se encontra com um passivo de dívidas em proporções descomunais, delas não conseguindo se desvencilhar e retornar ao adimplemento.

Analisado o contexto de elaboração e de promulgação da Lei n.14.181/2021, a seguir serão estudadas as inovações trazidas pela referida lei e que foram incorporadas ao Código de Defesa do Consumidor.

2.4.1 – Inovações trazidas pela Lei n.14.181/2021

2.4.1.1 – Novos princípios do Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu Capítulo II – “Da Política Nacional de Relações de Consumo”, em seu artigo 4º, estabelece:

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.** (grifo nosso). (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995).

I – reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

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;

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

V – incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI – coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII – racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII – estudo constante das modificações do mercado de consumo;

IX – fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021);

X – prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021). (Brasil, 1990).

Dois novos princípios foram incluídos ao art. 4º do CDC pela Lei n.14.181/2021: a) fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores (inciso IX); b) prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, além dos instrumentos de auxílio com os quais poderá contar o Poder Público (art.5º, caput), a Lei n.14.181/2021, também inovou ao introduzir outros dois instrumentos para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo: a) a instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural (art.5º, VI, CDC); b) instituição de núcleos de conciliação e de mediação de conflitos oriundos de superendividamento (art.5º, VII, CDC).

Nesse contexto, a Lei n.14.181/2021, como um marco legal e político, estabeleceu uma política pública, ao incluir, na Política Nacional das Relações de Consumo, os objetivos de promover a educação financeira e ambiental dos consumidores, prevenir e tratar o superendividamento, evitar a exclusão social e garantir o direito ao recomeço.

2.4.1.2 – Novos direitos básicos do consumidor

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu Capítulo III- “Dos Direitos Básicos do Consumidor”, em seu art. 6º, elenca doze direitos básicos do consumidor, dos quais três foram incluídos pela Lei n.14.181/2021, a saber: a) a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas (inciso XI); b) a preservação do mínimo existencial²⁹, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito (inciso XII); c) a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso (inciso XIII).

Sendo assim, o consumidor superendividado tem direito a receber informações claras e compreensíveis sobre produtos e serviços financeiros, além de ser conscientizado sobre o impacto ambiental de suas escolhas de consumo; tem direito a mecanismos de proteção, como a renegociação de dívidas, a suspensão de ações de cobrança e a possibilidade de um plano de pagamento que preserve seu mínimo existencial; tem direito a não ser importunado por práticas de marketing agressivas e invasivas, como ligações telefônicas excessivas e mensagens de texto indesejadas; tem direito a participar de processos de conciliação e de mediação para buscar soluções amigáveis e evitar a judicialização dos conflitos; tem direito a ter preservado o mínimo existencial (necessário) para sua subsistência, como alimentação, moradia, saúde e educação, mesmo em caso de renegociação de dívidas; e, por fim, o consumidor superendividado, que cumpre um plano de pagamento, tem direito a ter seu nome limpo nos cadastros de proteção ao crédito, possibilitando, assim, sua reinserção no mercado de consumo.

Dessa forma, a Lei n.14.181/2021 representa uma conquista da sociedade civil para prevenção e tratamento do superendividamento, pois ressalta a garantia ao crédito responsável e ao mínimo existencial, visando a combater a exclusão social e exigir a instituição de políticas nacionais que protejam a pessoa natural superendividada.

²⁹ A proteção do mínimo existencial e a proteção das condições mínimas de sobrevivência do consumidor pessoa natural respeita o princípio da dignidade da pessoa humana. (art.1º, III da CF/1988).

Importante referir a principal obra sobre o tema do mínimo existencial, no Brasil: é a tese de doutorado da UFRGS de Karen Danilevicz Bertoncello (2015).

Para Marques, ao falar da importância da observância ao mínimo existencial no plano de pagamento previsto no art.104-A do CDC, adiante abordado:

Note-se que o plano deverá observar a reserva do mínimo existencial, de modo que sua execução não venha a prejudicar a manutenção básica do consumidor e de sua família ou o pagamento das despesas correntes de sobrevivência, sem prejuízo da manutenção do bem de família e da impenhorabilidade prevista no art. 649 do CPC (Marques, 2010, p.35-36).

Ao resumir os direitos que os consumidores endividados teriam com a nova Lei do Superendividamento, Marques (2010, p.36) cita vários, mas no que diz respeito ao mínimo existencial, ela pontua: VI - Ter facilitada a renegociação global de suas dívidas, em especial das parcelas mensais a pagar e dos contratos de crédito, para ter preservado o seu mínimo existencial.

Prossegue Marques (2010, p.66):

[...] o conteúdo do mínimo existencial aparece preservado em muitos outros aspectos da lei:

4) AUDIÊNCIA DE RENEGOCIAÇÃO: trata-se de audiência conjunta, na qual a mediação é realizada com todos os credores e o superendividado, na mesma oportunidade, a fim de preservar a garantia da preservação do mínimo existencial do superendividado. Esse **mínimo existencial**, denominado pelos franceses de “reste a vivre”, foi alvo da preocupação do legislador que, em 1998, através do artigo 331-2 do Code de la Consommation, introduziu algumas modificações no sistema de tratamento do superendividamento porque acreditava que a aplicação das medidas de reestruturação do passivo não poderia retirar do devedor todo o meio de existência. Ademais, após alguma experiência no tratamento do superendividamento, constatou-se que, se uma pessoa ou um lar não tivesse um mínimo vital, sua recuperação financeira e a possibilidade de honrar suas dívidas era muito improvável.

Objetivamente, a garantia do mínimo existencial no superendividamento tem como primeira função justamente a de auxiliar na definição do que seja o superendividamento.

Segundo o art. 54-A, parágrafo primeiro do CDC:

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de

consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação (Brasil, 1990).

Já a segunda função do mínimo existencial na Lei n.14.181/2021, que atualizou o CDC, é o de assegurar que plano de pagamento seja exitoso. Para tanto, quem deve propor o plano de pagamento é o consumidor/devedor, pois é ele quem sabe, melhor do que ninguém, quais são as suas despesas mínimas de sobrevivência.

Neste momento, o que a Lei do Superendividamento visa é à reeducação financeira do consumidor mediante um plano conciliatório de 5 anos que ele possa honrar - o qual será decidido em audiência global do consumidor com todos os seus credores, preservando-se o mínimo existencial do consumidor.

No que se refere ao mínimo existencial, importantes enunciados foram retirados da I Jornadas CDEA:³⁰

Enunciado 4. A menção ao mínimo existencial, constante da Lei n.14.181/2021, deve abranger a teoria do patrimônio mínimo, com todas as suas aplicações doutrinárias e jurisprudenciais. Autor: Prof. Dr. Flávio Tartuce.

Enunciado 5. A falta de regulamentação do mínimo existencial, que tem origem constitucional, não impede o reconhecimento do superendividamento da pessoa natural e a sua determinação no caso concreto. Autora: Prof. Dra. Ana Carolina Zancher.

Enunciado 6. Considera-se mínimo existencial, aos efeitos do disposto da Lei n.14.181/2021, os rendimentos mínimos destinados aos gastos com a subsistência digna do superendividado e de sua família, que lhe permitam prover necessidades vitais e despesas cotidianas, em especial com alimentação, habitação, vestuário, saúde e higiene. Autores: Prof. Dra. Ana Carolina Zancher e Profa. Dr. André Perin Schmidt.

Enunciado 7. A noção do mínimo existencial tem origem constitucional no princípio da dignidade da pessoa humana e é autoaplicável na concessão de crédito e na repactuação das dívidas, visando à prevenção e ao tratamento do superendividamento do consumidor pessoa natural, por força da Lei 14.181,2021, cabendo a regulamentação prevista na Lei, sob o limite da proibição de retrocesso, esclarecer o mínimo existencial de consumo deve ter relação com 'o menor valor mensal não tributável a título de imposto de renda' ou ser feito por faixas de renda.

E também da III Jornadas CDEA- UFRGS-UFRJ³¹:

Enunciado 3. O mínimo existencial (art. 6º, XII) deve resguardar o direito à moradia digna, considerada em termos objetivos, pelos padrões científicos de arquitetura e urbanismo. Assim, o respeito ao mínimo existencial deve

³⁰ Veja os Enunciados disponíveis em: <https://www.urfrgs.br/ocsc/enunciados/>. Acesso em: 23 ago. 2023.

³¹Enunciado disponível em: <https://superendividamento.app/wp-content/uploads/2023/09/Enunciados-Aprovados-III-Jornada-de-Pesquisa-1.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2023.

garantir que o devedor não seja retirado de sua casa para ir residir em outra moradia com condições inaceitáveis, segundo os padrões científicos de arquitetura e urbanismo, que englobam, entre outros, segurança da edificação, acessibilidade em termos de mobilidade urbana e impacto urbano. O devedor que, originariamente, já não possuir moradia com condições aceitáveis, não poderá ter suas condições de moradia agravadas, segundo os padrões científicos de arquitetura e urbanismo, também em respeito à lógica do mínimo existencial. Autora: Profa. Dra. Maria Paula Costa Bertran. Deste modo, a finalidade do tratamento do superendividamento do CDC é combater a exclusão social e não condenar à exclusão e à pobreza por 5 anos os consumidores. De acordo com a Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, XXXII, é dever do Estado a proteção do consumidor na forma da lei.

A atualização do Código de Defesa do Consumidor pela Lei n.14.181/2021 trouxe esperança para a proteção dos consumidores, mas o Decreto n.11.150/2022 (Brasil, 2022a), que definiu os parâmetros do mínimo existencial, gerou controvérsia, pois considerava o mínimo “a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a vinte e cinco por cento do salário-mínimo vigente na data da publicação deste Decreto” (art.3º).

Ocorre que o Decreto n.11.150/2022 teve a sua constitucionalidade questionada no Supremo Tribunal Federal (ADPFs 1005 e 1006³²), sob o fundamento de que o valor estabelecido poderia contradizer a obrigação legal do Estado de salvaguardar o consumidor e de mitigar as disparidades sociais.

Segundo o texto extraído do site do STF:

Membros do Ministério Público e da Defensoria Pública acionaram o Supremo Tribunal Federal (STF) contra decreto presidencial que, ao regulamentar a Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021), fixou em 25% do salário mínimo atual o conceito de mínimo existencial, valor estimado para que uma pessoa possa pagar suas despesas e que não poderá ser utilizado para pagamento de dívidas.

As Arguições de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPFs) 1005 e 1006, ajuizadas, respectivamente, pela Associação Nacional dos Membros do Ministério Público (Conamp) e pela Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (Anadep), foram distribuídas ao ministro André Mendonça.

De acordo com o Decreto 11.150/2022, só pessoas que teriam, ao final do mês, menos de R\$ 303,05 (correspondente a 25% do salário mínimo atual, de R\$ 1.212) estariam superendividadas. Segundo as associações, o valor é incompatível com a dignidade humana, pois impede a fruição de uma vida digna e dos direitos sociais correlatos a ela, além de vulnerar a proteção ao consumidor.

Outro argumento é que o decreto tolhe totalmente a autonomia institucional dos Ministérios Públicos, impedindo, principalmente, a regulação, no âmbito interno-institucional, de medidas para acesso, atendimento, acolhimento e resolutividade de queixas de consumidores em situação jurídica de superendividamento (Brasil, 2022).

³² ADPF 1006 foi apensada à ADPF 1005.

Visando a responder às discussões sobre o tema, o Decreto n.11.567/2023 foi publicado em 20 de junho de 2023, modificando o Decreto n. 11.150 e promovendo alterações na regulamentação do mínimo existencial. O novo valor do mínimo existencial foi elevado para R\$ 600,00.

Art. 1º O Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art.3º: No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais) (Brasil, 2023b).

Além disso, o decreto atribuiu à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública a incumbência de organizar mutirões periódicos para renegociação de dívidas, com o objetivo de prevenir e tratar o superendividamento do consumidor.

Art. 2º - A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública organizará, periodicamente, mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo (Brasil, 2023).

Além disso, ficou revogado o § 2º do art.3º do Decreto n.11.150/2022, que impedia a atualização do valor com base no salário-mínimo.³³

Em que pese a regulamentação contida no decreto, a falta de critérios claros e definidos para avaliar o mínimo existencial causa incertezas tanto para quem busca crédito quanto para quem renegocia dívidas. Ao mesmo tempo, as instituições financeiras não têm clareza sobre suas responsabilidades em relação à preservação do mínimo existencial. Essa situação gera insegurança para ambos os lados e prejudica a eficácia da proteção legal ao consumidor superendividado.

Na prática, as discordâncias e os debates constantes sobre o mínimo existencial ainda dificultam a aplicação da lei e prejudicam tanto consumidores quanto fornecedores. Essa situação evidencia a complexidade do tema e a necessidade de uma abordagem mais clara e coerente para lidar com o superendividamento.

³³ Art. 3º Fica revogado o § 2º do art. 3º do Decreto nº 11.150, de 2022.

Conclui-se que a aplicação correta do mínimo existencial é fundamental para que a *Lei do Superendividamento* atinja seu objetivo de prevenir e auxiliar os consumidores superendividados. No entanto, o principal desafio é que cada consumidor possua uma renda individual para negociar dívidas, o que dificulta a definição de um valor mínimo existencial ideal para todos. Diante disso, é provável que a definição de "mínimo existencial" seja analisada individualmente pela Justiça, levando à formação de jurisprudência ao longo do tempo.

2.4.1.3 – Novas cláusulas abusivas

O Código de Defesa do Consumidor conceitua as cláusulas abusivas em seu art.51 e passa a elencar, do inciso I ao XVIII, quais são essas cláusulas.

A novidade trazida pela Lei n.14.181/2021 foi a inclusão de duas cláusulas no rol do art.5º, que são: a) as que condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário (inciso XVII); b) as que estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores (inciso XVIII).

De acordo com Marques (2024):

as cláusulas abusivas são nulas de forma absoluta (artigo 51, caput do CDC) e não devem ter nenhuma eficácia, nem em épocas de desastres. Dentre as mencionadas expressamente pelo CDC, são abusivas as cláusulas que permitem ao fornecedor “modificar unilateralmente o preço ou valor pago em contraprestação de serviços ou produtos (artigo 51, X, do CDC) e as que permitam ao fornecedor “modificar unilateralmente o conteúdo do contrato, das prestações, da qualidade” (artigo 51, XIII, do CDC).

Diante disso, devido à natureza abusiva de cláusulas que prejudicam o consumidor em situações de calamidade, como, por exemplo, a situação das enchentes e inundações que atingiram o Rio Grande do Sul em maio de 2024, a cooperação entre as partes é fundamental para evitar a ruína de qualquer um dos envolvidos. É necessário, pois, adaptar os contratos às novas circunstâncias impostas pelo desastre, garantindo a justiça e o equilíbrio nas relações de consumo, sendo a colaboração e a flexibilidade essenciais para superar a crise e proteger os direitos de todos.

Já no que tange às práticas abusivas listadas no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o próprio código permite apenas duas exceções, chamadas de "justa causa", que as autorizam em situações excepcionais. São elas: o condicionamento da venda a limites quantitativos (artigo 39, I, *in fine*), que o PROCON - RS tem autorizado, especialmente em relação à água mineral, para evitar o desabastecimento e o aumento de preços (artigo 39, X, incluído pela Lei n.8.884/1994). Para Miragem (2016), essa medida visa combater o oportunismo de alguns fornecedores e garantir o acesso dos consumidores aos produtos essenciais em momentos de crise.

2.4.1.4 - Da prevenção e do tratamento do superendividamento – Lei n.14.181/2021

O tratamento do superendividamento é definido como um procedimento coletivo no qual o patrimônio do devedor é utilizado para pagar a todos os credores.

A doutrina costuma identificar dois modelos de tratamento do superendividamento que se baseiam em filosofias distintas e em estratégias diferentes para solucionar os problemas associados ao superendividamento.

Como abordado anteriormente, as soluções aprovadas para o tratamento do superendividamento passam por dois modelos clássicos.

Quadro 1 – Modelos de tratamento do superendividamento

<i>Fresh start</i> (“Começo imediato”)	Modelo europeu
Adotado por países de tradição <i>Common Law</i> (EUA, Inglaterra, Canadá, Austrália).	Adotado por países europeus.
Objetivo: Permitir que o devedor com problemas financeiros tenha a “chance de recomeçar” uma nova etapa em sua vida sem o peso das dívidas pretéritas.	Objetivo: Responsabilizar o devedor pelas obrigações assumidas.
Funcionamento: Ao devedor honesto é concedido perdão imediato e incondicional das dívidas em troca do patrimônio disponível, se houver.	Funcionamento: O devedor é obrigado a reembolsar as dívidas por meio de um plano de pagamento de longo prazo (até 10 anos).
Filosofia: As dívidas são atribuídas a uma falha do mercado e não a uma falha da pessoa do consumidor. Por isso, a possibilidade do perdão das dívidas.	Filosofia: As dívidas são atribuídas a uma falha pessoal do devedor. Por isso, a possibilidade do reembolso.

Fonte: Lima (2014)

Todavia, segundo ensina Clarissa Costa de Lima (2014, p.179):

Nos modelos de direito comparado não existe mais uma simples dicotomia entre planos de pagamento e perdão das dívidas. Alguns países adotam modelos híbridos, nos quais o devedor pode obter o perdão das dívidas, quando tiver dificuldade no cumprimento do plano de pagamento e quando tiver demonstrado o esforço para pagar as dívidas.

(...)

Sugerimos um modelo brasileiro híbrido, ou seja, com elementos do sistema francês e do sistema americano dialogando com a experiência das conciliações realizadas no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

No Brasil, visando a conter e a amenizar o grave problema social que é o superendividamento, a Lei n.14.181/2021 trouxe princípios e diretrizes fundados em dois pilares/objetivos: prevenir (para evitar a ocorrência do superendividamento) e tratar (aqueles que já se encontram superendividados), questões a seguir abordadas.

Como toda doença, o tratamento muitas vezes é demorado e complexo, não bastando simplesmente renegociar as dívidas do consumidor.

Os desafios de lidar com o superendividamento do consumidor são imensos. A Lei n.14.181/2021 visa a resgatar a dignidade do consumidor e de sua família, reintegrando-os à sociedade de consumo. No entanto, não se trata apenas de renegociar as dívidas existentes, mas também de compreender as causas que

levaram a essa situação degradante, para que o consumidor não volte a se superendividar após sair dela. O tratamento, portanto, é complexo e exige uma abordagem multidisciplinar.

Para alcançar esse objetivo, é fundamental oferecer acolhimento ao consumidor superendividado. Antes de qualquer medida, é crucial proporcionar atendimento psicológico a esses cidadãos, pois muitos deles chegam aos órgãos de proteção ao consumidor em estado de desespero, relatando, inclusive, pensamentos suicidas. O suporte psicológico é essencial para lidar com o sofrimento emocional e garantir que o consumidor esteja em condições de enfrentar o processo de renegociação de dívidas e reconstrução financeira.

Nesse sentido, é que a Lei n.14.181/2021, no capítulo V, “Da conciliação no Superendividamento”, do Código de Defesa do Consumidor, estabeleceu um conjunto de medidas e atribuiu responsabilidades a diferentes atores (Judiciário- art.104-a) e órgãos públicos do Sistema Nacional, mais especificamente os PROCONs, Defensorias Públicas e Ministérios Públicos (art. 104-C), para lidar com a questão do superendividamento.

Sendo assim, no que respeita ao tratamento do superendividamento, a Lei n. 14.181/2021 inova ao instituir um sistema binário de tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento, com uma fase preventiva, que prevê uma conciliação em bloco por meio de uma “audiência global de conciliação” (expressão do art. 104-C, § 1º) única e que reúne todos os credores do consumidor para que, por intermédio do “processo de repactuação de dívidas”, segundo o art. 104-A5 e o art. 104-C6, o consumidor e seus credores entrem em “acordo” (expressão do art. 104-C, § 2º) sobre um “plano de pagamento” de natureza pré ou parajudicial, seja nos CEJUSCs, seja nos órgãos públicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), PROCONs e outros.

Segundo Marques e Miragem (2021, p.1842), “o protagonismo judicial no processo denominado pelo CDC de “processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes”, previsto no art.104-B é decisivo para a efetividade da lei”.

Almeida (2022) frisa, portanto, que o primeiro processo de tratamento extrajudicial do superendividamento do consumidor no CDC é conciliatório não

contencioso, podendo ser pré-processual nos CEJUSCs (previsto no art.104-A)³⁴ ou parajudicial nos PROCONs (processo administrativo previsto no art.104-C), e que, conforme Marques; Miragem (2021, p.1827) foi denominado pela Lei n.14.181/2021 como processo de repactuação de dívidas.

Já o segundo processo ou segunda fase do tratamento especial previsto pelo art. 104-B do CDC³⁵ – processo independente do primeiro e novamente de iniciativa exclusiva do consumidor, é necessariamente judicial, por meio do “processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório”.

Este processo (ou fase), criado pelo art. 104-B, comporta duas fases: a primeira é a revisão e a integração dos contratos e a segunda, posterior, refere-se à aferição do valor devido para, então, elaborar-se – com a ajuda ou não de um administrador ou perito – um plano de pagamento, que o art. 104-B7 denomina “plano judicial compulsório”. Saliente-se, por oportuno, que tanto nos arts. 104-A, 104-B quanto no artigo 104-C, a iniciativa sempre é do consumidor, nunca do fornecedor e não há previsão para perdão de dívidas e, sim, pagamento.

Dessa forma, os dois processos especiais do CDC para tratar o superendividamento dos consumidores têm denominações e finalidades diferentes. Todavia, são complementares e sinérgicos.

Porém, parte da doutrina e aqui exemplificada em Tartuce; Neves (2022, p.849), critica esta divisão e prefere um processo só com apenas uma finalidade: “o equacionamento das dívidas do consumidor superendividado”.

No entanto, e como se sustentou até aqui, a finalidade do tratamento contencioso do art.104-B é diferente da finalidade do tratamento dado pelo art.104-A, que se refere ao tratamento conciliatório extrajudicial, já que o tratamento judicial é subsidiário ao conciliatório – e como o próprio nome legal indica - visa em primeiro lugar, à revisão e à integração dos contratos que ainda não foram conciliados, com a conseqüente retirada das abusividades ali constantes e integração, pelo juiz, das

³⁴ Veja o Enunciado 35 aprovado na Assembleia realizada em 14.04.2023, em Belo Horizonte/MG, no 13º Encontro do FONAMEC: “Os CEJUSCs, sempre que possível, deverão desenvolver programa de tratamento e prevenção ao superendividamento, com a realização das audiências coletivas de conciliação pré-processual previstas no art.104-A do Código de Defesa do Consumidor”.

³⁵ Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

lacunas criadas por essa declaração de nulidade absoluta (por força dos arts. 39, 46, 51, 52, 54-B, 54-C, 54-D e 54-G do CDC), de forma a incentivar a participação conciliatória dos credores na fase extrajudicial (art. 5º, VI, do CDC). Somente após isso, e num segundo momento, é que haverá a repactuação das dívidas remanescentes, isto é, as que não forem abusivas e a aplicação das penas previstas no CDC para o crédito irresponsável³⁶.

Pensar diferente, ou seja, tratar o segundo processo judicial do art.104-B como se fosse idêntico ao extrajudicial do art.104-A (e art.104-C) do CDC significaria, na prática, que o processo contencioso iniciado pelo consumidor beneficiaria somente o “credor-que-não-cooperou-conciliou”. Se assim fosse, a única tarefa do juiz seria a de elaborar um plano de pagamento a favor desse “credor-que-não-conciliou”, equacionando as dívidas em nítida vantagem desleal em relação aos demais credores que cooperaram com a situação de ruína do consumidor na fase conciliatória, o que evidentemente viola o princípio da boa-fé e o dever de renegociar e cooperar para evitar a ruína, bases da Lei n.14.181/2021.

Nesse contexto, o tratamento judicial é residual ao extrajudicial e conciliatório.

Como bem pontuaram Marques; Miragem (2021, p.82), “trata-se de fase residual, que deve ser ‘forte’ de forma a incentivar a conciliação extrajudicial, e mesmo a prevenção do superendividamento”.

Por tais razões, a denominação legal “processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes” deve ser valorizado pelos representantes dos consumidores, defensores, advogados e juízes, na medida em que indica que é obrigatória uma primeira fase do tratamento judicial do superendividamento do consumidor, denominada como “revisão-sanção”, expressão de autoria de Bruno Miragem.

O objetivo geral dessa fase do tratamento é evoluir da “cultura da dívida” e da “exclusão” da sociedade de consumo (pessoas com o nome “sujo”, nos cadastros e bancos de dados negativos, excluídos do consumo possuem dificuldades até para conseguir emprego) para uma cultura do adimplemento, de cooperação e de

³⁶ Neste sentido, o Enunciado 12 da III Jornada do CDEA: Enunciado 12. O plano de pagamento quinquenal do art. 104-B, § 4º, do CDC (plano judicial compulsório), poderá ser ampliado, para além dos 5 (cinco) anos, bem como ter por afastada a correção monetária do principal, na hipótese de violação, pelo fornecedor, do art. 54-D, incisos I a III, devendo ser avaliada a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, conforme estabelece o art. 54-D, parágrafo único, do CDC. Autores: Prof. Me. Ronaldo Vieira Francisco, Profa. Me. Thais Caroline Brecht Esteves Gouveia, Des. Manoel de Queiroz Pereira Calças.

repactuação das dívidas. O plano de pagamento com a preservação do mínimo existencial permite ao consumidor prover sua família, retornar à sociedade ativa e fomentar a confiança e o empreendedorismo no país.

Com tal medida, objetiva-se retirar o nome do consumidor dos bancos dos órgãos de restrição ao crédito, sendo este um dos elementos de extrema importância para a sua reinserção no mercado.

Para tanto, agentes de cooperação são importantes na prestação de apoio aos superendividados, por meio da realização de cursos de educação financeira, sugestão de plano de pagamento, a fim de assegurar que não se recaia em superendividamento.

Essa abordagem multifacetada visa a garantir uma atuação mais abrangente e efetiva na prevenção e no tratamento do superendividamento, envolvendo tanto a esfera judicial, quanto a atuação de órgãos de proteção ao consumidor.

Nesse cenário, o consumidor passa a ter o direito de ver sua situação de superendividamento analisada globalmente pelo Poder Judiciário que até então se limitava a revisar individualmente os contratos de crédito.

2.5 – O direito de recomeçar dos devedores pessoas físicas e o princípio do combate à exclusão social (art. 4º, inciso X, CDC)

O direito de recomeçar dos devedores pessoas físicas está intimamente ligado ao princípio do combate à exclusão social, que vem insculpido no art.4º, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor, atualizado que foi, neste aspecto, pela Lei n.14.181/2021.

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:
X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021) (Brasil,1990).

Evitar a exclusão social é justamente esta a finalidade da nova política de combate ao superendividamento.

A utilidade do novo inciso X do art.4º do CDC na aplicação e na interpretação do CDC com certeza será grande, uma vez que, com base nesse novo princípio, a própria Lei n.14.181/2021 debruça um olhar contextual de reinclusão do consumidor e de prevenção do superendividamento (art.4º, X e art. 5º, VI), ou seja, um olhar para o todo da situação do consumidor e não só para a situação de suas dívidas ou dos contratos individuais.

Disso se extrai a conclusão de que consumo é inclusão.

Nesse sentido, afirma Marques (2012):

consumo é inclusão, inclusão no acesso a produtos e serviços, sem discriminação, sem contratos de escravidão, pois o consumo também é realização dos direitos fundamentais, e traz pertencimento à nossa sociedade globalizada e de conhecimento. Os sociólogos destacam que há muitas formas de 'ver' esta exclusão, seja como divisão (o virtual divide, das tecnologias digitais, por exemplo), através da exclusão em si da sociedade pelo 'nome sujo', pela vergonha da dívida, pelo sentimento de 'falência' econômica e psicológica, pela falta de acesso a bens básicos, mas também pela perda da liberdade.

O superendividamento é uma situação tal, comprometendo seu mínimo existencial, compromete também a sua atuação no mercado e se submete de forma dependente às vontades do credor. Mister evoluirmos para combater esta exclusão, renovando a cooperação e ajudando para que o 'bom-fim' do contrato de crédito, que é o pagamento, possa ocorrer (Marques, 2014, p.25).

Em suma, a inclusão do inciso X no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que aborda o princípio da exclusão social, representa um avanço significativo. O princípio não apenas auxilia na aplicação e na interpretação do CDC, mas também, por meio da Lei n.14.181/2021, promove uma nova perspectiva de reinclusão do consumidor, além da prevenção e combate ao superendividamento. Essa mudança legislativa busca uma abordagem mais contextualizada e abrangente da relação de consumo, visando a garantir a proteção e a participação efetiva de todos os consumidores na sociedade.

O olhar contextual, a visão do todo, a necessidade de reincluir este sujeito-consumidor no mercado de consumo por meio da prevenção e do tratamento do superendividamento, vem mostrar a necessidade de mudanças de perspectivas, sejam em contratos (em cada contrato), publicidade, informação³⁷, avaliação responsável de crédito (art. 6º, XI CDC), visando sempre a preservar o mínimo

³⁷ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei n.14.181, de 2021)

existencial (art.6º, XII CDC³⁸), com o fim de manter a dignidade do consumidor e evitar sua exclusão social (art.4º, X CDC).

Segundo o que dispõe a *Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor*, elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), estabeleceram-se dez paradigmas, a fim de prevenir e tratar o superendividamento e, como dispõe o art. 54-A do Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituir o crédito responsável e a melhoria da educação financeira do consumidor.

A nova lei introduz uma mudança de paradigma na relação de consumo, buscando garantir a proteção do consumidor e a sustentabilidade do mercado de crédito. Os dez paradigmas abrangem desde a preservação do mínimo existencial do consumidor até a transparência nas relações de crédito, representando um marco na busca por um consumo mais consciente e equilibrado.

Entre os paradigmas, cita-se o paradigma do “combate à exclusão social”:

2. Combate à exclusão social. Pode-se afirmar que o “consumo” é uma das formas de inclusão na sociedade. O superendividamento do consumidor pessoa natural é a “morte civil” do *homo aeconomicus*, a exigir uma política pública, uma atuação coletiva, que tem por desiderato evitar a exclusão social (art. 4, inc. X, in fine do CDC). O endividamento excessivo das famílias pode levar ao risco, não só de inadimplemento, mas à própria economia, como constata e analisa o Banco Central em sua série sobre cidadania financeira.⁴ A Lei n. 14.181/2021 ainda introduziu, na lista de princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, o inciso X do art. 4º, no sentido de que todo o esforço de prevenção e tratamento do superendividamento se volta para a reinclusão destes consumidores na sociedade de consumo e no mercado (Brasil, 2022b, p.14).

A finalidade da nova política de combate ao superendividamento é evitar a exclusão social do consumidor. O tema, como visto, é de grande importância e repercussão prática.

Nesse contexto, a Lei n.14.181/2021 representa um marco importantíssimo, pois, ao atualizar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), permitiu que não se olhe mais a árvore (o contrato e a dívida), mas o bosque (visão ampla), o fenômeno de ruína pessoal do consumidor que é o superendividamento da pessoa natural. Introduziram-se dois capítulos novos no CDC (Capítulo VI-A, dos artigos 54-A a 54-G, intitulado da prevenção e do tratamento do superendividamento e o Capítulo V, da

³⁸ XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito. (Incluído pela Lei n.14.181, de 2021)

conciliação no superendividamento; artigos 104-A a 104-C), a fim de prevenir e tratar esse fenômeno comum a todas as sociedades de consumo.

2.5.1 – O desastre ambiental no Rio Grande do Sul (maio/2024) e sua relação com o princípio do combate à exclusão social

Devido às inundações e às enchentes que causaram um desastre ambiental no Rio Grande do Sul, o governador Eduardo Leite decretou “estado de calamidade” mediante o Decreto n. 57.596, em 1º de maio de 2024 “declara estado de calamidade pública no território do Estado do Rio Grande do Sul afetado pelos eventos climáticos de chuvas intensas, COBRADE 1.3.2.1.4, ocorridos no período de 24 de abril a 1º de maio de 2024 (Rio Grande do Sul, 2024)”.

Um total de 461 municípios foram afetados, incluindo a capital Porto Alegre, com 77.202 pessoas desabrigadas, mais de 540 mil desalojadas, 155 mortes e 94 desaparecidos, impactando 2.304.422 pessoas. O estado inteiro se mobilizou para ajudar as vítimas e lidar com as consequências desse desastre sem precedentes.

A Faculdade de Direito da UFRGS, por meio do CEPED³⁹, criou o Observatório dos Desafios e Consequências Jurídicas da Enchente e do Estado de Calamidade no Rio Grande do Sul em 2024 (OCJE). Com o objetivo de auxiliar na análise e na resolução dos problemas jurídicos decorrentes da tragédia, o OCJE, formado por professores e grupos de pesquisa, oferece estudos e assessoria consultiva a parceiros como PROCON-RS, Defensoria Pública do RS, TJ-RS e Senacon-MJ.

Segundo Marques (2024):

Frente à calamidade pública, mister reconhecer aos consumidores gaúchos não só a vulnerabilidade comum dos consumidores (artigo 4º, I do CDC), mas um estado de vulnerabilidade agravada. *Vulnus* é ferida ou aquele que pode ser ferido. Vulnerabilidade é o estado resultante de fragilidade, em virtude de determinada posição, status ou situação em que se encontra a pessoa, que pode ser ou foi ferida.

³⁹ Centro Universitário de Pesquisa e Estudo sobre Desastres – UFRGS, criado em 2011 pela Resolução CONSUN 461/2011 (Dec416-11-CriacaoeRegimentoCEPED.pdf (ufrgs.br) e liderado pelo IPH-Instituto de Pesquisas Hidráulicas da UFRGS, veja também do IPH Previsões atualizadas de níveis d’água no Guaíba – Sábado 04/05/24 11:00 – IPH (ufrgs.br) e da UFSC.

Nesse contexto, é importante destacar o dever de cooperação inerente ao princípio da boa-fé, que rege todo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), conforme artigo 4º, inciso IV. Esse princípio impõe que todas as partes envolvidas nas relações de consumo ajam de forma colaborativa e transparente, buscando soluções justas e equilibradas para os problemas decorrentes da calamidade.

É hora de utilizar, em diálogo, as exceções do Código Civil e as regras especiais do CDC para fortalecer os mecanismos de proteção do consumidor pessoa física, conforme determina o artigo 5º, VII, *in fine*, do CDC. A colaboração e a adaptação dos contratos são essenciais para garantir a justiça e o equilíbrio nas relações de consumo em momentos de crise.

Diante da catástrofe ambiental, é crucial que consumidores e fornecedores colaborem para manter os contratos de consumo, adaptando-os às novas necessidades dos consumidores (artigo 6º, V, em conjunto com os artigos 54, §2º e 51, §2º do CDC). Essa cooperação visa a evitar a exclusão social dos consumidores, um novo princípio de proteção ao consumidor incluído pela Lei n.14.181/2021 no artigo 4º, inciso X, do CDC.

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) publicou a Nota Técnica n. 5/2024/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (Brasil, 2024b), que define estratégias para fiscalizar preços, quantidades e segurança de produtos e serviços durante situações de calamidade pública ou emergência. A nota reconhece a gravidade da situação e estabelece diretrizes para proteger os consumidores em momentos de crise.

A Nota Técnica n. 5/2024 é contundente ao solicitar aos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor:

I – Promover ações de fiscalização e atuar, na forma da legislação, os responsáveis por práticas abusivas de elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços; II – Desenvolver canal de denúncia e forma de divulgação eficaz; III – Informar, conscientizar e motivar os consumidores através dos diferentes meios de comunicação; e IV – Prestar aos consumidores orientação sobre seus direitos e garantias em casos de elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços e em casos de necessidade de limitação da quantidade de produtos e serviços (Brasil, 2024).

O princípio da boa-fé exige a colaboração entre consumidores e fornecedores para atender às expectativas legítimas dos consumidores, que desejam a continuidade do relacionamento e o sucesso das relações de consumo. Portanto, cooperar significa manter os contratos de consumo, mesmo diante de desastres e de

dificuldades, adaptando-os, quando necessário. Essa colaboração mútua é fundamental para garantir a justiça e o equilíbrio nas relações de consumo, especialmente em momentos de crise.

Sendo assim, em tempos de emergência, como crises econômicas, pandemias ou desastres naturais, a negociação coletiva desempenha um papel crucial na busca por soluções equitativas e eficazes, para além do que já se encontra previsto na lei.

3 – Superendividamento do consumidor idoso

3.1 – O envelhecimento populacional

O rápido envelhecimento global é resultado da queda na taxa de natalidade e do aumento da longevidade, afetando áreas como previdência, saúde e emprego. Esse cenário traz desafios complexos e a necessidade de adaptação em diferentes segmentos da sociedade.

Segundo dados da Organização Pan-Americana da Saúde (2020), na América Latina e no Caribe essa transição demográfica está ocorrendo de forma ainda mais acelerada, na medida em que mais de 8% da população tinha 65 anos ou mais em 2020, e estima-se que essa porcentagem dobre até 2050 e exceda 30% até o final do século.

Acredita-se que dos principais efeitos dessa drástica mudança demográfica é que muitas pessoas idosas não tenham acesso aos recursos básicos necessários para desfrutar de uma vida digna, e muitas outras enfrentem múltiplos obstáculos para participar plenamente na sociedade.

Nesse contexto, a Assembleia Geral das Nações Unidas declarou em 2020 a *Década do envelhecimento sustentável 2021-2030*, como a principal estratégia para construir uma sociedade para todas as idades.

Segundo os dados demográficos disponíveis no documento *Decade Of Health Ageing 2020-2030* (Organização das Nações Unidas, 2020), ao final da década do envelhecimento saudável (2020-2030), o número de pessoas com 60 anos ou mais aumentará em 34%, de 1 bilhão em 2019 para 1,4 bilhão. Em 2050, a população global de idosos será maior que o dobro, chegando a 2,1 bilhões. Pela primeira vez em 2020, pessoas com mais de 60 anos superaram em número as crianças menores de 5 anos. Em 2050, haverá mais que o dobro de idosos que crianças menores de 5 anos.

A maioria dos idosos vive em países em desenvolvimento, com quase 80% deles residindo nessas regiões em 2050. A proporção de idosos aumentou em muitos países, atingindo uma em cada cinco pessoas com 60 anos ou mais em 2050. As mulheres tendem a viver mais que homens, representando a maioria da população idosa, especialmente entre os 80 anos ou mais. O ritmo do envelhecimento da população está acelerando. Atualmente, os países em desenvolvimento precisam lidar com o envelhecimento da população de forma mais rápida do que muitos países

desenvolvidos, mesmo que seus níveis de renda nacional, infraestrutura e capacidades de saúde e bem-estar social recebam frequentemente benefícios menores do que os países que se desenvolveram muito antes.

O mais recente relatório da ONU sobre envelhecimento trata do *Relatório Mundial de Envelhecimento e Saúde* (Organização das Nações Unidas, 2015), e enfatiza a relevância do envelhecimento saudável e a implementação de políticas abrangentes para preservar a saúde e a independência dos idosos. Acerca dos indivíduos com mais de 80 anos, estes eram em torno de 170.700 indivíduos em 1940, perfazendo 2,8 milhões em 2010, o que significa 14,2% da população idosa e 1,5% da população total no Brasil.

De acordo com os dados mais recentes do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2022) em 27 de outubro de 2023, a totalidade de idosos no Brasil, considerando pessoas com 65 anos ou mais, é de 22.169.101. Esse número representa um aumento de 57,4% em relação ao Censo de 2010, quando a população idosa era de 14.081.477 pessoas.

Com base nos dados levantados pelo IBGE, constata-se que o Brasil está envelhecendo rapidamente. Em 2010, a população idosa representava 7,4% da população total, já em 2022 esse percentual subiu para 10,9% da população total do país, que é de 207.750.294 habitantes.

As mulheres representam a maior parte da população idosa, com 56,7% do total, o que representa 12.587.524 pessoas. Isso supera o percentual médio de mulheres idosas no mundo hoje que é de 51%, de acordo com dados da ONU (2022).

Outros dados levantados pelo IBGE (2022) apontam que, no Brasil, a expectativa de vida ao nascer no Brasil aumentou de 73,5 anos em 2010 para 76,8 anos em 2022. As mulheres, em média, vivem mais que os homens em quase todos os países do mundo. A expectativa de vida média global para as mulheres é de 75,6 anos, enquanto para os homens é de 70,8 anos, e as regiões Sul e Sudeste concentram a maior parte da população idosa do Brasil.

O termo envelhecimento ativo, adotado pela Organização Mundial da Saúde (OMS)⁴⁰, busca potencializar a saúde e a segurança dos idosos, aumentando a

⁴⁰ O envelhecimento ativo, de acordo com a OMS, envolve o processo de otimização das oportunidades de saúde, a participação e a segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas envelhecem.

expectativa de vida saudável e melhorando sua qualidade de vida, ao enfatizar a participação dos idosos na sociedade, levando em consideração suas necessidades, seus desejos e suas habilidades.

Sua abordagem está baseada no reconhecimento dos direitos humanos das pessoas mais velhas e nos princípios de independência, participação, dignidade, assistência e autorrealização, estabelecidos pela ONU. O enfoque com base nas necessidades, que considera idosos como alvos passivos, é substituído por uma abordagem pautada em direitos que reconhecem o direito dos mais velhos à igualdade de oportunidades e tratamentos, em todos os aspectos da vida, à medida que envelhecem.

Ao substituir a visão dos idosos como meros destinatários de cuidados, a abordagem do envelhecimento ativo promove a igualdade de oportunidades e tratamento para os idosos em todas as esferas da vida, enfatizando o respeito aos direitos humanos dos idosos, com foco nos princípios de independência, participação, dignidade, assistência e autorrealização delineados pela ONU.

Nesse contexto, pode-se dizer que envelhecer é um direito fundamental, um direito humano que expressa o direito à vida com dignidade.

Cabe, assim, ao estado e à sociedade não tornarem a velhice um suplício, mas, sim, uma etapa natural da vida, a qual todos devem ansiar atingir, uma vez que pode ser exercida com qualidade.

Por esse prisma, toda iniciativa estatal que possa destacar a proteção do idoso é bem-vinda e representa o dever de cuidado para com esse sujeito. Dada a sua magnitude, o envelhecimento pode ser hoje considerado uma importante questão de saúde pública.

Nesse cenário, vislumbra-se como sendo de responsabilidade do Estado e da sociedade garantir que a velhice seja encarada como uma fase valiosa e natural da vida, e não como um suplício. Sendo assim, iniciativas governamentais que promovam a proteção e o cuidado com os idosos são essenciais para garantir que essa população seja respeitada e bem assistida.

Por ser uma manifestação complexa influenciada por diversos fatores internos e externos, uma abordagem exclusivamente biomédica ou focada apenas em doenças, não se mostra suficiente nem adequada para orientar políticas públicas eficazes para os idosos. É fundamental, nesse contexto, adotar uma perspectiva

ampla que considere aspectos sociais, psicológicos e ambientais do envelhecimento, a fim de gerar conhecimento que apoie a criação de políticas mais eficazes.

Portanto, o envelhecimento da população transforma o idoso em uma questão social que transcende fronteiras, exigindo uma abordagem global que reconheça e valorize a contribuição dos idosos para a sociedade, honrando e apoiando aqueles que moldaram a estrutura social em que se vive.

3.2 – Caracterização da pessoa idosa

A Organização Mundial da Saúde (OMS) considera como idosa uma pessoa com 60 anos ou mais. Essa concepção foi consolidada com a publicação da *Convenção Interamericana sobre os Direitos Humanos dos Idosos* (Organização Mundial da Saúde, 2015), primeiro documento internacional de caráter jurídico que definiu a pessoa idosa como: “Pessoa com 60 anos ou mais, exceto se a lei interna determinar uma idade base menor ou maior, desde que esta não seja superior a 65 anos”.

A adoção do critério cronológico não ficou imune de críticas, tendo em vista que eleva ao mesmo patamar pessoas em situações distintas. Há diversos fatores que devem ser levados em consideração no processo de envelhecimento, tais como, biológico, psicológico, sociológico e cultural, não estando diretamente relacionado exclusivamente à faixa etária.

Todavia, o critério eleito pelo legislador foi objetivo, no intuito de trazer segurança jurídica à sociedade e, principalmente, ao idoso, pois possui a certeza de que, a partir do seu sexagésimo aniversário, estará abarcado pela legislação especial.

3.3 – Proteção legal à pessoa idosa

Em se tratando dos direitos do consumidor idoso, devem-se percorrer os fundamentos do dever de tutela que a Constituição Federal de 1988 resguarda não só à pessoa idosa, mas também ao consumidor, ao assinalar a proteção do consumidor

(art.5º, XXXII), ao estabelecer o direito do idoso de ser amparado pela família, pelo Estado e pela sociedade (art.230).

Art.5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (Brasil, 1988).

Igualmente a Constituição Federal de 1988, em vários momentos, demonstra a preocupação com a tutela jurídica dos idosos, a saber: em seu art. 1º, declara que são princípios fundamentais da República Federal do Brasil, a cidadania e a dignidade humana (incisos I e II); na sequência, em seu art. 3º, inciso IV, a Carta Constitucional estipula que um dos objetivos fundamentais da República é o de “promover o bem de todos, sem preconceito ou discriminação em face da idade do cidadão” (bem como de origem, raça, sexo, cor e quaisquer outras formas de discriminação); já para o idoso que não integra o seguro social, ou seja, o benefício a que tem direito apenas quem contribui para a Previdência Social, a Constituição assegura a prestação de assistência social à velhice (art.203, I).

A proteção legal à pessoa idosa no Brasil também veio regulamentada pela Lei Federal n.8.842/1994, conhecida como Política Nacional do Idoso, a qual estabelece diretrizes e garantias relativas aos direitos das pessoas idosas no Brasil, abrangendo áreas como saúde, assistência social, educação e participação na sociedade.

O cerne dessa política reside na inclusão social dos idosos, trazendo a criação dos Conselhos dos Idosos, nas esferas federal, estadual e municipal, prevendo “a supervisão, acompanhamento, fiscalização e avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instancias administrativas”, em seus artigos 5º e 6º.

Considerando a Política Nacional do Idoso (Brasil, 1994), sobreveio outro marco jurídico-legal importante acerca da proteção da pessoa idosa, no Brasil, denominada de *Estatuto do Idoso*, passando a ser um marco oficial na regulamentação de direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos de idade, conferindo-se, assim, melhor aplicabilidade ao artigo 230 da Constituição Federal.

O referido diploma legal, vigente desde início de janeiro de 2004, visa a permitir a inclusão social dos idosos no Brasil, garantindo-lhes tratamento igualitário. Por meio

do Estatuto do Idoso, pretende-se impedir que os idosos continuem sendo mantidos, em sua maioria, à margem da sociedade, como se fossem cidadãos de segunda classe.

Por sua vez, o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), foi precursor ao abordar as vulnerabilidades, destacando a proteção especial ao consumidor idoso ao proibir práticas agressivas de oferecimento de produtos, serviços ou crédito, dispondo expressamente no art. 54-C, inc. IV, ser vedado: “assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio”.

Além disso, o art. 39, inciso IV, do diploma consumerista já fazia previsão como prática abusiva a conduta de “prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade [...] para impingir-lhe seus produtos ou serviços”, conforme Graeff (2013, p.7), disposição legal que, apesar de não se referir de forma expressa à pessoa idosa, desde sempre provocou, de antemão, a possibilidade de proteção desse sujeito de características especiais em face da legislação.

Para Pasqualotto e Soares (2017) vale notar que todas essas disposições partem de um pressuposto básico que se refere à existência prévia e inseparável da suscetibilidade do sujeito idoso em sofrer danos, ou, em termos específicos, ser vulnerável perante os demais.

Segundo Graeff (2013, p.2), essa proteção vem sendo conferida a novos bens jurídicos e sujeitos, em especial, ao consumidor e ao idoso. Trata-se, na mais clara dicção, de reflexo direto da “expansão e especificação dos direitos humanos apontados por Norberto Bobbio”. Para a autora, é por meio dessa incorporação de direitos e deveres que o sistema normativo inicia uma análise profunda acerca das vulnerabilidades.

Neste cenário, antes das alterações legislativas oportunizadas pela Lei n. 14.181/2021, já era possível falar na proteção da pessoa idosa como forma de resguardo ao princípio constitucional da dignidade da pessoa humana e da igualdade formal e material.

Com a vigência da Lei n.14.181/2021, houve um reconhecimento mais específico da proteção das pessoas idosas, ressaltando a noção de hipervulnerabilidade, ampliando-se, assim, a garantia de seus direitos e ações.

O superendividamento do consumidor é, pois, uma realidade patente, fenômeno tratado como problema social e de política econômica, que vem sendo tema de debate e preocupação, e que trouxe a necessidade de regulação e proteção do consumidor, em especial e no que interessa ao presente estudo, ao consumidor idoso, razão por que surgiu a necessidade de se alcançar maior proteção a essa camada vulnerável da população brasileira, seja no que se refere à prevenção, seja quanto ao tratamento do superendividamento.

3.4 – Distinções dogmáticas entre vulnerabilidade e hipervulnerabilidade do consumidor

A distinção entre vulnerabilidade e hipervulnerabilidade mostra que ambos os conceitos estão interligados, mas que requerem avaliação distinta. Enquanto a vulnerabilidade é um princípio fundamental do Direito do Consumidor, a hipervulnerabilidade delimita uma condição individualizada e mais acentuada em situações específicas.

É o que se verá detalhadamente a seguir.

3.4.1 – Vulnerabilidade do consumidor

A base etimológica da palavra vulnerabilidade é construída por meio do vocábulo *vulnus*, *vulnerare*, exteriorizando a condição daquele que pode ser ferido, atingido ou limitado em suas capacidades.

A vulnerabilidade destaca a suscetibilidade de uma parte em relação à outra, sendo evidenciada em relações com desequilíbrio de poder. Trata-se de um conceito que emerge quando existe uma fragilidade ou submissão de um dos lados em uma determinada situação.

O desequilíbrio é fundamental nesse cenário, retratando a relação de consumo como uma gangorra⁴¹ onde o consumidor fica em desvantagem, enquanto o fornecedor, detentor do poder, controla a dinâmica.

⁴¹ A metáfora da gangorra destaca a desigualdade de poder entre consumidor e fornecedor, mostrando como um lado domina a interação. Essa ilustração evidencia a importância de equilibrar essa relação para garantir a proteção do consumidor.

Diante do aumento das vulnerabilidades decorrentes do consumo exagerado e da cultura de massa, percebe-se a importância de garantir proteção jurídica que vá além da igualdade formal.

Tal igualdade, não só a formal, mas também a material, preconiza o sentido necessário para que haja a compreensão de que os desiguais devem ser tratados desigualmente e os iguais igualmente.

Nesse aspecto, a vulnerabilidade passou a ser compreendida não apenas como premissa norteadora das relações de consumo, mas, de acordo com Cavalieri Filho (2022, p.24), como “[...] requisito essencial para a formulação de um conceito de consumidor”.

Sob o enfoque legal, na Constituição Federal de 1988, a noção de vulnerabilidade é reconhecida como um dos princípios norteadores do direito do consumidor (art.5º, inc. XXXII).

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor (Brasil, 1988).

Por sua vez, na legislação infraconstitucional, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, inc. I, foi expresso ao estabelecer a vulnerabilidade do consumidor como princípio de ordem cogente e geral do sistema normativo consumerista.

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:

I - reconhecimento da **vulnerabilidade do consumidor** no mercado de consumo. (grifo nosso) (Brasil, 1990).

Sobre o conceito jurídico de vulnerabilidade, afirmam Marques e Miragem (2012, p.116):

[...] a vulnerabilidade é mais um estado da pessoa, um estado inerente de risco ou um sinal de confrontação excessiva de interesses identificado no mercado, é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação [...] A noção de vulnerabilidade no direito associa-se à identificação de fraqueza ou debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica em razão de determinadas condições que lhe são inerentes ou, ainda, de uma posição de força que pode ser identificada no outro sujeito da relação jurídica.

De acordo com Teixeira (2017, p.44):

O estado de vulnerabilidade do consumidor pode ser compreendido por vários aspectos, é um conceito plurifacetário (SILVA, 2012, p. 20) que se reporta diretamente ao meio social no qual o sujeito está inserido. Tradicionalmente a doutrina (com alguns autores acrescentando novos aspectos, como Cláudia Lima Marques e Paulo Valério Dal Pai Moraes) identifica a vulnerabilidade sob os aspectos: técnico, decorrente da falta de domínio do consumidor sobre o processo de produção/execução do produto/serviço almejado; jurídico, no sentido de que o consumidor não tem a total compreensão das consequências da celebração de um negócio jurídico de consumo ou dos efeitos da sua relação com o fornecedor; fático, a ser identificado no caso concreto em que o consumidor revele uma característica ou circunstância que o coloque em posição desprotegida diante do fornecedor; informacional, concernente à cacofonia de informações a que o consumidor está submetido na era da informação, sem que, paradoxalmente, possua efetiva distinção quanto ao seu conteúdo, surgindo daqui o dever de informação do fornecedor.

Por sua vez, Moraes (1999, p.146), ensina que:

Vulnerabilidade, sob o enfoque jurídico, é, então, o princípio pelo qual o sistema jurídico positivado reconhece a qualidade ou condição daquele(s) sujeito(s) mais fraco(s) na relação de consumo, tendo em vista a possibilidade de que venha(m) a ser ofendido(s) ou ferido(s), na sua incolumidade física ou psíquica, bem como no âmbito econômico, por parte do(s) sujeito(s) mais potente(s) da mesma relação.

Assim, a vulnerabilidade jurídica mostra-se presente em relação à dificuldade que o consumidor possuiu ao tentar solucionar problemas advindos da relação consumerista.

Diante desse cenário, observa-se que no mercado de consumo, a vulnerabilidade do consumidor é um dos indicativos da necessidade de que o ente mais fraco da relação de consumo seja protegido. Essa proteção, por sua vez, é exercida, principalmente, mediante a intervenção estatal nas relações de consumo.

3.4.1.1 – Espécies de vulnerabilidade

É reconhecido no Direito do Consumidor que os idosos, como grupo, são especialmente vulneráveis nas relações de consumo. Essa vulnerabilidade decorre do fato de que o consumidor, em geral, não possui conhecimento técnico sobre a produção ou prestação do serviço que adquire. Desconhece, portanto, os possíveis defeitos ou riscos associados ao produto ou serviço contratado.

Em contrapartida, o fornecedor detém o conhecimento especializado sobre o que oferece. Essa assimetria de informações coloca o consumidor, especialmente o idoso, em posição de desvantagem, justificando a proteção legal diferenciada.

A respeito da vulnerabilidade agravada dos idosos nas relações de consumo, Miragem (2008, p.66) esclarece:

A vulnerabilidade do consumidor idoso é demonstrada a partir de dois aspectos principais: a) a diminuição ou perda de determinadas aptidões físicas ou intelectuais que o torna mais suscetível e débil em relação à atuação negocial dos fornecedores; b) a necessidade e catividade em relação a determinados produtos ou serviços no mercado de consumo, que o coloca numa relação de dependência em relação aos seus fornecedores.

Com base no reconhecimento de que todo o consumidor é vulnerável, o Código de Defesa do Consumidor busca resgatar o equilíbrio nas relações de consumo, a qual é reconhecida por ser desigual desde a sua origem.

Em verdade, tem-se, pelo legislador, o reconhecimento da existência de desequilíbrio na relação entre fornecedor e consumidor; uma disparidade entre o estado de ambos os sujeitos, identificado o consumidor como elo mais suscetível da relação. Aqui, o termo central é o desequilíbrio. Tem-se, na relação de consumo, uma gangorra em que o consumidor fica suspenso, sem alcançar os pés ao chão, enquanto o fornecedor, no uso de seu pesado poder, dita o ritmo e o movimento da brincadeira de gangorra.

Considerando essa perspectiva, segundo Azevedo (2014), a vulnerabilidade do consumidor é classificada em quatro tipos: fática, técnica, jurídica e informacional.

Sobre a vulnerabilidade fática, explica:

A vulnerabilidade fática (ou socioeconômica) corresponde ao fator geral econômico da doutrina francesa, i. e., a fragilidade dos consumidores está presente em razão da disparidade de forças entre eles e o fornecedor que

por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos os que com ele contratam. Trata-se de um fator diretamente relacionado à *massificação* da produção/consumo (como visto, uma característica já presente na sociedade *moderna* de consumo, e potencializado pela *globalização* contemporânea (pós-moderna) do mercado de consumo (Azevedo, 2014, p.114).

A vulnerabilidade técnica, segundo Marques; Miragem (2010), evidencia o desequilíbrio da relação de consumo pela falta de conhecimentos técnicos dos consumidores sobre os produtos e serviços ofertados no mercado.

Além dessas vulnerabilidades, Azevedo (2014) refere a existência de uma outra modalidade, a vulnerabilidade informacional, que é, em primeira análise, uma vulnerabilidade por abundância informacional. Na feliz expressão de Miragem, caracteriza-se por uma “hiperinformação que desinforma”.

Nesse sentido, a presunção dessa vulnerabilidade informacional gera um dever ao fornecedor: de compensar esse desequilíbrio. Sendo assim, quanto mais importante a informação, mais vulnerável está o consumidor. Destaque-se, exemplificativamente, o caso de alimentos ou de remédios.

Há, ainda, outra espécie de vulnerabilidade citada por Moraes (1999), que é a vulnerabilidade neuropsicológica, isto é, a indução de necessidades de consumo pelas técnicas de *marketing* que agem no complexo funcionamento do sistema nervoso humano, pautada pela abundância de informações e pelo seu controle e sua manipulação pelos agentes econômicos.

Para o autor, a vulnerabilidade neuropsicológica não se confunde com a vulnerabilidade técnica, vez que todos os consumidores – mesmo os que possam ter algum conhecimento técnico sobre os métodos utilizados pelos profissionais do *marketing* – estão expostos a essa possibilidade de manipulação de desejos e necessidades de consumo.

As causas da vulnerabilidade dos consumidores, próprias da sociedade de consumo contemporânea, traduzem os fatores de desequilíbrio estrutural das relações de consumo, cuja análise será feita a seguir com base em um novo conceito, derivado da vulnerabilidade, que é o da hipervulnerabilidade, e, em especial, a que envolve os idosos.

Diante do exposto, dentro da categoria das vulnerabilidades existentes na sociedade contemporânea, é possível vislumbrar o despontar de grupos de sujeitos

que, por ocasião de suas características pessoais, necessitam de maior proteção em relação aos demais, afirmam Nishiyama e Densa (2010). Entre tais grupos reconhecidamente hipervulneráveis, estão os consumidores idosos.

O reconhecimento da posição de vulnerabilidade dos consumidores demonstra que as relações de consumo jamais serão vínculos paritários, mas sempre vínculos desequilibrados.

Sendo assim, ao compreender o consumidor como a parte mais vulnerável na relação de consumo, torna-se necessário um enfoque especial para essa figura emblemática, permitindo identificar e enfrentar as desigualdades e as fragilidades que muitos consumidores enfrentam devido à vulnerabilidade por eles enfrentada.

3.4.2 – Hipervulnerabilidade do consumidor idoso

O prefixo hiper deriva do termo grego *hyper* e serve para designar um alto grau ou aquilo que excede a medida normal. Uma vez acrescentado à palavra vulnerável, obtém-se uma situação de intensa fragilidade que supera os limites do que seria uma situação de fraqueza.

Marques (2014, p.260) assevera que a (hiper)vulnerabilidade seria:

a situação de agravamento da vulnerabilidade da pessoa física consumidora, por circunstâncias pessoais aparentes ou conhecidas do fornecedor, como sua idade reduzida (...) ou idade alentada (...) ou sua situação de doente. Neste sentido, os consumidores vulneráveis (ou hipervulneráveis) são um grau excepcional da vulnerabilidade geral e presumida dos consumidores.

Pinheiro e Detroz (2012) referem que não se pode negar a existência das diferenças existentes entre os próprios consumidores. Necessária a compreensão de que não se trata de consumidores, mas de consumidores em sua individualidade considerada, e, por conseguinte, há de se compreender a existência de consumidores hipervulneráveis.

Dessa forma, a vulnerabilidade geral é presumida, enquanto a vulnerabilidade particular (ou hipervulnerabilidade) é inerente e especial à situação pessoal dos consumidores.

Nesse contexto, a pessoa idosa consumidora merece uma análise mais criteriosa e, conseqüentemente, uma proteção maior pelo Estado.

Isso porque, além de estar sujeita às vulnerabilidades inerentes ao consumo, há a incidência de questões biológicas, psicológicas e sociais decorrentes do processo natural de envelhecimento, que tornam o consumidor idoso ainda mais vulnerável e fragilizado, de modo a serem rotulados pela doutrina consumerista brasileira como hipervulneráveis.

Portanto, a hipervulnerabilidade dos idosos se refere à sua condição de fragilidade intensificada no âmbito social, econômico e jurídico, tornando-os ainda mais suscetíveis a violações de seus direitos e à exploração.

Assim, em decorrência da hipervulnerabilidade inerente às pessoas idosas, tem-se que elas estão mais propensas a terem os seus direitos consumeristas violados, uma vez que em decorrência da inserção de equipamentos tecnológicos na publicidade de produtos e serviços há um aprofundamento da vulnerabilidade fática e informacional.

É dizer, em verdade, que se passa a enxergar uma “escada de graduação da vulnerabilidade (geral ou agravada),” de acordo com Miragem (2014, p.197), em que certas qualidades pessoais do consumidor podem dar causa a uma soma de fatores de reconhecimento de vulnerabilidade, razão pela qual se pode falar em situação de vulnerabilidade agravada, afirma Miragem (2014, p.201).

De todo modo, ao que importa no recorte proposto ao presente estudo, cita-se do posicionamento do Superior Tribunal de Justiça, explicitado no voto do Min. Herman Benjamin na relatoria do Recurso Especial n.586316/MG (Brasil, 2009):

O Código de Defesa do Consumidor, é desnecessário explicar, protege todos os consumidores, mas não é insensível à realidade da vida e do mercado, vale dizer, não desconhece que há consumidores e consumidores, que existem aqueles que, no vocabulário da disciplina, são denominados hipervulneráveis, como as crianças, os idosos, os portadores de deficiência, os analfabetos e, como não poderia deixar de ser, aqueles que, por razão genética ou não, apresentam enfermidades que possam ser manifestadas ou agravadas pelo consumo de produtos ou serviços livremente comercializados e inofensivos à maioria das pessoas.

Pode-se compreender, assim, que a vulnerabilidade agravada, ou hipervulnerabilidade, é produto da soma da vulnerabilidade intrínseca ao consumidor e da fragilidade que afeta grupos ou pessoas específicas, isto é, sendo inerente e especial à situação pessoal de determinado consumidor.

Nessa perspectiva, o desafio reside na discussão acerca de quais seriam os grupos de consumidores hipervulneráveis, isto é, quais as características pessoais, juridicamente relevantes, que ensejariam o reconhecimento de um agravamento de vulnerabilidade.

No que concerne ao foco deste trabalho - o combo idoso e consumidor-, resulta em grande preocupação jurídica já que a suscetibilidade aos riscos do mercado é maior. Tratando-se dos idosos, e verificando-se o estado de desequilíbrio ou, na melhor das hipóteses, de potencial desequilíbrio em relação ao fornecedor, revela-se a necessidade de proteção dessa camada da população.

Embora a hipervulnerabilidade não seja uma presunção de ordem absoluta aplicada a todo consumidor idoso, é essencial destacar que os fornecedores devem agir com um cuidado extra ao lidar com essa parcela da população, considerando suas fragilidades e suas necessidades específicas.

Sendo assim, e diferentemente da vulnerabilidade, a condição de hipervulnerável do consumidor idoso deve ser averiguada de forma casuística, considerando as circunstâncias que possam agravar sua fragilidade, sendo essencial analisar cuidadosamente cada caso para garantir que os princípios constitucionais de igualdade e dignidade sejam plenamente respeitados.

Em se tratando dos idosos e da sua hipervulnerabilidade nas relações de consumo, a aplicação da *Teoria do Diálogo das Fontes* é medida de justiça, uma vez que o juiz, valendo-se da utilização dos princípios jurídicos, como o da igualdade, da proporcionalidade e da razoabilidade, viabilizará a aplicação dos preceitos constitucionais e legais de proteção ao mais vulnerável na relação jurídica, sempre tendo como linha norteadora os princípios da boa-fé e da função social do contrato.

3.5 – Teoria do Diálogo das Fontes

A *Teoria do Diálogo das Fontes* foi introduzida no Brasil por Marques (2020) justamente para “ajudar na solução do caso da Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 2.591 frente ao STF”, oportunidade em que o STF “concluiu pela constitucionalidade da aplicação do CDC a todas as atividades bancárias e reconheceu a necessidade atual do diálogo das fontes”.

Dessa forma, a aplicação simultânea das normas que disciplinam o acesso ao crédito e do Código de Defesa do Consumidor, especialmente dos princípios e das regras introduzidos pela Lei n.14.181/2021, deverá acontecer com observância da *Teoria do Diálogo das Fontes*, assegurando a conformidade valorativa, “de forma a dar efetividade aos mandamentos constitucionais, em especial o da proteção dos mais fracos”, afirma Marques (2020).

Todavia, para que se possa buscar a efetividade máxima da nova lei é preciso reflexão crítica, uma postura dialogal e dialética entre os novos paradigmas e seus opostos, o que permitirá a ampliação de conceitos e a melhor compreensão das causas do superendividamento, possibilitando que, no Judiciário, a hermenêutica se expanda, alargando os horizontes das possíveis soluções.

Segundo Gaulia (2024, p.461),

caso a inovação seja vista e interpretada como tradicionalmente sempre se fez, teremos um pensamento conservador fantasiado, e estaremos diante da famosa equação cunhada no campo da política por Gramsci que declarava que : “o velho está morrendo e o novo não pode nascer”. Nesse ponto uma nova juridicidade se faz necessária, pois às portas de uma encruzilhada contemporânea, no dizer da socióloga Sabrina Fernandes, quando nos damos conta de que o velho está morrendo e “o novo a gente tem de construir”, temos que cruzar o hiato formado no interregno, sob pena de, como criticava Pontes de Miranda, nos especializarmos “em fazermos reformas que nada mudam”.

A aplicação conjunta de normativas legais é denominada de *Teoria do Diálogo das Fontes*, a qual, ao invés de hierarquizar as fontes do Direito, como a lei, a jurisprudência e a doutrina, as considera como elementos interdependentes que se complementam e se harmonizam. Dessa forma, as fontes do Direito não operam de forma isolada, mas, sim, em conjunto, dialogando entre si para alcançar soluções justas e adequadas às demandas sociais.

Além disso, a *Teoria do Diálogo das Fontes* possui uma série de vantagens, na medida em que confere maior flexibilidade na aplicação do Direito, permitindo ao juiz adaptar a norma jurídica à realidade social específica de cada caso, evitando soluções rígidas e inadequadas; confere maior justiça e efetividade das decisões judiciais, assegurando que as decisões judiciais sejam mais justas e eficazes, pois consideram as diversas nuances de cada caso concreto e, por fim, permite que o Direito se adapte às novas demandas sociais, garantindo sua efetividade e relevância.

Embora existam críticas à teoria, em especial a de que poderia gerar insegurança jurídica na medida em que a falta de uma hierarquia clara entre as fontes poderia gerar insegurança jurídica, já que os juízes teriam maior liberdade para interpretar as normas, também é comprovado que o *Diálogo das Fontes* é uma teoria inovadora que vem sendo cada vez mais utilizada no Direito Civil brasileiro. Apesar das críticas, a teoria oferece uma abordagem mais flexível e justa para a aplicação das normas jurídicas, permitindo que o juiz leve em consideração as particularidades de cada caso concreto.

Em se tratando dos idosos e da sua hipervulnerabilidade nas relações de consumo, a aplicação da *Teoria do Diálogo das Fontes* é medida de justiça, visto que o juiz, valendo-se da utilização dos princípios jurídicos, como o da igualdade, da proporcionalidade e da razoabilidade, viabilizará a aplicação dos preceitos constitucionais e legais de proteção ao mais vulnerável na relação jurídica, sempre tendo como linha norteadora os princípios da boa-fé e da função social do contrato.

A *Teoria do Diálogo das Fontes* é corriqueiramente citada pela jurisprudência, pois permite a aplicabilidade simultânea dos valores e dos preceitos constitucionais e infraconstitucionais de proteção à classe de idosos envolvidos nas relações consumeristas.

O *leading case* no STJ foi conduzido pelo Relator Ministro Marco Aurélio Buzzi, no Conflito de Competência 193066/DF (2022/036595-2) (Brasil, 2023), julgado em março/2023, entre o Juízo de Direito da Vara de Falências, Recuperações Judiciais e Insolvência Civil e Litígios Empresariais do Distrito Federal, como suscitante, e o Juízo Federal do Juizado Especial Criminal Adjunto à 8ª Vara de Brasília/DF, como suscitado, figurando como interessados Elias Ezequiel dos Santos, autor (consumidor superendividado), e como rés (instituições credoras), Caixa Econômica Federal, BRB Banco do Brasil de Brasília S/A, Cartão BRB S/A, Banco PAN S.A e Banco Santander (Brasil) S.A.

De fato, o procedimento judicial relacionado ao superendividamento, tal como o de recuperação judicial ou falência, possui inegável e nítida natureza concursal, de modo que, as empresas públicas federais, consoante a hipótese em liça, a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, excepcionalmente, sujeitam-se à competência da Justiça Estadual e/ou distrital, justamente em razão, repita-se, da existência de concursalidade entre credores, impondo-se, dessa forma, a concentração, na Justiça comum estadual, de todos os credores, bem como o próprio consumidor para a definição do plano de pagamento, suas condições, o seu prazo e as formas de adimplemento dos débitos.

O Ministro Marco Aurélio Buzzi enfatizou no seu voto que a Justiça dos Estados e do Distrito Federal é competente para julgar as ações que buscam repactuação de dívidas em razão de superendividamento (artigos 104-A a 104-C do Código de Defesa do Consumidor – CDC), ainda que um dos credores seja entidade federal, pois o artigo 109, inciso I, da Constituição, ao mencionar os processos de falência abarca nas exceções da competência dos juízes federais todas as hipóteses em que haja concurso de credores.

E também ressaltou que um eventual desmembramento do processo representaria prejuízo para o devedor, já que, conforme o artigo 104-A do CDC, criado pela Lei do Superendividamento, todos os credores devem participar do procedimento, inclusive da audiência conciliatória.

Outro julgado interessante, trata-se do Recurso Especial n.1.280.211/SP Brasil, 2014), o qual entendeu que não há que se falar em antinomia entre os preceitos normativos estatuídos na Constituição Federal e no Estatuto da Pessoa Idosa. Pelo contrário, a análise dessas legislações deve ser realizada de maneira simétrica e em perfeita correlação, visando sempre à proteção da parte vulnerável nas relações de consumo.

Nesse ritmo, a *Teoria do Diálogo das Fontes* é citada pela jurisprudência, pois permite a aplicabilidade simultânea dos valores e preceitos constitucionais e infraconstitucionais de proteção à classe de idosos envolvidos nas relações de consumo.

3.6 – A inclinação da pessoa idosa ao superendividamento

Existe um estigma negativo associado ao envelhecimento, muitas vezes ligado à ideia do idoso passivo, de pijamas e chinelos à espera de a morte chegar. Isso porque, além de estar sujeito às vulnerabilidades inerentes ao consumo, há a incidência de questões biológicas, psicológicas e sociais decorrentes do processo natural de envelhecimento, que tornam o consumidor idoso ainda mais vulnerável e fragilizado, de modo a serem rotulados pela doutrina consumerista brasileira como hipervulneráveis.

Diversos fatores⁴² contribuem para essa situação, os quais exigem medidas específicas de proteção e de atenção, a fim de que a sociedade possa promover um ambiente mais inclusivo e acolhedor para que os idosos consigam enfrentar o envelhecimento de forma mais positiva.

De acordo com Coelho e Ayala (2019), a condição suscetível da pessoa idosa é temática recorrente no Direito contemporâneo. Contudo, esse tratamento não se baseia apenas no respeito à idade avançada, mas, também, na concepção erigida pelo modelo contemporâneo constitucionalista, que se fundamenta na vulnerabilidade do idoso como aspecto central da igualdade material.

Segundo Marques e Miragem (2012, p.127):

Em outras palavras, para se alcançar a igualdade substancial, o Direito Privado necessita de um pouco de *imperium*, ou melhor, da intervenção estatal, típica do Direito Público, da hierarquia de suas normas de ordem pública e da força igualizadora dos direitos humanos, tendo sido este o escopo do código brasileiro.

O Estatuto do Idoso ao definir seus tutelados leva em conta apenas critérios biológicos partindo da premissa de que, ao atingir aquele patamar definido em lei (60 anos), o indivíduo passa a ter sua capacidade diminuída, devido à concepção social de que as pessoas idosas são debilitadas fisicamente, o que, portanto, as tornaria mais vulneráveis.

Em uma sociedade sensível aos incessantes apelos para o consumo, que se importa demasiadamente com a forma, valorizando a essencialidade de ser jovem, bonito e rico para ser aceito, a velhice é um estágio da vida do indivíduo que, se representa uma vitória sobre a morte precoce, pode significar a ideia do fracasso, uma verdadeira vitória de Pirro.⁴³ Desta figura, advém a ambiguidade representada pelo desejo de viver muito, mas sem envelhecer.

⁴² Fatores biológicos como declínio físico e cognitivo, doenças crônicas e multimorbidade, diminuição da capacidade funcional e sensorial; fatores psicológicos como sensação de solidão, isolamento social, baixa autoestima, depressão, ansiedade e declínio da memória; fatores socioeconômicos como diminuição da renda, exclusão digital, dificuldade de acesso à informação e à justiça e falta de apoio familiar e social; e fatores culturais como estereótipos negativos sobre a velhice, desvalorização do conhecimento e discriminação etária. Tais fatores puderam ser comprovados quando foi realizada a coleta de dados desta pesquisa, através da aplicação da entrevista semi-estruturada presencial.

⁴³ Em 279 antes de Cristo, Pirro - rei e general do Epiro - travou contra os romanos a Batalha de Ásculo e conquistou a vitória. Porém, com um elevado número de baixas de oficiais e soldados, obteve prejuízos irreparáveis para o seu exército, o que comprometeu a continuidade da guerra contra Roma. Ao observar os saldos da batalha, Pirro teria dito: "outra vitória como esta e estamos acabados". O episódio ficou conhecido como a "Vitória de Pirro", termo que hoje é utilizado, para descrever uma vitória com efeitos prejudiciais ao vencedor.

Muitas vezes, as pessoas rejeitam a ideia do envelhecimento por estarem associadas a experiências de exclusão, solidão e falta de significado. Surge, então, a seguinte questão: os idosos são um fardo para a sociedade ou é a própria sociedade que torna a vida dos que envelhecem mais difícil?

Os idosos se encontram em uma posição de vulnerabilidade devido à dependência de certos produtos e serviços essenciais para a saúde, o que pode gerar sentimentos de inaptidão financeira e física. Em muitos casos, a idade avançada leva os idosos a consumir recursos da família para suprir necessidades emergentes.

Nas palavras da Dra. Daniela Galvão, Médica Geriatra, no documentário *A Covardia Capital* (Instituto de Defesa Coletiva, 2018), citado na introdução deste trabalho, refere que:

Eu costumo dizer aos meus pacientes que a partir da terceira idade deveria ser uma fase de melhor aproveitamento da vida, de descanso depois de muito trabalho, de construir uma família, seria o momento de desfrutar com saúde o que eles adquiriram. Infelizmente isso não acontece muitas vezes. Na maioria das vezes eles começam a contrair dívidas. Eles já são frágeis, tanto emocionalmente quanto fisicamente e essas dívidas vão fragilizando cada vez mais. Quem contrai essas dívidas não é só o idoso. Muitas vezes ele nem precisa desse dinheiro. A família contrai a dívida, a mídia estimula, os bancos estimulam e isso vai virando uma bola de neve com juros cada vez mais altos. Isso vai acabando com a tranquilidade do idoso. Ele acaba ficando inseguro, mais frágil, frustrado, preocupado e isso gera uma depressão que acaba com o que seria o melhor da terceira idade.

E prossegue:

Cuide mais dos seus idosos, em cada cidade, em cada estado. O nosso país precisa cuidar mais dos idosos e pensar na parte emocional deles, pensar nessa fragilidade. Uma depressão acaba com a saúde do idoso, o exclui da sociedade e isso mostra o quão pobre é um país, porque um país desenvolvido ele cuida dos seus idosos (Instituto de Defesa Coletiva, 2018).

Sendo assim, respeitar a dignidade do idoso significa considerar sua importância como membro ativo da sociedade, mesmo diante das limitações trazidas pela idade avançada. É necessário, pois, valorizar tanto suas contribuições passadas quanto sua vulnerabilidade presente, garantindo-lhe um tratamento justo, inclusivo e solidário.

Conforme analisado no capítulo referente à sociedade de consumo, não resta dúvida no sentido de que um dos motores que regem as relações sociais é o consumo, de modo que, na sociedade de consumo contemporânea, em especial a brasileira, o

ato de não consumir bens e serviços significa não pertencer, uma vez que essa abstenção é compreendida como um afastamento do convívio social.

O superendividamento do consumidor idoso é, pois, uma realidade patente.

Em se tratando de um fenômeno tido como problema social e de política econômica - que vem sendo tema de debate e de preocupação, trazendo a necessidade de regulação e de proteção do consumidor-, surge, então, a necessidade de se alcançar maior proteção a essa camada vulnerável da população, seja no que se refere à prevenção, seja quanto ao tratamento do superendividamento.

A vulnerabilidade do idoso consumidor é a porta de entrada para o superendividamento, uma vez que a pessoa idosa, por diversos fatores subjetivos, fica impossibilitada de discernir e de convencionar a forma como gerenciará o seu próprio dinheiro, de modo que são gerados impactos na sua qualidade de vida e, por consequência lógica, no aumento de sua vulnerabilidade social e econômica.

Assim, surge a premissa de identificação do idoso como um consumidor vulnerável, e, acerca dos contrastes deste cenário, o presente trabalho procura investigar espaços onde essa vulnerabilidade resta agravada.

3.6.1 – Violência financeira contra pessoas idosas

O aumento do número de idosos na população brasileira é de conhecimento geral. Juntamente com esse aumento demográfico, surgem desafios sociais, sendo um deles a violência contra a pessoa idosa, fenômeno crescente e cada vez mais relatado e investigado, cuja temática é considerada problema de saúde pública.

A *World Health Organization* (2002), define-se violência como um ato único ou repetitivo, seja ação ou omissão, podendo ser intencional ou não, que cause ao idoso dano, sofrimento ou angústia.

A violência financeira está tendo uma crescente incidência na nossa sociedade.

Inúmeros fatores costumam estar atrelados à ocorrência de violência contra os idosos, e no tocante à violência financeira, sua ocorrência costuma estar associada ao âmbito familiar, com a apropriação indevida de bens, proventos, pensões, desvio de valores ou uso indevido.

Pessoas que estejam na posição de cuidado, ou mesmo familiares, violando o patrimônio e as finanças da pessoa idosa, têm se apresentado como uma realidade.

Também pode ocorrer a violência financeira por entidades financeiras ou bancos, com ofertas de empréstimos excessivos aos idosos, comprometendo sua renda.

Situação bastante comum é da, além da violência financeira sofrida no âmbito familiar e a sofrida por entidades financeiras, há situações em que os idosos são requeridos para realizar empréstimos em seu nome em proveito dos familiares. A situação se agrava ainda mais considerando-se os baixos valores de aposentadoria e o aumento dos produtos e serviços, levando os idosos a situações financeiras ainda mais fragilizadas na nossa sociedade.

Nesse cenário, o acúmulo de dívidas (empréstimos, débitos não pagos em cartão de crédito, acúmulo de contas adquiridas e não adimplidas), pode levar os idosos ao superendividamento.

Por isso, convém ressaltar que o idoso precisa perceber o que está ocorrendo para assim impedir a perpetuação dessa situação, sempre lembrando que idoso não é sinônimo de tolo.

Neste tópico, merece destaque o livro intitulado *Envelhecimento com futuro*, - relatos de pesquisa sobre: superendividamento, violência financeira, mobilidade urbana, fluência digital, informações na internet, pensamento computacional, apropriação e inclusão digital, fruto de Edital Acadêmico de Pesquisa 2021: envelhecer com futuro, lançado pelo Itaú Viver Mais e o Portal do Envelhecimento.

Na referida obra, Anelise Crippa Silva e Camila Alen Porto (2023) discorrem sobre *Superendividamento de idosos: atendimentos realizados em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da região Sul do Brasil*.

No referido ensaio, relatam que um dos aspectos que anseiam por políticas públicas eficazes é a violência contra pessoas idosas.

E pontuam:

Um tipo de violência comumente enfrentado pela população idosa é a violência financeira. As ofertas excessivas de empréstimos e créditos, aliadas a abusos financeiros de familiares e outras situações pessoais (desemprego, diminuição de renda, perda de familiar provedor etc.) desencadeariam o superendividamento. A pessoa idosa se encontra sem condições de arcar com os compromissos assumidos sem prejudicar o sustento, levando-a à necessidade de negociação do débito (Silva; Porto, 2023, p.21).

Tal situação faz com que a pessoa idosa contrate um sem-número de créditos consignados e, com isso, se torne incapaz de arcar com seu sustento e adimplir as dívidas assumidas em seu nome.

3.6.2 – Os dados pessoais como produto no mercado de crédito

Segundo Ana Frazão (2020, p.29), “hoje a violação da privacidade e dos dados pessoais torna-se um lucrativo negócio que, baseado na extração e na monetização de dados, possibilita a acumulação de grande poder que se retroalimenta indefinidamente”.

Vive-se uma nova era, na qual o consumidor passou a ter *status* de peça vital na economia de informação, como produtor e vendedor de dados. Eric A. Posner e Glen E. Weyl (2019, p.217) afirmam que “Empresas como o *Facebook*, o *Google* e a *Microsoft*, exploram a ignorância pública sobre a Inteligência Artificial, para coletar gratuitamente dados que são deixados na internet, e é essa a renda das maiores empresas do mundo”.

Os modelos criados por essas gigantes de tecnologia resumem-se à interação do indivíduo com a internet, como diz Hevgeny Morozov (2018, p.11), “[...]uma vez que é pela análise de nossos cliques e curtidas, depurados em retratos sintéticos de nossa personalidade, que essas empresas produzem seus enormes lucros [...]”.

O comércio eletrônico, formado por cliques, acaba gerando a abertura e a adesão a contratos cujos termos são dificilmente lidos pelos aderentes, uma vez que raramente apresentam possibilidade de negociação ou modificação. Para André Schmidt Neto (2021, p.152), isso acaba gerando uma assimetria contratual, fazendo com que haja uma despersonalização do ambiente, [...] no qual o consumidor é um sujeito “mudo” em frente a uma tela, perdendo, inclusive, o direito ao diálogo”.

Para Ana Frazão (2020, p.27), “o ponto de partida de toda essa engrenagem é a coleta de dados, cada vez mais maciça e muitas vezes realizada sem o consentimento e até sem a ciência dos titulares desses dados”, fato que demonstra que os algoritmos que orquestram a nossa publicidade estão começando a orquestrar a nossa vida.

E quando essas “presas fáceis” são os idosos?

No que tange aos idosos, a todo momento são instados a preencherem cadastros na internet, muitas vezes para terem acesso a conteúdos de sites. Para tanto, colocam seus CPFs, endereço pessoal, de trabalho e até mesmo preferências. Por outro lado, como afirmam João Pedro Leite Barros e Débora Fernandes Maranhão (2022, p.152), “as empresas utilizam ferramentas de captura de dados para usufruírem dessas informações e apresentarem uma publicidade direcionada às suas prováveis necessidades e interesses”, o que acaba afetando todas as camadas da vida da pessoa idosa.

O assédio para oferta de crédito ao consumidor idoso é um grave problema jurídico e social no cenário brasileiro, pois, além do notável potencial lesivo à economia individual, pode gerar o superendividamento e conseqüentemente prejuízos à economia do país.

Situação emblemática dentro do espectro do assédio ao consumidor idoso, trata-se da oferta de empréstimos por parte de financeiras mediante telefonemas, que, ao fim, acabam atribuindo ao consumidor empréstimos e cartões de crédito sem que eles sequer tenham anuído expressamente, sendo condutas como essa já objeto de ações por parte do poder público, conforme o exposto por Borges (2022) e Minas (2022).

A plataforma *consumidor.gov*, cujos dados foram levantados em março de 2024, traz em sua aba “Estatísticas”, informações importantes sobre o cenário brasileiro (nacional, regional e local) acerca das reclamações realizadas em demandas consumeristas.

Os dados de idosos na oferta de empréstimos consignados, segundo o que dispõe a LGPD, deve seguir a tríade principiológica de finalidade-adequação-necessidade⁴⁴. Dessa forma, havendo a realização de tratamento de dados do consumidor de forma diversa da pretendida, no âmbito específico da operação em curso, trata-se de uma ofensa à LGPD.

⁴⁴ Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II - adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III - necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

Ainda no que diz respeito aos idosos, é importante frisar a existência da Instrução Normativa 28/2008, citada em Fagundes (2021), que prevê a proibição do contato de fornecedores de crédito no período de 180 dias após a concessão do benefício.

Vive-se em um tempo de creditocracia, em que sai de cena o papel desenvolvimentista do crédito e entra em cena o modelo de financiamento da miserabilidade.

No que concerne à população idosa, a creditocracia fica evidente destacadamente pela Lei n.14.431/2022, nos artigos 1º e 2º que ampliaram a margem de crédito consignado e autorizaram a realização desses empréstimos aos titulares do benefício de prestação continuada (BPC), para a utilização de parte do benefício social Auxílio Brasil, para fins de empréstimos consignados (Brasil, 2022c).

Além disso, a mesma lei autoriza a utilização de margem de 5% para fins consignáveis em cartão de crédito, uma das modalidades que mais viola os direitos básicos do consumidor, na medida em que é uma das que mais os endivida.

Aposentados e beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC) são considerados em situação de extrema vulnerabilidade. As condições físicas e mentais inerentes à idade avançada e a certas deficiências podem dificultar a compreensão não só da complexidade e dos encargos dos contratos, mas também das consequências de longo prazo da redução de renda.

É evidente que não há uma solução universal para todos os consumidores em relação ao crédito. Aqueles que dependem do salário mínimo não podem destinar quase metade de sua renda a empréstimos, pois o restante não cobriria suas necessidades básicas. Por outro lado, indivíduos com rendimentos mais altos e menos comprometidos com gastos fixos podem arcar com um percentual maior de descontos em seus salários para quitar empréstimos. Essa avaliação individualizada é responsabilidade do fornecedor de crédito e faz parte do conceito de crédito responsável.

Como fundamento teórico que possa servir de base conceitual para a aplicação das normas que disciplinam os empréstimos consignados, oportuna a aplicação, em casos como estes, da *Teoria do Diálogo das Fontes* introduzida no Brasil pela professora Cláudia Lima Marques.

No meio de três tipos de diálogos das fontes identificados por Marques (2020), entende-se oportuna a pertinência do “diálogo sistemático de coerência”, de forma

que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor possa servir de base conceitual para a aplicação das normas que disciplinam os empréstimos consignados.

Desse modo, sugere-se iniciar a análise dessa base conceitual pelo novo princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, o da prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.⁴⁵

3.6.3 – O estímulo à concessão do crédito responsável e à preservação do mínimo existencial

Como visto no decorrer da pesquisa, as práticas de consumo vêm exigindo mudanças de comportamento, e isso se explica tanto pela variedade de produtos e serviços disponíveis quanto por exigências e modelos tidos como “ideais”, tais como: a estética do corpo, a moda, o desenvolvimento intelectual, o uso das tecnologias, a conquista de bens que referenciam determinado *status* social. Contudo, tais exigências, valores e modelos sociais acabam por remodelar as práticas de consumo e, por consequência, o tecido e a forma da vida cotidiana.

Destacadamente com relação à população idosa, o consumo de produtos e serviços vem gerando o drama do endividamento da velhice, repercutindo em casos dramáticos de superendividamento.

No âmbito internacional, de acordo com Marques (2010), muitos países têm leis de proteção ao consumidor no mercado de crédito. A França tem leis de combate à usura dos bancos e financeiras; os Estados Unidos têm leis de falência dos consumidores pessoas físicas não comerciantes; leis sobre crédito ao consumidor e concessão responsável do crédito a pessoas físicas, como os 27 países da União Europeia. O recém-aprovado projeto que altera o CDC e previne o superendividamento adota medidas como a repactuação de dívidas (art. 104-A), que pode ajudar o consumidor a retomar sua solvabilidade.

Bauman (2010, p.31), ao analisar tal cenário, enfatiza que os bancos alcançaram “sucesso ao transformar uma enorme maioria de homens, mulheres, velhos e jovens numa raça de devedores. Alcançaram seu objetivo: uma raça de devedores eternos e a autopetuação do ‘estar endividado’”.

⁴⁵ Art. 4º, inc. X, da Lei 8.078/1990, incluído pela Lei nº 14.181/2021.

A realidade retratada por Bauman não é diferente no Brasil.

Com a entrada em vigor da lei do crédito consignado (Lei n.10.820/2003), as instituições financeiras passaram a vincular de forma abundante propagandas sobre “crédito sem burocracia”, “dinheiro fácil”, cujo público-alvo era principalmente os idosos. Para alcançar tal objetivo, contratavam atores e atrizes conhecidos de tal público, de modo a gerar uma imagem de credibilidade e de segurança para os produtos e serviços que estavam sendo anunciados (Brasil, 2023c).

Desta maneira, a publicidade passou a ser direcionada especialmente para os aposentados, servidores públicos e algumas classes de trabalhadores em cuja folha de pagamento era permitido o desconto do empréstimo consignado.

Neste cenário, também passou a se perceber que, ao longo do tempo, alterações significativas nas fachadas e nos *layouts* das lojas das financeiras passaram a ser corriqueiras. No lugar do clima austero encontrado nos bancos do *estilo tradicional*, ganhavam lugar as fachadas com balões coloridos e atendentes jovens e sorridentes.

Em termos de contratação, a realidade também passou a ser outra, ao tempo em que passou a ser permitida a contratação por telefone, e-mail, no caixa eletrônico, *on-line*, enfim, por meio de todas as formas possíveis. Tudo isso somado, é claro, às metas que deviam ser cumpridas pelos funcionários das financeiras.

Neste tópico, buscar-se-á analisar as razões pelas quais o cartão de crédito consignado pode ser uma das causas do superendividamento dos idosos.

3.6.3.1 – Espécies de concessão de crédito

No Brasil, a modalidade crédito consignado é ofertado de duas maneiras distintas, dependendo do perfil do consumidor. Para o consumidor em geral são oferecidos o empréstimo consignado⁴⁶ e o cartão de crédito consignado⁴⁷, enquanto

⁴⁶ Por sua vez, há, também, o empréstimo consignado em folha de pagamento, previsto pela Lei 10.820/2003⁴⁶, que trata de uma modalidade de concessão de crédito em que o valor contratado é disponibilizado na conta bancária do tomador, e cujo contrato prevê que o prazo, os juros, e o valor das prestações são fixos e previamente definidos

⁴⁷ Com o advento da Lei 13.172/2015, surgiu o cartão de crédito consignado, um contrato diferente do empréstimo consignado, no qual se pode consignar apenas um pequeno percentual (5%) na folha de pagamento do contratante. Nessa modalidade de concessão de crédito, é interessante notar que o consumidor precisa perceber que é necessário que realize o pagamento por boleto o restante da dívida, sob pena de não o fazendo- apesar do desconto do valor mínimo da dívida na sua folha de pagamento- o saldo permanecer acumulado, incidindo juros do cartão de crédito rotativo.

que para os beneficiários e pensionistas do INSS, é oferecido o cartão consignado de benefício, além de outras categorias de concessão de crédito mencionadas ao longo do trabalho.

Relativamente à concessão de crédito ao consumidor em geral, especificamente sobre o cartão de crédito consignado, ensinam Lima e Cavazalli (2022, p.2):

O desconto mensal, é, invariavelmente, da parcela mínima. O consumidor vai sucessivamente ampliando sua dívida, à medida que o aparente crédito com baixos juros torna-se impagável. Não tem o direito de escolha do pagamento integral e o desconto ocorre no pagamento do valor mínimo da fatura do cartão, sendo adicionado à fatura do próximo mês e, neste caso, com o acréscimo dos juros do crédito rotativo.

Segundo dados obtidos no Serasa, a taxa de juros do cartão de crédito rotativo chegou a 409,3% em 2022, uma dívida impagável.

Por sua vez, para os beneficiários do INSS, existe o cartão consignado de benefício, previsto na Lei n.10.820/2003.⁴⁸ Diferente do empréstimo consignado e do cartão de crédito consignado, o cartão de benefício permite um desconto adicional de 5% do benefício, além dos descontos já existentes. Esse cartão também oferece vantagens como descontos em farmácias, auxílio-funeral e seguro de vida com valores mínimos garantidos.

A grande dificuldade que envolve todas essas modalidades de concessão de crédito diz respeito à dificuldade de compreensão, por parte do consumidor, sobre o

⁴⁸ Art. 6º Os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social e do benefício de prestação continuada de que trata o art. 20 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, poderão autorizar que o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) proceda aos descontos referidos no art. 1º desta Lei e, de forma irrevogável e irretroatável, que a instituição financeira na qual recebam os seus benefícios retenha, para fins de amortização, valores referentes ao pagamento mensal de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito e operações de arrendamento mercantil por ela concedidos, quando previstos em contrato, na forma estabelecida em regulamento, observadas as normas editadas pelo INSS e ouvido o Conselho Nacional de Previdência Social. (Redação dada pela Lei nº 14.431, de 2022).

§ 5º Para os titulares de benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral de Previdência Social, os descontos e as retenções referidos no caput deste artigo não poderão ultrapassar o limite de 45% (quarenta e cinco por cento) do valor dos benefícios, dos quais 35% (trinta e cinco por cento) destinados exclusivamente a empréstimos, a financiamentos e a arrendamentos mercantis, 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão de crédito consignado ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão de crédito consignado e 5% (cinco por cento) destinados exclusivamente à amortização de despesas contraídas por meio de cartão consignado de benefício ou à utilização com a finalidade de saque por meio de cartão consignado de benefício. (Redação dada pela Lei nº 14.601, de 2023).

que, de fato, está contratando, se é “cartão de crédito consignado” ou “crédito consignado”.

Tal dificuldade foi comprovada na prática desta pesquisa quando houve a coleta de dados no momento da realização da entrevista e aplicação dos questionários aos participantes⁴⁹.

A situação se agrava ainda mais quando o consumidor, acreditando estar contratando um empréstimo consignado, não se dá conta de que o valor está sendo descontado diretamente de sua conta e que há um saldo devedor a ser pago por boleto, conforme previsto no contrato.

Sobre o tema, pontua Milton Rodrigo Gonçalves (2019, p.64):

Sinteticamente, a partir da adesão e da conseguinte instituição de RMC (reserva de margem consignável), a casa bancária deve remeter à residência do consumidor a tarjeta que se encontrará dotada de limite de crédito. De posse do cartão, o consumidor poderá, se quiser, desbloqueá-lo, e, a partir de então, poderá, se assim entender, utilizá-lo regularmente.
[...]

O ponto central ser, aqui, destacado é o seguinte: em grande parte dos casos concretos, o ‘saque’ via cartão de crédito consignado não é efetivado da forma como se descreveu – ou seja, não há a recepção da tarjeta, o seu conseguinte desbloqueio e, enfim, o saque em espécie, no caixa ou no terminal de autoatendimento. A operação é, no maior das vezes, operacionalizada mediante a subscrição de termo, no qual consta não só a adesão ao produto, mas, inclusive, o saque do limite do cartão, que é transferido via TED, der imediato, à conta do consumidor. Em outras palavras, a adesão e o saque ocorrem concomitantemente; este, aliás, ocorre antes mesmo de o cartão de crédito consignado existir fisicamente.

Acerca da relevância e da profundidade do tema, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), por meio do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas – IRDR nº 28, julgado em 6/11/2023, determinou ser anulável o contrato de cartão de crédito consignado quando celebrado pelo consumidor em erro substancial quanto à sua natureza, decorrente de falha na prestação de serviços bancários por inobservância ao dever de informação:

INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. TEMA Nº 28. CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL (RMC). VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO. ANULABILIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. CONVERSÃO EM EMPRÉSTIMO PESSOAL CONSIGNADO. DANOS MORAIS. FIXAÇÃO DAS TESES JURÍDICAS. 1. É anulável o contrato de

⁴⁹ Os participantes acreditam que “cartão de crédito consignado” ou “crédito consignado” são a mesma modalidade contratual, pois apenas fazem referência à expressão “consignado”.

cartão de crédito consignado quando celebrado pelo consumidor em erro substancial quanto à sua natureza, decorrente de falha na prestação de serviços bancários por inobservância ao dever de informação. Os instrumentos contratuais devem conter as cláusulas essenciais a essa modalidade de negociação, sendo ônus da instituição financeira comprovar que informou ao consumidor, prévia e adequadamente: a) a natureza, o objeto, os direitos, as obrigações e as consequências decorrentes do contrato de cartão de crédito consignado; b) a existência de modalidades e serviços de crédito diversos, como o empréstimo pessoal consignado, esclarecendo as diferenças entre uma e outra contratações, seus custos e características essenciais; c) a disponibilidade, ou não, de margem disponível para a celebração de empréstimo pessoal consignado; d) que a fatura do cartão de crédito poderá ser paga total ou parcialmente até a data do vencimento; e) que, se não realizado o pagamento total da fatura, será efetuado o pagamento mínimo mediante desconto na folha de pagamento ou em benefício previdenciário, com o refinanciamento do saldo devedor, acrescido de juros. 2. O contrato de cartão de crédito consignado que tenha sido celebrado mediante violação ao dever de informação é passível de conversão em contrato de empréstimo pessoal consignado, devendo a este ser aplicada a taxa média de mercado divulgada pelo BACEN, vigente na data da contratação, assegurada a repetição na forma simples ou a compensação dos valores pagos a maior. Não sendo possível o cumprimento da obrigação pela instituição financeira, como na hipótese de inexistência de margem consignável, o que deverá ser aferido em cumprimento de sentença, a obrigação será convertida em perdas e danos com a recomposição das partes ao *status quo ante*, na forma do art. 84, §1º, do CDC, mediante restituição à instituição financeira da quantia mutuada e, ao consumidor, dos valores indevidamente pagos a maior, na forma simples, admitida a compensação. 3. A celebração de contrato de cartão de crédito consignado mediante violação ao dever de informação não configura, por si só, dano moral *in re ipsa*, cabendo ao consumidor demonstrar a ofensa à dignidade da pessoa humana ou a direitos da personalidade. CAUSA-PILOTO. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO ANULATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CARTÃO DE CRÉDITO COM RESERVA DE MARGEM CONSIGNÁVEL. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO. ANULABILIDADE DO NEGÓCIO JURÍDICO. CONVERSÃO EM EMPRÉSTIMO PESSOAL CONSIGNADO. DANOS MORAIS. [...] INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS ACOLHIDO, COM FIXAÇÃO DAS TESES JURÍDICAS. RECURSO DE APELAÇÃO NA CAUSA-PILOTO PARCIALMENTE PROVIDO, POR MAIORIA (Rio Grande do Sul, 2023).

No âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao lançamento do verbete “cartão&crédito&esignado” na aba “Jurisprudência”, apareceram 62 acórdãos ementados, nos quais os principais problemas verificados, ao que se percebeu da leitura das ementas⁵⁰, são voltados ao desconhecimento da contratação em si e as consequências dessa falta de informação.

⁵⁰ O consumidor não foi devidamente informado sobre o tipo contratual e os respectivos encargos que contratou, o instrumento contratual era dúbio, impreciso, duvidoso, houve abuso da ignorância e da fraqueza do consumidor ou ele entendeu que estava contratando uma modalidade de crédito quando na verdade era outra.

No âmbito jurisprudencial, vale a pena destacar parte do voto Min. Paulo de Tarso Sanserverino no julgamento do Resp. n.1.584.501/SP (Brasil, 2015b), no qual entendeu que os descontos não poderiam ultrapassar 30% da remuneração líquida percebida pelo devedor, após deduzidos os descontos obrigatórios (Previdência e Imposto de Renda) em preservação do mínimo existencial, em consonância com o princípio da dignidade humana. No julgado, destacou que o fenômeno do superendividamento tem sido uma preocupação do direito do consumidor em todo o mundo, decorrente da imensa facilidade de acesso ao crédito na atualidade. Apesar da autonomia privada que regula as relações contratuais, o ministro Sanserverino ponderou que esse princípio não é absoluto, estando submetido a outros – em especial o princípio da dignidade da pessoa humana:

ANTÔNIO AUGUSTO CANÇADO TRINDADE, em seu Tratado de direito internacional dos direitos humanos (Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1997. VI – II, p. 17), leciona a respeito dos direitos humanos no sentido de que devem formar padrões mínimos universais de comportamento e respeito ao próximo: "(...) afirmar a dignidade da pessoa humana, lutar contra todas as formas de dominação, exclusão e opressão, em prol da salvaguarda contra o despotismo e a arbitrariedade, e na asserção da participação na vida comunitária e do princípio da legitimidade." Com efeito, se o desconto consumir parte excessiva dos vencimentos do consumidor, colocará em risco a sua subsistência e de sua família, ferindo o princípio da dignidade da pessoa humana. No caso dos autos, esse risco é evidente, pois os descontos alcançam quase 100% dos proventos da consumidora demandante.

Frequentemente, fornecedores de crédito se aproveitam da hipervulnerabilidade dos consumidores idosos, empregando práticas ilegais para burlar os limites de desconto em folha de pagamento, omitindo informações cruciais sobre as altas taxas de juros e seus impactos. Utilizam-se da publicidade enganosa, mesmo cientes de que o idoso já possui outros empréstimos, contribuindo, assim, para o superendividamento e comprometendo a dignidade da pessoa idosa consumidora.

O problema é tão frequente que a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (2018), conta com uma comissão sobre o superendividamento no Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon). Essa comissão fez um estudo do perfil dos assistidos superendividados, e ele mostra que “o maior número de consumidores se concentra na faixa de 70 anos ou mais (29,35%), seguida pelas faixas de 55 a 59 anos

(18,48%) e 60 a 69 anos (16,3%). Juntas, essas três faixas correspondem a 64,13% dos consumidores.

Conforme Martins e Marques (2020), nesse sentido, os idosos são muito mais vulneráveis que os consumidores padrão que estão no mercado de crédito sem a adequada educação financeira e ainda com um forte assédio de consumo. Portanto, é crucial reconhecer as necessidades desse grupo social para que seja estabelecido um tratamento legal diferenciado com a finalidade de se alcançar a almejada igualdade material.

Diante da (hiper)vulnerabilidade do consumidor idoso na relação de consumo, é fundamental dar atenção especial a essa figura emblemática, a fim de identificar e combater as desigualdades e fragilidades que muitos enfrentam em razão de sua condição de vulnerabilidade.

4 – O acesso à justiça e o combate ao superendividamento por meios alternativos de resolução de conflitos

4.1 – Acesso à justiça

Este é tempo de partido, / tempo de homens partidos.
Em vão percorremos volumes, / viajamos e nos colorimos
A hora presentida esmigalha-se em pó
Nosso Tempo é a hora de comer o pão que o diabo amassou.
“Nosso Tempo” (Carlos Drummond de Andrade)

No poema *Nosso Tempo*, Carlos Drummond de Andrade retrata um período de crise e de desilusão, marcado pela fragmentação social e pela perda de valores. Embora não trate diretamente do acesso à justiça, o poema pode ser interpretado como uma crítica à sociedade que não garante direitos básicos e igualdade de oportunidades a todos.

Embora o poema não ofereça soluções para os problemas sociais que retrata, pode ser interpretado como um chamado à reflexão e à ação. Ao denunciar a injustiça e a desigualdade, Drummond faz um convite à reflexão por um mundo mais justo e igualitário, guardando conexão com a temática ora estudada, o acesso à justiça. Diversos autores têm se dedicado ao estudo do acesso à justiça no Brasil, aprofundando o debate sobre suas diferentes dimensões e desafios.

Alguns dos principais nomes incluem: Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2015), autores da obra *Acesso à Justiça*, que se tornou referência internacional sobre o tema e influenciou o desenvolvimento do princípio no Brasil; Kazuo Watanabe (2019), jurista brasileiro que aprofundou o estudo do acesso à justiça no contexto do processo civil na obra *Acesso à Ordem Jurídica Justa*, defendendo a necessidade de reformas para torná-lo mais acessível e efetivo; Luiz Guilherme Marinoni (1993), processualista que propõe uma nova compreensão do acesso à justiça, enfatizando a importância da tutela jurisdicional efetiva e da participação do juiz na construção de soluções justas, na obra *Novas Linhas do Processo Civil: o acesso à Justiça e Os institutos fundamentais do Direito Processual* (Coleção Estudos de Direito de Processo Enrico Tullio Liebman), e, por fim, Ada Pellegrini Grinover, jurista que se dedicou ao estudo do acesso à justiça para grupos vulneráveis, como mulheres, crianças e adolescentes, e defendeu a necessidade de políticas públicas específicas para garantir seus direitos.

Consagrado no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, o princípio do acesso à justiça garante a todos o direito de buscar a proteção do Poder Judiciário em caso de lesão ou ameaça a direito. Representa, pois, um dos pilares do Estado Democrático de Direito, assegurando que a ordem jurídica justa seja acessível a todos os cidadãos.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (Brasil, 1988).

Tal garantia, nas palavras de Cândido Rangel Dinamarco (2005, p.112), “figura como verdadeira cobertura geral do sistema de direitos, destinada a entrar em operação sempre que haja alguma queixa de direitos ultrajados ou de alguma esfera de direitos atingida”.

Assim, o acesso à justiça consagrado como cláusula pétrea, no art. 60, § 4º, ⁵¹da Constituição de 1988, é crucial para um sistema jurídico eficaz, permitindo que o Estado cumpra seu dever de solucionar conflitos e insatisfações sociais por meio do direito, promovendo a paz e a equidade na sociedade.

Segundo Paulo Roberto de Figueiredo Dantas (2014, p.745), “as chamadas cláusulas pétreas, ou seja, as matérias trazidas ao corpo da Lei Maior vigente pelo poder constituinte originário ou de primeiro grau, não podem de maneira alguma, ser objeto de emenda constitucional”.

Indiscutivelmente, o acesso à justiça é um direito social fundamental de todos os cidadãos. No entanto, esse direito não se limita apenas ao acesso aos tribunais e ao sistema judiciário do Estado. Vai muito além disso, devendo representar um acesso real a uma ordem jurídica justa.

Esse entendimento, trazido por Kazuo Watanabe (1988), é de fundamental importância para a compreensão do movimento e para uma atuação sistemática e lúcida.

Nesse sentido, Marinoni (1999, p.104):

⁵¹ Assim, as cláusulas pétreas inseridas na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 estão dispostas em seu artigo 60, § 4º, e são elas: a forma federativa de Estado; o voto direto, secreto, universal e periódico; a separação dos Poderes; e os direitos e garantias individuais inseridos no Título II da CRFB/88.

Uma leitura mais moderna, no entanto, faz surgir a ideia de que essa norma constitucional garante não só o direito de ação, mas a possibilidade de um acesso efetivo à justiça e, assim, um direito à tutela jurisdicional adequada, efetiva e tempestiva. Não teria cabimento entender, com efeito, que a Constituição da República garante ao cidadão que pode afirmar uma lesão ou uma ameaça a direito apenas e tão somente uma resposta, independentemente de ser ela efetiva e tempestiva. Ora, se o direito de acesso à justiça é direito fundamental, porque garantidor de todos os demais, não há como imaginar que a Constituição da República proclama apenas que todos têm direito a uma mera resposta do juiz. O direito a uma mera resposta do juiz não é suficiente para garantir os demais direitos e, portanto, não pode ser pensado como garantia fundamental de justiça.

Assim, e com o passar do tempo, a compreensão sobre a aplicabilidade e o conceito de acesso à justiça evoluiu, diferenciando-se do mero acesso ao Poder Judiciário, passando a ser “o acesso à ordem jurídica justa”.

Foi somente com a ascensão do Estado de Bem-Estar Social (Estado Providência ou *Welfare-State*), é que a ideia de acesso à justiça passou a englobar a igualdade e a inclusão, buscando garantir que todos, independentemente de suas condições, tivessem acesso efetivo à justiça e pudessem exercer seus direitos de forma justa e equitativa.

Provavelmente o primeiro reconhecimento explícito do dever do Estado de assegurar igual acesso à justiça (pelo menos quando as partes estejam na Justiça), veio com o Código Austríaco de 1895, que conferiu ao juiz um papel ativo para equalizar as partes (Cappelletti; Garth, 2015, p.11).

Nesse cenário, tornou-se evidente que a mera garantia de igualdade perante a lei não era suficiente para promover a justiça, já que, na prática, as pessoas enfrentavam desigualdades sociais e econômicas. O Estado, então, buscou criar mecanismos para compensar essas desigualdades e garantir que todos tivessem condições iguais de exercer seus direitos. Somente ao enfrentar e superar as desigualdades existentes, seria possível alcançar a igualdade de direitos.

Dessa forma, com a evolução do conceito de igualdade, o acesso à justiça deixou de ser apenas a possibilidade formal de recorrer ao Judiciário. Passou a significar o acesso a um processo justo, em que todos os envolvidos tenham condições iguais de defender seus direitos.

Para tanto, e para que o acesso à justiça fosse acessível era fundamental que as partes do processo fossem tratadas de forma igualitária, com a garantia do devido

processo legal e de um julgamento imparcial, assegurando que a proteção judicial fosse prestada de maneira adequada e justa a todos.

De acordo com Grinover (1990, p.244), no processo (porque é o processo que nos interessa agora), a igualdade, nessa dimensão dinâmica, significa a *par condicio*, significa a igualdade de armas, significa a obrigação do Estado de propiciar a todos iguais condições para, dentro do processo, superar as desigualdades de fato.

No entanto, apesar da responsabilidade dos Estados em garantir o acesso à justiça e a defesa dos direitos individuais e coletivos - essencial para o desenvolvimento da cidadania -, diversos obstáculos surgiram e passaram a impedir o pleno exercício desse direito fundamental, fazendo com que a sociedade ainda enfrente dificuldades para acessar os meios que garantem a proteção e a efetivação de seus direitos.

Entre esses obstáculos, vale citar o pensamento de José Murilo de Carvalho:

O Judiciário também não cumpre seu papel. O acesso à justiça é limitado a pequena parcela da população. A maioria ou desconhece seus direitos, ou, se os conhece, não tem condições de os fazer valer. Os poucos que dão queixa à polícia depois têm que enfrentar os custos e a demora do processo judicial. Os custos dos serviços de um bom advogado estão além da capacidade da grande maioria da população. Apesar de ser dever constitucional do Estado prestar assistência jurídica gratuita aos pobres, os defensores públicos são em número insuficiente para atender à demanda. Uma vez instaurado o processo, há o problema da demora. Os tribunais estão sempre sobrecarregados de processos, tanto nas varas cíveis como nas criminais (Carvalho, 2007, p.214-215).

Uma análise profunda da atualidade reflete a complexa relação entre litigiosidade, acesso à justiça e desigualdades sociais, destacando a necessidade de compensar o papel dos mecanismos de resolução de conflitos.

Esses três fatores influenciam significativamente o acesso à justiça.

A começar pelo primeiro fator: a judicialização excessiva. A judicialização em excesso gera uma sobrecarga no sistema judicial, levando a atrasos e custos elevados, comprometendo a eficácia e a legitimidade das instituições.

A vastidão de litígios tem levado os sistemas jurídicos – que buscam pela celeridade judicial -, a priorizarem a eficiência na resolução de processos, muitas vezes em detrimento da qualidade e da humanização.

De outro lado, a judicialização excessiva acabou promovendo a autocomposição como uma alternativa mais ágil e ativa, buscando restaurar a confiança das partes no processo de resolução de conflitos.

Como exemplo da judicialização excessiva, cita-se um caso real de grande repercussão, que foi o processo de recuperação judicial da Samarco, no qual foi rejeitado o plano apresentado pelos credores trabalhistas.

Em sua decisão, o magistrado afirmou que "é assustadora a presença de todos [devedores e credores] nos autos a todo instante e em qualquer situação, o que torna muito difícil até a compreensão da marcha processual" (Consultor, 2023). Segundo o juiz, "as partes têm atuado como se o juízo da recuperação judicial da Samarco não tivesse outras obrigações e demandas de igual interesse para deliberar", acrescentando a crítica de que credores e devedora, "verdadeiramente, atuam de forma a transformar a jurisdição processual em seara exclusiva de seus embates".

É evidente a dificuldade enfrentada pelo juiz diante do volume colossal de processos. Mesmo com a contratação de mais pessoal e a modernização tecnológica, a infraestrutura do Judiciário encontra obstáculos para lidar com o crescente número de ações que se acumulam sem solução satisfatória.

A situação descrita pelo juiz no caso da Samarco, com a participação intensa de todos os envolvidos, é comum em processos de recuperação judicial.

Essa realidade reflete uma cultura do litígio exacerbada, na qual a sobrevivência de um agente econômico é vista como dependente da derrota do outro.

De acordo com Humberto Dalla Bernardina de Pinho (2017, p.72), outro óbice a ser enfrentado é o de ordem burocrática. Trata-se da dificuldade de o indivíduo, muitas vezes, tendo um único processo em toda a vida, estar em juízo contra litigantes habituais. Dentro desse óbice, encontram-se também as barreiras institucionais, representadas pela percepção da autoridade judiciária como única capaz de resolver as controvérsias, e pelo desconhecimento quanto aos ritos processuais.

O segundo fator é a desigualdade social. Não há dúvida de que é obstáculo importante no acesso à justiça para os grupos mais vulneráveis, limitando suas oportunidades de defesa e proteção legal adequada. Pode-se dizer que se trata de uma desigualdade social patológica que, ora impede o acesso, ora leva ao Judiciário a uma cidadania carente de políticas públicas essenciais (consumo, saúde, previdência, por exemplo).

A proteção dos fracos constitui uma das mais constantes preocupações do legislador atual, nascendo, daí a necessidade da proteção jurídica dos consumidores na sociedade de consumo contemporânea.

No que diz respeito ao terceiro fator, ausência de políticas públicas essenciais, Pierre Dardot e Christoph Laval (2018), em *A Nova Razão do Mundo*, propõem compensar o sistema econômico e político dominante em busca de alternativas mais sustentáveis e justas para lidar com os desafios atuais, mediante a implementação de políticas que visem a reduzir as desigualdades sociais e a proteção do meio ambiente, bem como a valorização da participação cidadã e da democracia participativa.

Diante dessa perspectiva, é preciso verificar o acesso à justiça por cidadãos hipossuficientes, e, também, avaliar o cenário do processo coletivo no Brasil e, nesse sentido, apurar as políticas públicas de proteção aos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos.

Neste contexto, com o objetivo de tornar o sistema jurídico mais inclusivo e sensível às necessidades dos vulneráveis, estratégias, como facilitar o acesso à informação jurídica, promover a diversidade e a equidade na composição dos órgãos jurídicos e fortalecer os mecanismos de proteção dos direitos fundamentais, podem ser inovadoras.

Maurizio Lazzarato (2021), na obra *O governo das desigualdades: crítica da insegurança neoliberal*, examina como o neoliberalismo governa por meio da produção de insegurança e de desigualdade, gerando a fragmentação e a exclusão social.

Sendo assim, para mitigar os impactos negativos do neoliberalismo e promover uma sociedade mais equilibrada e inclusiva, políticas públicas devem ser implementadas para que fortaleçam a proteção social e reduzam as desigualdades sociais, pelo fomento da educação e da garantia do acesso a serviços essenciais.

4.1.1 – As ondas renovatórias de acesso à justiça de Mauro Cappelletti

Historicamente, a questão relacionada ao acesso à justiça teve origem em 1971 com *Projeto Florença*⁵², na cidade de Florença, Itália. Foi difundido internacionalmente por Mauro Cappelletti, e continua a ser uma referência importante para estudos e debates sobre o acesso à justiça. As suas conclusões e recomendações permanecem

⁵² O Projeto Florença foi um estudo global pioneiro realizado na década de 1970, sob a coordenação dos renomados juristas Mauro Cappelletti e Bryant Garth. O projeto reuniu uma equipe multidisciplinar de especialistas de diversos países, incluindo advogados, sociólogos, antropólogos, economistas e formuladores de políticas, com o objetivo de analisar o acesso à justiça em diferentes contextos sociais, políticos e jurídicos.

relevantes na atualidade, em um contexto de crescentes desigualdades sociais e desafios na garantia do acesso à justiça para todos.

Neste cenário, o presente estudo se propôs a revisitar as propostas de Mauro Cappelletti sobre a temática do *Acesso à Justiça*, adequando a análise das ondas renovatórias à contemporaneidade.

A abordagem das ondas renovatórias de acesso à justiça, de Cappelletti e Garth (2015), propõe uma visão ampla e multidimensional da resolução de conflitos, incluindo não apenas a via judicial, mas também métodos extrajudiciais e políticas públicas de proteção de direitos.

Sendo assim, as ondas de acesso à justiça, de Cappelletti, abrangem três fases: 1ª) garantir o acesso aos tribunais; 2ª) expandir o acesso à representação legal; 3ª) promover o acesso a métodos alternativos de resolução de litígios, o que particularmente interessa neste estudo.

O próprio autor defendeu o desenvolvimento da justiça coexistencial, mesmo sem a participação e o controle do Estado, de acordo com o tipo de conflito.

Mas a temática daquilo a que chamei a “terceira onda” vai muito mais além dessas formas de simplificação dos procedimentos e dos órgãos de justiça. Muito importante é a substituição da justiça contenciosa por aquela que denominei de justiça coexistencial, isto é, baseada em formas conciliatórias (Cappelletti, 1992, p.123).

A terceira onda de acesso à justiça, de Cappelletti, - promoção do acesso a métodos alternativos de resolução de litígios- será particularmente a seguir abordada diante da pertinência com o objeto do presente estudo.

Assim, a terceira onda de acesso à justiça, segundo Cappelletti, envolve a busca por mecanismos alternativos de resolução de conflitos e a promoção de uma cultura de consenso, a qual Cappelletti denominou de “enfoque de acesso à justiça”, especialmente transversalizados pelo consenso como fator de ressignificação cultural da solução dos conflitos sociais.

No contexto das ideias de Cappelletti, políticas públicas que priorizem o acesso à justiça para grupos marginalizados, a promoção de mecanismos de resolução de conflitos alternativos e a ampliação do acesso à assistência jurídica gratuita, são fundamentais para garantir o acesso à justiça na forma por ele pensada.

Diante desse cenário desafiador, surge a pergunta: existe uma alternativa? Sim, e ela está disponível. O Judiciário não é a única solução para superar a crise, que só pode ser resolvida por meio da negociação. A intervenção judicial é importante em muitas situações, mas não é a única opção.

Trazendo para o Direito brasileiro, o Código de Processo Civil de 2015 trouxe, em seu art. 3º, o comando de que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, enquanto o texto constitucional, em seu art. 5º, XXXV, entende que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

De acordo com Cláudio Vianna de Lima (1999), embora haja similitude entre as duas redações, uma leitura mais atenta revela que o comando infraconstitucional busca oferecer uma garantia mais ampla, extrapolando os limites do Poder Judiciário, a quem incumbe prestar a jurisdição, mas não como um monopólio.

Neste cenário, valiosos os ensinamentos de Thaise Graziottin Costa e Lídia Maria Ribas (2017, p.191):

O acesso à justiça não se resume apenas à possibilidade de se submeter o conflito, por meio do processo, ao crivo do Poder Judiciário; é muito mais, é trazer ao cidadão que busca a justiça, que ela seja efetiva, satisfatória e humanizada. Assim, a justiça deve trocar as lentes da litigiosidade e dar abertura para os meios autocompositivos, incentivando-os nas escolhas dos indivíduos pelo caminho mais condizente para a resolução de seus conflitos. O grande desafio é superar o puro instrumentalismo, a formalidade e a morosidade do Poder Judiciário, para assegurar a efetividade da justiça, ou, segundo uma ótica mais abrangente e complexa, é dar maior celeridade aos instrumentos e técnicas existentes, capazes de solucionar os conflitos, sem que o Judiciário seja o único; o protagonismo das decisões, mas dar oportunidade para a mediação e a conciliação como técnicas a serem manejadas, por serem capazes de democratizar e humanizar a justiça com resultados satisfativos.

Segundo Cappelletti (1994, p.87), os meios adequados de solução de controvérsia apresentam-se, desde a segunda metade do século XX, como a melhor saída para os problemas de lentidão e de inefetividade da justiça estatal.

Nesse contexto, não há dúvida de que a jurisdição contemporânea está sendo reinventada.

A jurisdição tradicional - que outrora era vista como a única e melhor forma para resolver os conflitos, ainda que fosse como ato sancionatório, imposto e com pouca chance para o diálogo entre os envolvidos - está abrindo um espaço (saudável) para um modelo de jurisdição diferente, em que todos envolvidos na justiça possuem um

espaço para estimular a resolução pacífica dos conflitos, serem partícipes das decisões construídas e responsáveis pelo seu cumprimento efetivo.

Tal modelo de jurisdição contemporânea - que prima pelo entendimento, pela solução, pelo crescimento, pelo diálogo, pelo afeto, pela aproximação das partes - ganha voz por meio dos meios/métodos autocompositivos de solução de conflitos, destacadamente com relação ao superendividamento, objeto do presente estudo.

4.1.2 – A necessária resignificação da tutela jurisdicional contemporânea

O conflito faz parte do cotidiano das pessoas, devendo ser interpretado como necessário ao aprimoramento das relações interpessoais e sociais. É fundamental que os conflitos sejam solucionados de maneira eficaz, proporcionando às partes envolvidas um sentimento de realização e paz.

A variedade de métodos para resolver conflitos ressalta a importância de escolher a abordagem certa para cada situação. É crucial analisar a natureza do conflito para identificar a solução mais adequada e eficaz, garantindo que as necessidades de todas as partes envolvidas sejam atendidas.

É fundamental abandonar a noção de que a resolução de conflitos se limita a uma única via ou depende exclusivamente da intervenção do Estado.

Salomão Lopes Teixeira (2007, p.26), resume:

O conflito, na visão competitiva, abrigada pelo Estado, acaba por revelar um contexto em que mais importantes que as partes são as referências ao sistema de resolução (no caso, o judicial). Isto é um modo de desvalorizar as pessoas e as desmotivar ou, antes, as motivar para mais combate [...]. O Direito, em tal sistema, engessa-se e não parece se revestir de maiores preocupações que não as de conformar os interesses de cada um dos litigantes às regras estabelecidas. A vontade das partes deve operar-se em consonância com a legislação existente e pugnar dentro de seu traçado. É como se o Direito tivesse chamado a si a tarefa de deter o curso da vida dos litigantes, a partir de determinado conflito que apresentam ao Estado para solução.

Em vez disso, devemos reconhecer que um sistema eficaz de resolução de conflitos é aquele que oferece diversas instituições e procedimentos que visam a prevenir e a solucionar controvérsias, levando em consideração as necessidades e os interesses de todas as partes envolvidas.

De acordo com José Luis Bolzan de Moraes (1999, p.115):

Trata-se da exigência de garantias e meios concretos rumo à democratização do acesso à Justiça – à solução de conflitos –, princípio basilar do Estado Democrático de Direito e, conseqüentemente, de um repensar os modos de tratamento dos conflitos, com o objetivo de implementar mecanismos de pacificação social mais eficientes, que não desvirtuem os ideais de verdade e justiça social do processo, proporcionem a desobstrução da Justiça e assegurem as garantias sociais conquistadas.

Nesse contexto, métodos como a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem, juntamente com a jurisdição tradicional, oferecem opções para solucionar conflitos de maneira mais personalizada. Ao vincular o tipo de conflito ao método mais adequado, promovem a inclusão social, pois as partes envolvidas se tornam corresponsáveis pela resolução, e a pacificação social, incentivando o diálogo como ferramenta para lidar com conflitos. Essa abordagem será explorada em mais detalhes a seguir.

Sendo assim, o direito ao acesso à justiça não pode e nem deve se limitar ao direito de acessar o Judiciário, na medida em que é bem mais abrangente do que o mero acesso. Assim, o que se busca é o acesso efetivo ao Judiciário e é justamente essa efetividade é complexa, razão pela qual por que se buscam meios alternativos à prestação jurisdicional tradicional para carimbar um novo paradigma de acesso à justiça.

Para tanto, é necessária uma postura ativa do Estado na regulação e no gerenciamento de novas formas de resolução de conflitos, atendendo ao previsto no preâmbulo constitucional, o qual prevê a solução pacífica das controvérsias com vistas à construção de sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos.

Nessa perspectiva, muito já foi feito no Brasil.

Segundo o Ministro Luiz Fux, relator do prefácio da *Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor*, elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

A atuação do Poder Judiciário, no que concerne à temática, deve conferir, ao cidadão, um amplo acesso à justiça, à luz dos eixos acima indicados e, em atenção ao princípio da dignidade da pessoa e da necessidade de preservação do mínimo existencial. Outrossim, sob a perspectiva da Política Judiciária Nacional do tratamento adequado dos conflitos de interesses, com ênfase nos modos autocompositivos de solução de litígios, como previsto na própria Lei n. 14.181/2021, torna-se imperiosa a abordagem interinstitucional, dialógica e cooperativa (Brasil, 2022b, p.6).

Considerando essa perspectiva, a via judicial deve estar sempre aberta, mas isso não significa que precise ser a primeira e única solução possível. Dessa forma, o acesso à justiça não se confunde com acesso exclusivo ou primário ao Judiciário.

Nesse contexto, as abordagens inovadoras, como a mediação e a conciliação, por exemplo, são instrumentos eficazes de empoderar as partes e promover uma maior participação na solução de conflitos, contribuindo, assim, para uma democratização efetiva. Além disso, os mecanismos de mediação e conciliação têm o potencial de promover uma mudança significativa nas relações sociais ao priorizar a escuta ativa, a empatia e a busca por soluções consensuais.

É tempo, pois, de ressignificar a tutela jurisdicional contemporânea.

4.2 – Combate ao superendividamento pelos meios alternativos de resolução de conflitos

4.2.1 – O conflito visto com outros olhos

O conflito é uma parte natural da convivência social e pode ser encarado como uma oportunidade de crescimento e de transformação, tanto individual quanto coletiva. Quando as partes envolvidas participam ativamente na busca por soluções, o conflito pode gerar mudanças positivas e fortalecer as relações. O resultado, seja positivo ou negativo, depende da forma como o conflito é gerenciado e das estratégias adotadas para resolvê-lo.

No mundo atual, com a constante exposição a situações novas e divergentes, a resolução de conflitos exige cada vez menos a aplicação rígida de regras e mais a utilização de habilidades como sensibilidade, inteligência e criatividade. Para enfrentar os desafios contemporâneos, é fundamental desenvolver recursos como talento, ética, autoestima e comunicação interpessoal, já que todo conflito, seja individual ou coletivo, envolve pessoas responsáveis por seus atos e desejos.

Muitas vezes, esses atos e desejos são motivados por sonhos, aspirações e frustrações, e sua realização depende de ações concretas. A chave para a resolução de conflitos está na comunicação aberta e honesta entre as partes, permitindo que os desejos de cada um sejam revelados e compreendidos. Nesse contexto, por meio do

diálogo e da aceitação mútua, é possível alcançar a convivência pacífica e o equilíbrio nas relações.

Para Lília Maia de Moraes Sales (2007, p.25),

o conflito, normalmente, é compreendido como algo ruim para a pessoa, para a família e para a sociedade. Um momento de instabilidade, de sofrimento, de angústia pessoal dificilmente é percebido como um momento de possível transformação. O termo crise é atribuído a situações caóticas, negativas, sem esperanças. A mediação propõe desmistificar essas premissas, possibilitando que o conflito e a contradição sejam vistos como situações próprias das relações humanas, necessárias para o seu aprimoramento. Por este motivo, devem ser tratados com tranquilidade.

Sendo assim, o conflito, muitas vezes visto como algo negativo, pode ser compreendido como um elemento positivo, natural e essencial para o desenvolvimento das relações interpessoais. Quando bem gerenciado, o conflito abre caminho para o entendimento e a harmonia entre as partes envolvidas. Portanto, a busca por mecanismos alternativos para lidar com as complexidades do conflito é fundamental para garantir o acesso à justiça de forma efetiva.

Assim, não obstante todo conflito ser considerado uma perturbação que rompe com a harmonia e o equilíbrio constituidores do estado normal da sociedade, ele é importante uma vez que impede a estagnação social. Por conseguinte, o conflito não pode ser visto somente como uma patologia social. Conflito é também vitalidade.

[...] Em resumo, o conflito é inevitável e salutar (especialmente se queremos chamar a sociedade na qual se insere de democrática); no entanto, o importante é encontrar meios autônomos de manejá-lo fugindo da ideia de que seja um fenômeno patológico e encarando-o como um fato, um evento fisiológico importante, positivo ou negativo, conforme os valores inseridos no contexto social analisado. Ademais, uma sociedade sem conflitos é estática (Spengler, 2008, p.25).

Nessa perspectiva, a resolução construtiva dos conflitos implica compreender o conflito como algo natural, simplificando a existência de divergências, facilitando a sua resolução.

4.2.2 – Meios alternativos de resolução de conflitos

A expressão "Meios Alternativos de Resolução de Conflitos" (MARC), originária da tradução do termo americano *Alternative Dispute Resolution* (ADR), refere-se à possibilidade de solucionar disputas sem a intervenção do Poder Judiciário.

Essa abordagem visa não apenas a resolver o conflito em si, mas, também, aumentar a satisfação da população com a administração da justiça, ao oferecer opções mais ágeis e personalizadas para a resolução de litígios.

Sendo assim, os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (MARC) representam um marco na evolução do acesso à justiça.

No entanto, para compreender plenamente seu impacto e potencial, é crucial analisar os MARC em conjunto com as duas "ondas" que os precederam, formando um panorama completo da busca por justiça.

A metáfora das ondas renovatórias tem sua origem nas diferentes etapas pelas quais o movimento pelo acesso à justiça passou nos Estados Unidos. Mas a adoção de seus diferentes aspectos e a transposição, com adaptações, é claro, de soluções surgidas a partir dos problemas identificados não segue a ordem cronológica do surgimento dos problemas nem das soluções sugeridas no país de origem. De mais a mais, ainda dentro da metáfora sugerida, não é exato referir-se às ondas renovatórias como ondas sucessivas, de modo que a onda pela gratuidade aos pobres fosse anulada pela onda alusiva aos interesses difusos que, por sua vez, cederia espaço para a terceira onda. Não. As ondas são, antes de tudo, como as ondas de som, numa propagação em que a primeira se irradia e não perde sua força com a segunda nem com a terceira (Lorencini, 2009, p.611).

Dessa forma, os Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (MARC), representam um novo capítulo na busca por justiça, comparável às duas grandes revoluções que a precederam.

Cappelletti e Garth (2015), em sua pesquisa sobre o acesso à justiça, desenvolveram o conceito de "Ondas Renovatórias de Direito Processual", que representam diferentes momentos e abordagens para aprimorar o acesso à justiça e reformar o sistema processual.

A terceira onda - a que mais interessa ao objeto do presente estudo - concentrou-se no próprio funcionamento do processo judicial, buscando simplificá-lo e racionalizar procedimentos, além de promover meios alternativos de resolução de conflitos e garantir o acesso a uma justiça mais democrática e participativa.

Diante disso, urge a necessidade de criar soluções mais adequadas às particularidades dos conflitos, que atendam às demandas da sociedade contemporânea. As controvérsias podem ser resolvidas por meio de métodos consensuais ou alternativos ao Judiciário, que promovam a inclusão e a pacificação social. O Estado, responsável pela jurisdição, pode compartilhar com a sociedade a responsabilidade de solucionar conflitos, oferecendo novas formas de gestão e mecanismos de tomada de decisão.

4.2.2.1 – Meios alternativos de resolução de conflitos como instrumentos da democracia no combate ao superendividamento

A busca por soluções pacíficas para conflitos sociais é uma prática ancestral, anterior à existência do sistema judiciário estatal⁵³.

Como lembrado por Humberto Dalla Bernardina de Pinho e Marcelo Mazzola (2021, p.35), a própria Bíblia já enunciava a preocupação milenar de se resolver conflitos mediante um acordo⁵⁴.

A tradição de resolução de conflitos por meio do diálogo e do consenso demonstra a importância da autonomia das partes na busca por soluções justas e duradouras.

Portanto, a evolução histórica no sistema jurídico brasileiro acerca da autocomposição, a composição das demandas estava prevista nas *Ordenações Filipinas*, assim como na primeira Constituição (1824) e no primeiro diploma processual (1832). Todavia, ao longo da história esses mecanismos foram abandonados e, entre os anos de 1890 e 1948, a conciliação, destacadamente, deixou de ser utilizada no país.

⁵³ Métodos autocompositivos, como a mediação, a conciliação e a negociação, têm raízes profundas na história da humanidade, sendo difícil determinar com exatidão sua origem.

⁵⁴ Os autores trazem a passagem bíblica de Mateus (5, 25), “na qual se preza a reconciliação com o adversário antes que se chegue ao tribunal: ‘Concilia-te depressa com o teu adversário, enquanto estás no caminho com ele, para que não aconteça que o adversário te entregue ao juiz, e o juiz te entregue ao oficial, e te encerrem na prisão’”.

Mas foi com o Código de Processo Civil de 2015, que os meios alternativos foram elevados ao patamar de legítimos instrumentos de pacificação social e, conseqüentemente, de solução de conflitos⁵⁵.

4.2.2.1.1 – Mediação

O termo “mediação” procede do latim *mediare*, que significa mediar, intervir, dividir ao meio. Derivada da palavra *mediare*, também a expressão *mediatione* e toda uma série de outras palavras (Roberts; Pastor, 1996).

A palavra mediação evoca o significado de centro, de meio, de equilíbrio, compondo a ideia de um terceiro elemento que se encontra entre as duas partes, não sobre, mas entre elas.

Para compreender a relevância da mediação na resolução de conflitos, é fundamental um estudo aprofundado sobre o tema.

A mediação possui características únicas em relação à forma como o conflito é abordado, seus objetivos, princípios, processo de desenvolvimento, tipos de conflitos que abrange e o papel do mediador. Analisar cada um desses aspectos permite entender como a mediação pode contribuir para a solução de controvérsias de maneira eficaz e construtiva.

Consoante Lilia Maia de Moraes Sales e Cilana de Moraes Soares Rabelo (2009, p.8):

Esse é, especialmente, o viés democrático da mediação. No momento em que a pessoa participa da solução de seus próprios conflitos, está contribuindo para o exercício da cidadania, e sabe-se que o processo de democratização pressupõe a existência de cidadãos ativos.

Sendo assim, a mediação pode ser compreendida como um processo colaborativo de resolução de conflitos, no qual as partes envolvidas buscam uma solução consensual com a ajuda de um terceiro imparcial, o mediador.

⁵⁵ Somente em 1949, com a edição da Lei n. 968, a prática conciliatória foi gradualmente reinserida no ordenamento ao ser estabelecida como uma etapa preliminar nas demandas de desquite litigioso ou de alimentos, o que imputou ao juiz da causa, antes de despachar a petição inicial, a tarefa de propiciar os meios necessários para as partes transigirem ou reconciliarem. E nesse mesmo sentido, a Lei n. 5.748 de 1968 - que trata da ação de alimentos -, estimulou a conciliação e a trouxe de volta à legislação pátria.

Esse profissional, escolhido ou aceito por todos, atua como facilitador do diálogo, incentivando a comunicação e buscando pontos de convergência entre os interesses e os argumentos apresentados, com o objetivo de diminuir o conflito e promover um acordo satisfatório para todos.

Muitas vezes as pessoas estão de tal modo ressentidas que não conseguem visualizar nada de bom no histórico do relacionamento entre elas. A mediação estimula, através do diálogo, o resgate dos objetivos comuns que possam existir entre os indivíduos que estão vivendo o problema.

Segundo o Regulamento Modelo Mediação pensado pelo Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), entidade que tem como objetivo principal congregar e representar as entidades de mediação e arbitragem, visando à excelência de sua atuação:

A Mediação é um processo não adversarial e voluntário de resolução de controvérsias por intermédio do qual duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, buscam obter uma solução consensual que possibilite preservar o relacionamento entre elas. Para isso, recorrem a um terceiro facilitador, o Mediador-especialista imparcial, competente, diligente, com credibilidade e comprometido com o sigilo; que estimule, viabilize a comunicação e auxilie na busca da identificação dos reais interesses envolvidos.

A Mediação envolve aspectos emocionais, relacionais, negociais, legais, sociológicos, entre outros. Assim, quando necessário, para atender às peculiaridades de cada caso, também poderão participar do Processo profissionais especializados nos diversos aspectos que envolvam a controvérsia, permitindo uma solução interdisciplinar por meio da complementaridade do conhecimento (Sales, 2007, p.23).

Em sua obra *Mediação de conflitos e jurisdição compartilhada*, Thaise Graziottin Costa (2018) aborda a mediação como método alternativo (ou extrajudicial) de resolução de conflitos, que busca a autonomia e o consenso entre as partes, destacando a importância do diálogo na construção de acordos. Segundo a autora, a mediação de conflitos proporciona às partes maior controle e participação ativa na resolução, enquanto a jurisdição compartilhada envolve a cooperação entre diferentes instâncias judiciais.

A mediação de conflito regulada pelas Leis n. 13.140/2015 e n. 13.105/2015 iniciou a oportunidade de implementação no Poder Judiciário de um novo ambiente para tratamento de conflito, um ambiente neutro, compartilhado que é propício para o diálogo, a escuta ativa e a busca da harmonia das relações interpessoais, da transparência e de respeito pelo consenso, pela cooperação

alcançada, em que os jurisdicionados possam expressar seus sentimentos e seus interesses e necessidades de forma confidencial (Costa, 2018, p.6).

De acordo com Sales; Rabelo (2019, p.6):

A mediação é um meio não adversarial de solução de conflitos marcado pela interação de um terceiro. É um mecanismo que exige a gestão do conflito pelas próprias partes, que tem como principal objetivo o restabelecimento da comunicação entre as partes. A intervenção deste terceiro geralmente se efetiva quando, por falta de diálogo ou confiança, as partes não conseguem chegar a uma solução satisfatória.

Sendo assim, a mediação é um método de solução consensual de conflitos em que as partes são as protagonistas da solução⁵⁶, auxiliadas por um terceiro mediador, facilitador da comunicação entre elas, independente e imparcial, que não julga, que não dá conselhos, mas que utiliza técnicas para que as partes sejam estimuladas a trazer soluções criativas, e que tem sido muito eficiente em casos de superendividamento.

Segundo Arnold Wald (2008):

Na realidade, a mediação corresponde a um verdadeiro imperativo, a uma necessidade inadiável da sociedade brasileira, que, cada vez mais, deve recorrer às soluções alternativas dos conflitos. Efetivamente, o crescimento econômico do país e a dificuldade de obter decisões rápidas e definitivas da justiça, que está congestionada pelos dez milhões de processos novos que são iniciados anualmente, criaram a necessidade de encontrarmos novos instrumentos para dirimir as eventuais divergências de interesses. A multiplicação delas se explica também pelo maior acesso à justiça, que foi dado à população brasileira sem, todavia, se ter organizado um modo eficiente de superar os conflitos entre as partes.

Nessa perspectiva, a mediação, como instrumento da democracia no combate ao superendividamento, tem se tornado cada vez mais importante para o Judiciário brasileiro, apresentando-se como uma ferramenta essencial para lidar com o grande volume de processos e promover a solução pacífica de conflitos, contribuindo, assim, para a construção de uma sociedade mais justa e colaborativa.

⁵⁶ Com este protagonismo das partes em resolverem o conflito pela mediação, soluções criativas e possíveis aparecem, resultando em acordos efetivos, com redução de tempo e custos. Tudo de forma muito simples, o que pode ser feito até mesmo sem sair de casa, com a utilização de plataforma online, como a oferecida pela Mediação Online (www.mediacaonline.com).

4.2.2.1.2 – O método “ganha-ganha”

A mediação busca a “paz com voz”, por meio da fala, da comunicação. A paz com participação, com valorização do ser humano. O sentimento de inclusão promove uma mudança de cultura que estimula a participação ativa das pessoas na solução individual e, conseqüentemente, na coletiva.

Dessa forma, a mediação se alinha à visão ampliada de cidadania, pois contribui para conscientizar as pessoas sobre seus direitos de participar, de serem ouvidas e de expressarem suas opiniões. Além disso, tais métodos empoderam os indivíduos como agentes de transformação social, capazes de promover mudanças positivas na sociedade. São práticas que fortalecem a democracia.

Sendo assim, a mediação demonstra que é possível alcançar uma solução em que todos os envolvidos saem ganhando, buscando restaurar, por meio do diálogo, os aspectos positivos da relação que foram abalados pelo conflito.

Essa abordagem, conhecida como "ganha-ganha", é uma característica fundamental da mediação, na qual a cooperação e o diálogo levam a um acordo satisfatório para todos, fortalecendo a relação e promovendo a colaboração, na qual todos saem vencedores.

Estudos comprovam a eficácia do método "ganha-ganha", especialmente em conflitos familiares, pois aumenta a autoestima e a capacidade de cooperação entre os envolvidos.

Ao promover uma escuta diferente entre as partes, a mediação dá voz e trata as partes em igualdade, promovendo isonomia para que cheguem a uma solução possível e criativa. Tudo é tratado com confidencialidade, o que faz com as partes possam negociar com tranquilidade, pois nada do que é dito na mediação pode ser utilizado em juízo.

A mediação propicia, assim, o exercício equilibrado dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e do desenvolvimento econômico nacional, possibilitando dar a chance de viabilizar a reinserção de consumidores no mercado de consumo de uma forma efetiva e sustentável.

Assim, a mediação permite que devedores e credores dialoguem abertamente, com o apoio do mediador, com o intuito de analisar a situação financeira do devedor com base em documentos e informações - o mediador ajuda aos mediados a compreender a origem do endividamento e a capacidade de pagamento do devedor-

a fim de que possam identificar soluções viáveis/ alternativas para renegociar as dívidas (descontos, prazos mais longos, suspensão de juros e até mesmo a quitação de débitos); e, por fim, construir um acordo consensual cujo objetivo final é que devedores e credores cheguem a um acordo que atenda às necessidades de ambos, evitando a necessidade de um processo judicial.

Dessa forma, a mediação surge como uma ferramenta poderosa para auxiliar indivíduos no superendividamento a negociar suas dívidas de maneira justa e sustentável, proporcionando uma alternativa ágil, flexível e eficiente ao processo judicial convencional, ao mesmo tempo preservando as relações entre as partes.

Segundo Roberto Portugal Bacellar (1999, p.127), “a mediação pode ser, grosso modo, definida como técnica que conduz as pessoas interessadas na resolução de um conflito a encontrar, por meio de uma conversa, soluções criativas, com ganhos mútuos, e que preservem o relacionamento entre elas”, visando, de acordo com Luís Alberto Warat (2001, p.80), a “ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinam um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas”.

Seguindo esses princípios, a mediação se torna uma ferramenta poderosa para transformar conflitos em oportunidades de crescimento e fortalecimento das relações.

4.2.2.1.3 – A mediação waratiana como política pública eficaz no enfrentamento do fenômeno do superendividamento

Na abordagem do tema "políticas públicas", é crucial reconhecer a amplitude de demandas que podem ser contempladas, na medida em que a elaboração e a execução dessas políticas envolvem uma análise minuciosa de diversas variáveis e considerações específicas para garantir sua efetividade.

Dessa forma, a política pública será utilizada como a “política que engloba tudo o que diz respeito à vida coletiva das pessoas em sociedade e em suas organizações”, afirma Heidemann (2009, p.28).

Nesse contexto, a implementação de políticas públicas que incentivem e aprimorem os mecanismos consensuais de resolução de conflitos, pela Resolução n.

125/2010 e da Lei n.13.140/2015, contribui para fomentar uma cultura de pacificação social.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ao promover a mediação e a conciliação, busca reduzir a excessiva judicialização de conflitos. Embora esse trabalho não se proponha a analisar a mediação institucionalizada pelo CNJ, é importante ressaltar a preocupação com o crescente número de demandas judiciais e os desafios que elas apresentam.

A mediação waratiana busca restaurar as relações e promover a colaboração entre os envolvidos, permitindo que eles trabalhem juntos na construção de soluções para o conflito. É com essa perspectiva sociológica, focada na humanização, que a mediação deve ser aplicada no caso do superendividamento.

Nesse cenário, a abordagem de Warat sobre a mediação destaca a importância de oferecer abordagens personalizadas para as partes envolvidas, capacitando-as a resolver suas divergências e reconstruir suas relações.

A mediação em Luis Alberto Warat, também chamada de Mediação Waratiana, versa sobre em uma técnica de tratamento de conflitos capaz de elucidar e sanar as possíveis controvérsias com base no diálogo, no respeito e na transformação dos envolvidos, incentivando o protagonismo dos sujeitos como uma forma pedagógica na construção de cidadania (Lopes; Bertaso, 2022, p.36).

Essa visão sociológica da mediação, com ênfase na dimensão pedagógica e na humanização das interações, é fundamental para promover uma cultura mediadora mais empática e acolhedora.

Segundo Warat (2018, p.66), a mediação deve ser vista além do contexto jurídico, como uma técnica aplicável em diversas esferas. Dessa forma, ao adotar uma abordagem sociológica em vez de jurídica, pode-se atenuar a cultura da judicialização e da adversidade por meio do diálogo.

A mediação ultrapassa a dimensão de resolução não adversarial de disputas jurídicas. Ela possui incidências que são ecologicamente exitosas, como a estratégia educativa, como a realização política da cidadania, dos direitos humanos e da democracia. Dessa forma, produz um devir de subjetividade que indicam uma possibilidade de ruga da alienação. A mediação deve ser encarada como uma atitude geral diante da vida.

Warat (2018, p.17) prossegue: “a mediação não pode ser pensada e aplicada unicamente em termos jurídicos, mas, sim, em uma técnica ou um saber que pode ser interpretado nas mais variadas instâncias”.

De acordo com Leonardo Severo Rocha e Roberta Magalhães Gubert (2017, p.121):

A mediação vem ultrapassando barreiras e exercendo um importante papel social, enaltecendo a cidadania responsável, sendo um importante estímulo social, bem como promove a cultura da paz e a cooperação em prol do coletivo, ou seja, a mediação assume uma faceta/função de caráter mais social.

Na perspectiva de Warat, a mediação valoriza os sentimentos presentes nas relações, não se concentrando apenas no acordo em si, mas na reflexão e compreensão profunda do conflito e do papel de cada envolvido, promovendo a restauração dos vínculos interpessoais.

Segundo Lopes e Bertaso (2022, p.36), a mediação em Warat:

é uma terapia do amor que proporciona a (re)construção da autonomia, emancipação dos atores sociais, sendo o autoconhecimento a forma transformativa das relações e não apenas o foco no acordo como uma solução das relações.

Destacadamente no caso do superendividamento, a mediação de Warat possui grande contribuição por restabelecer o equilíbrio financeiro e promover um consumo mais responsável, pelos diálogos entre credores e devedores a fim de compreender suas realidades.⁵⁷

O aumento do número de consumidores afetados pelo superendividamento, decorrente da falta de conscientização em relação ao consumo, tem gerado um crescimento nas demandas judiciais. Nesse sentido, a mediação de Warat surge como um meio para restaurar o equilíbrio entre os atores em conflito, incentivando a empatia e o diálogo harmonioso.

⁵⁷ A eficácia da mediação no superendividamento depende de vários fatores, como o envolvimento das partes, a qualificação do mediador e a disposição para o diálogo através da escuta ativa, permitindo ao mediador captar informações essenciais e garantir que todas as vozes sejam consideradas no processo, tornando-se, assim, mais fácil para as partes se sentirem conscientes e ouvidas, favorecendo a construção de acordos baseados em necessidades reais. É essencial, pois, que o mediador seja neutro e habilitado para equilibrar o poder entre as partes e facilitar uma comunicação eficaz. Estabelecer um ambiente de confiança e empregar técnicas de negociação colaborativa são fundamentais para superar impasses.

Para compreender as causas que levaram ao superendividamento, é fundamental adotar uma abordagem sensível, que permita humanizar ao máximo as relações consumeristas, possibilitando um diálogo aberto e livre de julgamentos. Para que isso ocorra, é necessário um ambiente acolhedor, respeitoso, com escuta ativa e diálogo construtivo, características presentes na mediação de Warat, que busca a restauração das relações.

Constata-se, que a abordagem sensível da mediação proposta por Warat pode beneficiar o consumidor superendividado, atuando como uma ferramenta social valiosa na gestão de conflitos e no restabelecimento da comunicação entre as partes envolvidas.

Além disso, a mediação baseada nos princípios de Warat pode ampliar as possibilidades de entendimento e colaboração com o consumidor superendividado, frequentemente prejudicado pelas dívidas adquiridas, pois permite que os envolvidos tomem consciência da situação, promovendo uma resolução mais justa e sustentável do conflito.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), como órgão público que busca aprimorar o sistema judiciário brasileiro, tem se dedicado a combater o superendividamento, demonstrando preocupação com o tema e tomando medidas louváveis para auxiliar os brasileiros que enfrentam essa situação.

Diante disso, é evidente que a mediação waratiana, por suas características, acolhe o consumidor superendividado, proporcionando um ambiente de colaboração e desenvolvimento, capaz de aproximar as partes envolvidas. É com essa abordagem humanizada que a mediação deve ser conduzida, visando a restabelecer condições e perspectivas mais favoráveis. Não é adequado tratar o superendividamento com foco exclusivo no acordo, mas sim promover um processo pedagógico para que os impactos sejam minimizados.

Considerando a iniciativa do Conselho Nacional de Justiça e todos os pontos abordados, fica evidente que a mediação de Luis Alberto Warat é uma filosofia de vida que busca respeitar as diferenças e encontrar aspectos positivos nos conflitos. No caso específico do superendividamento, a aplicação da mediação de Warat surge como uma perspectiva promissora para a sociedade, incentivando um consumo consciente, equilibrado e responsável.

4.2.2.1.4 – Objetivos da mediação

A mediação desempenha um papel crucial em (re)construir as relações, permitindo que os participantes tenham diálogos construtivos e restauradores em um ambiente estruturado, facilitando a comunicação por meio da expressão de sentimentos e da promoção de reflexão entre os envolvidos.

Portanto, os principais objetivos da mediação são: a solução de conflitos, a prevenção da má-administração de conflitos, a inclusão social e a pacificação social.

A solução de conflitos é o objetivo mais claro da mediação. A solução se dá por meio do diálogo, no qual as partes interagem em busca de um acordo satisfatório para ambas, possibilitando uma boa administração da situação vivida. A comunicação e a consequente participação dos indivíduos na resolução das controvérsias são imprescindíveis para o alcance do acordo adequado (Sales; Alencar, 2004, p.21).

Prossegue a autora:

A mediação estimula a prevenção da má administração do conflito, pois incentiva: a avaliação das responsabilidades de cada um naquele momento (evitando atribuição de culpas); a conscientização de adequação das atitudes, dos direitos e deveres e da participação de cada indivíduo para a concretização desses direitos e para as mudanças desses comportamentos; a transformação da visão negativa para a visão positiva dos conflitos (percepção do momento do conflito como oportunidade para o crescimento pessoal e aprimoramento da relação); e, finalmente, o incentivo ao diálogo, possibilitando a comunicação pacífica entre as partes, criando uma cultura do 'encontro por meio da fala', facilitando a obtenção e o cumprimento de possíveis acordos (Sales, 2007, p.36).

Embora a solução de conflitos seja fundamental, a mediação vai além desse objetivo, pois também busca prevenir a má administração dos conflitos, promovendo um tratamento adequado do problema e a preservação dos vínculos afetivos entre as partes. Essa abordagem é essencial para alcançar a pacificação, pois permite que as pessoas envolvidas superem o conflito de forma construtiva.

A inclusão social, como objetivo da mediação, é desenvolvida porque “propicia a retomada da autodeterminação das pessoas com relação às próprias vidas”, afirma Nazareth (2001, p.55).

Sales (2010, p.8) argumenta:

A mediação apresenta-se, pois, com o objetivo de oferecer aos cidadãos participação ativa na resolução de conflitos, resultando no crescimento do

sentimento de responsabilidade civil, cidadania e de controle sobre os problemas vivenciados. Dessa maneira apresenta forte impacto direto na melhoria das condições de vida da população – na perspectiva do acesso à Justiça, na discussão de responsabilidades, na conscientização de direitos, enfim, no exercício da cidadania.

O diálogo é fundamental nesse processo, pois, quando as partes envolvidas têm a oportunidade de se expressar e ser ouvidas com atenção, surge um sentimento de acolhimento e de inclusão. Essa escuta mútua permite que cada um reflita sobre suas responsabilidades no conflito e em relação ao outro, abrindo caminho para a compreensão e a busca por soluções conjuntas.

Prosegue Sales (2010, p.6):

A solução de conflitos configura o objetivo mais evidente da mediação. O diálogo que é o caminho a ser seguido para se alcançar essa solução deve ter como fundamento a visão positiva do conflito, a cooperação entre as partes e a participação do mediador como facilitador dessa comunicação.

O último objetivo da mediação é a pacificação social, pois é decorrente dos demais objetivos, na medida em que “a mediação existe para resolver conflitos e preveni-los, incluindo os indivíduos na participação política do Estado, possibilitando o alcance da paz social” (Sales; Alencar, 2024, p.25).

Nesse contexto, fica evidente que a mediação é uma ferramenta poderosa para promover a dignidade humana, a paz e a redução da violência. Ao proporcionar um espaço de diálogo, escuta ativa e participação de todos os envolvidos, a mediação valoriza a opinião e os sentimentos de cada um, fomentando o respeito mútuo e a busca por soluções pacíficas e colaborativas.

Para alcançar seus objetivos, a mediação precisa de diretrizes que guiem sua prática de forma eficaz e ética, o que faz por meio de seus princípios norteadores, a seguir abordados.

Princípios da mediação:

Segundo o disposto no art. 2º da Lei de Mediação (Lei n.13.140/2015), oito são os princípios que regem a mediação: imparcialidade do mediador; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade e boa-fé.

O primeiro princípio essencial à mediação é o da imparcialidade. Disposto no art. 5º, parágrafo único, da Lei de Mediação, estabelece que mediador será sempre um terceiro alheio ao conflito, impedindo qualquer vínculo com as partes.⁵⁸

Em linha com o princípio da imparcialidade, o mediador deve seguir as regras de impedimento e suspeição previstas no artigo 148, inciso II, do Código de Processo Civil, garantindo sua neutralidade no processo. Isso significa que o mediador não pode oferecer conselhos, opiniões pessoais ou qualquer tipo de julgamento sobre a questão em discussão, atuando apenas como facilitador do diálogo e da busca por soluções consensuais entre as partes.

Competência é a capacidade para mediar a controvérsia. O mediador somente deverá aceitar a tarefa quando tiver as qualificações necessárias para satisfazer as expectativas razoáveis das partes. Deverá ser diligente, cuidadoso e prudente assegurando a qualidade do processo e do resultado. Deve o mediador ser capaz de entender a dinâmica do conflito (ambiente em que ocorre o conflito), ser paciente, inteligente, criativo, confiável, humilde, objetivo, hábil na comunicação, imparcial com relação ao resultado (Sales; Alencar, 2024, p.27).

[...] o mediador deve tratar igualmente as pessoas que participam de um processo de mediação. Não poderá de forma alguma privilegiar qualquer uma das partes. Para tanto, deve falar no mesmo tom de voz, oferecer o mesmo tempo para que elas possam discutir sobre os problemas, destinar o mesmo tratamento cordial, enfim, o mediador deve agir sem beneficiar uma parte em detrimento da outra (Sales, 2007, p.32).

O segundo princípio é o da isonomia entre as partes. Trata-se de um complemento do princípio da imparcialidade, visando a garantir um tratamento igualitário a todos os envolvidos na mediação. O mediador tem o papel de conduzir o processo de forma que as oportunidades de fala e escuta sejam equilibradas e proporcionais para todos.⁵⁹

A competência do mediador é, pois, fundamental, na medida em que é ele quem facilita e estimula o diálogo entre as partes. Para isso, é essencial que o mediador seja capacitado e utilize técnicas adequadas para promover a inclusão e a busca por

⁵⁸ Art. 5º Aplicam-se ao mediador as mesmas hipóteses legais de impedimento e suspeição do juiz. Parágrafo único. A pessoa designada para atuar como mediador tem o dever de revelar às partes, antes da aceitação da função, qualquer fato ou circunstância que possa suscitar dúvida justificada em relação à sua imparcialidade para mediar o conflito, oportunidade em que poderá ser recusado por qualquer delas.

⁵⁹ Art. 4º Lei da Mediação: O mediador será designado pelo tribunal ou escolhido pelas partes.

§ 1º O mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito.

soluções pacíficas. Um mediador habilidoso e bem-preparado é capaz de criar um ambiente de confiança e colaboração, guiando as partes em direção a um acordo satisfatório para todos.

O mediador não tem interesse pessoal no resultado do conflito, e seu papel é auxiliar as partes a encontrarem um ponto em comum, estimulando a participação, a comunicação e a colaboração na busca por um acordo que seja satisfatório para todos os envolvidos, conduzindo o processo de forma neutra e imparcial, utilizando técnicas e estratégias que promovam a compreensão mútua e a construção de soluções criativas e duradouras.

Consoante Valéria Solange Warat,

Ademais, o mediador deve deter a capacidade de ouvir e tranquilizar as partes, fazendo-as compreender que o mediador entende o problema; de passar confiança às partes; de explicitar a sua imparcialidade; de mostrar às partes que seus conceitos não podem ser absolutos; de fazer com que as partes se coloquem uma no lugar da outra, entendendo o conflito por outro prisma; de auxiliar na percepção de caminhos amigáveis para a solução do conflito; de ajudar as partes a descobrir soluções alternativas, embora não deva sugerir o enfoque; e de compreender que, ainda que a mediação se faça em nome de um acordo, este não é o único objetivo (Warat, 1999, p.122-123).

Já o terceiro princípio é o da oralidade. A oralidade encontra-se presente nos artigos 30 e 31 da Lei da Mediação⁶⁰ e no artigo 166 do Código de Processo Civil.⁶¹

Decorrente dos princípios da informalidade e da confidencialidade, a oralidade estabelece que a comunicação na mediação será predominantemente verbal, sem registros ou gravações. O foco está no diálogo entre as partes, sem a necessidade de apresentar provas ou documentos formais. As informações relevantes para a resolução do conflito serão obtidas pelas narrativas e pelos argumentos apresentados oralmente por cada um dos envolvidos.

O quarto princípio da mediação é o da informalidade. Também previsto no art. 166, § 4º do Código de Processo Civil como o princípio da oralidade, a informalidade

⁶⁰Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

Art. 31. Será confidencial a informação prestada por uma parte em sessão privada, não podendo o mediador revelá-la às demais, exceto se expressamente autorizado.

⁶¹ Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

trata da possibilidade de flexibilidade do processo de mediação, que, pelas suas próprias características, não segue uma ordem rígida de etapas e dispensa certas formalidades típicas dos processos judiciais⁶². Tal característica permite que a mediação seja mais acessível e menos intimidativa para as partes, facilitando a comunicação e a busca por soluções de forma mais espontânea e colaborativa.

Significa dizer, em outras palavras, que o processo de mediação não é rígido ou engessado por regras e procedimentos formais. Ao invés disso, a mediação se desenvolve pelo diálogo aberto e pela colaboração entre as partes, de maneira flexível e adaptável às suas necessidades e vontades. Essa abordagem permite que o processo seja mais dinâmico e personalizado, buscando soluções criativas e que atendam aos interesses de todos os envolvidos.

Já o quinto princípio da mediação é o da autonomia da vontade das partes. Tal princípio vem estampado no art.2º, §2º, da Lei da Mediação (Lei n.13.140/2015): “Ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação”.

Ao mesmo tempo em que a autonomia da vontade permite que o consumidor escolha pela via da solução alternativa de litígios – como a mediação ou a conciliação -, a ele também é permitido, pela mesma premissa e pelo mesmo princípio da autonomia da vontade, que possa desistir do procedimento escolhido.

De acordo com Fabiana D’Andrea Ramos (2017, p.342):

Ao mesmo tempo em que as partes devem ser livres para optar por procedimentos alternativos, elas igualmente devem estar cientes de todos os detalhes que a sua escolha contempla, de maneira que se devem considerar as vulnerabilidades fáticas, técnicas, informacionais, jurídicas etc., do consumidor também nesses mecanismos, de modo a fazer com que todos os envolvidos estejam minimamente equiparados. Esta é a ideia de se colocar a igualdade do lado da autonomia, pois esta depende daquela para ser legalmente aceita.

Sales (2004, p.33) ensina: “A liberdade das partes como princípio da mediação significa que estas devem estar livres quando resolvem os conflitos através da mediação. As partes não podem estar sofrendo qualquer tipo de ameaça ou coação”.

Por sua vez, o sexto princípio da mediação é o da busca do consenso. O princípio da busca do consenso não deve ser confundido com a obrigação de chegar a um

⁶² Por exemplo, o mediador não é tratado com o título de "Vossa Excelência".

acordo. O objetivo central da mediação é restabelecer a comunicação entre as partes, para que elas possam construir juntas uma solução para o conflito. O consenso, nesse contexto, se refere à comunicação pacífica e colaborativa, que pode levar a um acordo imediato ou abrir caminho para um possível acordo futuro, mesmo que este não seja o resultado da sessão de mediação. O importante é que as partes se sintam ouvidas e compreendidas, e que possam construir um relacionamento mais positivo e cooperativo, mesmo que não cheguem a um acordo final naquele momento.

O sétimo princípio da mediação é o da confidencialidade⁶³, previsto nos artigos 30 e 31 da Lei da Mediação⁶⁴ e no artigo 166 do Código de Processo Civil.

Significa dizer que tudo o que acontece durante as sessões é mantido em sigilo. O mediador tem a responsabilidade ética de não divulgar as questões discutidas, e as partes se comprometem a não revelar o conteúdo das conversas. Essa garantia de privacidade é fundamental para criar um ambiente de confiança e abertura, permitindo que os envolvidos se expressem livremente e busquem soluções sem medo de julgamentos ou represálias.

O processo de mediação é confidencial. Ao mediador cabe o respeito ao processo de mediação e às partes. O cuidado com o processo se revela quando o mediador, ciente da importância da mediação como forma de resolução de conflitos, guarda para si o conteúdo de cada processo. O mediador deve agir como protetor do processo de mediação, garantindo sua lisura e integridade. A confiança das partes nasce a partir do momento em que têm a certeza de que o mediador não revelará seus anseios e problemas para um terceiro (Sales; Alencar, 2004, p.28).

Por fim, o oitavo e último princípio da mediação é o da boa-fé, o qual estabelece que todas as partes envolvidas no processo de mediação, - incluindo as partes em conflito e o mediador-, devem agir com honestidade, lealdade e ética durante todo o procedimento. ⁶⁵

⁶³ Todavia, existem exceções ao princípio da confidencialidade, que ocorrem quando é revelada a ocorrência de crime de ação pública e as informações que devem ser prestadas à administração tributária, dispostos no art. 30, §§ 3º e 4º da Lei de Mediação.

⁶⁴Art. 30. Toda e qualquer informação relativa ao procedimento de mediação será confidencial em relação a terceiros, não podendo ser revelada sequer em processo arbitral ou judicial salvo se as partes expressamente decidirem de forma diversa ou quando sua divulgação for exigida por lei ou necessária para cumprimento de acordo obtido pela mediação.

Art. 31. Será confidencial a informação prestada por uma parte em sessão privada, não podendo o mediador revelá-la às demais, exceto se expressamente autorizado.

⁶⁵ Agir com sinceridade: as partes devem apresentar informações verdadeiras e relevantes para a resolução do conflito, sem omitir ou distorcer fatos; Cooperar: todos devem colaborar para o bom andamento do processo, buscando soluções que atendam aos interesses de todos os envolvidos;

A boa-fé é essencial para o sucesso da mediação, pois cria um ambiente de confiança e de colaboração, fundamental para que as partes se sintam seguras e à vontade para dialogar e buscar soluções conjuntas. Quando todos agem de boa-fé, a mediação se torna um processo mais eficiente, justo e satisfatório para todos os envolvidos.

Todavia, a violação do princípio da boa-fé pode comprometer o processo de mediação e levar à sua interrupção. Por exemplo, se uma das partes omitir informações relevantes ou agir de forma desleal, o mediador pode encerrar a mediação, considerando que não há condições para a construção de um acordo justo e duradouro.

Especialmente diante do superendividamento de idosos, a mediação se revela como uma ferramenta útil para resolver questões financeiras, levando em consideração suas necessidades e suas vulnerabilidades singulares. Ao facilitar o diálogo entre credores⁶⁶ e devedores, a mediação pode promover soluções personalizadas, sustentáveis e adaptadas às situações únicas dos idosos, tão especiais e específicas do seu momento atual de vida.

A abordagem centrada na pessoa - perspectiva buscada pela mediação com idosos em situação de superendividamento envolve colocar suas necessidades como ponto central de interesse, permitindo que os idosos desempenhem um papel ativo na busca por soluções personalizadas que visem a restabelecer sua estabilidade financeira e emocional. Para tanto, o uso da empatia e da compreensão não se resume apenas a ouvir ativamente as preocupações dos idosos em superendividamento, mas, também, a adaptação de soluções que atendam às suas situações e às suas necessidades individuais.

4.2.2.2 – Conciliação

Respeitar os acordos: uma vez estabelecido um acordo, as partes devem cumpri-lo de boa-fé, sem criar obstáculos ou dificultar sua execução; Confiar no processo: as partes devem acreditar na mediação como um método válido e eficaz para a resolução de conflitos, e confiar na imparcialidade e competência do mediador.

⁶⁶ No Brasil, os maiores credores de idosos são as instituições financeiras, empresas de cartão de crédito, planos de saúde e até mesmo familiares em casos de empréstimos informais. Analisar os principais credores dos idosos no Brasil ajuda a compreender as fontes de dívidas e os impactos financeiros na terceira idade, embasando estratégias de mediação mais eficazes. Reconhecer essas nuances contribui para personalizar soluções e abordagens na resolução de conflitos de superendividamento, promovendo acordos financeiramente viáveis e duradouros, considerando as especificidades de cada situação.

O sentido original da palavra conciliação deriva do latim *conciliatio* de *conciliare* e compreende uma harmonização acerca de uma divergência (Silva, 2016, p.889).

Conforme Sales e Rabelo (2009, p.5):

Pode-se então afirmar, no Direito brasileiro, a coexistência de dois tipos de conciliação: a Conciliação judicial, disposta em lei, e a Conciliação extrajudicial. Esses dois tipos de conciliação se distinguem na medida em que, na primeira, há a existência de um conciliador determinado pelo Poder Judiciário. Muitas vezes, o fato de a conciliação acontecer em sede de processo judicial acaba por ser marcada pelo formalismo e pelo tom adversarial. Na Conciliação extrajudicial, as partes desejam e elegem um terceiro experiente para a condução do conflito.

Como exemplo de conciliação judicial, cita-se a Lei n.9.099/95⁶⁷, que regulamenta os Juizados Especiais Cíveis e Criminais, e estabelece que esses órgãos da Justiça Ordinária devem buscar a conciliação entre as partes. Além disso, o processo, julgamento e execução das ações nesses juizados devem seguir os princípios de oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, visando à resolução rápida e eficiente dos conflitos.

Por sua vez, a conciliação extrajudicial foi bem definida por Costa (2018, p.43):

Um método de resolução de conflitos que busca o acordo entre as partes envolvidas e que tem como características: a) ser um procedimento autocompositivo no qual as partes, com o auxílio de um terceiro imparcial (o conciliador), constroem a solução do conflito; b) voluntariedade - a participação das partes no processo de conciliação é facultativa e depende do seu consentimento; c) informalidade: o procedimento de conciliação é mais flexível e menos formal do que um processo judicial; d) tem foco no diálogo e na comunicação, já que a conciliação busca promover o diálogo e a comunicação entre as partes para que elas possam compreender seus interesses e necessidades mútuas e, por fim, é objetivo, visto que busca encontrar uma solução que seja satisfatória para ambas as partes.

E por Sales e Rabelo (2009, p.4):

A conciliação é uma forma de resolução de controvérsias na relação de interesses administrada por um conciliador indicado ou aceito pelas partes. Esse conciliador deve ser um terceiro imparcial, com competência para

⁶⁷ Art. 2º: O processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação.

Art. 21. Aberta a sessão, o Juiz togado ou leigo esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as conseqüências do litígio, especialmente quanto ao disposto no § 3º do art. 3º desta Lei."

aproximar as partes, controlar as negociações, “aparar as arestas”, sugerir e formular propostas, apontar vantagens e desvantagens, objetivando sempre a resolução do conflito. O conciliador tem a prerrogativa de poder sugerir um possível acordo, após uma criteriosa avaliação das vantagens e desvantagens que tal proposição traria às partes.

Em se tratando de um instrumento de composição de conflitos mais célere, menos custoso e, por vezes, mais satisfatório às partes que buscam resolver uma contenda por meio da sua aplicação, a conciliação permite sugerir alternativa/saídas aos envolvidos, sem que haja nenhum tipo de coação/coerção aos que dela participam, uma vez que a formulação ou não de um acordo depende, única e exclusivamente, da vontade dos sujeitos envolvidos no processo, com o auxílio de um terceiro imparcial.

Tem-se, ainda, de acordo com Susana Bruno (2012) que a conciliação não pode ser tratada apenas como uma forma de diminuir o trabalho dos juízes de Direito, mas uma forma eficaz – e adequada – de se resolverem demandas, sendo que, quanto ao conciliador, sua atuação deve estar pautada sob o crivo da ética.

Acerca das diferenças havidas entre a mediação e a conciliação, trazem contribuições importantes Annelise Cripa da Silva e Camila Alen Porto (2023, p.36):

Há significativas diferenças entre o instituto da mediação e o instituto da conciliação. Na mediação não é possível sugerir ou dar opinião, mas na conciliação sim, desde que não obrigue o mediando a aceitar nem cause constrangimento ou intimidação. A conciliação é indicada para casos sem vínculo anterior entre os envolvidos; e a mediação, ao contrário, é utilizada nos casos em que há vínculo anterior, como nos envolvendo vizinhos, familiares, pessoas amigas, dentre outros (BRASIL, 2015). O objetivo central da mediação é o restabelecimento da comunicação, por isso não se foca unicamente no acordo da demanda, mas para a comunicação permitir melhor entendimento do posicionamento da outra parte e quiçá levar a um entendimento. Na mediação não podem ocorrer sugestões por parte do mediador quanto ao que deve ser escolhido ou decidido pelos mediandos; já a conciliação é mais voltada à tentativa do entendimento, acordo e negociação entre os envolvidos. O mediador proporciona “momentos de diálogo em que a cooperação e o respeito se fazem imprescindíveis para que os próprios participantes busquem a solução” (BRAGA NETO, 2017, p. 106). Seja mediador ou conciliador, a pessoa que realizará o atendimento tem papel importante, e sua opinião é essencial para melhora dos atendimentos. Ao aplicar o instrumento de coleta de dados nesse grupo, dentre os seus questionamentos estão: percepção sobre a pessoa idosa procurar mais o superendividamento; pessoa idosa ser vítima de violência financeira; forma de prevenir/tratar o superendividamento.

Feito o paralelo entre a mediação e a conciliação, neste tópico considerações foram feitas a respeito do que se antecipa ser a importância da mediação como

alternativa quantitativa e qualitativamente mais adequada no tratamento dos conflitos consumeristas brasileiros, em especial como forma eficaz de tratamento do superendividamento.

4.2.3 – O sistema multiportas americano (*multidoor courthouse*)

O Poder Judiciário, tradicionalmente o principal meio de resolução de conflitos, ainda é visto como a única opção para muitos que buscam solucionar disputas de diversas naturezas.

No entanto, a complexidade dos conflitos atuais exige mecanismos variados e adaptados às particularidades de cada problema. Assim, o sistema de Justiça passa a compartilhar a responsabilidade de solucionar conflitos com outras ferramentas, como, por exemplo, a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem.

Além disso, a insatisfação da população com o formalismo, com a lentidão e com a desconexão entre as decisões judiciais e as demandas sociais impulsionam essa mudança.

Nesse contexto, Frank Sander concebeu o modelo chamado Sistema Multiportas⁶⁸, que busca oferecer soluções mais adequadas às particularidades de cada demanda, de forma mais eficiente, rápida e com custos razoáveis. O sistema consiste em disponibilizar diversos mecanismos de resolução de conflitos para os processos que chegam ao Judiciário.

Na sequência, uma equipe especializada avalia a disputa para identificar qual instrumento de resolução (ou "porta") é mais adequado ao caso. Após essa avaliação, um profissional qualificado em métodos de resolução de conflitos encaminha o caso para outro profissional responsável por conduzi-lo, que pode ser um negociador, um conciliador, um mediador, um árbitro ou um juiz.

⁶⁸ Para aprofundamento sobre o depoimento do Professor Frank Sander a respeito do início do Sistema Múltiplas Portas, visualizar artigo: CRESPO, Mariana D. Hernandez. A dialogue between professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: exploring the evolution of the Multi-Door Courthouse. Working paper series. innesota/USA: University of St. Thomas – School of Law, 2008. Disponível em: http://papers.ssrn.com/sol3/cf_dev/AbsByAuth.cfm?per_id=682798#hide1265221. Acesso em: 02 jul. 2023.

Vale ressaltar que o modelo idealizado por Frank Sander⁶⁹ tinha como foco o ambiente do Poder Judiciário. Sua visão era implementar uma triagem prévia, realizada por um especialista em resolução de conflitos, antes de direcionar os casos para o mecanismo mais adequado. O objetivo era não apenas agilizar as demandas e garantir decisões mais acertadas, mas, também, reduzir custos e desafogar o Judiciário, proporcionando maior satisfação às partes com soluções mais rápidas e personalizadas.

Além disso, caso houvesse a necessidade de mudar o método de resolução durante o processo, outros mecanismos (portas) estariam disponíveis no mesmo ambiente, prontos para auxiliar na resolução do conflito. Essa variedade de opções, como uma "corte de portas", visava a atender às diversas demandas da sociedade de forma mais eficiente e eficaz.

Em síntese, o sistema multiportas americano (*Multidoor Courthouse*), conhecido no Brasil como "Tribunal Multiportas", é um modelo de resolução de conflitos que oferece diversas opções além do litígio tradicional. Funciona como um centro de triagem, em que onde os casos são avaliados e encaminhados para o método mais adequado, que pode ser a mediação, a conciliação, a arbitragem ou o próprio processo judicial.

No Brasil, o Tribunal Multiportas, embora ainda não seja uma realidade consolidada, vem ganhando espaço e reconhecimento como uma alternativa eficaz para a resolução de conflitos de forma mais rápida, econômica e satisfatória para as partes envolvidas.

A proposta das "múltiplas portas" surge como uma possibilidade concreta de implementar novos paradigmas democráticos no Poder Judiciário brasileiro, tão almejados pela sociedade e pela Constituição Federal de 1988.

Isso se dá pela participação ativa das partes, especialmente na mediação de conflitos, que integra meios alternativos de resolução de conflitos ao Poder Judiciário. A mediação, como uma das portas desse sistema, é uma ferramenta eficaz para transformar desentendimentos em acordos pacíficos, buscando restaurar vínculos por meio do diálogo, promover a inclusão dos envolvidos e a pacificação social pelo

⁶⁹ Para maiores averiguações: SANDER, F.E.A., *Varieties of Dispute Processing* (1979). Disponível em: <http://geoffsharp.atomicrobot.co.nz/wp-content/uploads/2010/03/PoundConfSander.pdf>. Acesso em: 02 jul. 2023.

empoderamento das razões, pela redução das hostilidades e pela construção do respeito mútuo.

Portanto, investigar a viabilidade de integrar diversos mecanismos de resolução de conflitos ao Poder Judiciário brasileiro, em fóruns e juizados especiais, onde a sociedade possa conhecer e utilizar o método mais adequado, seguindo o modelo do Sistema Multiportas americano, é uma forma de otimizar a prestação jurisdicional.

Com fundamento no *UST Internacional ADR Research Network – “Investing Social Capital: exploring the Multidoor Courthouse as a Catalyst to Maximize Latin American Dispute Resolution Systems”* (“Investindo no capital social: explorando o tribunal de portas múltiplas como um catalisador para maximizar o sistema de resolução de disputas da América Latina”), o projeto pertencente ao programa de pesquisa em *Alternative Dispute Resolution* da Universidade de St. Thomas, Mineápolis, Minnesota/USA, pensado com o objetivo de criar modelos inclusivos de resolução de problemas que utilizam o capital social e técnicas de construção de consenso, o programa desenvolveu um projeto-piloto no Brasil, no qual os participantes exploraram as diferentes opções disponíveis para otimizar a resolução de litígios, incluindo o sistema de múltiplas portas idealizado por Frank Sander, e a viabilidade de sua implementação no Brasil.

A pesquisa considerou a realidade brasileira, o sistema judicial e a adequação dos métodos alternativos de resolução de conflitos. Os resultados revelaram uma inclinação do povo brasileiro para o diálogo, e o interesse em conhecer mais sobre esses métodos, além da insatisfação com a administração da Justiça.

Diante desse cenário, reconhecendo a necessidade de uma política pública que promovesse a resolução de conflitos de forma mais eficiente, incentivando métodos autocompositivos e abrangendo mecanismos alternativos de solução de conflitos, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução n. 125 em 2010, visando à implementação de uma nova política judiciária nacional para o tratamento adequado de conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

4.2.4 – Resolução n.125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

A Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (Brasil, 2010), dispõe sobre política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses

no âmbito do Poder Judiciário, e estabelece diretrizes para a criação e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

A Resolução foi fundamentada em diversos pressupostos, incluindo a busca por eficiência operacional, o acesso ao sistema de justiça e a responsabilidade social como metas do Poder Judiciário.

Além disso, reconhece o direito de acesso à Justiça em sua plenitude, abrangendo tanto o acesso aos órgãos judiciários quanto o acesso a uma ordem jurídica justa.

A incorporação dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial dos consensuais, ao instrumental à disposição do Judiciário para o desempenho de sua função de dar tratamento adequado aos conflitos que ocorrem na sociedade, não somente reduziria a quantidade de sentenças, de recursos e de execuções, como também, o que é de fundamental importância para a transformação social com mudança de mentalidade, propiciaria uma solução mais adequada aos conflitos com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas (Watanabe, 2011, p.4).

Dessa forma, a Resolução n. 125/2010 permite a incorporação da conciliação e da mediação ao Poder Judiciário, possibilitando um acesso à justiça mais participativo e inclusivo, humanizando e, em certa medida, democratizando o sistema judicial.

O objetivo primordial que se busca com a instituição de semelhante política pública é a solução mais adequada dos conflitos de interesse, pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça coexistencial. A redução do volume de serviços do Judiciário é uma consequência importante desse resultado social, mas não seu escopo fundamental. Por meio dessa política pública judiciária, que proporciona aos jurisdicionados uma solução mais adequada dos conflitos, o Judiciário Nacional estará adotando um importante filtro da litigiosidade, que, ao contrário de barrar o acesso à justiça, assegurará aos jurisdicionados o acesso à ordem jurídica justa, e, além disso, atuará de modo importante na redução da quantidade de conflitos a serem ajuizados e também, em relação aos conflitos judicializados ou que venham a ser judicializados, a sua solução pelos mecanismos de solução consensual dos conflitos, o que certamente determinará a redução substancial da quantidade de sentenças, de recursos e execuções judiciais (Watanabe, 2011, p.4).

A referida resolução representa, pois, um marco na promoção da cultura de paz e na busca por soluções consensuais para os conflitos, fortalecendo os meios

alternativos de resolução de controvérsias e contribuindo para a efetividade do acesso à ordem jurídica justa.

Considerando essa perspectiva, a possibilidade de modificar a forma como os fatos e atos são investigados no processo judicial representa uma mudança de paradigma, uma nova perspectiva sobre o conflito e uma retomada do controle pelas partes envolvidas em relação a si mesmas e ao seu contexto social. Tal mudança reflete uma alteração na postura da sociedade, na cultura de resolução de disputas e na busca por uma sociedade mais pacífica.

Sendo assim, e considerando os estudos sobre o direito ao acesso à justiça, a necessidade de democratização do Poder Judiciário, os métodos alternativos de resolução de conflitos e o modelo americano de Tribunal Multiportas, analisar a realidade do sistema de justiça brasileiro e a possível implementação do Sistema Multiportas no país, torna-se fundamental e urgente.

Para tanto, a adoção de meios consensuais de resolução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário não se baseia apenas na ideia de aplicar o sistema multiportas americano, mas, também, no respeito ao princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição, garantido pelo artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito".⁷⁰

Com o objetivo de reduzir o número de processos, agilizar a tramitação, diminuir custos, promover a inclusão social, democratizar o sistema de justiça e alcançar a tão desejada pacificação social, busca-se, por meio da garantia de uma ordem jurídica justa, estabelecer um modelo padronizado de unidade judiciária que utilize os meios alternativos de resolução de conflitos.

4.2.4.1 – A implantação da Resolução n.125/2010 no Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul

⁷⁰ Esse dispositivo garante o princípio da inafastabilidade da jurisdição, que significa que qualquer pessoa que se sinta lesada ou ameaçada em seus direitos pode recorrer ao Poder Judiciário para buscar a proteção judicial adequada. Em outras palavras, o Judiciário não pode se recusar a analisar um caso em que haja alegação de violação de direitos, mesmo que a lei não preveja uma solução específica para o problema. Cabe ao juiz interpretar a lei e aplicar os princípios constitucionais para garantir a proteção dos direitos fundamentais. Esse princípio é fundamental para a democracia e o Estado de Direito, pois assegura que todos os cidadãos tenham acesso à Justiça e que seus direitos sejam protegidos, independentemente de sua condição social, econômica ou política.

4.2.4.1.1 – Implantação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS)

Inspirados na terceira onda de acesso à justiça, de Mauro Cappelletti e Bryan Garth, que busca simplificar os procedimentos processuais, e em conformidade com a Resolução n.125/2010 do CNJ, que estabelece uma política pública para o tratamento adequado de conflitos, surgem os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), nos quais, além da prática da conciliação e mediação, são oferecidos serviços de cidadania, como obtenção de documentos, assistência social e orientação jurídica.

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs passaram a desempenhar um papel de extrema importância à sociedade, sendo a porta de entrada a muitos cidadãos que buscam soluções legitimadas pela Justiça.

Em 2020, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) celebraram uma década de atuação. Foram criados pela Resolução 04/2012 – OE e pela Resolução 1124/2016 – COMAG, e objetivam implementar a política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, nos termos da Resolução n.125/10 do Conselho Nacional de Justiça, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, sendo uma unidade organizacional do Poder Judiciário, sem caráter de jurisdição *strictu sensu*.

Segundo a Resolução n.1124/2016 COMAG:

Art. 4º os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania atenderão demanda processual e pré-processual e atuarão na prevenção, no tratamento e na solução de conflitos que versem qualquer matéria, judicializada ou não, sempre que admitida a solução a controvérsia por métodos consensuais, podendo ter abrangência regional, a critério do NUPEMEC.

§ 1º Para a prevenção, o tratamento e a solução dos conflitos, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania elegerão a metodologia mais adequada ao caso, dentre os meios diversos da jurisdição disponíveis, especialmente, a conciliação, a mediação e as práticas da justiça restaurativa.

Quanto às características do CEJUSC:

O CEJUSC diferencia-se das demais unidades judiciárias por desenvolver ações que estimulam a participação do cidadão no encaminhamento de suas demandas de forma a atender os seus interesses satisfatoriamente. Ao apresentar as questões de conflito ao CEJUSC, os participantes são convidados a assumir a responsabilidade pela escolha do melhor caminho

para a administração do problema, tornando-se protagonistas na tomada de decisão.

Acerca da implantação dos CEJUSCs, assim dispôs a Recomendação n. 125/2021:

CONSIDERANDO os dados constantes no Relatório Justiça em Números 2021 (ano-base 2020), os quais revelam que as demandas relativas ao tema “Direito do Consumidor” representam, na esfera cível do primeiro grau de jurisdição da Justiça Estadual, a maior parte do número de processos judiciais em trâmite;

CONSIDERANDO que, para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o poder público contará com alguns instrumentos, dentre eles, a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento (Lei nº 14.181/2021; art. 5º, inc. VII, do Código de Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que, conforme Relatório do Programa Justiça em Números 2021, a Justiça Estadual conta com 1.382 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) instalados, cujas estruturas podem ser utilizadas para o funcionamento dos Núcleos anteriormente referidos, sem maiores ônus aos cofres públicos (Brasil, 2021).

E resolveu:

Art. 1º Recomendar aos tribunais brasileiros a implementação de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos oriundos de superendividamento, os quais poderão funcionar perante os CEJUSCs já existentes, responsáveis principalmente pela realização do procedimento previsto no art. 104-A, do Código de Defesa do Consumidor.

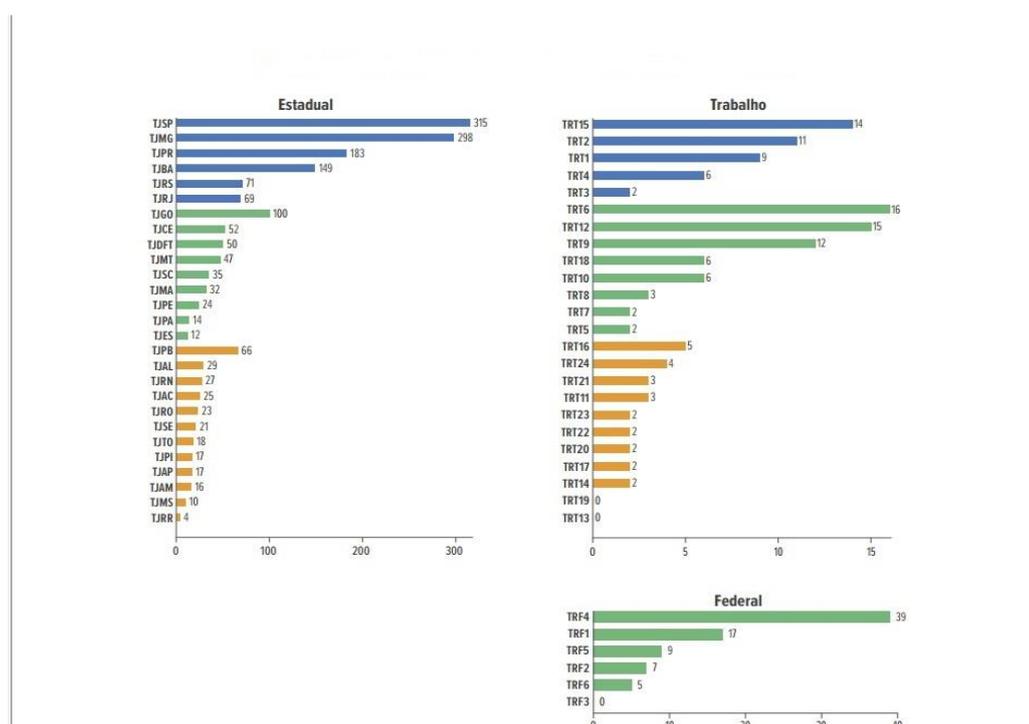
Art. 2º Recomendar aos tribunais que enviem esforços para celebrar os convênios necessários à consecução dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, em especial com os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e instituições financeiras, a fim de promoverem e facilitarem a solução de conflitos oriundos do superendividamento, e também oferecerem oficinas interdisciplinares de educação na área de finanças e preparação de proposta e plano de repactuação, além de prestar serviços de orientação, assistência social e acompanhamento psicológico dos consumidores superendividados, na medida das suas possibilidades econômico-financeiras (Brasil, 2021d).

A Recomendação n.125/2021 do CNJ está sendo implementada em diversos tribunais brasileiros. A implementação, no entanto, ocorre de forma gradual e em diferentes estágios, dependendo da estrutura e dos recursos de cada tribunal.

Alguns exemplos de implementação podem ser exemplificados pela criação de Núcleos de Conciliação e Mediação do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) e do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), que já criaram núcleos especializados para tratar do superendividamento, oferecendo serviços de conciliação e mediação para pessoas físicas em dificuldades financeiras.

Conforme mostra a Figura 22 do Relatório *Justiça em Números 2024* do CNJ, o número de CEJUSCs, quintuplicou entre 2015 e 2023, na esteira de uma movimentação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), para a implementação de métodos alternativos de resolução de conflitos. No Rio Grande do Sul, são 71 unidades dos CEJUSCs.

Figura 22 – Centros Judiciários de Solução de Conflitos, por tribunal



Fonte: Brasil, 2024a, p.245

Havia, ao final do ano de 2023, um total de 1.930 CEJUSCs instalados, sendo a maior parte na Justiça Estadual, com 1.724 unidades (89,3%). Na Justiça do Trabalho, são 129 CEJUSCs (6,7%) e, na Justiça Federal, 77 CEJUSCs (4%). A quantidade de unidades dessa natureza tem crescido ano após ano.

Entre os Tribunais de Justiça, em 2014, eram 362 CEJUSCs; em 2015, a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808, chegando a 1.724 em 2023. Em suma, ao longo de 9 anos, a estrutura basicamente quintuplicou (Brasil, 2024a).

Em Porto Alegre, existem quatro unidades físicas do CEJUSC: o CEJUSC de Porto Alegre, localizado no Foro Central I, responsável pelo atendimento de demandas gerais da população; o CEJUSC do 2º Grau, localizado no prédio do

Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região (TRT- 4), responsável pelo atendimento de demandas de segundo grau; o CEJUSC 60+, localizado no Foro Central I, que oferece atendimento especializado para idosos, e o CEJUSC Empresarial⁷¹⁷², para oferecer mediação em questões relacionadas ao direito empresarial, especialmente em direito societário e insolvência.

Além desses, existe o CEJUSC Cidadão *on-line*, que funciona *on-line* e atende demandas de todo o estado do Rio Grande do Sul.

Para o Juiz-Corregedor do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), Luís Antônio de Abreu Johnson, o CEJUSC Cidadão *on-line*, trata-se de uma ferramenta muito preciosa. É o acesso à Justiça sem sair de casa. Por isso, é muito importante que divulguemos esses serviços fáceis e de rápido acesso ao cidadão.

Diante da pertinência temática com o objeto do presente estudo, cumpre observar que o CEJUSC 60+ foi inaugurado em 2019, durante a Semana Nacional da Conciliação, e oferece atendimento especializado para idosos em Porto Alegre. No espaço, os idosos podem buscar soluções para conflitos de forma mais rápida, econômica e menos traumática, além de receber orientações sobre seus direitos e acesso a outros serviços relacionados.

4.2.4.1.1.1 – CEJUSC 60+

Embora a Resolução n.1124/2016-COMAG do TJRS discipline a criação dos CEJUSCs no Estado, não há regulamentação específica para a implantação do CEJUSC 60+. No entanto, a iniciativa de criar um espaço especializado no atendimento de idosos demonstra o compromisso do TJRS em oferecer serviços de conciliação, de mediação e de cidadania adaptados às necessidades desse público.

⁷¹ Criado pelo ATO N° 025/2020-P, alterado pelo Ato n° 029/2022-P do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

⁷² O objetivo do CEJUSC Empresarial é auxiliar na resolução de conflitos de forma mais rápida, econômica e eficiente, buscando soluções consensuais que beneficiem todas as partes envolvidas. Ele atua em casos como: Recuperação judicial e falências; Dissolução e liquidação societária; Incidentes de verificação de crédito; Disputas entre sócios; outras questões relacionadas ao direito empresarial. Para solicitar a mediação no CEJUSC Empresarial, é preciso acessar o site do TJRS e preencher um formulário *online*. O atendimento inicial é feito de forma virtual, e as sessões de mediação podem ser realizadas tanto virtualmente quanto presencialmente, no Foro Central de Porto Alegre. A criação do CEJUSC Empresarial é uma importante iniciativa do TJRS para promover a resolução de conflitos de forma mais ágil e eficiente, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social do Estado.

A juíza Dulce Ana Gomes Oppitz, Coordenadora dos CEJUSCs POA e 60+, explica que a unidade temática foi criada com base na constatação de que a maioria das pessoas que procuravam o serviço em razão de superendividamento eram maiores de 60 anos.

“Percebemos a necessidade de orientação, e se pensou num espaço voltado para eles. É um espaço de orientação, de encaminhamentos (por exemplo, para a Delegacia de Polícia, Ministério Público, Justiça Federal) e para prestar atendimento”.

De acordo com a magistrada, os idosos, por terem rendimento fixo da aposentadoria, são muito assediados com ofertas de empréstimos, tanto consignados na folha de pagamento quanto oferecidos por financeiras e bancos. “É onde precisamos ter mais atenção com atendimento e orientação para tentar suspender esses descontos. Porque, às vezes, eles ficam sem dinheiro até para comprar o alimento no mês (Rio Grande do Sul, 2022).

Nesse passo, a criação do CEJUSC 60+ é um importante passo para garantir o acesso à justiça e a proteção dos direitos dos idosos, que muitas vezes enfrentam dificuldades para resolver seus conflitos de forma tradicional. A iniciativa demonstra a preocupação do TJRS em promover a inclusão e a participação social de todos os cidadãos, independentemente da idade, contando, inclusive, com atendimento à distância, pelo WhatsApp, pelo fone (51) 99503-4522, para agendamentos e realização de sessões.

Na esteira de implementação da Resolução n. 125/2010, foi criado o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), que tem como objetivo promover a cultura do diálogo e a utilização de métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação, para a resolução de conflitos de forma mais rápida, eficaz e satisfatória para as partes envolvidas.

Resolução n.125/2010

CONSIDERANDO que, para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, o poder público contará com alguns instrumentos, dentre eles, a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento (Lei nº 14.181/2021; art. 5º, inc. VII, do Código de Defesa do Consumidor) (Rio Grande do Sul, 2022).

4.3 – Relatórios *Justiça em Números 2023* (Ano-Base 2022) e *Justiça em Números 2024* (Ano-Base 2023), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Os relatórios *Justiça em Números* (Brasil, 2023a; 2024c), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), têm como principal objetivo apresentar um panorama completo e detalhado do Poder Judiciário brasileiro, com dados sobre a quantidade de processos, recursos financeiros, recursos humanos e infraestrutura, sendo, assim, uma importante ferramenta para a gestão do Poder Judiciário, contribuindo para a construção de um sistema de justiça mais eficiente, transparente e acessível a todos.

4.3.1 – *Justiça em Números 2023*

O relatório *Justiça em Números 2023*, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em agosto de 2023, apontou um aumento significativo na litigiosidade no Brasil em 2023.

Os principais dados apurados sobre a litigiosidade em 2023 foram os seguintes: 35,2 milhões de processos iniciados, havendo um aumento de 9,4% em relação ao ano anterior, marcando o maior número desde o início do levantamento do CNJ; 83,8 milhões de processos pendentes - apesar de terem sido finalizados quase 35 milhões de processos, o número de processos pendentes ainda é alto, principalmente devido à quantidade de ações com execuções fiscais (31%); aumento de 6,9% na produtividade do Judiciário- apesar do aumento da litigiosidade, o Judiciário brasileiro conseguiu aumentar sua produtividade em 2023 (Brasil, 2023a).

Durante o ano de 2023, em todo o Poder Judiciário, ingressaram 35,3 milhões de processos e foram baixados 35 milhões. Houve crescimento dos casos novos em 9,4%, com aumento dos casos solucionados em 6,9%. Tanto a demanda pelos serviços da justiça brasileira, como o volume de processos baixados tinham reduzido em 2020, mas voltaram a subir a partir do ano de 2021.

Quanto aos casos novos, se forem consideradas apenas as ações judiciais efetivamente ajuizadas pela primeira vez em 2023, sem computar os casos em grau de recurso e as execuções judiciais (que decorrem do término da fase de conhecimento ou do resultado do recurso); ingressaram 22,6 milhões ações originárias em 2023, equivalentes a 5,8% a mais que o ano anterior.

Esse dado é interessante para mostrar que o acesso à justiça tem crescido após o término da pandemia e que o ano de 2023 foi o de maior ponto da série histórica no que se refere às demandas que chegam ao Judiciário.

4.3.2 - Justiça em Números 2024

Já o relatório *Justiça em Números 2024*, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em 28 de maio de 2024, indicou que o Poder Judiciário finalizou o ano de 2023 com 83,8 milhões de processos pendentes aguardando alguma solução definitiva. Desses, 18,5 milhões, ou seja, 22% estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura. Desconsiderados tais processos, tem-se que, ao final do ano de 2023, existiam 63,6 milhões de processos judiciais efetivamente tramitando (Brasil, 2024c).

Figura 23 - Processos novos em 2023

Segmento	Casos Novos 1º Grau	Casos Novos 2º Grau	Total de Casos Novos	Varição percentual com o ano anterior
Justiça Estadual	21.845.376	3.315.164	25.160.540	6,7%
Justiça Federal	4.648.275	430.714	5.078.989	13,0%
Justiça do Trabalho	3.283.788	912.754	4.196.542	28,7%
Justiça Eleitoral	74.223	10.408	84.631	-55,6%
Justiça Militar Estadual	2.239	1.619	3.858	-3,2%
Tribunais Superiores			755.425	4,9%
Total	29.856.095	4.670.659	35.282.179	9,4%

Fonte: Conselho Nacional de Justiça (CNJ). *Justiça em Números 2024a*, p.15

Figura 24 – Série histórica de casos novos por mês

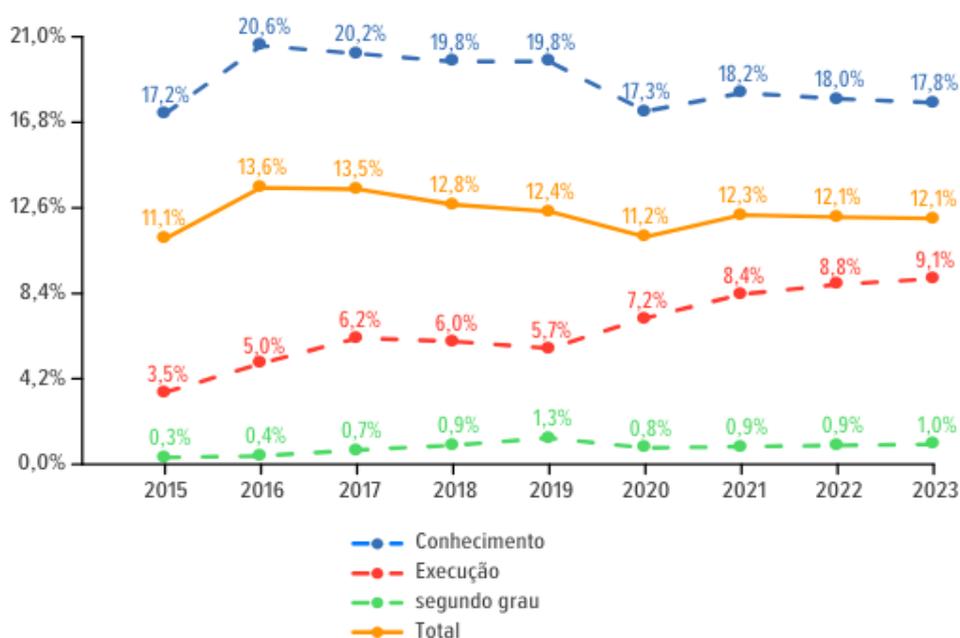


Fonte: Conselho Nacional de Justiça (CNJ)

Segundo o que aponta a Figura 25 – série histórica do índice de conciliação, doze em cada cem processos de 2023 (ano-base do relatório 2024), em média, foram resolvidos por meio de conciliação ou acordo, um número estável em comparação com os dois anos anteriores (2021 e 2022), havendo um leve aumento em relação a 2020.

Registra-se, contudo, crescimento na conciliação em fase de execução que passou ao longo dos oito últimos anos, de 3,5% para 9,1%.

Figura 25 – Série histórica do Índice de Conciliação

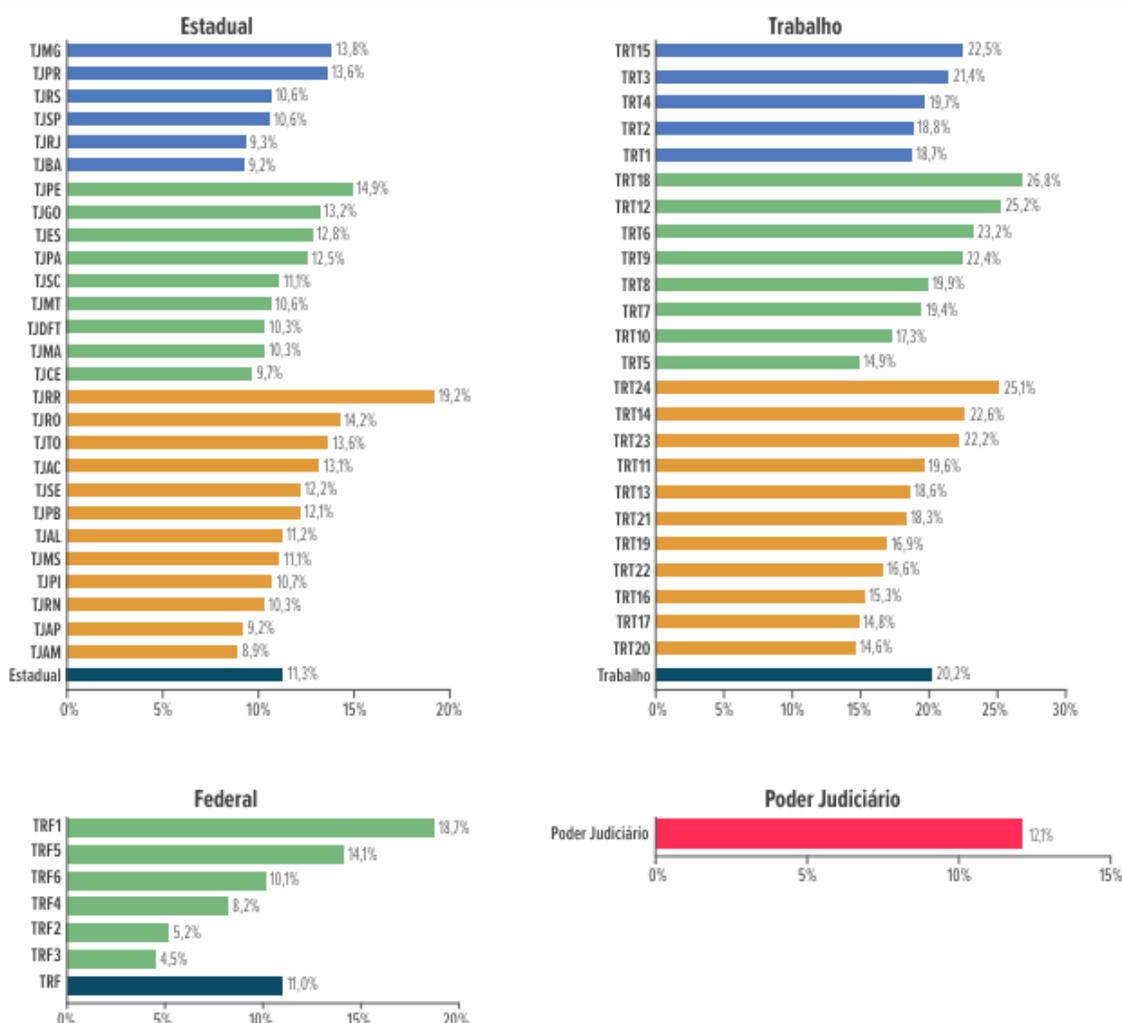


Fonte: Brasil, 2024a, p.253

A Figura 26 mostra os índices de conciliação por tribunal. Os tribunais trabalhistas lideram o *ranking*, com os maiores percentuais (36,5%) na primeira instância, destacando-se, especialmente, o TRT24. O melhor desempenho é verificado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT-24 MS), que se destaca com o maior índice de conciliação (48,1%), seguido pelo TRT9 (47,1%) e TRT12 (46,2%).

O Tribunal de Justiça gaúcho ocupa o terceiro lugar, com o índice geral de 10,6% de conciliação.

Figura 26 – Índice de conciliação, por tribunal

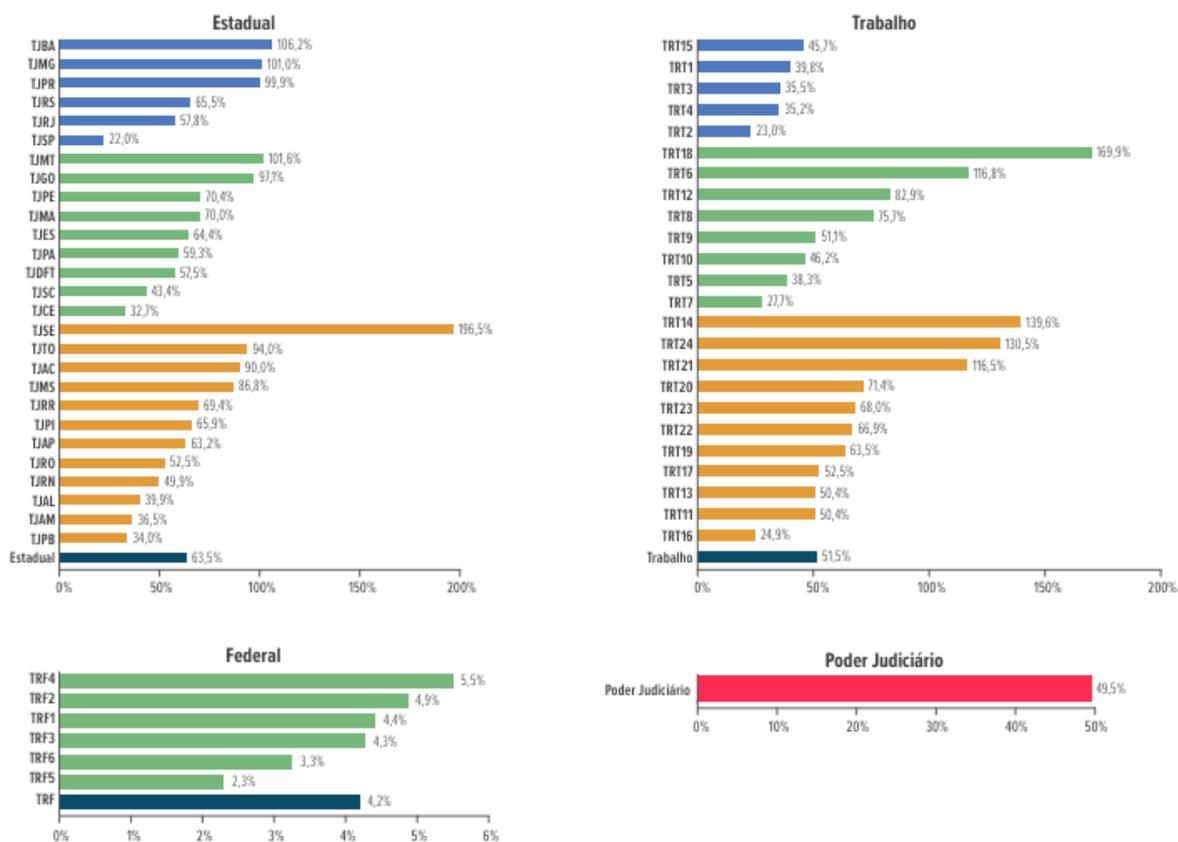


Fonte: Brasil, 2024a, p.255

Os números mostram e, ao mesmo tempo, incentivam o crescimento ainda maior dos CEJUSCs, os quais buscam pela solução pacífica dos conflitos. É crucial uma mudança cultural para prevenir conflitos e promover a resolução pacífica de disputas.

A Figura 27 ilustra o percentual de audiências de conciliação por casos novos, por tribunal, sendo possível identificar que o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) ocupa o quarto lugar, com o percentual de 65,5% casos novos com audiências de conciliação realizadas.

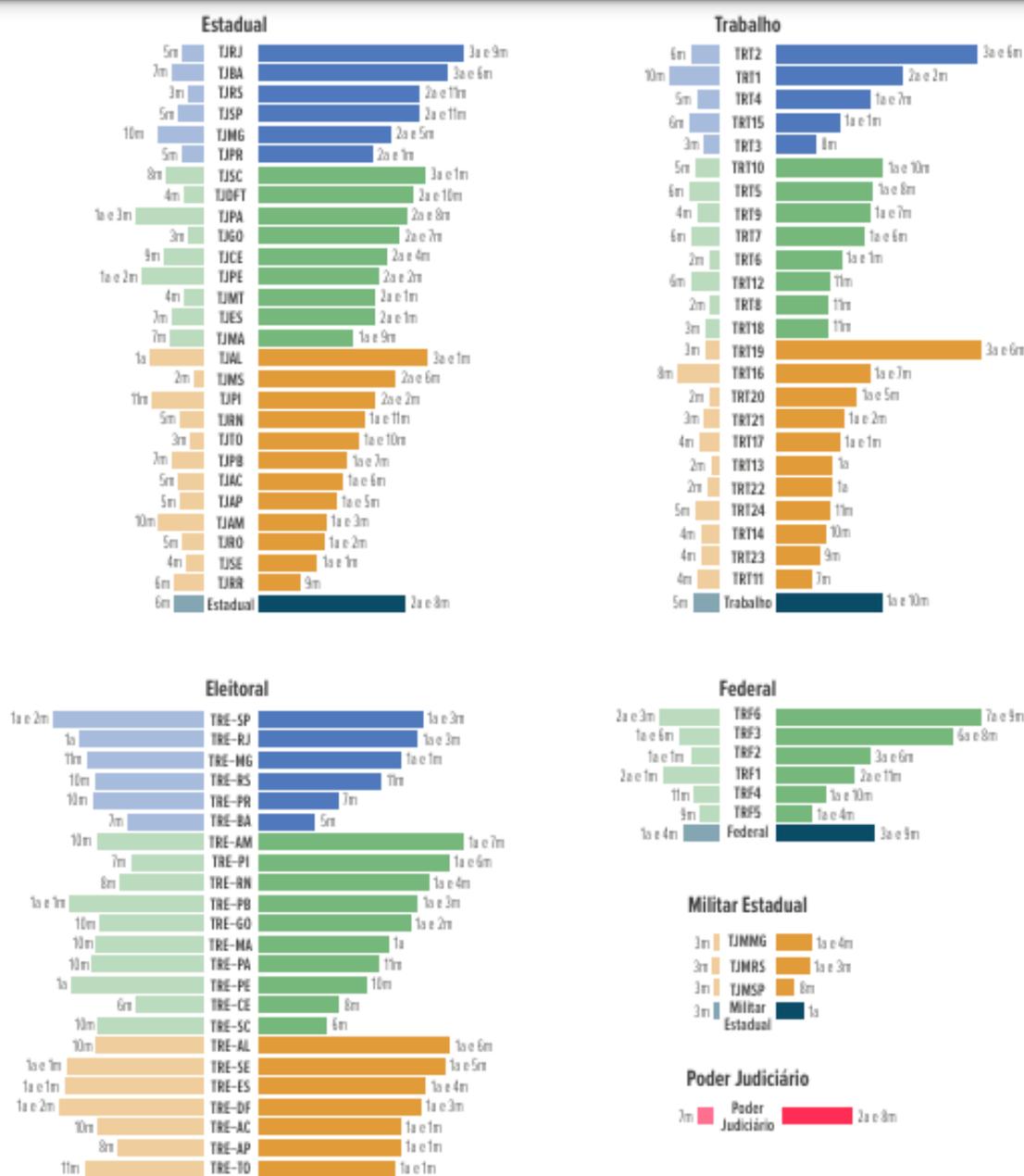
Figura 27 – Percentual de audiências de conciliação por casos novos, por tribunal



Fonte: Brasil, 2024a, p.261

A Figura 28 ilustra o tempo médio do início do processo até a sentença no segundo e primeiro grau, por tribunal, ocupando o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul a terceira colocação com o tempo médio de 2 anos e 11 meses entre o início do processo até a sentença.

Figura 28 – Tempo médio do início do processo até a sentença no segundo grau e primeiro grau, por tribunal



Fonte: Brasil, 2024a, p.284

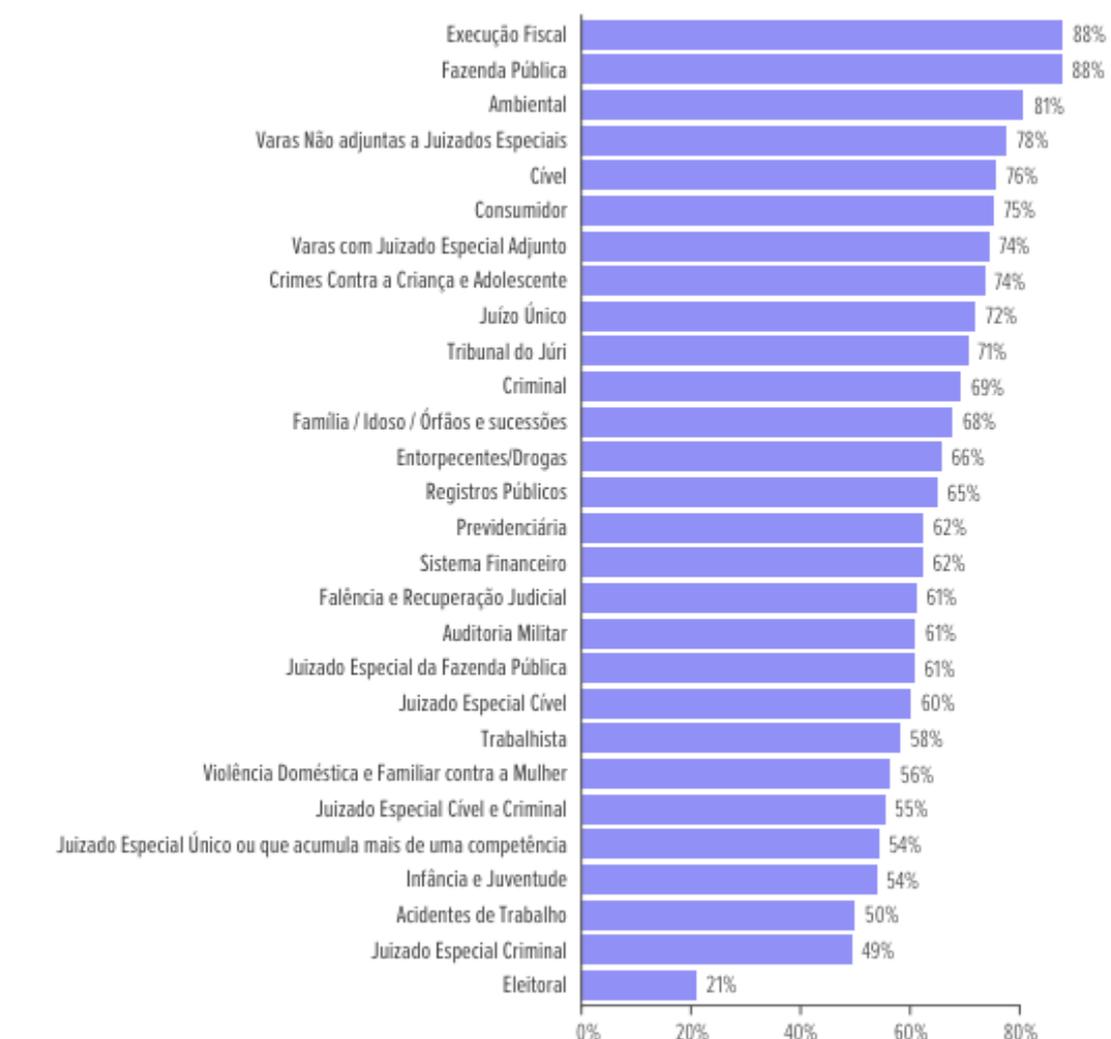
Figura 29 - Tempo médio de tramitação dos casos pendentes em 31/12/2023

Segmento	Tempo médio dos casos pendentes 1º Grau	Tempo médio dos casos pendentes 2º Grau	Tempo médio dos casos pendentes
Justiça Estadual	4a 6m	2a 2m	4a 5m
Justiça Federal	4a 4m	3 a	4a 3m
Justiça do Trabalho	3a 5m	1 a	3a 1m
Justiça Eleitoral	1a 7m	1a 3m	1a 6m
Justiça Militar Estadual	1a 7m	8m	1a 3m
Tribunais Superiores			1a 8m
Total	4a 5m	2a 2m	4a 3m

Fonte: Brasil, 2024a, p.17

Por sua vez, a figura 30 mostra a taxa de congestionamento (pendentes) nas varas exclusivas, por tipo de competência, sendo possível observar que a competência “Consumidor” é responsável por 75% de congestionamento nas varas exclusivas.

Figura 30 – Taxa de congestionamento nas varas exclusivas, por tipo de competência



Fonte: Brasil, 2024a, p.303

A Figura 31 mostra o Painel Módulo de Produtividade Mensal – Aba “Magistrados”, quadro “Dados gerais, por ramo de justiça e cargo”, onde é possível notar que atuam no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, 893 magistrados.

Considerando o último censo do IBGE realizado em 2022, que apurou o número de 10.882.965 habitantes no estado, tal fato pode ser um dos indicadores da taxa de congestionamento apurada na figura 30.

Figura 31 - Painel Módulo de Produtividade Mensal – Aba “Magistrados”, quadro “Dados gerais, por ramo de justiça e cargo



Fonte: Brasil, 2024a, p.442

Observa-se que, no Brasil, há uma relação de nove magistrados(as) por cem mil habitantes, menos da metade de juízes(as) existente nos países europeus, que possuem uma relação de dezoito magistrados(as) por cem mil habitantes. As mulheres representam 36,8% da magistratura, e quanto maior o nível de carreira, menor a representatividade.

O relatório *Justiça em Números 2024* ainda destaca o expressivo crescimento das sentenças homologatórias nos últimos oito anos. Em 2015, foram registrados três milhões de casos, número que saltou para quatro milhões em 2023, representando um aumento de 32,2%. Somente em relação a 2022, houve um acréscimo de 386,5 mil sentenças homologatórias (10,8%).

Na fase de execução, as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2023, a 9,1%, demonstrando um crescimento significativo ao longo dos anos, sendo notória a curva de crescimento, já que o valor mais que dobrou ao longo da série histórica, com aumento em 5,6 pontos percentuais, entre os anos de 2015 e 2023.

Diante desse cenário, os métodos extrajudiciais de resolução de conflitos estão ganhando cada vez mais espaço, uma vez que permitem uma resolução mais rápida, menos custosa e muitas vezes mais satisfatória para as partes envolvidas.

Nessa linha, e de acordo com os debates ocorridos no XI Fórum Jurídico de Lisboa, realizado em junho de 2023, o Estado brasileiro deve investir em métodos

consensuais de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, para reduzir o excesso de processos judiciais. Essa foi a conclusão dos participantes da mesa de discussão *Métodos consensuais de solução de Conflitos*, que destacaram a importância dessas alternativas para a busca de soluções mais rápidas, eficientes e satisfatórias para as partes envolvidas.

À vista do até então exposto, os meios alternativos de resolução de conflitos se mostram como instrumentos da democracia no combate ao superendividamento, visto que promovem a inclusão social das partes nela envolvidas ao reconhecê-las como protagonistas do processo.

Nesse caminho, a adoção desses métodos representa um passo importante na democratização do acesso à justiça e na melhoria da administração da justiça, uma vez que permite que a sociedade exerça sua liberdade de escolha e, por meio do diálogo, construa suas próprias decisões.

5 – O produto de pesquisa

Somente aquele que entenda sua situação pode ser verdadeiramente livre.
(Paulo Freire)

5.1 – O caminho metodológico

A frase ecoa a filosofia de Paulo Freire em sua *Pedagogia do Oprimido* (1987), que enfatiza a conscientização como primeiro passo para a libertação.

O superendividamento é um desafio para o desenvolvimento sustentável da economia e para a proteção dos consumidores na sociedade contemporânea.

A escolha do superendividamento dos idosos como tema central da pesquisa originou-se da inquietação e das experiências vividas pela pesquisadora como docente nos cursos de Direito da Universidade Federal de Pelotas e da Universidade Católica de Pelotas.

Durante 20 anos, como orientadora dos alunos nos Serviços de Assistência Judiciária Gratuita de ambas as instituições, acompanhou a problemática do endividamento, especialmente entre os idosos, e a falta de políticas públicas eficazes para protegê-los.

Nesse período, teve contato diário com diversas pessoas que compartilhavam suas experiências com o crédito, algumas positivas e outras marcadas pela angústia e desespero diante do acúmulo de dívidas. Essas histórias revelavam as diferentes trajetórias e condições de vida enfrentadas pelos indivíduos ao contraírem dívidas.

Um ponto que chamou sua atenção foi a predominância de idosos entre os endividados. Em muitos casos, tornavam-se os provedores da família e acabavam se endividando para ajudar familiares, comprometendo sua renda mensal com o pagamento de dívidas e enfrentando dificuldades financeiras por longos períodos.

Ao longo dos anos, constatou-se que as leis existentes, como o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, não eram suficientes para lidar com a complexidade do problema do endividamento, especialmente entre os idosos.

Observou que os idosos comprometiam sua própria subsistência ou a de suas famílias devido às dívidas, muitas vezes contraídas em nome dos familiares ou em

decorrência de eventos inesperados como morte, doença, divórcio, separação, desemprego, além das despesas com saúde decorrentes do próprio envelhecimento.

Em uma análise mais detalhada, essas situações revelavam as relações e as consequências que políticas e eventos de grande escala tinham sobre a vida cotidiana da população idosa, servindo como ponto de partida para essa pesquisa.

O problema do endividamento dos idosos exigia, assim, uma ação e uma postura diferentes por parte da sociedade e do Estado, devido ao impacto social significativo que esse fenômeno causava.

Mas quais são os motivos por trás desse fenômeno que persiste por mais de 20 anos com a população idosa?

Com o intuito de mapear as possíveis causas, algumas indagações propriamente sociológicas foram sendo elaboradas e foram resumidas da seguinte forma: por qual razão os idosos fazem uso de mecanismos de crédito? Que tipo de produtos, bens e serviços eles consomem e em que condições? Que processos os levam a se endividarem além da capacidade de pagamento? Que consequências ou repercussões o endividamento implica para o conjunto de suas relações sociais? Como vivenciam sua situação e que estratégias utilizam para lidar com ela? Como compreendem e interpretam suas dificuldades financeiras e que significados e percepções associam a elas? Que fatores levam indivíduos idosos/as a consumir além de suas posses? O que os torna suscetíveis a recorrer a um recurso oneroso, a médio e longo prazos, em busca de um consumo imediato?

Assim procedendo, foi possível estabelecer as relações necessárias entre as unidades (dimensões de análise), a fim de agrupá-las em conjuntos mais complexos, ou seja, em categorias de análise, permitindo alcançar uma compreensão renovada à luz dos autores utilizados na fundamentação teórica nominados neste estudo, ou alvo de leituras e descobertas posteriores.

A pesquisa realizada com os consumidores atendidos nos centros de atendimento da Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) e CEJUSC-Pelotas adotou uma abordagem específica na seleção da amostra. O critério etário foi determinante, incluindo apenas participantes com 60 anos ou mais na data das entrevistas ou do período analisado.

Dessa forma, a unidade de análise do estudo foram os indivíduos (consumidores atendidos com 60 anos ou mais), pois a pesquisa buscou compreender as experiências e necessidades desse grupo específico e suas vulnerabilidades.

Como instrumento de coleta de dados, a opção foi pela entrevista semiestruturada, com aplicação presencial, sendo composta por perguntas fechadas e abertas, permitindo uma análise mais aprofundada dos dados.

O local escolhido para a aplicação das entrevistas foi o Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL)⁷³, local familiar ao público-alvo (idosos), por já utilizarem seus serviços em processos judiciais relacionados ao superendividamento.

Nesse contexto, a escolha do ambiente para a realização das entrevistas foi estratégica, visando a maximizar a taxa de resposta, a sinceridade das informações e a validade dos resultados da pesquisa, uma vez que a familiaridade e a confiança no local influenciaram positivamente a participação e o engajamento dos entrevistados.

Além das entrevistas, também foram coletados um conjunto de dados secundários, com base na pesquisa bibliográfica e documental, que serviram a uma contextualização da problemática do superendividamento no Brasil, fornecendo, também, elementos que justificaram o recorte empírico e metodológico envolvendo os consumidores.

Em relação à perspectiva metodológica que orientou a tese, a abordagem utilizada foi a pesquisa exploratória qualiquantitativa, que buscou construir

⁷³Em 27 de julho de 2021, o Projeto de Extensão Balcão do Consumidor do Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), emitiu uma Nota Técnica direcionada ao Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, ao Ministério Público Federal, à Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul e à Defensoria Pública da União. Trecho da Nota Técnica: No âmbito do Serviço de Assistência Jurídica da Faculdade de Direito da UFPEL, elevou-se consideravelmente, sobretudo durante a pandemia de COVID-19, o número de atendimentos de consumidores idosos aposentados, vítimas de fraudes em empréstimos consignados não solicitados, com ou sem o recebimento do crédito proveniente do empréstimo em suas contas bancárias. A constatação de que essas fraudes vêm ocorrendo em Pelotas é apenas um retrato do que acontece em nível estadual e nacional. Trata-se, portanto, de uma ação criminosa que abusa e oprime a população idosa e vulnerável, cuja renda fixa e estável tornou-se o principal provento de milhares de famílias e que, considerando os seus baixos rendimentos, apresentam inúmeras dificuldades para obter assistência jurídica gratuita a fim de solucionar o problema.

Atendendo à solicitação do Projeto Balcão do Consumidor do Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), foi firmado um acordo de cooperação entre a Universidade Federal de Pelotas e a Defensoria Pública da União.

A situação descrita na Nota Técnica do Projeto de Extensão Balcão do Consumidor do Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas, que resultou na parceria com a Defensoria Pública da União, não surpreende a pesquisadora, pois se trata de uma realidade por si conhecida e já relatada no início desse capítulo.

Trecho da Nota Técnica:

No âmbito do Serviço de Assistência Jurídica da Faculdade de Direito da UFPEL, elevou-se consideravelmente, sobretudo durante a pandemia de COVID-19, o número de atendimentos de consumidores idosos aposentados, vítimas de fraudes em empréstimos consignados não solicitados, com ou sem o recebimento do crédito proveniente do empréstimo em suas contas bancárias.

marcadores jurídicos operacionais para verificação e avaliação da política social de enfrentamento da hipervulnerabilidade dos idosos prevista pela Lei n.14.181/2021.

A metodologia híbrida proporcionou uma compreensão mais completa do tema, combinando a profundidade da análise qualitativa com a precisão da análise quantitativa. A pesquisadora pôde, assim, contextualizar as respostas obtidas e relacioná-las ao referencial teórico, enriquecendo a pesquisa com uma perspectiva abrangente e embasada.

Após a coleta de dados, a etapa de análise das informações tornou-se essencial para confrontar os resultados obtidos com as hipóteses iniciais da pesquisa. A fase inicial, denominada verificação empírica, teve como objetivo principal estabelecer a congruência entre os resultados observados e as expectativas teóricas, confirmando ou refutando as hipóteses previamente formuladas.

Nesse cenário, as duas fases iniciais da pesquisa consistiram, respectivamente, na fundamentação teórica por meio da construção de um embasamento sólido sobre consumo, endividamento e superendividamento, explorando as diferentes abordagens de tratamento, e na imersão na prática, mediante a compreensão da realidade do tratamento do superendividamento, indo além da teoria e investigando como as soluções são aplicadas no cotidiano.

Na terceira e última fase, a pesquisa culminou com a proposição de uma solução prática para o problema identificado na introdução dessa tese, mediante a apresentação de um produto que materializou os resultados da pesquisa, encerrando o estudo com uma contribuição concreta para a área.

5.2. Amparo ético-legal da pesquisa

No Brasil, o principal amparo ético-legal para pesquisas envolvendo seres humanos é a Resolução n. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) (Brasil, 2012b), a qual estabelece diretrizes e normas para a proteção dos participantes de pesquisa, incluindo⁷⁴ a avaliação ética por Comitês de Ética em Pesquisa (CEP), os quais avaliarão os aspectos éticos da pesquisa e a proteção dos participantes.

⁷⁴ Entre outras diretrizes e normas exigidas pela Resolução n. 466/2012: a) Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE): documento que informa os participantes sobre os objetivos, riscos e benefícios da pesquisa, garantindo sua participação voluntária e o direito de se retirar a qualquer momento; b) Avaliação ética por Comitês de Ética em Pesquisa (CEP): todos os projetos de pesquisa

É fundamental ressaltar que a pesquisa com seres humanos deve ser conduzida com respeito à dignidade, à autonomia e aos direitos dos participantes. A ética na pesquisa é essencial para garantir a integridade da ciência e a confiança da sociedade na produção do conhecimento.

Diante disso, e considerando os princípios éticos da pesquisa envolvendo seres humanos, o projeto foi submetido à avaliação e obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), sob o número de protocolo 6.274.818.

Paralelamente à aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética, foi solicitado ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul o acesso aos dados sob sua responsabilidade, visando a fundamentar a pesquisa e a embasar a tese.

A solicitação da pesquisadora foi aprovada em diversas instâncias do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, seguindo a seguinte ordem:

1- deferimento pelo Desembargador Ney Weidemann Neto: o Diretor do Centro de Formação e Desenvolvimento de Pessoas do Poder Judiciário do RS aprovou a solicitação, reconhecendo a relevância social do tema;

2- parecer favorável da Assessoria Especial Administrativa (ASSESP): a ASSESP emitiu o Parecer n. 2056/2023, destacando a importância do estudo para a sociedade;

3- parecer favorável da Corregedoria-Geral da Justiça: a Corregedoria analisou o pedido sob a perspectiva da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e considerou a relevância do estudo para a academia e para as políticas públicas, autorizando o acesso aos dados com finalidade estritamente acadêmica;

4- parecer favorável do Centro de Formação e Desenvolvimento de Pessoas (CJUD): o CJUD também se manifestou favoravelmente à pesquisa, ressaltando a necessidade de cumprimento do Termo de Compromisso assinado pela pesquisadora.

5 - despacho de acolhimento pela Desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira: a Presidente do Tribunal de Justiça acolheu o pedido, autorizando a realização da pesquisa;

envolvendo seres humanos devem ser submetidos à análise e aprovação de um CEP, que avalia os aspectos éticos da pesquisa e a proteção dos participantes; c) Confidencialidade e privacidade: os dados dos participantes devem ser mantidos em sigilo e utilizados apenas para os fins da pesquisa d) minimização de riscos: os pesquisadores devem tomar medidas para minimizar os riscos aos participantes e garantir sua segurança e) Benefícios para os participantes e para a sociedade: a pesquisa deve ter potencial para gerar benefícios para os participantes e para a sociedade como um todo.

6 - despacho da Desembargadora Fabianne Breton Baisch: a Corregedora-Geral da Justiça também autorizou a pesquisa, determinando o envio de um relatório final ao CJUD e ao setor responsável pela temática.

Nesse contexto, a solicitação da pesquisadora obteve aprovação em todas as instâncias do Tribunal de Justiça, demonstrando a relevância do estudo e o cumprimento dos requisitos éticos e legais para o acesso aos dados.

Considerando a análise realizada, a problematização a ser respondida neste estudo é: a inclusão dos paradigmas de prevenção e de tratamento do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor pela Lei n.14.181/2021 é capaz de efetivamente modificar a situação do consumidor idoso, prevenindo sua exclusão social?

Inicialmente, foi levantada a hipótese de que a atualização do Código de Defesa do Consumidor, com a inclusão das medidas de prevenção e de tratamento do superendividamento da Lei n.14.181/2021, poderia ter um impacto positivo na situação do consumidor idoso, prevenindo sua exclusão social. Isso se daria mediante a promoção de políticas públicas de educação financeira voltadas para a população idosa, incentivando o consumo consciente e o uso responsável do crédito.

No tópico seguinte, serão apresentados os dados coletados na pesquisa, detalhando o contexto em que foram obtidos, incluindo o perfil dos participantes, o ambiente de pesquisa e os métodos empregados.

A descrição minuciosa dos resultados visou a proporcionar uma compreensão mais aprofundada das nuances e das particularidades dos resultados, permitindo analisar o significado dos dados à luz da teoria e da literatura, aprofundando o entendimento do fenômeno estudado.

Além disso, a descrição possibilitou a comparação entre os resultados qualitativos e quantitativos, buscando convergências e divergências que enriquecessem a análise e contribuíssem para uma compreensão mais abrangente do tema investigado.

Por outro lado, a análise de dados foi essencial para extrair informações relevantes e construir uma compreensão completa do fenômeno em questão.

Além disso, desempenhou um papel crucial na identificação de padrões, temas e relações complexas, na validação e na interpretação dos resultados, bem como na geração de novas hipóteses e no direcionamento da pesquisa.

5.3 – Pesquisas CNC • Pesquisa Nacional de Endividamento⁷⁵ e Inadimplência do Consumidor (PEIC) – de março de 2023 a maio de 2024

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), realizada pela CNC e a Fecomercio/SP, oferece dados relevantes para avaliar a efetividade da Lei n.14.181/2021.

A PEIC analisa o percentual de famílias endividadas, os tipos de dívida mais comuns, o nível de endividamento, o tempo de comprometimento com as dívidas e a inadimplência. Ao comparar os dados da PEIC antes e depois da implementação da Lei do Superendividamento, é possível verificar se houve mudanças significativas nos indicadores.

A Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) é apurada mensalmente pela CNC desde janeiro de 2010. Os dados são coletados em todas as capitais dos estados e no Distrito Federal, com aproximadamente 18 mil consumidores. Das informações coletadas, são apurados importantes indicadores de endividamento e inadimplência. Além de traçar um perfil do endividamento, a pesquisa permite o acompanhamento do nível de comprometimento do consumidor com dívidas e a percepção em relação a sua capacidade de pagamento. Com o aumento da importância do crédito na economia brasileira, sobretudo o crédito ao consumidor, o acompanhamento desses indicadores é fundamental para analisar a capacidade de endividamento e de consumo futuro. Os principais indicadores da PEIC são: • percentual de famílias endividadas – consumidores que declaram ter dívidas na família nas principais modalidades; • principais tipos de dívida – entre cartão de crédito, cheque especial, cheque pré-datado, crédito consignado, crédito pessoal, carnês, financiamento de carro, financiamento de casa e outras dívidas; • nível de endividamento – entre muito, mais ou menos ou pouco endividados; • tempo de comprometimento com dívidas – até três meses, de três a seis meses, de seis meses a um ano e maior que um ano; • percentual de famílias com contas/dívidas em atraso – consumidores com contas ou dívidas atrasadas no mês; • percentual que não terá condições de pagar dívidas – percentual dos que afirmam que não terão condições de pagar as contas e/ou dívidas em atraso no próximo mês e, portanto, permanecerão inadimplentes; • tempo de atraso no pagamento – até 30 dias, de 30 a 90 dias e mais que 90 dias (Pesquisas, 2024a).

Se os resultados da pesquisa mostrarem uma redução no endividamento e na inadimplência, isso pode indicar que a lei está contribuindo para prevenir o superendividamento e auxiliar os consumidores afetados. Por outro lado, se os

⁷⁵ O endividamento é definido como a porcentagem de famílias que possuem algum tipo de dívida em um determinado período. No caso da pesquisa, o período analisado é de março de 2023 a março de 2024.

indicadores não apresentarem melhora ou até mesmo piorarem, isso pode sugerir que a lei precisa ser revisada ou que outras medidas complementares são necessárias para alcançar seus objetivos.

5.3.1 – Indicador: Brasil

A tabela abaixo apresenta os resultados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) em nível nacional, mostrando a evolução mensal de indicadores importantes entre maio de 2023 e maio de 2024.

Figura 32 – Pesquisa nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor no Brasil

Síntese dos resultados (% do total de famílias)			
	Total de endividados	Dívidas em atraso	Não terão condições de pagar
mai/23	78,3%	29,1%	11,8%
abr/24	78,5%	28,6%	12,1%
mai/24	78,8%	28,6%	12,0%

Fonte: Pesquisas CNC edição Maio 2024 (2024b, p.1)

A tabela apresenta uma síntese dos resultados da pesquisa sobre endividamento familiar no Brasil, mostrando o percentual do total de famílias em cada categoria: total de endividados, famílias com dívidas em atraso e famílias que não terão condições de pagar as dívidas.

O cenário nacional é preocupante.

Apesar da leve queda no percentual de famílias com dívidas em atraso e daquelas que não terão condições de pagar, o aumento consistente no total de famílias endividadadas indica um agravamento do problema.

É importante ressaltar que o endividamento pode levar a um ciclo vicioso de dificuldades financeiras, comprometendo o bem-estar das famílias e a economia como um todo. O alto percentual de famílias endividadadas, especialmente com o cartão de crédito como principal vilão - como se verá na sequência desse capítulo - sinaliza a necessidade de atenção e medidas para promover a educação financeira e o consumo consciente.

A previsão de aumento do endividamento até o final de 2024 reforça a necessidade de ações para conter essa tendência e garantir a saúde financeira das famílias brasileiras.

5.3.2. Indicador: Rio Grande do Sul

A tabela apresenta os resultados da Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), no Rio Grande do Sul, revelando a evolução mensal de indicadores cruciais entre maio de 2023 e maio de 2024:

Figura 33 – Pesquisa nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor no Rio Grande do Sul

Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - PEIC

MESES	PERCENTUAL			NÚMERO ABSOLUTO		
	FAMÍLIAS ENDIVIDADAS			FAMÍLIAS ENDIVIDADAS		
	ENDIVIDADOS	CONTAS EM ATRASO	NÃO TERÃO CONDIÇÕES DE PAGAR	ENDIVIDADOS	CONTAS EM ATRASO	NÃO TERÃO CONDIÇÕES DE PAGAR
MAI 23	91,9	46,9	2,1	498.277	221.966	11.124
JUN 23	93,9	42,4	2,2	569.135	229.766	11.866
JUL 23	96,3	41,5	2,2	522.269	225.176	11.762
AGO 23	96,6	39,7	2,4	524.482	215.490	13.183
SET 23	96,3	41,2	2,6	522.870	223.797	14.287
OUT 23	94,5	42,0	2,6	512.927	228.076	14.669
NOV 23	90,9	46,0	2,6	493.848	217.374	13.983
DEZ 23	88,7	39,5	2,6	481.999	214.666	13.804
JAN 24	89,0	39,1	2,4	483.908	212.644	12.783
FEV 24	89,1	37,7	2,1	484.259	205.160	11.387
MAR 24	88,3	36,1	1,9	480.082	196.329	10.159
ABR 24	89,1	35,9	1,9	484.425	195.088	10.467
MAI 24	88,8	34,4	2,1	482.977	187.370	11.517

Fonte: Pesquisa direta CNC

Fonte: Pesquisa CNC- Pesquisa Regional (Estado do Rio Grande do Sul)

a) Famílias Endividadas: a porcentagem de famílias endividadas flutuou entre 88,7% (dezembro de 2023) e 96,6% (agosto de 2023), demonstrando uma tendência geral de queda ao longo do período, com pequenas oscilações. Em maio de 2024, o percentual era de 88,8%; b) Número Absoluto: o número de famílias endividadas acompanhou a tendência do percentual, atingindo o pico em agosto de 2023 (524.482 famílias) e o menor valor em dezembro de 2023 (481.999 famílias); em maio de 2024, o número absoluto era de 482.977 famílias; c) Famílias Endividadas com Contas em Atraso: a proporção de famílias com contas em atraso variou entre 34,4% (maio de 2024) e 42,4% (junho de 2023). Observa-se uma queda mais acentuada a partir de novembro de 2023; d) Número Absoluto: o número de famílias com contas em atraso seguiu a mesma tendência do percentual, diminuindo de 229.766 (junho de 2023) para 187.370 (maio de 2024); e) Famílias Endividadas que Não Terão Condições de Pagar: a porcentagem de famílias que declararam não ter condições de pagar as dívidas oscilou entre 1,9% (março e abril de 2024) e 2,6% (setembro a dezembro de 2023). Em maio de 2024, o percentual era de 2,1%; f) Número Absoluto: O número de famílias nessa situação variou entre 10.159 (março de 2024) e 14.287 (setembro de 2023). Em maio de 2024, o número absoluto era de 11.517 famílias.

Os dados da PEIC indicam uma melhora no cenário de endividamento e de inadimplência ao longo do período analisado (de maio de 2023 a maio de 2024), com queda tanto no percentual de famílias endividadas quanto naquelas com contas em atraso. No entanto, a proporção de famílias que declararam não ter condições de pagar as dívidas se manteve relativamente estável, com leve aumento em maio de 2024 em comparação com os dois meses anteriores.

Análise: a redução do endividamento e da inadimplência pode ser atribuída a diversos fatores, como a queda da inflação, a redução das taxas de juros, a melhora do mercado de trabalho e o aumento da confiança do consumidor. No entanto, a persistência de um número significativo de famílias sem condições de pagar suas dívidas indica que a situação econômica ainda é frágil para parte da população. É importante que o governo e as instituições financeiras continuem a monitorar a situação e a implementar medidas para estimular o consumo e reduzir o endividamento.

5.3.3 - Indicador: segmentação por Estado

A Figura 34 apresenta os resultados da Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) referente a março de 2024, com foco na segmentação por estado. Os dados revelam o seguinte cenário:

Figura 34 – Segmentação por estado

O Paraná foi o estado que apresentou o maior nível de endividamento (90,5%) no mês. Em março, 18 Unidades Federativas apresentaram percentual acima do resultado nacional.

Em relação à inadimplência, o Rio Grande do Norte foi o estado que teve maior nível de famílias com contas em atraso (57,4%). Enquanto o Amazonas revelou o maior nível de famílias sem condições de pagar as dívidas atrasadas (22,1%).

março 2024					
Famílias endividadadas		Famílias com conta em Atraso		Famílias que não terão condições de pagar as dívidas em atraso	
PR	90,5%	RN	57,4%	AM	22,1%
MG	89,7%	AM	52,5%	ES	20,1%
CE	89,5%	MG	50,3%	RJ	19,6%
ES	89,1%	CE	43,4%	RO	16,8%
RR	88,5%	RO	42,5%	PE	15,0%
RS	88,3%	RR	41,5%	AP	14,5%
SE	88,2%	RS	36,1%	DF	14,4%
MT	87,8%	AP	34,3%	MG	13,2%
RN	87,3%	ES	33,9%	AC	12,4%
RJ	86,7%	MA	33,0%	BR	12,0%
DF	84,8%	PI	30,8%	GO	11,3%
PB	83,1%	PE	29,3%	AL	11,0%
AM	82,9%	MS	28,8%	BA	10,4%
RO	81,6%	BR	28,6%	MS	9,7%
PI	80,9%	GO	27,8%	SP	9,6%
PE	80,3%	AC	27,4%	SC	9,2%
SC	79,1%	AL	27,4%	CE	9,0%
TO	78,9%	DF	26,7%	MA	7,3%
BR	78,1%	PA	25,9%	PI	6,8%
AC	76,8%	RJ	25,8%	PA	6,6%
MA	73,6%	BA	23,8%	MT	5,5%
GO	71,9%	SP	22,7%	RR	5,4%
AP	68,7%	SC	21,9%	PR	4,6%
SP	68,5%	MT	20,9%	SE	4,3%
PA	65,2%	SE	16,4%	PB	3,4%
MS	64,2%	PR	14,3%	RS	1,9%
BA	63,6%	TO	14,1%	RN	1,9%
AL	62,9%	PB	5,8%	TO	1,4%

Fonte: Pesquisa CNC, Edição Março 2024 (2024a, p.5)

Endividamento:

- Paraná (PR) lidera: o estado do Paraná apresentou o maior percentual de famílias endividadadas, com 90,5%.

- Maioria acima da média nacional: 18 estados registraram níveis de endividamento superiores à média nacional de 78,1%.

- Rio Grande do Sul (RS) em destaque: o Rio Grande do Sul aparece com 88,3% de famílias endividadadas, acima da média nacional.

Inadimplência:

- Rio Grande do Norte (RN) com maior inadimplência: o estado do Rio Grande do Norte apresentou o maior percentual de famílias com contas em atraso, com 57,4%.

- Amazonas (AM) com dificuldade de pagamento: o Amazonas teve o maior percentual de famílias sem condições de pagar as dívidas em atraso, com 22,1%.

Outros destaques:

- Diversidade entre os estados: os dados mostram uma grande variação nos níveis de endividamento e de inadimplência entre os estados, indicando diferentes realidades econômicas e sociais.

Em suma, a pesquisa revela um cenário preocupante de endividamento e de inadimplência no Brasil, com muitos estados acima da média nacional e famílias enfrentando dificuldades para honrar seus compromissos financeiros.

5.3.4 - Indicador: modalidades de crédito

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) também revelou um crescimento notável em duas modalidades de crédito ao longo de 12 meses (de março de 2023 a março de 2024).

Conforme figura abaixo, o crédito consignado, que representava 5,0% das dívidas em 2023, aumentou para 6,4% em março de 2024. Já o crédito pessoal, responsável por 8,6% das dívidas em 2023, subiu para 10,2% no mesmo período. Todavia, nas demais variáveis os índices mantiveram-se estáveis, o que mostra que não houve mudanças significativas nesses indicadores.

Figura 35 – Crescimento das modalidades de crédito

	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24
Famílias Endividadas (% do total de famílias)	78,3%	78,3%	78,3%	78,5%	78,1%	77,4%	77,4%	76,9%	76,6%	77,6%	78,1%	77,9%	78,1%
Famílias com dívidas em atraso (% do total de famílias)	29,4%	29,1%	29,1%	29,2%	29,6%	30,0%	30,2%	29,7%	29,0%	28,8%	28,3%	28,1%	28,6%
Não terão condição de pagar dívidas em atraso (% do total de famílias)	11,5%	11,6%	11,8%	12,0%	12,2%	12,7%	13,0%	13,0%	12,5%	12,2%	12,0%	11,9%	12,0%
Tipo de dívida (% endividados)													
Cartão de crédito	86,1%	86,8%	87,2%	87,0%	85,9%	85,5%	86,2%	87,0%	87,7%	87,2%	86,8%	86,9%	86,9%
Cheque especial	4,2%	4,0%	4,0%	4,2%	4,1%	4,0%	4,3%	4,6%	4,8%	4,7%	4,5%	4,2%	4,1%
Cheque pré-datado	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	0,6%
Crédito consignado	5,0%	4,9%	5,0%	5,2%	5,1%	5,1%	5,2%	5,3%	5,4%	5,5%	5,8%	6,0%	6,4%
Crédito pessoal	8,6%	9,0%	9,1%	9,1%	9,4%	9,2%	9,1%	9,4%	9,2%	9,4%	9,7%	9,9%	10,2%
Carnês	17,4%	17,0%	16,7%	16,3%	16,7%	17,1%	17,0%	17,0%	16,7%	16,4%	16,2%	15,8%	16,0%
Financiamento de carro	8,3%	8,2%	7,9%	7,8%	7,9%	7,9%	7,7%	7,8%	8,1%	8,2%	8,4%	8,6%	8,7%
Financiamento de casa	7,2%	7,1%	7,1%	7,3%	7,7%	7,5%	7,5%	8,0%	8,0%	8,0%	8,4%	8,7%	8,7%
Outras dívidas	2,4%	2,7%	2,9%	2,7%	2,6%	2,6%	2,6%	2,7%	2,7%	2,7%	2,7%	2,7%	2,6%
Não sabe	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não respondeu	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Tempo médio de pagamento em atraso, entre as famílias com conta/dívidas em atraso (em dias)	62,6	62,6	62,6	62,5	62,5	63,0	63,8	64,2	64,1	63,9	63,5	63,6	63,9
Tempo médio de comprometimento com dívida (em meses)	7,0	7,0	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	6,9	7,0	7,0	7,1
Parcela média da renda comprometida com dívida (% da renda)	29,9%	29,8%	29,7%	29,6%	29,7%	29,9%	30,1%	30,3%	30,3%	30,3%	30,4%	30,4%	30,2%

Fonte: Portal do comércio. Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC). Série histórica.

Os resultados da pesquisa revelaram que os indicadores permaneceram inalterados durante o período de um ano (de março de 2023 a março de 2024). Isso sugere que a Lei do Superendividamento pode necessitar de revisão ou de medidas complementares para atingir seus objetivos⁷⁶ de forma mais eficaz.

Por sua vez, o cartão de crédito continua sendo a principal fonte de dívidas, mas o crédito pessoal e o crédito consignado apresentaram crescimento. Esses resultados sugerem que a Lei do Superendividamento, apesar de seus esforços, ainda não conseguiu reduzir significativamente o problema no Estado do Rio Grande do Sul.

Os dados a seguir descritos demonstram um cenário intrigante considerando os dados apurados pela Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC).

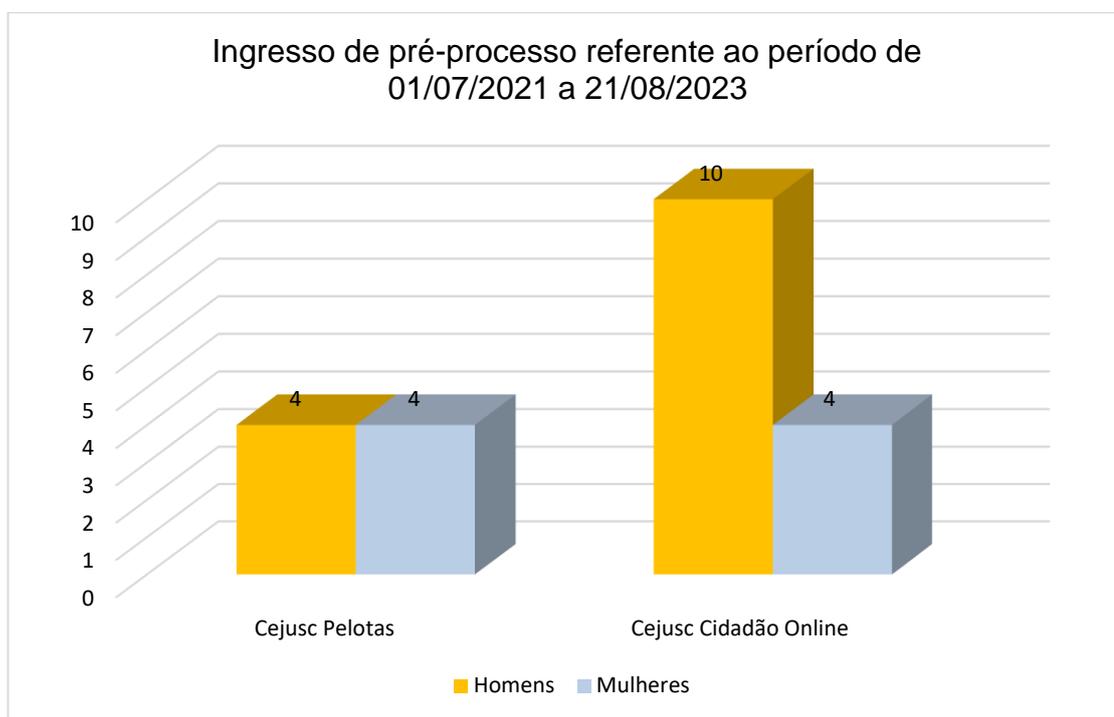
5.4 – Descrição dos dados apurados

5.4.1 – O tratamento de situações de superendividamento de idosos na comarca de Pelotas (CEJUSC – Pelotas e CEJUSC cidadão *on-line*)

Com a finalidade de verificar o funcionamento do tratamento das situações de superendividamento dos idosos em comarcas do interior do Estado do Rio Grande do Sul, especificamente na cidade de Pelotas, foi apurado, no período de 01/07/2021 a 21/08/2023, que apenas oito idosos buscaram o CEJUSC Regional de Pelotas para renegociar suas dívidas, e apenas quatorze idosos buscaram o CEJUSC Cidadão *on-line* para renegociar suas dívidas, sendo os homens os maiores interessados na resolução consensual dos conflitos na modalidade *on-line*.

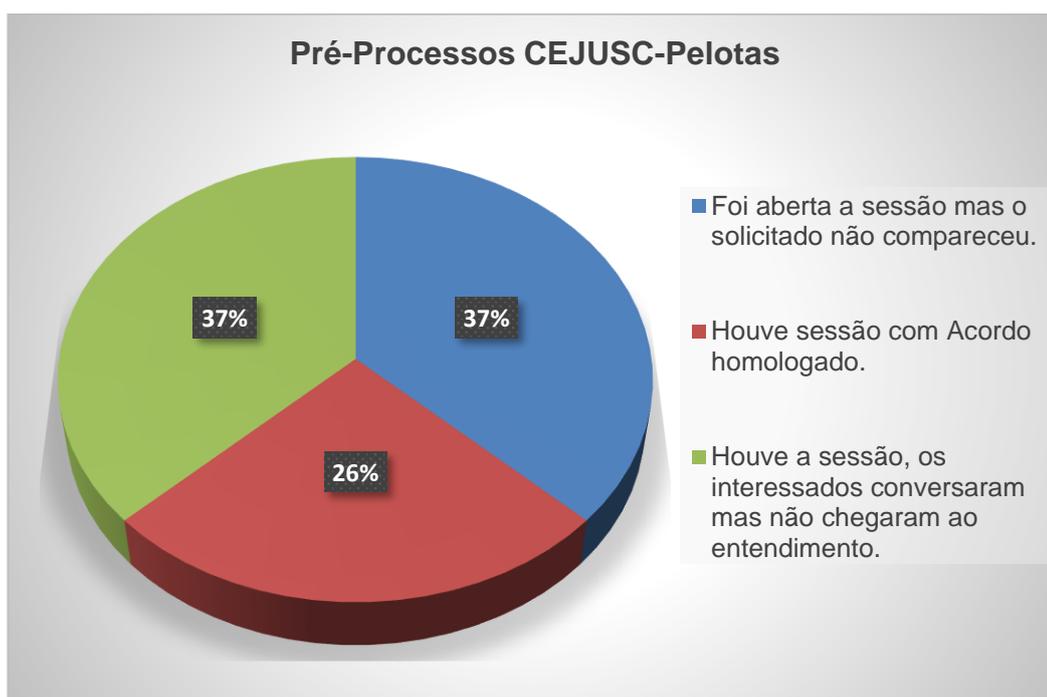
⁷⁶ Nesse contexto, a Lei n. 14.181/2021 representa um marco importantíssimo, pois, ao atualizar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), permitiu que não se olhe mais a árvore (o contrato e a dívida), mas o bosque (visão ampla), o fenômeno de ruína pessoal do consumidor que é o superendividamento da pessoa natural.

Figura 36 – Número de idosos que procuraram o CEJUSC Regional de Pelotas e o CEJUSC *on-line* no período de 01/07/2021 a 21/08/2023



Fonte: CEJUSC Regional de Pelotas

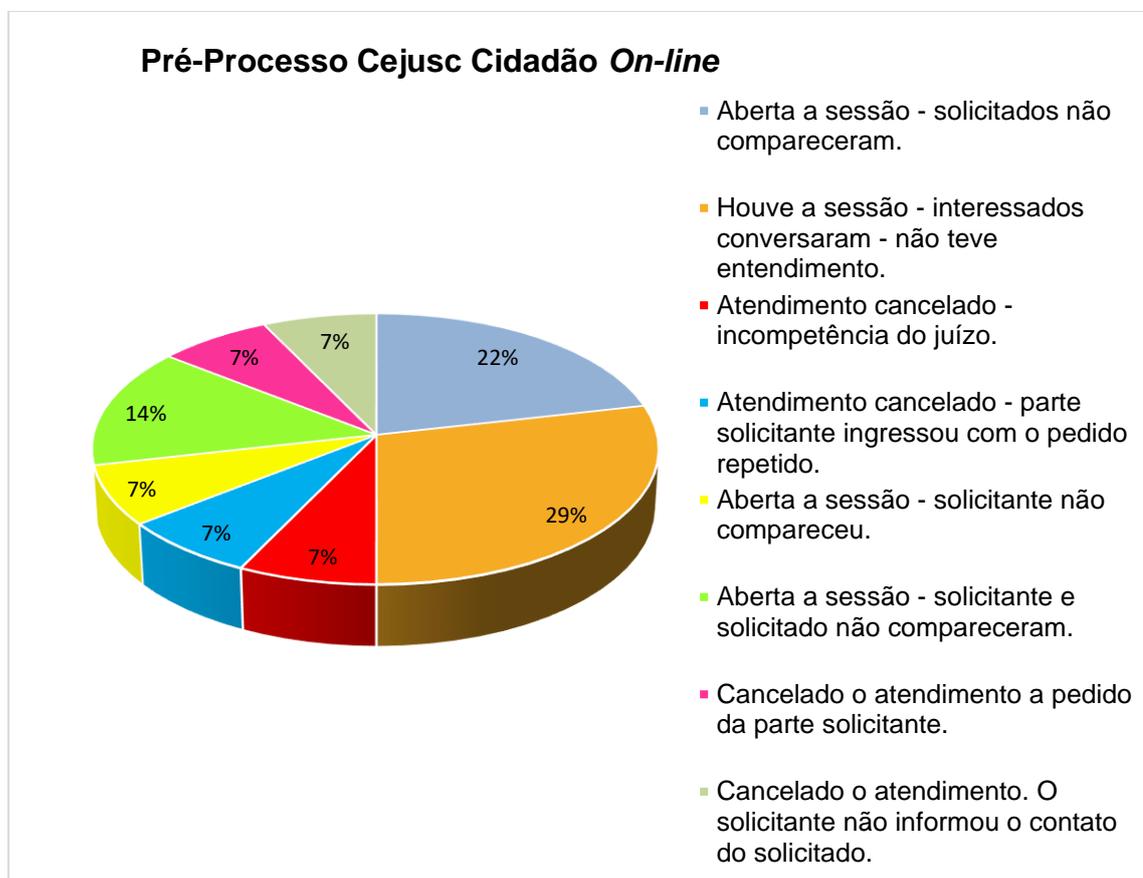
Figura 37 – Desfecho dos Pré-processos que chegaram ao CEJUSC Regional de Pelotas no período de 1º de julho de 2021 a 21 de agosto de 2023



Fonte: CEJUSC Regional de Pelotas

Conforme ilustrado pela figura acima, o desfecho dos casos que chegaram ao CEJUSC Regional de Pelotas no período de 1º de julho de 2021 a 21 de agosto de 2023, houve a análise de 8 processos de execução. Em 3 desses processos, a sessão foi aberta, mas a parte solicitada não compareceu. Em outros 3 processos, a sessão ocorreu e as partes conversaram, porém, não chegaram a um acordo. Por fim, em 2 processos, a sessão resultou em acordo homologado.

Figura 38 – Desfecho dos pré-processos que chegaram ao CEJUSC Cidadão *on-line* no período de 1º de julho de 2021 a 21 de agosto de 2023



Fonte: CEJUSC Regional de Pelotas

Segundo demonstra a figura acima, com relação aos pré-processos que tramitaram no CEJUSC do Cidadão *On-line*, houve a análise de 14 processos de execução, dos quais: em 4 processos, as partes compareceram à sessão e conversaram, mas não chegaram a um acordo; em outros 4 processos a sessão foi aberta, mas a parte solicitada não compareceu; em 2 processos, a sessão foi aberta,

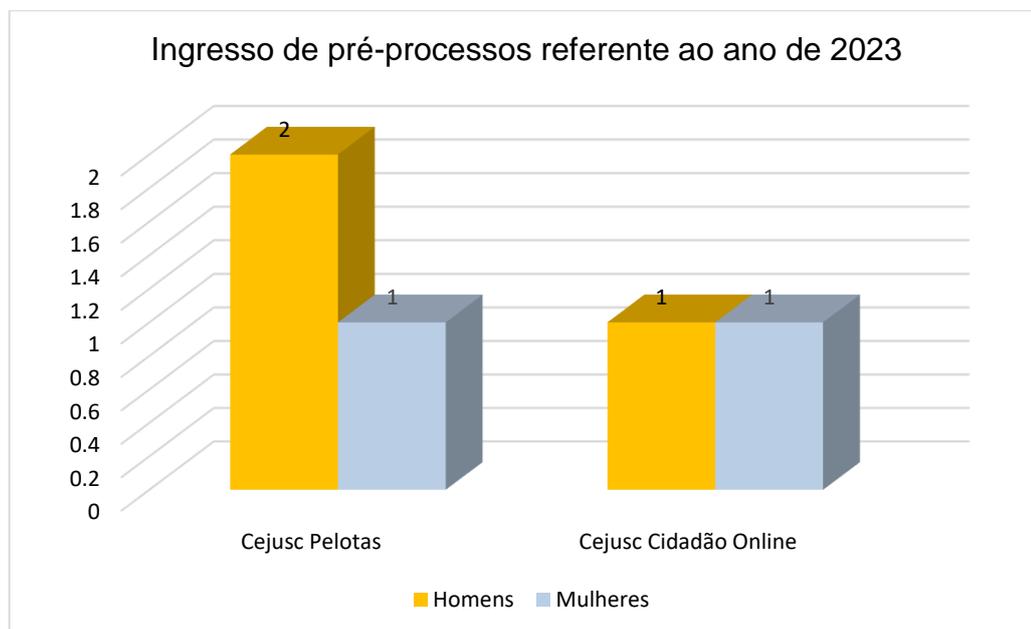
mas nenhuma das partes compareceu; em 3 processos, o atendimento foi cancelado por diferentes motivos, como incompetência do juízo, pedido repetido ou a pedido da parte solicitante; em 1 processo, o atendimento foi cancelado porque o solicitante não informou o contato da parte solicitada; e também em 1 processo, a sessão foi aberta, mas o solicitante não compareceu.

Em suma, a maioria dos casos, ou não teve a presença de alguma das partes na sessão, ou as partes não chegaram a um acordo após a conversa. Além disso, um número significativo de atendimentos foi cancelado por diferentes motivos.

A análise comparativa entre o CEJUSC Regional de Pelotas e o CEJUSC Cidadão *On-line* revela diferenças significativas nas taxas de não comparecimento e cancelamento de atendimentos. O CEJUSC Cidadão *On-line* apresenta uma taxa de não comparecimento mais elevada em comparação ao CEJUSC Pelotas. Além disso, vários atendimentos no CEJUSC Cidadão *On-line* foram cancelados, principalmente por motivos como incompetência do juízo, pedido repetido ou a pedido da parte solicitante.

No entanto, a comparação da taxa de sucesso entre os dois CEJUSCs não foi possível devido à falta de dados sobre a quantidade de acordos no CEJUSC Cidadão *On-line*. Essa informação seria fundamental para avaliar a efetividade de cada um dos serviços na resolução de conflitos.

Diante dos dados apresentados, é possível inferir que o CEJUSC Cidadão *On-line*, apesar de sua comodidade e de sua acessibilidade, enfrenta desafios em relação ao comparecimento das partes e à adequação dos pedidos. Por outro lado, o CEJUSC Regional de Pelotas apresenta uma taxa de não comparecimento menor, o que pode indicar um maior engajamento das partes na busca por soluções consensuais.



Fonte: CEJUSC Regional de Pelotas

Entre janeiro e agosto de 2023, o CEJUSC Pelotas registrou três casos de pré-processos de superendividamento de idosos, enquanto o CEJUSC Cidadão *On-line* registrou dois casos. Em ambos os serviços, os homens demonstraram maior interesse na busca por soluções consensuais para seus conflitos financeiros.

No período de 24/10/2023 a 10/04/2024 não houve ingresso de pré-processos de superendividamento de pessoas idosas no CEJUSC-Pelotas e no CEJUSC Cidadão *On-line*.

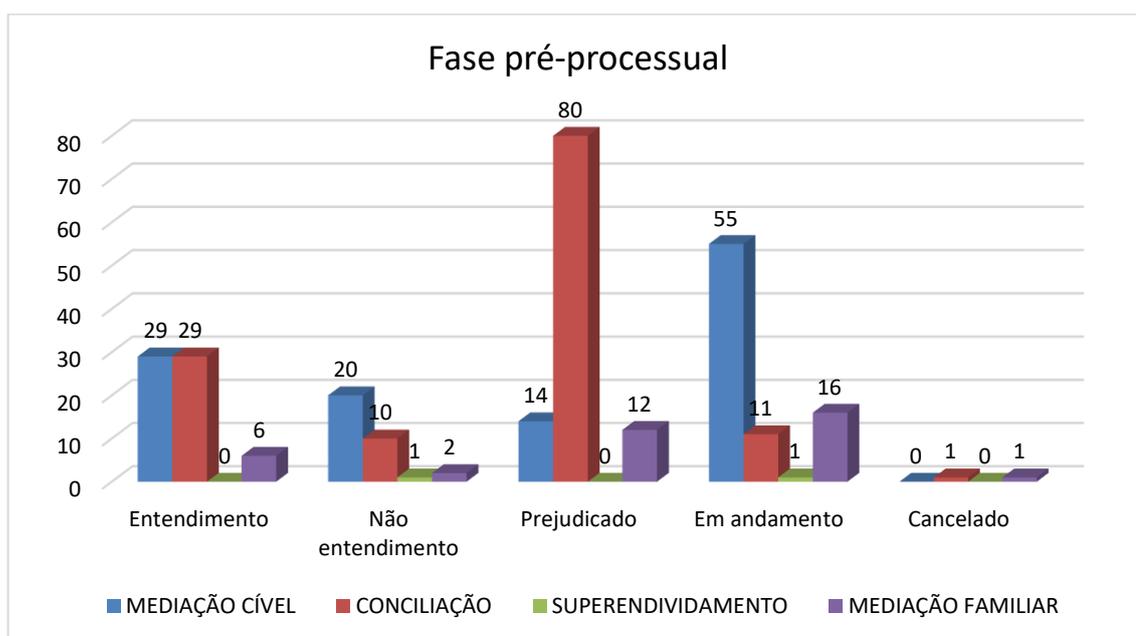
A diferença entre os dados do CEJUSC em Pelotas e os dados da PEIC de maio de 2024 - que indicam um alto percentual de famílias endividadas no Rio Grande do Sul (88,8%) - contrasta com o baixo número de casos de superendividamento de idosos registrados nos CEJUSCs (cinco no total). Essa discrepância levanta questionamentos sobre a eficácia da Lei n. 14.181/21 e a conscientização dos idosos sobre seus direitos e as ferramentas de proteção contra o superendividamento.

5.4.2 - O tratamento de situações de superendividamento de idosos na comarca de Porto Alegre (CEJUSC – Partenon / CEJUSC 60+).

O tratamento de situações de superendividamento de idosos na comarca de Porto Alegre se dá prioritariamente pela unidade do CEJUSC-Partenon, onde funciona o CEJUSC 60+.

A figura abaixo descreve os resultados dos atendimentos realizados em 2023 em diferentes categorias: Mediação Cível (MC), Conciliação (CO), Superendividamento (SE) e Mediação Familiar (MF). Para cada categoria, foram informados os totais de atendimentos e os resultados em termos de entendimentos, não entendimentos e casos prejudicados.

Figura 40 – Atendimentos da fase pré-processual realizados por categoria no ano de 2023



Fonte: CEJUSC Partenon – Porto Alegre

De acordo com os dados levantados e ilustrados, na fase pré-processual, referente ao ano de 2023, houve 118 atendimentos de Mediação Cível (MC), destes resultando em 29 entendimentos, 20 não entendimentos, 14 prejudicados e 55 em andamento; 131 atendimentos de Conciliação (CO), resultando em 29 entendimentos, 10 não entendimentos, 80 prejudicados, 11 em andamento e 1 cancelado; 2 atendimentos de Superendividamento (SE), resultando em 1 não entendimento e 1 em andamento; 39 atendimentos de Mediação Familiar (MF), resultando em 6

entendimentos, 2 não entendimentos, 12 prejudicados, 16 em andamento e 1 cancelado.

5.4.3 – Análise dos resultados (atentar para mudança na numeração do item)

Fase Pré-Processual - 1. Mediação Cível (MC): dos 118 atendimentos, 24.58% resultaram em acordos, enquanto 16.95% em desacordos, uma parcela significativa (46.61%) dos casos ainda estava em andamento ao final do período; 2. Conciliação (CO): dos 131 atendimentos, 22.14% resultaram em acordos. Chama a atenção o alto número de casos prejudicados (61.07%), indicando que a maioria dos casos não pôde ser resolvida nessa fase; 3. Superendividamento (SE): houve apenas 2 atendimentos, e nenhum deles resultou em acordo, um caso estava em andamento ao final do período; 4. Mediação Familiar (MF): dos 39 atendimentos, 15.38% resultaram em acordos. Assim como na conciliação, uma parcela considerável dos casos (30.77%) foi prejudicada, e 41.03% estavam em andamento.

Conclusões: a Mediação Cível (MC) apresentou a maior taxa de sucesso (24.58%), seguida da Mediação Familiar (15.38%) e da Conciliação (22.14%). O Superendividamento, com apenas dois casos, não teve acordos; a Conciliação e a Mediação Familiar apresentaram um alto número de casos prejudicados, indicando possíveis dificuldades na resolução desses tipos de conflitos na fase pré-processual; a alta taxa de casos em andamento, especialmente na Mediação Cível, sugere que muitos conflitos levam tempo para serem resolvidos ou que há gargalos no processo.

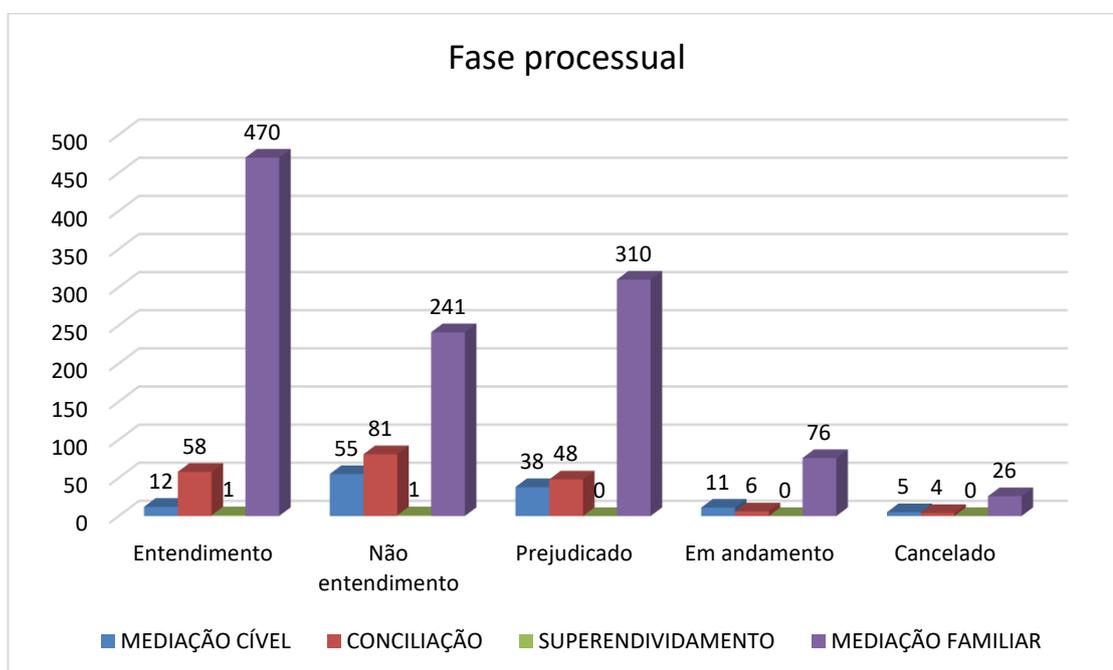
Nesse cenário, os resultados indicam a necessidade de analisar os fatores que contribuíram para os resultados em cada modalidade, especialmente os casos prejudicados e em andamento, para aprimorar os serviços e aumentar a efetividade da resolução de conflitos na fase pré-processual.

Já na fase processual, referente ao ano de 2023, houve 121 atendimentos de Mediação Cível (MC), destes resultando em 12 entendimentos, 55 não entendimentos, 38 prejudicados, 11 em andamento e 5 cancelados; 193 atendimentos de Conciliação (CO), resultando em 58 entendimentos, 81 não entendimentos, 48 prejudicados, 6 em andamento e 4 cancelados; 2 atendimentos de Superendividamento (SE), resultando em 1 entendimento e 1 não entendimento; 1160 atendimentos de Mediação Familiar

(MF), resultando em 470 entendimentos, 241 não entendimentos, 310 prejudicados, 76 em andamento e 26 cancelados.

A Figura 41 descreve os resultados dos atendimentos realizados no período de março a dezembro de 2023, na fase processual, em diferentes categorias: Mediação Cível (MC), Conciliação (CO), Superendividamento (SE) e Mediação Familiar (MF). Para cada categoria, são informados os totais de atendimentos e os resultados em termos de entendimentos, não entendimentos, casos prejudicados.

Figura 41 – Fase processual – atendimentos por categoria realizados no período



Fonte: CEJUSC Partenon – Porto Alegre

Analisando os resultados da fase processual, temos os seguintes dados: 1. Mediação Cível (MC): houve 121 atendimentos, com uma taxa de sucesso de 9,92% e uma taxa de insucesso de 45,45%; 31,40% dos casos foram prejudicados, 9,09% estão em andamento e 4,13% foram cancelados; 2. Conciliação (CO): apresentou 193 atendimentos, com uma taxa de sucesso de 30,05% e uma taxa de insucesso de 41,97%; 24,87% dos casos foram prejudicados, 3,11% estão em andamento e 2,07% foram cancelados; 3. Superendividamento (SE): teve apenas 2 atendimentos, com uma taxa de sucesso e insucesso de 50%; 4. Mediação Familiar (MF): registrou o maior número de atendimentos, com 1160 casos, com taxa de sucesso de 40,52%,

enquanto a de insucesso foi de 20,78%. 5. Outras situações: 26,72% dos casos foram prejudicados, 6,55% estão em andamento e 2,24% foram cancelados.

Conclusões: A Conciliação (CO) apresentou a maior taxa de sucesso entre as modalidades, indicando sua efetividade na resolução de conflitos; a Mediação Cível (MC) teve a menor taxa de sucesso e a maior taxa de insucesso, sugerindo que os casos nessa modalidade podem ser mais complexos ou difíceis de resolver; o Superendividamento (SE) teve poucos atendimentos, o que pode indicar uma baixa procura por esse serviço ou dificuldades de acesso a ele; a Mediação Familiar (MF) teve o maior número de atendimentos, demonstrando a importância desse serviço na resolução de conflitos familiares. No entanto, um número significativo de casos (310) foi prejudicado, o que pode indicar a necessidade de melhorias no processo ou de acompanhamento mais próximo desses casos.

5.5 – Entrevistas realizadas no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas – SAJ/UFPEL

As entrevistas realizadas no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL) revelaram as histórias e as experiências dos entrevistados quanto ao endividamento.

É importante lembrar que os entrevistados fazem parte do público-alvo do acordo de cooperação firmado entre a Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) e a Defensoria Pública da União (DPU), evidenciando, dessa maneira, a importância da parceria para auxiliar os idosos que enfrentam dificuldades em obter assistência jurídica gratuita para solucionar os problemas decorrentes do endividamento.

Optou-se por descrever os dados coletados nas entrevistas, para que, na sequência, possam dialogar com a hipótese inicial e com a problematização da tese.

A pesquisa entrevistou cinco idosos entre 63 e 79 anos⁷⁷, com o objetivo de analisar a efetividade da Lei n. 14.181/2021 na proteção do consumidor idoso em situação de superendividamento. A recusa de três idosos em participar da pesquisa, possivelmente por vergonha e humilhação, evidencia a complexidade do problema e a necessidade de abordagens mais sensíveis.

⁷⁷ Os nomes constantes nas entrevistas são fictícios.

Entrevistado 1- Pedro, 68 anos

Pedro, um aposentado de 68 anos, enfrenta dificuldades financeiras devido ao acúmulo de dívidas. Ao longo do tempo, acumulou dívidas devido a empréstimos para cobrir gastos da casa. Os juros altos e a facilidade de crédito o levaram a se endividar além de suas posses, resultando em dificuldades financeiras para sustentar sua família. Pedro possui uma renda mensal de R\$ 4.000,00 proveniente de sua aposentadoria e trabalho como caminhoneiro. No entanto, suas despesas mensais, incluindo um financiamento imobiliário de R\$ 1.200,00 ultrapassam sua renda, comprometendo metade com dívidas. Possui um imóvel financiado e um veículo, mas as dívidas não são relacionadas a tais bens. As dívidas somavam R\$ 18.000,00 na data da entrevista (outubro/2023), e têm como único credor o Banrisul. Foram contraídas mediante crédito pessoal e cheque especial. Pedro está comprometido com essas dívidas há 17 meses e possui um processo judicial pendente relacionado a elas, objetivando sua revisão, ajuizado pelo Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL). Apesar de em nenhum momento ter recebido cópia do contrato de crédito, Pedro tentou negociar com o banco, sem êxito.

Sob o ponto de vista emocional, Pedro carrega o peso da frustração e do arrependimento por ter se endividado além de suas posses. As dívidas, acumuladas ao longo do tempo para cobrir gastos da casa, se tornaram um fardo que o oprime e o afasta de seus sonhos. Os juros altos e a facilidade de crédito o levaram a uma espiral de endividamento, comprometendo metade de sua renda mensal com o pagamento das dívidas.

A angústia de Pedro aumenta a cada nova cobrança, a cada carta de aviso do banco. Ele se sente aprisionado em um ciclo de dívidas, sem enxergar uma saída clara. A falta de sucesso em suas tentativas de negociação com o banco só aumenta seu desespero e a sensação de impotência.

As dívidas não são apenas um problema financeiro para Pedro, mas também uma fonte de vergonha e exclusão social. Ele se sente julgado e estigmatizado por sua condição financeira, como se não fosse mais digno de respeito e consideração. A solidão e o isolamento o consomem, afastando-o dos amigos e familiares.

Apesar da dor e do desânimo, Pedro se agarra à esperança de um futuro melhor, buscando controlar seus gastos, renegociar as dívidas e encontrar novas fontes de

renda, na esperança de um dia se livrar desse fardo e voltar a se sentir parte da sociedade para recuperar sua dignidade e autoestima.

Entrevistado 2 – Maria, 63 anos

Maria, 63 anos, moradora do Bairro Três Vendas em Pelotas, sentiu-se profundamente lesada e vulnerável após cair em uma fraude financeira em outubro de 2023. A ligação enganosa do Banco PAN, disfarçada de INSS, a induziu a fazer empréstimos consignados que a deixaram com uma dívida de R\$ 760,00 com o Mercado Belém. Essa dívida, representando 25% de sua renda mensal de R\$ 1.500,00, pesava sobre seus ombros como um fardo insuportável, já que a única fonte de renda da família é a sua renda mensal.

Além da dívida, possui “carnê em aberto” com a loja Mercadão Óculos, cuja dívida soma R\$ 270,00 e não está atrasada ou vencida.

Apesar de não ter recebido cópia do contrato de crédito, Maria tentou negociar com o banco, mas não obteve sucesso.

Apesar da dor e da insegurança, Maria não se deixou abater. A esperança de resolver a situação e recuperar sua paz de espírito a impulsionou a buscar ajuda no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), por meio de cujo serviço foi ajuizado processo judicial para revisão da dívida.

Sob o ponto de vista emocional, a angústia de Maria aumentava a cada tentativa frustrada de negociar com o banco. A falta de apoio e a sensação de impotência a corroíam por dentro. A dívida não era apenas um problema financeiro, mas também uma ameaça à sua dignidade e à sua autoestima. Maria se sentia excluída da sociedade, como se a dívida a tivesse marcado como uma pessoa menos merecedora.

A esperança de um futuro livre da dívida a mantinha firme, acreditando que, ao quitá-la, poderia reintegrar-se à sociedade e superar essa fase difícil de sua vida.

Entrevistado 3 – Tomé, 74 anos

Tomé, um aposentado de 74 anos residente no Bairro Porto em Pelotas, se sentia preocupado, ansioso, frustrado e arrependido por estar endividado. A dívida de R\$5.000,00 com o Banco CG, contraída por meio de empréstimo consignado para cobrir gastos imediatos o consumia, especialmente por comprometer 40% de sua renda mensal de R\$1.060,00.

Tomé tomou conhecimento do crédito consignado por contato telefônico e não recebeu cópia do contrato antes de assiná-lo, e também não foi informado sobre juros mensais, juros anuais, valor da dívida e sobre as consequências da falta de pagamento.

O constrangimento era um sentimento presente em sua vida, principalmente no âmbito familiar, onde apenas sua filha e neto sabiam da situação. A esposa, responsável por pagar as despesas da casa, desconhecia o problema, o que aumentava a ansiedade de Tomé.

Apesar de ter casa e carro próprios, quitados, e contar com o complemento de R\$1.000,00 na renda familiar, proveniente da esposa, a dívida o fazia sentir-se excluído da sociedade, principalmente pela falta de dinheiro para as necessidades básicas a partir do dia 15 de cada mês.

Tomé buscou ajuda no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), que ajuizou um processo para revisão da dívida.

Sob o ponto de vista emocional, a esperança de uma solução para o problema era um alento, mas a frustração por ter caído em um golpe financeiro e o arrependimento por ter recorrido ao empréstimo o acompanhavam.

O apoio financeiro e emocional da filha foram fundamentais para que Tomé mantivesse a esperança de quitar a dívida e se livrar do peso do endividamento. No entanto, ele temia que, mesmo resolvendo a questão financeira, o sentimento de exclusão permanecesse, marcando profundamente sua experiência com o endividamento.

Entrevistado 4 – Marilene, 68 anos

Marilene, 68 anos, no Bairro Jardim América em Pelotas, compartilhou sua experiência com o endividamento.

Ela se considerava endividada no momento da entrevista (outubro/2023), cuja dívida era de R\$13.000,00, contraída por empréstimos consignados. Informou que as parcelas eram de R\$ 313,00 e que está comprometida com a dívida pelos próximos 7 anos.

O empréstimo gerador da dívida foi contraído em seu nome, mas o beneficiário era seu genro, ocorrendo o desconto em folha de pagamento dela. Referiu que está recebendo com atraso do genro, que “agora não era mais genro”.

Ela residia com o marido e um filho alcoólatra, e sua renda individual era de R\$1.600,00, enquanto a renda familiar totalizava R\$1.870,00. O comprometimento mensal com as dívidas era de R\$ 870,00.

Marilene possuía casa própria quitada e um veículo, e não tinha dívidas relacionadas a esses bens.

Marilene tinha um carnê de R\$ 150,00 em atraso com o Banrisul, mas acreditava que conseguiria pagar no próximo mês. Seu marido também tinha dívidas em atraso.

Marilene não estava em nenhum órgão de restrição de crédito e não possuía outras dívidas além do carnê em atraso. A dívida estava vencida há 5 meses e ela tentou negociar diretamente com o banco, mas não obteve sucesso.

Marilene buscou auxílio no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), que ajuizou um processo para revisão da dívida.

O endividamento teve uma repercussão profunda em suas relações familiares, especialmente com seus filhos, que não aprovaram a situação. Marilene buscava seguir em frente e tocar a vida, apesar das dificuldades financeiras.

Marilene se sentiu “enganada” com a situação e buscou seguir em frente. Ela não se sentia excluída da sociedade em razão da dívida porque “vou pagar”, declarou.

Sob o ponto de vista emocional, Marilene se sentia sobrecarregada com a dívida de R\$13.000,00. O impacto da dívida em sua vida familiar, especialmente a desaprovação de seus filhos, adicionava um peso emocional à sua situação financeira.

Apesar das dificuldades, Marilene demonstrava resiliência e uma vontade de seguir em frente. Estava determinada a “tocar a vida” e não se deixar abater pela

dívida. Sua busca por seguir em frente e sua determinação em lidar com a situação financeira demonstravam sua força interior e capacidade de superar os desafios.

Embora a dívida fosse uma fonte de preocupação, Marilene não se sentia excluída da sociedade por essa razão. Ela mantinha uma perspectiva positiva em relação ao futuro, acreditando que, ao quitar a dívida, sua vida continuaria normalmente. Essa esperança e otimismo a ajudavam a enfrentar a situação com mais tranquilidade.

Entrevistado 5 – Sadir, 79 anos

Sadir, de 79 anos, residente no Bairro São Gonçalo em Pelotas, compartilhou sua experiência com o endividamento. Ele se considerava endividado no momento da entrevista (outubro/2023), porque tinha uma dívida de R\$ 18.000,00, contraída no Banrisul mediante crédito pessoal e cheque especial e o pagamento era feito por desconto em folha. Não recebeu cópia do contrato de concessão de crédito.

A causa da dívida foram os juros de obra.

As parcelas comprometiam 70% da renda familiar, que era de R\$ 2.900,00, composta por sua aposentadoria e o salário da filha, que com ele residia.

Sadir não recordava de ter recebido cópia do contrato e não tinha conhecimento sobre a questão dos juros.

Referiu que a falta de informação fez que fosse uma “presa fácil” a recorrer a um recurso oneroso, a médio e longo prazos.

O endividamento teve um profundo impacto em sua vida familiar, especialmente com seus filhos, que o ajudavam financeiramente.

Sadir possuía casa própria financiada e um veículo quitado. As dívidas não estavam relacionadas a esses bens.

Sadir tinha dívidas em atraso e não acreditava que conseguiria pagá-las nos próximos meses. Sua filha também tinha dívidas em atraso relacionadas ao financiamento do apartamento.

Sadir não estava em nenhum órgão de restrição de crédito, apesar de a dívida estar vencida há 4 meses. Ele tentou negociar com o banco por meio do Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), sem êxito, situação que resultou no ajuizamento de um processo judicial, também pelo Serviço

de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), objetivando revisão da dívida, atualmente em andamento.

Sob o ponto de vista emocional, Sadir viu-se preso em uma espiral de dívidas que atingiu a marca de R\$ 18.000,00. O peso dessa dívida, contraída para financiar uma obra, era agravado pelos juros exorbitantes que corroíam 70% da renda familiar. A sensação de ser uma "presa fácil" para o sistema bancário o angustiava, especialmente por não ter recebido informações claras sobre os termos do contrato e as taxas de juros.

O endividamento trouxe consigo um fardo emocional que se estendeu para além das finanças. A relação com seus filhos, que o auxiliavam financeiramente, foi profundamente afetada, gerando um sentimento de culpa e de frustração. A incerteza de não conseguir quitar a dívida nos próximos meses e a falta de sucesso na negociação com o banco intensificavam sua angústia.

Apesar de possuir casa própria e um veículo quitado, Sadir sentia-se aprisionado pelas dívidas, que pareciam se multiplicar a cada dia. A busca por auxílio no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL) trouxe um raio de esperança. A sensação de injustiça e a falta de controle sobre sua própria vida financeira o acompanhavam a cada dia, tornando o endividamento uma experiência dolorosa e angustiante. No entanto, Sadir não se sente excluído da sociedade em razão do endividamento.

5.5.1 – Análise dos dados

As entrevistas realizadas revelaram um panorama complexo do endividamento, com pontos convergentes e divergentes entre os entrevistados.

Todos compartilhavam a experiência do endividamento e o sofrimento emocional decorrente, além das dificuldades em negociar com os bancos e a busca por auxílio jurídico no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL).

A maioria também relatou ter fontes de renda limitadas e problemas com empréstimos consignados.

No entanto, as entrevistas também revelaram a singularidade de cada caso. As origens das dívidas variaram, desde gastos domésticos e fraudes até empréstimos

para cobrir despesas imediatas ou ajudar familiares. O nível de endividamento e o impacto nas finanças também diferiram, assim como a relação das dívidas com bens materiais. As perspectivas futuras e o sentimento de exclusão social também se mostraram distintos entre os entrevistados, evidenciando a complexidade e a multidimensionalidade do fenômeno do endividamento.

Pontos em comum:

- Endividamento e impacto emocional: todos os entrevistados relataram estar endividados e expressaram os impactos emocionais negativos dessa situação, como angústia, preocupação, frustração e arrependimento.

- Dificuldade de negociação: todos os entrevistados tentaram negociar suas dívidas diretamente com os bancos, mas não obtiveram sucesso, o que aumentou a sensação de desamparo e a necessidade de buscar ajuda externa.

- Busca por orientação jurídica: todos os entrevistados procuraram o Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL) em busca de auxílio jurídico para lidar com suas dívidas.

- Fontes de renda limitada: a maioria dos entrevistados tinha fontes de renda limitadas, como aposentadorias ou salários, o que dificultava o pagamento das dívidas e o sustento de suas famílias.

- Problemas com empréstimos consignados: três dos entrevistados (Maria, Tomé e Marilene) contraíram dívidas por meio de empréstimos consignados, que se mostraram problemáticos devido a fraudes, falta de informação e condições desfavoráveis.

Pontos divergentes:

- Origem das dívidas: as origens das dívidas variaram entre os entrevistados. Pedro acumulou dívidas para cobrir gastos da casa, Maria foi vítima de uma fraude, Tomé contraiu um empréstimo para cobrir gastos imediatos e Sadir, para financiar uma obra. Marilene contraiu dívida para ajudar o genro.

- Nível de endividamento: o nível de endividamento e o comprometimento da renda com as dívidas variaram entre os entrevistados.

- Bens e dívidas relacionadas: alguns entrevistados possuíam bens como casa e carro, mas as dívidas não estavam relacionadas a esses bens, enquanto outros não possuíam bens.

- Perspectiva em relação ao futuro: as perspectivas em relação ao futuro diferiram entre os entrevistados. Alguns se sentiam esperançosos em relação à

possibilidade de quitar as dívidas e superar a situação, enquanto outros se sentiam frustrados e preocupados com o futuro.

- Sentimento de exclusão: o sentimento de exclusão social devido às dívidas também variou entre os entrevistados. Alguns se sentiam excluídos e estigmatizados, enquanto outros não se sentiam dessa forma.

5.5.2 – Quadro comparativo

Quadro 2 - Tabela comparativa dos dados

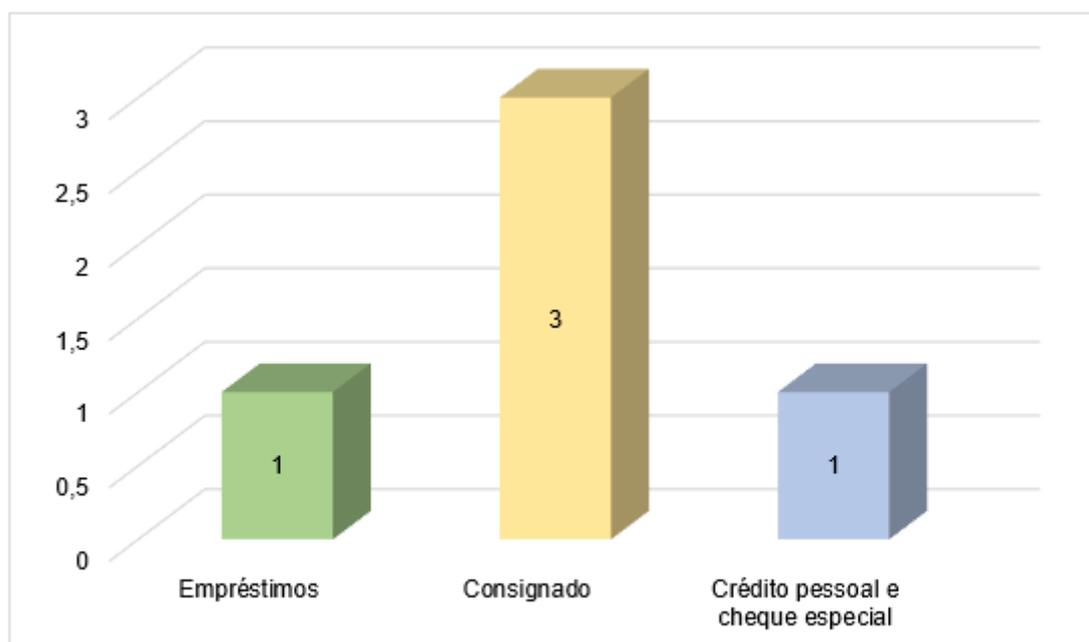
Entrevistados	Pedro (68 anos)	Maria (63 anos)	Tomé (74 anos)	Marilene (68 anos)	Sadir (79 anos)
Origem da Dívida	Gastos da casa	Fraude	Gastos imediatos	Ajuda ao genro	Juros de obra
Tipo de Dívida	Empréstimos	Consignado	Consignado	Consignado	Crédito pessoal e cheque especial
Impacto Emocional	Frustração, arrependimento.	Lesada, vulnerável.	Preocupação, ansiedade.	Sobrecarregada, enganada.	Angústia, "presa fácil"
Tentativa de Negociação	Sem sucesso	Sem sucesso	Não informado	Sem sucesso	Sem sucesso
Busca por Ajuda Legal (SAJ-UFPEL)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Possui Bens	Imóvel e veículo	Não informado	Casa e carro	Casa e veículo	Casa e veículo
Dívidas Relacionadas a Bens	Não	Não	Não	Não	Não
Renda Comprometida	Metade	25%	40%	Não informado	70%
Sentimento de Exclusão	Sim	Sim	Sim	Não	Não

Fonte: Dados tabulados pela autora.

5.5.3 – Análise da tabela das entrevistas

Foram entrevistados cinco idosos entre 63 e 79 anos, três homens e duas mulheres. As causas do endividamento variaram entre os entrevistados, incluindo gastos domésticos, fraude, gastos imediatos, ajuda a familiares e juros de obra.

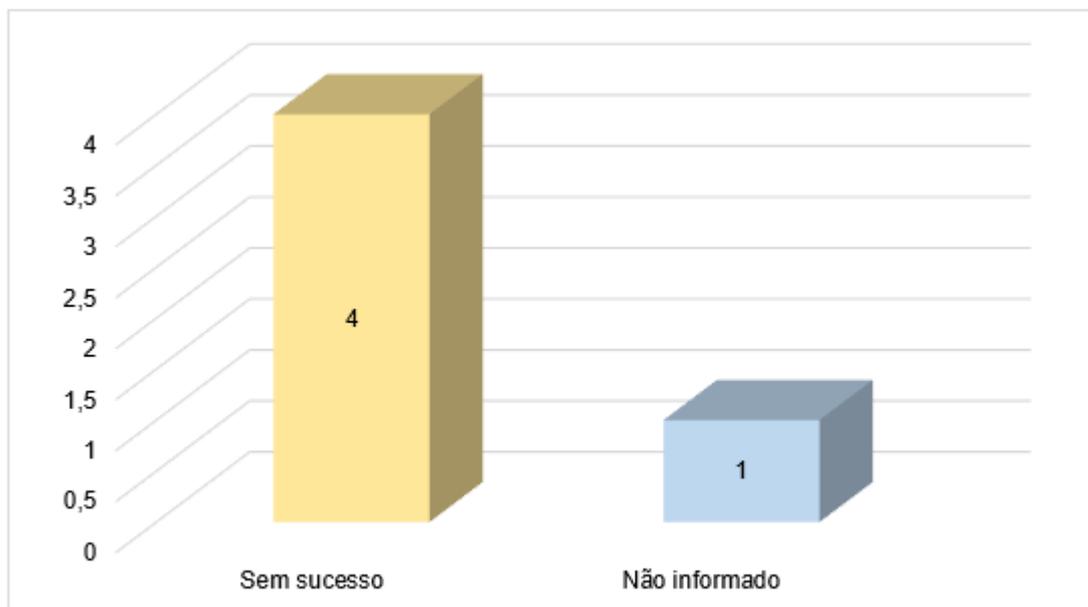
Figura 42 – Tipo de dívidas dos entrevistados



Fonte: Dados tabulados pela autora.

A maioria dos entrevistados (3 em 5) possuía dívidas originadas em empréstimos consignados. Todos relataram ter sofrido impacto emocional negativo devido ao endividamento, utilizando termos como "frustração", "arrependimento", "lesado", "vulnerável", "preocupado", "ansioso", "sobrecarregado", "enganado", "angustiado" e "presa fácil".

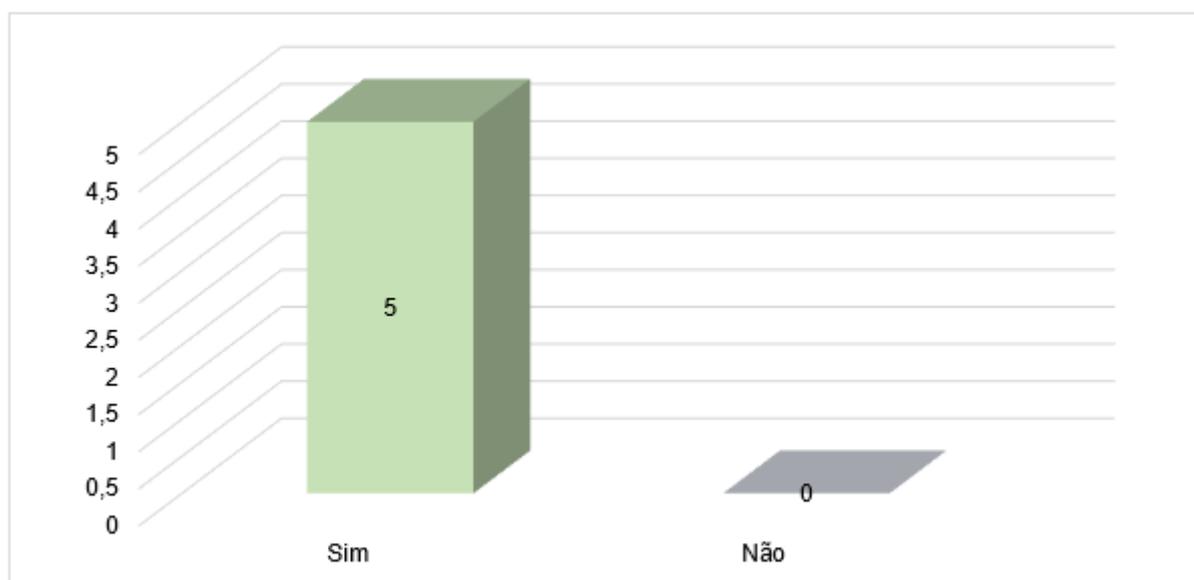
Figura 43 – Tentativa de negociação com credores



Fonte: Dados tabulados pela autora.

A maioria dos entrevistados buscaram (4 em 5) buscaram negociar suas dívidas com os credores, mas não obtiveram sucesso. Um dos entrevistados não informou se tentou negociar.

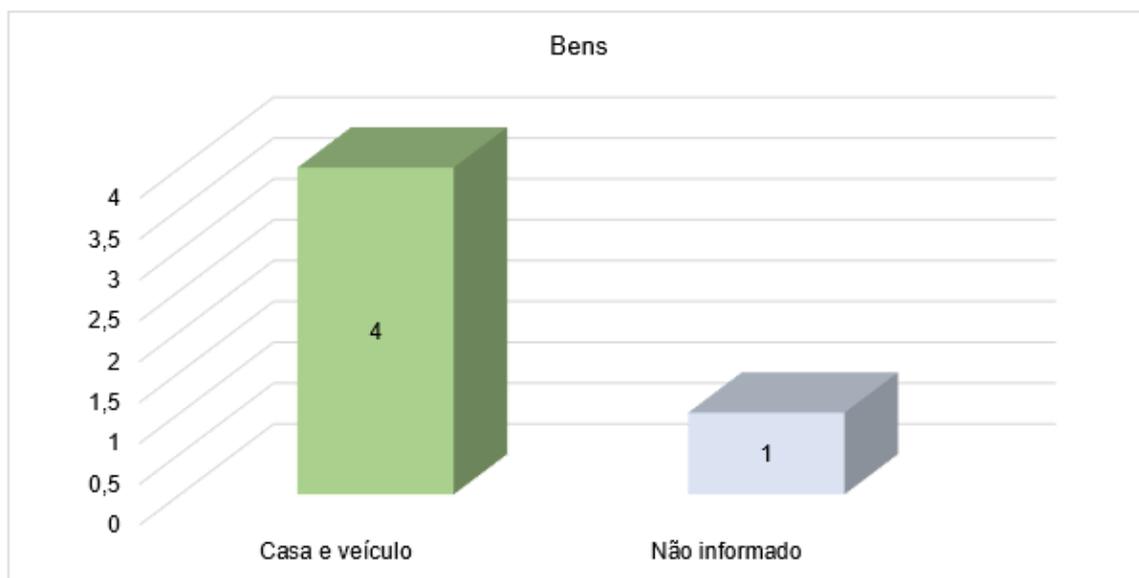
Figura 44 – Busca por ajuda jurídica (SAJ-UFPEL)



Fonte: Dados tabulados pela autora.

Dos 5 entrevistados, todos buscaram por ajuda legal (SAJ-UFPEL).

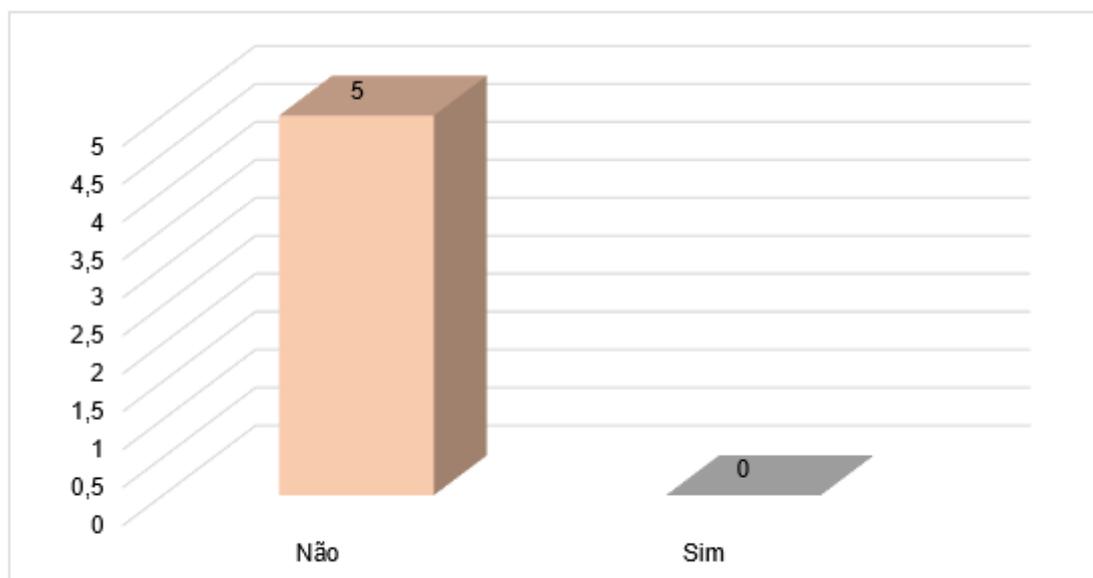
Figura 45 – Bens dos entrevistados



Fonte: Dados tabulados pela autora.

A maioria dos entrevistados possuíam casa e veículo (4 em 5), e o quinto entrevistado não informou se possuía bens.

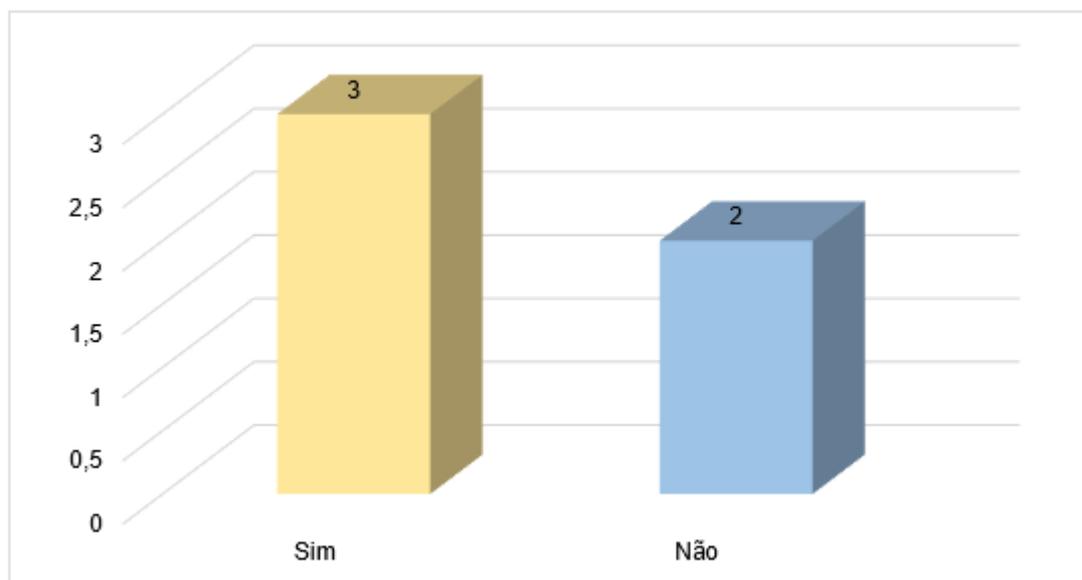
Figura 46 – Dívidas relacionadas aos bens



Fonte: Dados tabulados pela autora.

Dos entrevistados que relataram possuir casa e veículo (4 em 5), todos afirmaram que não tinham dívidas relacionadas a seus bens.

Figura 47 – Sentimento de exclusão dos entrevistados



Fonte: Dados tabulados pela autora.

Em relação ao sentimento de exclusão social, a maioria dos entrevistados (três em cinco) relatou se sentir excluído devido às dívidas.

Quanto ao comprometimento da renda familiar com as dívidas, apenas um entrevistado não soube informar. Dos que informaram, um afirmou que mais da metade de sua renda era destinada ao pagamento de dívidas (70%), outro mencionou que comprometeu metade da sua renda com as dívidas (50%), e os outros dois referiram que haviam comprometido menos da metade de suas rendas (40% e 25%).

5.6 – Análise crítica da(s) questão(ões) prática(s) relacionada(s) ao objeto da pesquisa

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), realizada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC), revelou que, em maio de 2024, 78,8% das famílias brasileiras estavam endividadas,

o que representa 13.133.400 pessoas. No Rio Grande do Sul, o percentual de famílias endividadas era ainda maior, atingindo 88,8%, ou 482.977 pessoas.

O comparativo nacional x Rio Grande do Sul mostra que o percentual de famílias endividadas no Rio Grande do Sul (88,8%) supera em 10 pontos percentuais a média nacional (78,8%). Isso indica que os gaúchos estão mais propensos a ter algum tipo de dívida em comparação ao restante do país e que em números absolutos.

O Rio Grande do Sul tem 482.977 famílias endividadas, enquanto, no Brasil, esse número é de 13.133.400 famílias na mesma situação. Embora o número de pessoas endividadas no estado seja menor em relação ao total do país, a proporção em relação ao tamanho da população é significativamente maior.

Além disso, em análise estatística, a diferença de 10 pontos percentuais no endividamento entre o Rio Grande do Sul e a média nacional é estatisticamente relevante, indicando que não se trata apenas de uma variação aleatória.

Os dados da PEIC revelam um cenário desafiador para o Rio Grande do Sul, com um percentual de famílias endividadas significativamente superior à média nacional. É fundamental que sejam investigados os fatores que contribuem para esse cenário, a fim de que sejam implementadas políticas públicas e ações que promovam a educação financeira e o consumo consciente, reduzindo o endividamento e melhorando a qualidade de vida da população gaúcha.

Esse cenário preocupante de endividamento se deu no exato momento em que a Lei n.14.181/2021 completou três anos de existência, fato ocorrido em 1º de julho de 2024.

Uma situação dessa magnitude claramente não se alinha com a proteção da dignidade humana⁷⁸, nem com a busca por uma sociedade livre, justa e solidária, que visa a erradicar a pobreza⁷⁹ e a promover a fraternidade, igualdade e harmonia social.

80

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2023, divulgada pelo IBGE em março de 2023, o Brasil ainda tem um número significativo de analfabetos, totalizando 9,3 milhões de pessoas. Desse grupo, a maioria (5,1 milhões) é composta por indivíduos com mais de 60 anos (Alfano, 2024).

⁷⁸ Art.1º, inciso III da Constituição Federal.

⁷⁹ Art.3º, inciso I da Constituição Federal.

⁸⁰ Preâmbulo da Constituição Federal.

Talvez o mercado de consumo ainda não esteja preparado para atender adequadamente à classe dos consumidores idosos, provendo desejos reais e necessidades concretas. Pode-se indagar, também, se os idosos não estão preparados para esse mesmo mercado, principalmente os mais pobres, afetados que são pela ausência de uma educação formal mínima.

Uma questão relevante relacionada ao tema em questão é a possibilidade de empréstimos consignados para idosos analfabetos, um grupo significativo no país. A legislação civil permite que esses empréstimos sejam realizados, desde que o contrato seja assinado por terceiros a pedido do idoso e na presença de duas testemunhas.

Figura 48 – Taxa de analfabetismo por faixa etária

Fonte: PNAD Educação



Nesse cenário, o acesso ao consumo e a participação no mercado consumidor são elementos cruciais para a integração dos indivíduos na sociedade. A falta desse acesso pode levar à marginalização e à exclusão social. Portanto, é essencial que o Estado e a sociedade atuem em conjunto para garantir que todos tenham a oportunidade de consumir e participar da vida econômica, evitando, assim, a exclusão de determinados grupos.

Com relação às entrevistas realizadas, os resultados levantados mostraram que as causas do endividamento foram diversas, incluindo gastos domésticos, fraude,

gastos imediatos, ajuda a familiares e juros de obras. Todos os entrevistados buscaram ajuda legal no SAJ-UFPEL.

A recusa de três idosos em participar da pesquisa, possivelmente por vergonha e humilhação, evidenciou a complexidade do problema e a necessidade de abordagens multidisciplinares mais sensíveis às necessidades dos idosos para prevenir e tratar o superendividamento, promovendo sua inclusão social e financeira.

5.7 – O direito de recomeçar dos consumidores idosos

O direito de recomeçar dos devedores pessoas físicas está intimamente ligado ao princípio do combate à exclusão social, que vem insculpido no art.4º, inciso X, do Código de Defesa do Consumidor, atualizado que foi, neste aspecto, pela Lei n.14.181/2021.

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:
X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.

A inclusão do inciso X no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que aborda o princípio da exclusão social, representa um avanço significativo. O princípio não apenas auxilia na aplicação e na interpretação do CDC, mas também, por meio da Lei n.14.181/2021, promove uma nova perspectiva de reinclusão do consumidor, além da prevenção e do combate ao superendividamento. Essa mudança legislativa busca uma abordagem mais contextualizada e abrangente da relação de consumo, visando a garantir a proteção e a participação efetiva de todos os consumidores na sociedade.

O olhar contextual, a visão do todo, a necessidade de reincluir este sujeito-consumidor no mercado de consumo por meio da prevenção e do tratamento do superendividamento, vem mostrar a necessidade de mudanças de perspectivas, sejam em contratos (em cada contrato), publicidade, informação, avaliação responsável de crédito (art. 6º, XI, CDC), visando sempre a preservar o mínimo

existencial (art.6º, XII, CDC), com o fim de manter a dignidade do consumidor e evitar sua exclusão social (art.4º, X CDC).

Evitar a exclusão social é justamente a finalidade da nova política de combate ao superendividamento e disso se extrai a conclusão de que consumo é inclusão.

Nesse sentido, afirma Marques (2014, p.25):

consumo é inclusão, inclusão no acesso a produtos e serviços, sem discriminação, sem contratos de escravidão, pois o consumo também é realização dos direitos fundamentais, e traz pertencimento à nossa sociedade globalizada e de conhecimento. Os sociólogos destacam que há muitas formas de 'ver' esta exclusão, seja como divisão (o virtual divide, das tecnologias digitais, por exemplo), através da exclusão em si da sociedade pelo 'nome sujo', pela vergonha da dívida, pelo sentimento de 'falência' econômica e psicológica, pela falta de acesso a bens básicos, mas também pela perda da liberdade.

O superendividamento é uma situação tal, comprometendo seu mínimo existencial, compromete também a sua atuação no mercado e se submete de forma dependente às vontades do credor. Mister evoluirmos para combater esta exclusão, renovando a cooperação e ajudando para que o 'bom-fim' do contrato de crédito, que é o pagamento, possa ocorrer.

Nesse contexto, se pode afirmar que o direito de recomeçar não é um termo expresso na Lei n. 14.181/2021, mas, sim, um conceito que engloba um conjunto de medidas que visam a auxiliar o consumidor superendividado a recuperar sua saúde financeira e ter uma vida digna novamente.

Esse conjunto de medidas engloba: a renegociação das dívidas, pois o consumidor tem o direito de buscar a renegociação de suas dívidas de forma justa e equilibrada, com condições que permitam o pagamento sem comprometer sua subsistência e de sua família; o plano de pagamento, uma vez que a lei prevê a elaboração de um plano de pagamento com prazo de até 5 anos , que contemple todas as dívidas do consumidor e seja compatível com sua capacidade de pagamento; a suspensão de ações de cobrança, visto que durante a negociação e o cumprimento do plano de pagamento, as ações de cobrança contra o consumidor podem ser suspensas , dando-lhe um respiro para se reorganizar financeiramente e, por fim, a proteção contra práticas abusivas, na medida em que a lei também reforça a proteção do consumidor contra práticas abusivas na concessão de crédito e na cobrança de dívidas.

Como requisitos legais para o consumidor, ele deve estar de boa-fé, ou seja, demonstrar que está realmente comprometido em quitar suas dívidas e que o superendividamento não foi causado por má-fé ou fraude.

Nesse cenário, o consumidor de boa-fé que está superendividado tem o direito de buscar uma renegociação justa e equilibrada de suas dívidas, com o objetivo de recuperar seu bem-estar financeiro e ter uma vida digna novamente.

Importante consignar, por fim, que o direito de recomeçar não significa o perdão das dívidas, mas, sim, a possibilidade de renegociá-las em condições mais favoráveis.

Nesse contexto, a Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor (Brasil, 2022b), elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), propõe dez paradigmas que visam a prevenir e a tratar o superendividamento, promovendo o crédito responsável e a educação financeira do consumidor, conforme previsto no artigo 54-A do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Os dez paradigmas abordam diversos aspectos, desde a garantia do mínimo existencial do consumidor até a transparência nas relações de crédito, buscando promover um consumo mais consciente e equilibrado.

Um dos paradigmas relevantes é o do "combate à exclusão social", que busca garantir que o superendividamento não leve à exclusão social do consumidor, assegurando seus direitos básicos e sua dignidade.

De acordo com a Cartilha:

Combate à exclusão social Pode-se afirmar que o “consumo” é uma das formas de inclusão na sociedade. O superendividamento do consumidor pessoa natural é a “morte civil” do homo economicus, a exigir uma política pública, uma atuação coletiva, que tem por desiderato evitar a exclusão social (art. 4, inc. X, in fine do CDC). O endividamento excessivo das famílias pode levar ao risco, não só de inadimplemento, mas à própria economia, como constata e analisa o Banco Central em sua série sobre cidadania financeira.⁴ A Lei n. 14.181/2021 ainda introduziu, na lista de princípios da Política Nacional de Relações de Consumo, o inciso X do art. 4º, no sentido de que todo o esforço de prevenção e tratamento do superendividamento se volta para a reinclusão destes consumidores na sociedade de consumo e no mercado (Brasil, 2022b).

Em qualquer relação jurídica, o objetivo é alcançar o equilíbrio entre as partes. O consumidor que, por motivos legítimos, não conseguiu cumprir suas obrigações contratuais, deve ter a oportunidade de recomeçar, renegociando suas dívidas e buscando alternativas para honrar seus compromissos de forma justa e equilibrada.

De acordo com os dados mais recentes do Censo Demográfico 2022⁸¹, divulgados em outubro de 2023, existem 22.169.101 pessoas com 65 anos ou mais no Brasil, representando 10,9% da população. Se forem considerados os idosos a partir de 60 anos, o número sobe para 32.113.490 pessoas, o equivalente a 15,6% da população.

Segundo os dados do Censo de 2010, o Brasil tinha 14.081.477 idosos com 65 anos ou mais, representando 7,4% da população e 20.590.505 idosos com 60 anos ou mais, representando 10,8% da população.

Comparando com os dados de 2022 (censo mais recente):

Tabela 1

Faixa Etária	2010	2022	Variação
65+ anos	14.081.477	22.169.101	+57,4%
60+ anos	20.590.505	32.113.490	+55,9%

Fonte: IBGE

Observa-se, assim, um aumento substancial no número e na proporção de idosos em ambas as faixas etárias, evidenciando, assim, o envelhecimento da população brasileira.

O consumo vai além da mera aquisição de bens e serviços, visto que representa inclusão social e a realização de direitos fundamentais. Ter acesso a produtos e serviços, sem discriminação ou condições abusivas, é essencial para o pertencimento à sociedade globalizada e conectada.

Sociólogos apontam diversas formas de exclusão relacionadas ao consumo. A divisão social, intensificada pelas tecnologias digitais, a exclusão pelo endividamento, a vergonha da dívida, o sentimento de falência e a falta de acesso a bens básicos são algumas das faces dessa problemática. A perda da liberdade, seja financeira ou psicológica, também é uma consequência grave da exclusão do consumo.

Como estudado em Bauman, a sociedade contemporânea é marcada pelo consumismo desenfreado, em que o valor das pessoas é medido pela sua capacidade de consumir. Nesse contexto, os "consumidores falhos" são aqueles que, por diversos motivos, não conseguem acompanhar o ritmo acelerado de consumo imposto pela sociedade.

⁸¹ A coleta do Censo Demográfico 2022 teve início em 01.08.2022 e foi concluída em 28.02.2023.

Tais indivíduos podem ser excluídos socialmente, marginalizados e estigmatizados por não possuírem os recursos financeiros ou o desejo de consumir os produtos e serviços que ditam o *status* e a identidade na sociedade de consumo. Bauman argumenta que a incapacidade de consumir leva à exclusão social, à perda de oportunidades e à sensação de inadequação.

Assim sendo, os consumidores falhos são vistos como um fardo para a sociedade consumista, pois não contribuem para a manutenção do sistema econômico baseado no consumo constante. Eles são considerados "inúteis" e "descartáveis", uma vez que não se encaixam nos padrões estabelecidos pela cultura do consumo.

Bauman critica a lógica perversa da sociedade de consumo, que valoriza o indivíduo apenas pelo seu poder de compra e descarta aqueles que não conseguem acompanhar essa corrida desenfreada. Defende a necessidade de repensar tais valores e construir uma sociedade mais inclusiva, onde o ser humano não seja reduzido a um mero consumidor.

Quando os consumidores falhos são os idosos, a situação se torna ainda mais complexa e preocupante. Na sociedade de consumo, a velhice é frequentemente associada à perda de produtividade e ao declínio do poder de compra, o que pode levar à marginalização e à exclusão social dos idosos.

Muitos idosos enfrentam dificuldades financeiras, aposentadorias insuficientes e custos crescentes com saúde, o que limita sua capacidade de consumir e participar ativamente da sociedade. Além disso, a obsolescência programada dos produtos e a rápida mudança das tecnologias podem dificultar o acesso e a utilização de bens e serviços por parte dos idosos, que muitas vezes não possuem as habilidades digitais necessárias para acompanhar as novidades do mercado.

A exclusão dos idosos do mercado de consumo pode ter graves consequências para sua qualidade de vida e bem-estar. A falta de acesso a produtos e serviços essenciais, como medicamentos, alimentos e transporte, pode comprometer sua saúde e segurança. Além disso, a impossibilidade de participar de atividades sociais e culturais pode levar ao isolamento e à solidão, agravando problemas de saúde mental.

A situação ora examinada exige uma mudança de mentalidade, tanto do mercado quanto dos consumidores. É preciso, pois, repensar a relação com o

consumo e o crédito, priorizando o bem-estar e a sustentabilidade a longo prazo, em detrimento da satisfação imediata e efêmera.

É fundamental que a sociedade reconheça o valor e a importância dos idosos, independentemente de sua capacidade de consumo. É preciso criar políticas públicas e iniciativas que promovam a inclusão social e econômica dos idosos, garantindo seu acesso a bens e serviços essenciais, promovendo a educação digital e combatendo a discriminação etária.

Além disso, é importante que as empresas e o mercado consumidor repensem seus produtos e serviços, tornando-os mais acessíveis e inclusivos para os idosos. Investir em *design* universal, embalagens mais fáceis de abrir, informações claras e legíveis, e atendimento personalizado são algumas das medidas que podem contribuir para a inclusão dos idosos no mercado de consumo e para a melhoria de sua qualidade de vida.

O superendividamento não é o fim da linha, mas sim um obstáculo a ser superado. Com coragem, determinação e apoio, os idosos podem encontrar novas formas de viver e construir um futuro mais tranquilo e feliz.

5.7.1 – A mediação como um dos pilares para a efetividade do direito de recomeçar (Art.4º, inc. II, da Lei n. 14.181/2021)

A Lei n.14.181/2021, ao alterar o Código de Defesa do Consumidor, incorporou um novo princípio à Política Nacional de Relações de Consumo, que trata da instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos oriundos de superendividamento, com o objetivo de solucionar conflitos relacionados ao superendividamento de forma extrajudicial.

A instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos oriundos de superendividamento é um dos pontos chave da Política Nacional de Relações de Consumo, que visa aprimorar as relações de consumo no Brasil, buscando a proteção e o equilíbrio entre consumidores e fornecedores.

Sendo assim, os Núcleos de Conciliação e Mediação são espaços extrajudiciais onde consumidores e fornecedores podem resolver conflitos de forma amigável, sem a necessidade de um processo judicial. No contexto do superendividamento, esses núcleos são especialmente importantes, pois oferecem um ambiente seguro e

acessível para que os consumidores negociem suas dívidas e busquem soluções personalizadas.

Além disso, também visam a prevenir o superendividamento, por meio da educação financeira e do estímulo ao consumo consciente.

No contexto do superendividamento, a mediação se destaca como um instrumento democrático fundamental. Ao promover o diálogo e a participação ativa das partes envolvidas (credores e devedores), permite que cada um tenha voz e vez na construção de soluções justas e equilibradas.

Buscando avaliar a eficácia da mediação nas etapas pré-processual e processual, os dados coletados no CEJUSC-Partenon POA foram examinados e confrontados, com o objetivo de determinar se existia uma diferença relevante na efetividade da mediação em cada fase do superendividamento.

A análise estatística dos dados revelou que existe uma diferença estatisticamente significativa nas taxas de sucesso entre as fases pré-processual e processual.

Na fase pré-processual, a taxa de sucesso foi de 24,58%, enquanto na fase processual, foi de aproximadamente 9,92%. O teste indicou um valor de 0,0025, o que é menor que o nível de significância de 0,05.

Portanto, pode-se concluir que a fase pré-processual teve uma taxa de sucesso significativamente maior do que a fase processual. Isso sugere que a mediação realizada antes do processo judicial tende a ser mais eficaz na resolução de conflitos relacionados ao superendividamento do que a mediação realizada durante o processo.

5.8 – Conclusões e recomendações propositivas

A Lei do Superendividamento (Lei n.14.181/2021), completará três anos em 1º de julho de 2024.

Como já abordado, a lei busca prevenir e tratar o superendividamento, um problema que causa exclusão social e sérias consequências para a sociedade (Lima, 2014, p.27).

Segundo Leonardo Garcia (2024):

Depois do Código de Defesa do Consumidor, foi a lei mais importante que já tivemos em nosso país. E por quê? Porque dificilmente tivemos uma lei que possuía a capacidade de alterar significativamente e de modo tão direto a vida de quase 1/5 da população de um país (quantidade de superendividados no Brasil).

A Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), não mede diretamente o percentual de superendividados no Brasil. A PEIC se concentra em medir o percentual de famílias endividadas e com contas em atraso, mas não aborda especificamente o conceito de superendividamento, que envolve uma situação de dívida excessiva que compromete a capacidade de subsistência do indivíduo ou família⁸².

Sendo assim, a Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), realizada entre maio de 2023 e maio de 2024, revelou três marcadores de extrema importância e sugestivos do endividamento das famílias brasileiras.

Em nível nacional:

Primeiro indicador - famílias endividadas: em maio de 2024, o índice foi de 88,3%, atingindo o pico em agosto de 2023, com 96,6%. Essa tendência também se refletiu no número absoluto de famílias endividadas, que diminuiu de 524.482 para 480.082 no mesmo período. Esse fato indica uma tendência geral de queda no endividamento das famílias brasileiras, apesar de algumas oscilações.

Segundo indicador - famílias com contas em atraso: houve uma queda mais acentuada a partir de novembro de 2023, com o percentual variando de 42,4% para 34,4% em maio de 2024. O número absoluto de famílias nessa situação também diminuiu, passando de 229.766 em junho de 2023 para 187.370 em maio de 2024.

Terceiro indicador - famílias que declararam não ter condições de pagar as dívidas: o percentual se manteve relativamente estável, variando entre 1,9% e 2,6%. O número absoluto de famílias nessa situação oscilou entre 10.159 e 14.287.

Nesse cenário, a PEIC indica uma melhora gradual no cenário do endividamento das famílias brasileiras, com redução tanto no percentual de famílias endividadas quanto no número de famílias com contas em atraso. No entanto, a proporção de famílias que não conseguem pagar as dívidas se manteve praticamente inalterada, indicando que ainda há desafios a serem superados.

⁸² Para obter dados sobre superendividamento, seria necessário consultar outras fontes, como pesquisas específicas sobre o tema ou dados de órgãos de proteção ao consumidor, como o PROCON.

No Rio Grande do Sul, em maio de 2024, a pesquisa revelou que 86,8% das famílias estavam endividadas, totalizando 482.977 famílias nessa situação. Em relação às famílias com contas em atraso, a proporção variou entre 34,4% em maio de 2024 e 42,4% em junho de 2023, indicando uma oscilação ao longo do período.

A análise comparativa entre o Rio Grande do Sul e o cenário nacional, revela um endividamento mais expressivo no estado gaúcho. O percentual de famílias endividadas no Rio Grande do Sul (88,8%) é 10 pontos percentuais superior à média nacional (78,8%), indicando uma maior propensão dos gaúchos ao endividamento. Em números absolutos, são 482.977 famílias endividadas no estado, contra 13.133.400 em todo o país. Apesar de o número total de famílias endividadas no Rio Grande do Sul ser menor, a proporção em relação à população do Estado é consideravelmente maior, evidenciando um problema financeiro mais acentuado na região.

Além disso, em análise estatística, a diferença de 10 pontos percentuais no endividamento entre o Rio Grande do Sul e a média nacional é estatisticamente relevante, indicando que não se trata apenas de uma variação aleatória.

A lei n.14.181/2021, após quase três anos em vigor, apresenta desafios⁸³, oportunidades⁸⁴ e expectativas⁸⁵ quanto à sua efetividade na proteção dos consumidores e na promoção de um mercado de crédito mais justo e equilibrado.

⁸³ 1. Aumento da demanda: é provável que a procura por renegociação de dívidas e ações judiciais relacionadas ao superendividamento aumente, pressionando o sistema judiciário e os órgãos de defesa do consumidor; 2. Adaptação do sistema: a lei é relativamente nova e o sistema judiciário, os credores e os consumidores ainda estão se adaptando às suas regras e procedimentos, podendo gerar insegurança jurídica e atrasos nos processos; 3. Efetividade da lei: a lei tem o potencial de ajudar muitos consumidores a renegociarem suas dívidas e sair da situação de superendividamento, mas sua efetividade ainda precisa ser comprovada na prática. É preciso acompanhar os resultados e avaliar se a lei está realmente cumprindo seus objetivos.

⁸⁴ 1. Conscientização: a lei tem contribuído para aumentar a conscientização sobre o problema do superendividamento e os direitos dos consumidores, podendo levar a mudanças de comportamento tanto por parte dos consumidores quanto dos credores; 2. Renegociação de dívidas: a lei oferece mecanismos para que os consumidores possam renegociar suas dívidas de forma mais justa e equilibrada, o que pode ajudar a reduzir o endividamento e evitar a inadimplência; 3. Prevenção do superendividamento: a lei prevê medidas de prevenção do superendividamento, como a educação financeira e o estímulo ao consumo consciente. Essas medidas podem ter um impacto positivo a longo prazo, reduzindo o número de pessoas que se encontram em situação de superendividamento.

⁸⁵ 1. Aprimoramento da lei: é possível que a lei seja aprimorada com base na experiência dos últimos três anos, tornando-a mais eficiente e eficaz na prevenção e tratamento do superendividamento; 2. Fortalecimento dos órgãos de defesa do consumidor: espera-se que os órgãos de defesa do consumidor sejam fortalecidos para atender à crescente demanda por renegociação de dívidas e ações judiciais relacionadas ao superendividamento; 3. Mudanças no comportamento dos credores: a lei pode incentivar os credores a adotarem práticas mais responsáveis e transparentes na concessão de crédito, contribuindo para a prevenção do superendividamento.

A análise constante dos efeitos da lei é fundamental para identificar os pontos que necessitam de melhorias e as ações a serem implementadas para assegurar a proteção dos consumidores, especialmente os mais vulneráveis, como os idosos.

Portanto, monitorar os resultados da Lei n.14.181/2021 nos próximos anos será crucial para identificar novas oportunidades que não apenas fortaleçam a legislação e promovam um mercado de crédito mais transparente e acessível, mas/ que também contribuam para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar financeiro dos idosos.

Considerações finais

*Quem me chamou
Quem vai querer voltar pro ninho
E redescobrir seu lugar
Pra retornar
E enfrentar o dia-a-dia
Reaprender a sonhar*

(Brincar de Viver – Maria Bethânia)

Em *Os Miseráveis*, Victor Hugo apresenta um retrato cru da sociedade francesa do século XIX, marcada pela pobreza, pela desigualdade e pela injustiça. A história de Jean Valjean, um homem condenado por roubar pão para alimentar a família faminta, e sua jornada de redenção em meio a um sistema que o marginaliza ecoam em diversos aspectos a realidade do superendividamento dos idosos.

Assim como Jean Valjean, muitos idosos se veem em situações de vulnerabilidade financeira, muitas vezes causada por fatores externos como a perda do emprego, doenças ou golpes financeiros. A vergonha, o isolamento e a exclusão social que acompanham o superendividamento são comparáveis ao sofrimento vivido por Valjean, que luta para sobreviver em uma sociedade que o exclui.

Assim como Victor Hugo denunciou as mazelas sociais de sua época, essa tese busca lançar luz sobre o problema do superendividamento dos idosos, propondo soluções que promovam a dignidade, a inclusão social e o recomeço financeiro para os idosos.

A desigualdade social, um dos temas centrais de *Os Miseráveis*, também se faz presente nesta tese.

A presente tese de doutorado intitulada *O direito de recomeçar: análise da Lei n.14.181/2021 e da tutela de consumidores idosos em superendividamento*, popularmente conhecida como “Lei do Superendividamento”, buscou investigar a efetividade da Lei n. 14.181/2021 no que diz respeito à proteção dos consumidores idosos.

Para alcançar os objetivos propostos, a definição do problema foi fixada da seguinte maneira: a Lei n.14.181/2021, ao atualizar o Código de Defesa do

Consumidor com medidas de prevenção e de tratamento do superendividamento, teria potencialidade de transformar a realidade do consumidor idoso? Por meio da promoção de políticas públicas de educação financeira, incentivando o consumo consciente e o uso responsável do crédito, a lei poderia fortalecer a posição dos idosos nas relações com credores, prevenindo a exclusão social e possibilitando seu retorno seguro e sustentável à sociedade de consumo?

A questão central deste estudo reside, portanto, no questionamento de se a inclusão da prevenção e tratamento do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor, pela Lei n.14.181/2021, poderia realmente mudar a situação do consumidor idoso e evitar sua exclusão social, bem como de se a inclusão de políticas públicas de educação financeira que incentivassem o consumo consciente e o uso responsável do crédito, no âmbito da Lei n.14.181/2021, seriam capazes de reforçar a posição dos idosos nas relações com credores, prevenindo sua exclusão social e possibilitando seu retorno seguro e sustentável à sociedade de consumo.

Para responder ao problema proposto, foi formulada uma hipótese inicial que cogitou que a inclusão de medidas de prevenção e de tratamento do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor pela Lei n.14.181/2021, especialmente aquelas relacionadas à educação financeira e consumo consciente, poderiam ter um impacto positivo na vida do consumidor idoso, prevenindo sua exclusão social e promovendo o uso mais responsável do crédito.

A hipótese inicialmente levantada encontrou alguns fundamentos e desdobramentos com o desenvolvimento da pesquisa, o que acabou ampliando o escopo da investigação, levando ao questionamento posterior sobre a eficácia da mediação como instrumento de resolução de conflitos no contexto do superendividamento dos idosos.

Tendo em vista os aspectos apresentados, a combinação de dados quantitativos e qualitativos coletados nas entrevistas realizadas com os idosos assistidos pelo Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), associados a outros vários conjuntos de dados apresentados no contexto da tese⁸⁶, permitiu uma análise mais rica e completa sobre a efetividade da Lei n. 14.181/2021.

⁸⁶ Relatórios Justiça em Números 2023 (ano-base 2022) e Justiça em Números 2024 (ano-base 2023) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ); Pesquisas CNC - Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC) – de março de 2023 a maio de 2024;

Dessa forma, a combinação das duas abordagens permitiu identificar não apenas os desafios, mas também as oportunidades para o aprimoramento da lei.

Levando-se em conta o que foi observado, os resultados revelaram que, apesar dos avanços trazidos pela lei, ainda existem obstáculos na proteção dos idosos contra o superendividamento.

A falta de informação, a dificuldade em negociar com credores e a vulnerabilidade a fraudes são alguns dos desafios identificados. A recusa de alguns idosos em participar das entrevistas, possivelmente motivada por sentimentos de humilhação e vergonha, evidenciou a complexidade do problema e a necessidade de abordagens mais sensíveis e eficazes.

Os dados quantitativos revelaram um baixo número de casos de superendividamento registrados nos CEJUSCs.

Por outro lado, as entrevistas realizadas com os idosos assistidos pelo Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), trouxeram à tona a realidade dos idosos que sofrem com o superendividamento, revelando suas dificuldades em acessar informações, negociar com credores e compreender seus direitos, evidenciando, assim, as lacunas na aplicação efetiva da lei e a necessidade de ações mais efetivas para proteger essa população vulnerável.

Nesse contexto, vale destacar que o número reduzido de idosos (apenas oito) que procuraram o Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas - SAJ-UFPEL sugere que muitos outros possam enfrentar o problema em silêncio, sem buscar ajuda por medo ou vergonha, e também que a falta de informação sobre seus direitos e os recursos disponíveis para lidar com o superendividamento contribuem para a perpetuação da situação.

Por meio das entrevistas realizadas, foi possível concluir que a deficiência ou a ausência de educação financeira contribuiu para o endividamento e o consequente abalo emocional dos entrevistados, explicitada pelos seguintes pontos:

Falta de informação sobre termos e condições: Sadir mencionou explicitamente que a falta de informação o tornou uma "presa fácil" para recorrer a um recurso oneroso como empréstimo com juros altos. Tomé também não foi informado sobre

juros, valor da dívida e consequências da falta de pagamento antes de assinar o contrato, o que indica que a falta de conhecimento sobre os termos e condições dos empréstimos pode ter levado a decisões financeiras prejudiciais.

Facilidade de acesso ao crédito: Pedro se endividou devido à facilidade de crédito, o que indicou que a falta de compreensão sobre os riscos do endividamento e a gestão financeira podem ter contribuído para o acúmulo de dívidas.

Vulnerabilidade a fraudes: Maria foi vítima de uma fraude financeira, o que evidenciou a falta de conhecimento sobre golpes e como se proteger deles.

Todos os entrevistados relataram o impacto emocional negativo do endividamento, como angústia, preocupação e frustração. A falta de educação financeira agravou esse impacto, pois os entrevistados se sentiram perdidos e sem saber como lidar com a situação, o que potencializou o sofrimento emocional.

Portanto, os relatos dos consumidores idosos demonstraram que o conhecimento sobre finanças pessoais e o consumo consciente são ferramentas importantes para evitar o endividamento excessivo e promover a inclusão social.

A educação financeira não apenas os equipa para tomar decisões mais acertadas e evitar o superendividamento, mas também aumenta sua confiança e segurança nas relações com credores, prevenindo sua exclusão social.

Ao adquirir conhecimento sobre seus direitos e deveres como consumidores, os idosos se tornam menos vulneráveis a fraudes e a práticas abusivas, comuns no mercado de crédito.

A compreensão dos termos contratuais, das taxas de juros e das modalidades de crédito permite que eles façam escolhas mais adequadas às suas necessidades e possibilidades, evitando o acúmulo de dívidas e o consequente impacto negativo em sua qualidade de vida.

Além disso, a educação financeira promove a autonomia e a autoestima dos idosos, permitindo que eles se sintam mais seguros e confiantes para participar ativamente da sociedade de consumo.

Ao saberem como gerenciar seus recursos, planejar suas finanças e negociar com credores, podem e conseguem retomar o controle de suas vidas financeiras e se reintegrar no mercado de consumo de forma segura e sustentável.

No contexto dos dados coletados e analisados, é importante ressaltar a situação de recusa de três idosos em participar das entrevistas.

O superendividamento frequentemente está associado a sentimentos de vergonha, de culpa e de impotência, fato que conduz os idosos a se isolarem e evitarem o contato com instituições e profissionais que poderiam oferecer ajuda.

A relutância em participar da pesquisa foi interpretada como um reflexo da insegurança e do medo de reviver situações traumáticas, especialmente em um contexto de fragilidade financeira e emocional.

Esse fato, apesar de limitar o escopo da pesquisa, destacou um aspecto importante do problema do superendividamento entre idosos: experiências passadas de fraude ou abuso financeiro geram traumas e dificultam a busca por ajuda.

A recusa dos idosos serviu como um alerta para a necessidade de aprimorar as estratégias de abordagem e comunicação com esse público, buscando construir relações de confiança e empatia.

É essencial que pesquisadores e profissionais da área compreendam as particularidades e necessidades dos idosos, oferecendo um atendimento humanizado e acolhedor que respeite suas experiências e autonomia.

Dessa forma, foi confirmada a hipótese inicial de que a educação financeira promove o consumo consciente e o uso responsável do crédito, o que demonstrou a efetividade da lei no fortalecimento da posição dos idosos perante os credores, prevenindo sua exclusão social e possibilitando seu retorno seguro e sustentável ao mercado consumidor

Ao unir a análise macro, proporcionada pelos dados quantitativos, com a análise micro, revelada pelas histórias e experiências dos entrevistados, foi possível traçar um panorama mais completo e aprofundado da efetividade da Lei n. 14.181/2021, evidenciando a necessidade de ações mais eficazes para garantir a proteção dos idosos contra o superendividamento.

Por todos esses aspectos, os dados obtidos na pesquisa de campo, por meio das entrevistas realizadas no Serviço de Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (SAJ-UFPEL), associados a outros vários conjuntos de dados apresentados no contexto da tese, dão conta de responder a hipótese inicial para confirmar que a educação financeira é fundamental para prevenir o superendividamento, tendo potencialidade suficiente para transformar a realidade do consumidor idoso e para responder à problematização inicial no sentido de que, por meio da promoção de políticas públicas de educação financeira, a lei pode fortalecer a posição dos idosos nas relações com credores prevenindo a exclusão

social e possibilitando seu retorno seguro e sustentável à sociedade de consumo ao incentivar o consumo consciente e o uso responsável do crédito.

Pela observação dos aspectos analisados, a necessidade de investir em educação financeira para a população idosa, facilitar o acesso à informação e aos serviços de apoio e fortalecer os mecanismos de proteção contra o superendividamento foram aspectos que emergiram da análise conjunta dos dados coletados.

Portanto, a educação financeira se revela como um elemento fundamental para a inclusão social e o bem-estar dos idosos, permitindo que eles exerçam sua cidadania de forma plena e consciente, sem medo de serem enganados ou excluídos.

A problematização continua, também, uma segunda pergunta: a Lei n.14.181/2021, ao atualizar o Código de Defesa do Consumidor com medidas de prevenção e tratamento do superendividamento, tem o potencial de transformar a realidade do consumidor idoso?

Conforme explicitado no decorrer do presente estudo, a Lei n. 14.181/2021, que trata do superendividamento, completou três anos de vigência em 1/7/2024, e os resultados observados em relatórios, como o *Justiça em Números (2023-2024)* do CNJ e as pesquisas CNC sobre Endividamento e Inadimplência do Consumidor (2023-2024), juntamente com dados do CEJUSC em Pelotas e Porto Alegre e entrevistas realizadas no SAJ-UFPEL, revelaram um cenário complexo.

A plena efetividade da Lei n. 14.181/2021, que visa a proteger o consumidor idoso do superendividamento, é questionável diante dos dados levantados.

A hipótese inicial da tese de que a educação financeira e o consumo consciente poderiam prevenir o superendividamento, foi corroborada pelas entrevistas, que revelaram a falta de conhecimento dos idosos sobre seus direitos e as ferramentas de proteção disponíveis. No entanto, a baixa procura pelos serviços do CEJUSC e o alto índice de endividamento entre idosos sugerem que a lei ainda não está sendo efetiva em alcançar e proteger essa população vulnerável.

As entrevistas realizadas no SAJ-UFPEL revelaram que os idosos enfrentam desafios como a falta de informação sobre seus direitos e os mecanismos de proteção da lei, a dificuldade em negociar com credores e a vulnerabilidade a fraudes.

A recusa de alguns idosos em participar da pesquisa, possivelmente por sentimentos de humilhação e vergonha, evidenciou a complexidade do problema e a necessidade de abordagens mais sensíveis e eficazes.

A baixa procura pelos serviços do CEJUSCs pode ser explicada pela falta de informação sobre a lei e seus mecanismos de proteção, bem como pelo medo e vergonha que muitos idosos sentem em relação à sua situação financeira.

Portanto, a Lei n. 14.181/2021, embora represente um avanço na proteção do consumidor idoso, ainda apresenta desafios em sua implementação.

Dessa forma, é prematuro afirmar que essa lei é plenamente eficaz na proteção dos idosos contra o superendividamento.

No entanto, ela representa um importante passo nessa direção e, com os devidos ajustes e investimentos, pode contribuir significativamente para a prevenção e o tratamento do superendividamento entre a população idosa.

É necessário, pois, fortalecer as políticas públicas de educação financeira, ampliar o acesso aos serviços de apoio e desenvolver estratégias de comunicação mais eficazes para alcançar a população idosa e garantir seus direitos. Somente assim, será possível transformar a realidade do consumidor idoso e prevenir sua exclusão social.

Levando-se em conta o que foi observado, sob a perspectiva de que políticas públicas de educação financeira podem fortalecer essa população e prevenir sua exclusão social, tornando-os mais conscientes de seus direitos e capazes de tomar decisões financeiras mais seguras e responsáveis, a mediação surge como um instrumento promissor para a prevenção e o tratamento do superendividamento, promovendo o diálogo e a participação ativa dos idosos na resolução de seus conflitos financeiros.

Ao promover o diálogo e a participação ativa das partes envolvidas, a mediação fortalece a autonomia dos idosos, tornando-os mais conscientes de seus direitos e capazes de negociar de forma mais justa e equilibrada com os credores.

Como consequência, a mediação auxilia na restauração da autoestima e da confiança dos idosos, contribuindo, dessa forma, para sua reinserção social e para a prevenção de novas situações de superendividamento.

Assim, para que a Lei n. 14.181/2021 alcance seu pleno potencial na proteção dos idosos contra o superendividamento, é fundamental que ocorra o fortalecimento das políticas públicas de educação financeira, a ampliação e a divulgação dos

serviços de mediação e a criação de estratégias de abordagem que levem em consideração as particularidades e as vulnerabilidades da população idosa.

Nesse contexto, a mediação no superendividamento vai além da resolução de questões financeiras, atuando como um dos pilares para a efetividade do direito de recomeçar (art.4º, inc. II, da Lei n. 14.181/2021), sendo uma potente ferramenta de inclusão social e de promoção da cidadania plena, tornando-se, assim, um elemento fundamental para o fortalecimento da democracia.

Nesse cenário, a presente tese alcançou com êxito seus objetivos, respondendo à questão central sobre a efetividade da Lei n.14.181/2021 na proteção do consumidor idoso superendividado e a importância da mediação de conflitos, ao concluir que a lei, embora represente um avanço na proteção do consumidor idoso, ainda apresenta desafios em sua implementação de forma plenamente eficaz.

A luta contra o superendividamento, assim como a luta de Jean Valjean por redenção, é uma batalha contínua que exige perseverança, compaixão e a crença na capacidade de transformação do ser humano.

Que a força e a esperança contidas na melodia de Maria Bethânia ecoem nessa tese, impulsionando a luta pela proteção dos direitos dos consumidores idosos.

Que suas palavras inspirem a criação de políticas públicas e ações concretas que garantam o direito ao recomeço financeiro e a dignidade da população idosa, combatendo o superendividamento e promovendo a justiça social.

Assim como a música convida à transformação, que essa tese seja um instrumento de mudança, abrindo caminhos para um futuro mais justo e equitativo para todos.

Referências

ALFANO, Bruno. **IBGE**: 9,3 milhões de brasileiros ainda são analfabetos, a grande maioria com mais de 40 anos. Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/educacao/noticia/2024/03/22/ibge-93-milhoes-de-brasileiros-ainda-sao-analfabetos-a-grande-maioria-com-mais-de-40-anos.ghtml>. Acesso em: 18 abr. 2024.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. 10.ed. São Paulo: Saraiva, 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CIÊNCIAS DO COMPORTAMENTO. Disponível em: <https://abpmc.org.br/>. Acesso em: 05 jun. 2023.

AZEVEDO, Fernando Costa de. **O desequilíbrio excessivo da relação jurídica de consumo e sua correção por meio da cláusula geral de proibição de vantagem excessiva no Código de Defesa do Consumidor**. 2014. Tese (Doutorado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2014. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/183751>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BACELLAR, Roberto Portugal. A mediação no contexto dos modelos consensuais de resolução de conflitos. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 24, n. 95, p. 122-134, jul./set.1999.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Você sabe o que é superendividamento?**. 2023. Disponível em: <https://cdn-www.bcb.gov.br/detalhenoticia/721/noticia>. Acesso em: 09 maio 2024.

BARBOSA, Livia. **Sociedade de consumo**. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia dos princípios constitucionais: o princípio da dignidade da pessoa humana**. 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

BARROS, João Pedro Leite; MARANHÃO, Débora Fernandes. Direito à privacidade na publicidade comportamental eletrônica: um estudo de direito comparado luso-brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.142, jul./ago. 2022.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. Tradução de Artur Morão. Lisboa: Edições 70, 1995.

BAUMAN, Zygmunt. A cultura do lixo. *In*: BAUMAN, Zygmunt. **Vidas desperdiçadas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. **A cultura no mundo líquido moderno**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

BAUMAN, Zygmunt. **A riqueza de poucos beneficia a todos nós?** Rio de Janeiro: Zahar, 2015.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização**: as consequências humanas. Rio de Janeiro: Zahar, 2021.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade e ambivalência**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida a crédito**: conversas com Citali Rovirosa-Madrado. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida líquida**. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2007.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para o consumo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BENJAMIN, Antonio Herman *et al.* **Comentários à lei 14.181/2021**: a atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

BENJAMIN, Antonio Herman. Prefácio. *In*: LIMA, Clarissa Costa de. **O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores**. São Paulo: RT, 2014.

BENJAMIN, Antônio Herman. Prefácio. *In*: MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli; LIMA, Clarissa Costa (coord.). **Direitos do Consumidor Endividado II**: vulnerabilidade e exclusão. São Paulo: RT, 2016.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Cláudia Lima. A teoria do diálogo das fontes e seu impacto no Brasil: uma homenagem a Erik Jayme. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 27, n. 115, 2018.

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Banco de dados e superendividamento do consumidor: cooperação, cuidado e informação. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 50, p. 12-57, abr./jun. 2004.

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. **Superendividamento do consumidor**: mínimo existencial: casos concretos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz; LAYDNER, Patricia Antunes. Código de consumo francês: tratamento das situações de superendividamento (parte legislativa). **Revista de Direito do Consumidor**, v.87, maio 2013.

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. Adesão ao projeto conciliar é legal - CNJ: projeto-piloto: tratamento das situações de superendividamento do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 63, p.173-201, jul./set. 2007.

BOBBIO, Norberto. **O tempo da memória**: senectude e outros escritos autobiográficos. Rio de Janeiro: Campos, 1997.

BOLADE, Geisianne Aparecida. **O superendividamento do consumidor como um problema jurídico-social**. 2012. Disponível em: <https://pet.com.br/faculdade/revista-Disponivel-em-anima/pdf/anima8/9-O-Superendividamento-do-Consumidor-como-um-Problema-Juridico-Social.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2023.

BORGES, Dhiego. Banco é alvo de ação na Justiça após realizar empréstimo sem anuência de consumidores em Uberlândia. **Diário de Uberlândia**, Uberlândia, 16 dez.2022. Disponível em: <https://diariodeuberlandia.com.br/noticia/32677/banco-e-alvo-de-acao-na-justica-apos-realizar-emprestimos-sem-anuencia-de-consumidores-em-uberlandia>. Acesso em: 17 ago. 2023.

BRAGA NETO, A. **Mediação**: uma experiência brasileira. São Paulo: CLA Editora, 2017.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei n.3515/2015**. Altera a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e o art. 96 da Lei n. 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Brasília, 2015. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052490>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de lei do Senado n.283, de 2012**. Brasília, 2012a. Disponível em: <https://www.congressonacional.leg.br/materias/materias-bicamerais/-/ver/pls-283-2012>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Congresso Nacional. **Veto n. 35/2021 (parcial)**. (Prevenção do superendividamento de consumidores). Brasília, 2021c. Disponível em: <https://www.congressonacional.leg.br/materias/vetos/-/veto/detalhe/14386>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor**. Brasília: CNJ, 2022b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 28 nov. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2024**. Brasília: CNJ, 2024a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024-v-28-05-2024.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação n.125, de 24 de dezembro de 2021**. Dispõe sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento, previstos na Lei n.14.181/2021. Brasília, 2021d. Disponível em:

<https://atos.cnj.jus.br/files/original1456372022010761d854a59e2f5.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n.125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_125_29112010_03042019145135.pdf. Acesso em: 07 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução n.466, de 12 de dezembro de 2012**. Brasília, 2012b. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2023.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Instrução Normativa n. 10, de 28 de dezembro de 2018**. Altera dispositivos da Instrução Normativa INSS/PRES nº 28, de 16 de maio de 2008. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/57496300/do1-2018-12-31-instrucao-normativan-100-de-28-de-dezembro-de-2018-57496089. Acesso em: 08 fev. 2022.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Nota técnica n. 5/ 2024/ CGEMM/DPDC/SENACON/MJ**. Estabelece estratégias destinadas à fiscalização de preços, quantidade e segurança de produtos e serviços, durante estado de calamidade pública ou situação de emergência e dá outras providências. Brasília, 2024b. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dsfadf/SEI_MJ27771380NotaTcnica.pdf. Acesso em: 15 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Senacon emite nota técnica para coibir prática de preços abusivos no Rio Grande do Sul**. Brasília, 2024c. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dsfadf>. Acesso em: 20 maio 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e assistência social, família e combate à fome. **Campanha Auxílio Brasil**. Brasília, DF: MDFCF, 2002. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/auxilio-brasil>. Acesso em: 29 abr. 2023.

BRASIL. Palácio do Planalto. **Governo federal lança medidas para injetar mais de R\$ 150 bilhões na economia**. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/acompanhe-oplanalto/noticias/2022/03/governo-federal-lanca-medidas-para-injetar-mais-de-r-150-bilhoesna-economia>. Acesso em: 05 jun. 2023.

BRASIL. **Plataforma Consumidor.gov.br**. Dados obtidos em 24 de abril de 2024. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1721336137138>. Acesso em: 23 abr. 2024.

BRASIL. Presidência da República. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em: 09 set. 2021.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto n. 11.150, de 26 de julho de 2022**. Regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor. Brasília, 2022a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11150.htm. Acesso em: 06 dez. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Decreto n. 11.567, de 19 de junho de 2023**. Altera o Decreto n.11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei n.8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e dispõe sobre os mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo. Brasília, 2023b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11567.htm. Acesso em: 26 maio 2024.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 dez. 2022.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 8.842, de 4 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso, cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Brasília, 1994. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8842.htm. Acesso em: 23 nov. 2023.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n.10.820, de 17 de dezembro de 2003**. Dispõe sobre a autorização para desconto de prestações em folha de pagamento, e dá outras providências. Brasília, 2023c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.820.htm. Acesso em: 29 abr. 2023.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n.11.101, de 9 de fevereiro de 2005**. Regula a recuperação judicial, a extrajudicial e a falência do empresário e da sociedade empresária. Brasil, 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11101.htm. Acesso em: 05 set. 2021.

BRASIL. Presidência da República. **Lei n.14.431, de 3 de agosto de 2022**. Altera as Leis nºs 10.820, de 17 de dezembro de 2003, 8.213, de 24 de julho de 1991, e 8.112, de 11 de dezembro de 1990, para ampliar a margem de crédito consignado aos empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho. Brasília, 2022c.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14431.htm. Acesso em: 29 abr. 2023.

BRASIL. Presidência da República. **Plataforma Brasil**. Disponível em: <https://plataformabrasil.saude.gov.br/>. Acesso em: 30 set. 2023.

BRASIL. Secretaria Nacional do Consumidor. **Cenário superendividamento no Brasil e no mundo**. Agosto de 2021. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/editais/produto_2__cenario_do_superendividamento.pdf. Acesso em: 25 jun. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera a Lei n.8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei n.10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Brasília, 2021b. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/34251655>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 283, de 2012**. Altera a Lei n. 8.070, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção ao superendividamento. Brasília, 2012a. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleggeter/documento?dm=3910445&ts=1630408580151&disposition=inline>. Acesso em: 07 set. 2021.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n.1805, de 2021**. (Substitutivo da câmara dos deputados ao projeto de lei do senado n.283, de 2012). Brasília, 2021a. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/148400>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Senado Federal. SENADO NOTÍCIAS. Comissão de juristas apresenta relatório sobre atualização do CDC. 2012. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2012/03/14/comissao-de-juristas-encerra-primeira-etapa-do-cdc>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Presença de entidade federal não afasta competência da Justiça estadual em casos de superendividamento do consumidor**. 2023. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/29032023-Presenca-de-entidade-federal-nao-afasta-competencia-da-Justica-estadual-em-casos-de-superendividamento.aspx>. Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.1.584.501 - SP (2015/0252870-2)**. Brasília, 2016. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1545039&num_registro=201502528702&data=20161013&formato=PDF. Acesso em: 29 abr. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.1280211/SP 2011/0220768-0**. Recurso Especial - ação declaratória de nulidade e cláusula do contrato de seguro saúde que prevê a variação dos prêmios por mudança de faixa etária - sentença de procedência reformada pelo acórdão estadual, afastada a abusividade da disposição contratual. insurgência da segurada. Relator: Ministro Marco Buzzi, Data de Julgamento: 23 de abril de 2014. Diário de Justiça. Brasília, 2014. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/865016609>. Acesso em: 05 jun. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. **Pesquisa de jurisprudência do STJ**. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/>. Acesso em: 14 mar. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n.586.316 – MG**. Relator Ministro Herman Benjamin. 2009. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009. Acesso em: 17 set. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADPF 1005**. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6468508>. Acesso em: 26 maio 2024.

BRUNO, Susana. **Conciliação**: prática interdisciplinar e ferramentas para a satisfação do Jurisdicionado. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Os novos idosos brasileiros**: muito além dos 60? Rio de Janeiro: IPEA, 2004. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/3012?mode=full>. Acesso em: 10 jun. 2024.

CAMARANO, Ana Amélia. **Os idosos brasileiros**: muito além dos 60? Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, 2022. (Textos para discussão; 9). Disponível em: https://saudeamanha.fiocruz.br/wp-content/uploads/2022/05/Camarano-AA_Os-idosos-brasileiros_muito-al%C3%A9m-dos-60_TD-89-versao_final.pdf. Acesso em: 10 jun. 2024.

CAMARANO, Ana Amélia; KANSO, Solange. Envelhecimento da população brasileira: uma contribuição demográfica. *In*: DOLL, Johannes; CANÇADO, Flávio Aluizio Xavier; GORZONI, Milton Luiz. **Tratado de geriatria e gerontologia**. 3. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2011.

CAMARANO, Ana Amélia; PASIANTO, Maria Teresa. Introdução *In*: CAMARANO, Ana Amélia (org.). **Os novos idosos brasileiros**: muito além dos 60? Rio de Janeiro: IPEA, 2004.

CAPEL. **Catálogo de Teses e Dissertações**. Disponível em: <https://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>. Acesso em: 10 jun. 2024.

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 19, n. 74, p. 82-97, abr./jun. 1994.

CAPPELLETTI, Mauro. Problemas de reforma do processo nas sociedades contemporâneas. **Revista Forense**, v.88, n. 318, p. 119-128, abr./jun. 1992.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução e revisão: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 2015.

CARQUI, Vagner Bruno Caparelli. **Princípio do crédito responsável**: evitabilidade do superendividamento e promoção da pessoa humana na sociedade de consumo. 2016. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/18854/1/PrincipioCreditoResponsavel.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2024.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil**: o longo caminho. 9. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2007.

COELHO, Mariana Carvalho Vencedor; AYALA, Patrick de Araújo. A hipervulnerabilidade do consumidor idoso e sua tendência ao superendividamento no contexto de uma sociedade do hiperconsumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.121, p. 247-275, jan./fev. 2019.

COSTA, Thaise Graziottin. **Mediação de conflitos e jurisdição compartilhada**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

COSTA, Thaise Graziottin; RIBAS, Lidia Maria. Inovação na jurisdição estatal: de contenciosa para uma jurisdição singular, compartilhada, efetiva, democrática e emancipatória. **Conpedi Law Review**, Costa Rica, v.3, n.1, jan/jun. 2017.

DANTAS, Paulo Roberto de Figueiredo. **Curso de Direito Constitucional**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christoph. **A nova razão do mundo**. São Paulo: Editora Autonomia Literária, 2018.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. São Paulo: Malheiros, 2005. v.1.

FAGUNDES, Patrícia Fernanda de Albuquerque. **O ‘assédio bancário’ aos aposentados e a LGPD**. Consultor Jurídico, [s.l.], 21 out. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-out-29/fagundes-assedio-bancario-aos-aposentados-lgpd>. Acesso em: 27 jun. 2023.

FRADE, Catarina; Magalhães, Sara. Sobreendividamento, a outra face do crédito. *In*: MARQUES, Claudia Lima; CAVALAZZI, Rosângela Lunardelli (org.). **Direitos do consumidor endividado**: estudos sobre superendividamento e crédito ao consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

FRAZÃO, Ana. Fundamentos da proteção de dados pessoais: noções introdutórias para a compreensão da importância da Lei Geral de Proteção de Dados. *In*: TEPEDINO, Gustavo (org.). **Lei geral de proteção de dados pessoais e suas repercussões no direito brasileiro**. 2.ed. São Paulo: Thomson Reuter, 2020.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

FURLAN, Mariana. **Endividamento das famílias é de quase 80%**. 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/endividamento-no-brasil/>. Acesso em: 25 jun. 2023.

GARCIA, Leonardo. **Três anos de vigência da Lei do Superendividamento**. O que mudou? 2024. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-mai-15/tres-anos-de-vigencia-da-lei-do-superendividamento-o-que-mudou/>. Acesso em: 16 maio 2024.

GAULIA, Cristina Tereza. Superendividamento: um fenômeno social da pós-modernidade: causas invisíveis – soluções judiciais eficazes. *In*: MARQUES, Claudia Lima; CAVALAZZI, Rosângela Lunardelli; LIMA, Clarissa Costa de (org.). **Direitos do consumidor endividado II: vulnerabilidade e inclusão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

GONÇALVES, Milton Rodrigo. A interpretação dos negócios jurídicos à luz da boa-fé: as operações de saque via cartão de crédito consignado efetivado por consumidores hipervulneráveis, no período ligeiramente posterior à edição da Lei 13.172/2015. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania**, Londrina, v.4, n.1, 2019.

GRAEFF, Bibiana. Direitos do Consumidor Idoso no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 86, p. 65-74, mar./abr. 2013.

Disponível em:

<https://www.revistadostribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&sruid=i0ad82d9b0000018631516b42293f1382&docguid=Id43a9510a71f11e2979c010000000000&hitguid=Id43a9510a71f11e2979c010000000000&spos=1&epos=1&td=1039&context=110∓crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>. Acesso em: 02 dez. 2023.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Assistência judiciária gratuita. *In*: GRINOVER, Ada Pellegrini (org.). **Novas tendências do direito processual**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1990.

HEIDEMANN, Francisco G. Do sonho do progresso as políticas de desenvolvimento. *In*: HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, Jose Francisco (org.). **Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análises**. Brasília: UnB, 2009.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Cresce número de endividados: saiba organizar as finanças**. Publicado em: 22 mar. 2021. Disponível

em: <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/cresce-numero-de-endividadossaiba-organizar-financas>. Acesso em: 14 abr. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Instituto de Defesa. **Youtube, 2018**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=2R3QUOIRabA>. Acesso em: 15 mar. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Programa Estudo sobre crédito e superendividamento dos consumidores dos países do Mercosul**. Superendividamento no Brasil. São Paulo: 2008. Disponível em: http://www.senado.gov.br/noticias/jornal/cidadania/20100420/Relatorio_Idec_Superendividamento_CI_FINAL.pdf. Acesso em: 14 abr. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Superendividamento?** Saiba o que é e como fugir. Publicado em: 01 jul. 2019. Disponível em: <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/superendividamento-saiba-o-que-e-e-como-fugir>. Acesso em: 14 abr. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo demográfico 2022**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-demografico-2022.html>. Acesso em: 23 nov. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Populacional**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/22827-censo-demografico-2022.html>. Acesso em: 23 nov. 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades e estados**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/rs.html>. Acesso em: 29 maio 2024.

INSTITUTO DE DEFESA DE CONSUMIDORES. **Lei do Superendividamento completa dois anos sem ter o que comemorar**. 2023. Disponível em <https://idec.org.br/release/lei-do-superendividamento-completa-dois-anos-sem-ter-o-que-comemorar#:~:text=O%20histórico%20de%20endividamento%20das%20famílias%20no%20Brasil,mostrou%20que%2071%2C44%20milhões%20de%20pessoas%20estão%20inadimplentes>. Acesso em: 20 jan. 2024.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA. **Covardia capital**. Documentário de Flávia Barbalho e Lillian Salgado. 2018. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=2R3QUOIRabA>. Acesso em: 11 jun. 2024.

INSTITUTO DEFESA COLETIVA. Disponível em: <https://defesacoletiva.org.br/site/>. Acesso em: 10 jun. 2024.

LAZZARATO, Maurizio. **O governo do homem endividado**. São Paulo: N-1 Edições, 2017.

LAZZARATO, Maurizio. **O governo das desigualdades: crítica da Insegurança Neoliberal**. São Paulo: EdUFSCar, 2021.

LIMA, Clarissa Costa de. **O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Tratamento do crédito ao consumo na América Latina e o superendividamento. *In*: MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (coord.). **Direitos do consumidor endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

LIMA, Clarissa Costa de; CAVAZALLI, Rosângela Lunardelli. O retrocesso desmedido da Medida Provisória 1.106, de 17 de março de 2022, e a precarização da proteção do consumidor idoso. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.141, ano 31, maio/jun. 2022.

LIMA, Clarissa Costa de; MARQUES, Cláudia Lima. Nota sobre as conclusões do Banco Mundial em matéria de superendividamento dos consumidores pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 89, p.453-457, 2013.

LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. Da cultura do pagamento: tratamento e conciliação em bloco em caso de superendividamento do consumidor. *In*: BENJAMIN, Antonio Herman *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021**: atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

LIMBERGER, Têmis. **O direito à intimidade na era da informática**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2007.

LIPOVETSKY, Gilles. **A felicidade paradoxal**: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LIPOVETSKY, Gilles. **O império do efêmero**: a moda e seu destino nas sociedades modernas. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. A contribuição dos meios alternativos para a solução das controvérsias. *In*: SALLES, Carlos Alberto de (coord.). **As grandes transformações do processo civil brasileiro**: homenagem ao Professor Kazuo Watanabe. São Paulo: Quartier Latin, 2009.

MARINONI, Luiz Guilherme. Garantia de tempestividade da tutela jurisdicional e duplo grau de jurisdição. *In*: TUCCI, José Rogério Cruz (coord.). **Garantias constitucionais do processo civil**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

MARINONI, Luiz Guilherme. **O acesso à justiça e os institutos fundamentais do Direito Processual**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

MARQUES, Claudia Lima. A teoria do 'diálogo das fontes' hoje no Brasil e seus novos desafios: uma homenagem à magistratura brasileira. *In*: MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Diálogo das fontes**: novos estudos sobre a coordenação e aplicação das normas no direito brasileiro. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 75, p. 9-42. jul./set. 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. **Conciliação em matéria de superendividamento dos consumidores**: principais resultados de um estudo empírico de 5 anos em Porto Alegre. 2020. Disponível em: <https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2020/05/11-Artigo-CLMCoimbraconciliacao6fimenv-4.1.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o “superendividamento” dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13. n. 101, p. 405-424, out. 2011/jan.2012.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: RT, 2014.

MARQUES, Claudia Lima. Decreto 11.150/22: a inconstitucional tentativa de esvaziar a lei 14.181/21 e retroceder o dever do Estado de proteção do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, v.143, 2022. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/371504/a-inconstitucional-tentativa-de-esvaziar-a-lei-14-181-21>. Acesso em: 23 nov. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

MARQUES, Claudia Lima. Mulheres, idosos e o superendividamento dos consumidores: cinco anos de dados empíricos do projeto-piloto em Porto Alegre. **Revista de Direito do Consumidor**, Brasília, v. 100, n. 24, p.393-423, 2015.

MARQUES, Claudia Lima. Os 10 pontos-chaves para entender as mudanças. *In*: BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia. **Comentários à Lei 14.181/2021**: a atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: RT, 2021.

MARQUES, Claudia 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. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 55, p.11-52, jul./set. 2005.

MARQUES, Claudia 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. *In*: MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosangela Lunardelli (coord.). **Direitos do consumidor endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo: Ed. RT, 2006.

MARQUES, Claudia Lima. **Superendividamento dos consumidores**: aspectos materiais e processuais. São Paulo: Editora Foco, 2024.

MARQUES, Claudia Lima. **Vulnerabilidade agravada do consumidor no desastre e dever de cooperar**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2024-mai-23/vulnerabilidade-agravada-do-consumidor-nos-desastres-e-o-dever-de-cooperar-o-principio-da-manutencao-do-contrato/>. Acesso em: 23 maio 2024.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIM, Antonio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MARQUES, Claudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (coord.). **Direitos do consumidor endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Dados preliminares da pesquisa empírica sobre o perfil dos consumidores superendividados da Comarca de Porto Alegre e o “Observatório do Crédito e Superendividamento UFRGS-MJ”. **Revista do Direito do Consumidor**, v. 99, p. 411- 436, maio/jun. 2015.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia. Superendividamento dos consumidores no pós-pandemia e a necessária atualização do Código de Defesa do Consumidor. *In*: MALFATTI, Alexandre David; GARCIA, Paulo Henrique Ribeiro; SHIMURA, Sérgio Seiji (coord.). **Direito do Consumidor**: reflexões quanto aos impactos da pandemia de Covid-19. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2020.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. Art.104-A. *In*: MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7 ed. São Paulo: RT, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

MARQUES, Claudia Lima; SAYEG, Ricardo H. **Tempestade de risco, superendividamento em massa e resgate da economia brasileira**. Portal Consultor Jurídico. Publicado em: 29 jul. 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-jul29/ga-rantias-consumo-tempestade-risco-superendividamento-resgateeconomia?pa-gina=2#sdfootnote38sym>. Acesso em: 06 nov. 2021.

MARQUES, Maria Manuel Leitão *et al.* **O endividamento dos consumidores**. Lisboa: Almedina, 2000.

MINAS GERAIS. Ministério Público Estadual. MPMG pede na justiça que Banco Pan reverta danos de empréstimos feitos sem autorização dos consumidores. **Portal Notícias**, Belo Horizonte, 20 dez 2022. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/mpmg-pede-na-justica->

que-banco-pan-reverta-danos-de-emprestimos-feitos-sem-autorizacao-dos-consumidores.shtml#:~:text=Um%20dos%20encaminhamentos%20requisitados%20pelo,pagamento%20de%20danos%20morais%20coletivos. Acesso em: 17 ago. 2023.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: RT, 2014.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do Consumidor**: fundamentos do direito do consumidor, direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MIRAGEM, Bruno. Mercado, direito e sociedade de informação: desafios atuais no Direito do Consumidor no Brasil. *In*: MARTINS, Guilherme Magalhães (coord.). **Temas de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade. 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

MORAIS, José Luis Bolzan. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. São Paulo: Livraria do Advogado, 1999.

MOROZOV, Hevgeny. **Big Tech**: a ascensão dos dados e a morte da política. São Paulo: Editora Ubu, 2018.

NAZARETH, Eliana Riberti. Psicanálise e mediação: meios efetivos de ação. **Revista do Advogado**, Associação dos Advogados de São Paulo, São Paulo, n. 62, p. 49-58, mar. 2001.

NERI, Marcelo Cortês (coord.). **A nova classe média**: o lado brilhante dos pobres. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

OLIVEIRA, Andressa Jarletti Gonçalves de. **A informação qualificada na concessão responsável do crédito**. Consultor Jurídico, [s./], 16 nov.2022. Disponível em: <https://conjur.com.br/2022-nov-16/garantias-consumo-informacao-qualificada-concessao-responsavel-credito>. Acesso em: 29 jul. 2023.

OLIVEIRA, Felipe Guimarães de. **Direito do Consumidor superendividado**: perspectivas para uma tutela jurídico-econômica no século XXI. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Década do Envelhecimento Sustentável 2021-2030**. Assembleia Geral das Nações Unidas. Disponível em: <https://www.who.int/es/initiatives/decade-of-healthy-ageing>. Acesso em: 29 jul. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Relatório mundial de envelhecimento e saúde**. ONU, 2015. Disponível em: <https://sbgg.org.br/wp-content/uploads/2015/10/OMS-ENVELHECIMENTO-2015-port.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Trabalho da OMS na Década do Envelhecimento Saudável das Nações Unidas (2021–2030)**. ONU, 2022.

Disponível em: <https://www.who.int/initiatives/decade-of-healthy-ageing>. Acesso em: 24 nov. 2023.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Convenção Interamericana sobre os direitos humanos dos idosos**. Washington: Organization of American States, 2015. Disponível em: https://www.oas.org/en/sare/documents/CIPM_POR.pdf. Acesso em: 24 nov. 2023.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Década do envelhecimento saudável nas Américas (2021-2030)**. OPAS, 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/decada-do-envelhecimento-saudavel-nas-americas-2021-2030#:~:text=A%20popula%C3%A7%C3%A3o%20mundial%20est%C3%A1%20envelhecendo,at%C3%A9%20o%20final%20do%20s%C3%A9culo>. Acesso em: 24 nov. 2023.

PASQUALOTTO, Adalberto; SOARES, Flaviana Rampazzo. Consumidor hipervulnerável: análise crítica, substrato axiológico, contornos e abrangência. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.113, set./out.2017.

Disponível em:

<https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad82d9b000001863156fec294b3dac9&docguid=lbbccfc40a98411e7a46f010000000000&hitguid=lbbccfc40a98411e7a46f010000000000&spos=10&eps=10&td=17&context=222&crumb-action=append&crumb-label=Documento&isDocFG=false&isFromMultiSumm=&startChunk=1&endChunk=>. Acesso em: 02 dez. 2023.

PESQUISAS CNC. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC)**. Famílias aumentam o endividamento, mas conseguem estabilizar a inadimplência. Edição Maio 2024. 2024b. Disponível em: https://portal-bucket.azureedge.net/wp-content/2024/06/Relatorio_Peic_maio_2024.pdf. Acesso em: 10 jun. 2024.

PESQUISAS CNC. **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC)**. Prazos maiores favorecem o endividamento das famílias. Edição Março 2024. 2024a. Disponível em: https://portal-bucket.azureedge.net/wp-content/2024/06/Relatorio_Peic_marco_2024.pdf. Acesso em: 10 jun. 2024

PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ Derlayne. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**, v. 2, n. 4, dez. 2012.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Jurisdição e pacificação**: limites e possibilidades do uso dos meios alternativos de resolução de conflitos na tutela dos direitos transindividuais e pluri individuais. Curitiba: CRV, 2017.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

PORTO, Antônio José Maristrello; SAMPAIO, Patrícia Regina Pinheiro. Perfil do superendividamento brasileiro: uma pesquisa empírica. **Revista do Direito do Consumidor**, v.101, set./out. 2015.

POSNER, Eric A.; WEYL, Glen E. **Mercados radicais**: reinventando o capitalismo e a democracia para uma sociedade justa. São Paulo: Portfolio Penguin, 2019.

PRESSE, France. **FMI alerta para endividamento de países pobres por inflação e juros**. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/10/13/fmi-alerta-para-endividamento-de-paises-pobres-por-inflacao-e-juros.ghtml>. Acesso em: 25 fev. 2024.

RAMOS, Fabiana D'Andrea. Métodos autocompositivos e respeito à vulnerabilidade do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.109, jan/fev.2017.

RIO DE JANEIRO. Defensoria Pública. **Perfil do consumidor superendividado e a atuação da defensoria pública na renegociação da dívida**. Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <https://defensoria.rj.def.br/uploads/arquivos/b7ca8cbd43c24d7f8aa11fce8483026e.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

RIO GRANDE DO SUL. Diário oficial. Atos do Governador. **Decreto n. 57.596, de 1º de maio de 2024**. Declara estado de calamidade pública no território do Estado do Rio Grande do Sul afetado pelos eventos climáticos de chuvas intensas, COBRADE 1.3.2.1.4, ocorridos no período de 24 de abril a 1º de maio de 2024. Disponível em: <https://www.diariooficial.rs.gov.br/materia?id=997980>. Acesso em: 06 maio 2024.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **47 Comarcas passam a integrar o CEJUSC Cidadão on-line**. 2021. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/47-comarcas-passam-a-integrar-o-cejusc-cidadao-on-line/>. Acesso em: 07 abr. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **47 Comarcas passam a integrar o CEJUSC Cidadão on-line**. 2021. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/47-comarcas-passam-a-integrar-o-cejusc-cidadao-on-line/>. Acesso em: 07 abr. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **CEJUSC 60+ oferece atendimento especializado aos idosos**. 2022. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/noticia/cejusc-60-oferece-atendimento-especializado-aos-idosos/>. Acesso em: 18 jun. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **CEJUSC**: guia prático de gestão. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/servicos-administrativos/apoio-jurisdicional/manuais-e-orientacoes-de-2o-grau/cejusc-guia-pratico-de-gestao/>. Acesso em: 08 maio 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **CEJUSC**: guia prático de gestão. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/servicos-administrativos/apoio-jurisdicional/manuais-e-orientacoes-de-2o-grau/cejusc-guia-pratico-de-gestao/>. Acesso em: 08 maio 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas no TJRS - n.28**. 2023. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/institu/nurer/irdr.php>. Acesso em: 08 jan. 2024.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Sobre o CEJUSC**: apresentação. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/servicos-administrativos/apoio-jurisdicional/manuais-e-orientacoes-de-2o-grau/cejusc-guia-pratico-de-gestao/cejusc-sobre-o-cejusc-apresentacao/>. Acesso em: 7 abr. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Sobre o CEJUSC**: apresentação. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/servicos-administrativos/apoio-jurisdicional/manuais-e-orientacoes-de-2o-grau/cejusc-guia-pratico-de-gestao/cejusc-sobre-o-cejusc-apresentacao/>. Acesso em: 7 abr. 2023.

ROBERTS, Edward, A; PASTOR, Bárbara. **Diccionario etimológico indoeuropeo de la lengua española**. Ed. Alianza, 1996.

ROCHA, Leonel Severo; GUBERT, Roberta Magalhães. A mediação e o amor na obra de Luis Alberto Warat. **Revista da Faculdade de Direito do Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 33, n. 1, 2017. Disponível em: <https://revista.fdsu.edu.br/index.php/revistafdsu/article/view/154>>. Acesso em: 28 out. 2023.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos**: família, escola e comunidade. Florianópolis: Conceito, 2007.

SALES, Lilia Maia de Moraes; RABELO, Cilana de Moraes Soares. Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v.46, n.182, abr./jun. 2009.

SALES, Lília Maria de Moraes. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 3. ed. rev. atual. ampl. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010.

SALES, Lília Maria de Moraes; ALENCAR, Emanuela Cardoso Onofre de. Meios alternativos de solução de conflitos. *In*: SALES, Lilia Maia de Moraes; ANDRADE, Denise Almeida de (org.). **Mediação em perspectiva**: orientações para mediadores comunitários. Fortaleza: UNIFOR, 2004. p.18-24.

SAMARCO. Disponível em: <https://www.samarco.com/>. Acesso em: 17 abr.2023.

SANTOS, Boaventura Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo, Cortez, 2008.

SANTOS, Boaventura Sousa. Poderá o direito ser emancipatório? **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n.65, p.3-76, maio 2003.

SARLET, Ingo Wolfgan. Direitos fundamentais sociais, mínimo existencial e direito privado. **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 61, p. 91-125, jan./mar. 2007.

SARLET, Ingo Wolfgang; FIGUEIREDO, Mariana Filchtiner. Reserva do possível, mínimo existencial e direito à saúde: algumas aproximações. **Revista de Doutrina da 4ª Região**, Porto Alegre, n.24, jul.2008. Disponível em: https://revistadoutrina.trf4.jus.br/artigos/edicao024/ingo_mariana.html. Acesso em: 23 jun. 2023.

SCHMIDT NETO, André Perin. **Revisão dos contratos com base no superendividamento**: do Código de Defesa do Consumidor ao Código Civil – A falência da Pessoa Física no Direito Brasileiro. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010.

SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. **Revista da SJRJ**, Rio de Janeiro, n. 26. p. 167- 184. 2009.

SCHMIDT NETO, André. **O livre-arbítrio na era na big data**. 2 ed. São Paulo: Tirant Lo Blanch Brasil, 2021.

SCHMITT, Cristiano Heineck. **Consumidores hipervulneráveis**: a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas S.A, 2014.

SERASA. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/como-serasa-funciona/>. Acesso em: 25 jun. 2023.

SERASA. **Mapa da inadimplência e renegociação de dívidas no Brasil**. Serasa, 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renegociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 17 abr. 2024.

SERASA. **Pesquisa**: perfil e comportamento do endividamento brasileiro 2022. Serasa, 2022. Disponível em: <https://cdn.builder.io/o/assets%2Fb212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc%2F3737e87997744fea99f21146c9647091?alt=media&token=0a8ba1e9-f983-4fba-8a35-789113b1da81&apiKey=b212bb18f00a40869a6cd42f77cbeefc>. Acesso em: 17 abr. 2024.

SILVA, Anelise Crippa; PORTO, Camila Alen. Superendividamento de idosos: atendimentos realizados em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da região Sul do Brasil. *In*: MIRES, Anna; CÔRTE, Beltrina (org.). **Envelhecer com futuro**: relatos de pesquisa sobre: superendividamento, violência financeira, mobilidade urbana, fluência digital, informações na internet, pensamento computacional, apropriação e inclusão digital. São Paulo: Portal do Envelhecimento Comunicação, 2023. Disponível em: <https://www.itauvivermais.com.br/wp-content/uploads/2023/09/Ebook-Envelhecer-com-Futuro-Vol-1.pdf>. Acesso em: 14 nov 2023.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. 32. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion. O conflito, o monopólio estatal de seu tratamento e as novas possibilidades: a importância dos remédios ou remédios sem importância? *In*:

SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar (org.). **Conflito, jurisdição e direitos humanos**: (des)apontamentos sobre um novo cenário social. Ijuí: UNIJUI, 2008. p. 21-60. (Coleção direito, política e cidadania; n.19).

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Assunção. **Manual de Direito do Consumidor**. 11. ed. São Paulo: GEN-Método, 2022.

TASCHNER, Gisela. Cultura do consumo, cidadania e movimentos sociais. **Ciências Sociais Unisinos**, São Leopoldo, v. 46, p. 47-52, jan./abr. 2010.

Disponível em:

http://revistas.unisinos.br/index.php/ciencias_sociais/article/view/170/40. Acesso em: 13 abr. 2022.

TEIXEIRA, Rafael Carneiro d'Ávila. O princípio da vulnerabilidade do consumidor no ciberespaço. **Revista do CEPEJ**, [S. l.], n. 16, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/CEPEJ/article/view/22348>. Acesso em: 08 set. 2023.

TEIXEIRA, Salomão Lopes. **A mediação e o desafio da complexidade**. 2007. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional, Universidade de Fortaleza. Fortaleza, 2007.

TEPEDINO, Gustavo (org.). **Lei geral de proteção de dados pessoais e suas repercussões no direito brasileiro**. 2.ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

THE UNIVERSITY OF ST. THOMAS. **International alternative dispute resolution (ADR) research network**. Disponível em:

<http://courseweb.stthomas.edu/mdhernandezc/>. Acesso em: 08 abr. 2023.

UNITED STATES CENSUS. **Em 2030, todos os baby boomers terão 65 anos ou mais**. 2019. Disponível em: <https://www.census.gov/library/stories/2019/12/by-2030-all-baby-boomers-will-be-age-65-or-older.html>. Acesso em: 22 mar. 2024.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS. Programa de Pós-Graduação em Política Social e Direitos Humanos. **Teses e dissertações**. Disponível em: <https://pos.ucpel.edu.br/ppgps/dissertacoes-e-teses/>. Acesso em: 10 jun. 2024.

VILLEGAS, Marcos Donald Gonçalves. **O crédito fácil e o risco do superendividamento**. Disponível em:

http://www.fdcl.com.br/iniciacaoocientifica/download/ano1_vol12014/fdc_ic_ano1_vol1_2014_030.pdf. Acesso em: 31 out. 2021.

WACHEM, Daniel Hunder. Mínimo existencial e direitos fundamentais econômicos e sociais: distinções e pontos de contato à luz da doutrina e jurisprudência brasileiras. *In*: BACELLAR FILHO, Romeu Felipe; HACHEM, Daniel Wunder (coord.). **Direito público no Mercosul**: intervenção estatal, direitos fundamentais e sustentabilidade. Belo Horizonte: Fórum, 2013.

WALD, Arnold. **Mediação em detalhes**: especialistas lançam livro sobre teoria da mediação em maio. 2008. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2008-abr-29/especialistas_lancam_livro_teorias_mediacao/. Acesso em: 07 abr. 2023.

WARAT, Luis Alberto (org.). **Em nome do acordo**. 2.ed. Argentina: Almed, 1999.

WARAT, Luis Alberto. **Surfando na Pororoca**: ofício do mediador. v. III. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WARAT, Luiz Alberto. **Em nome do acordo**: a mediação no direito. Florianópolis: EModara, 2018.

WARAT, Luiz Alberto. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Habitus, 2001. p.80.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna. **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à Ordem Jurídica Justa**. Local: Del Rey, 2019.

WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. *In*: ROCHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (coord.). **Conciliação e mediação**: estrutura da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

WORLD BANK. **Insolvency and creditor/debtor regimes**: task force/report on the treatment of the insolvency of natural persons. Washington: World Bank, 2014. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/17606>. Acesso em: 21 fev. 2024.

WORLD BANK. **International Debt Report 2023**. Washington, DC: World Bank, 2023. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10986/40670>. Acesso em: 21 fev. 2024.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Missing voices**: views of older persons on elder abuse. Geneva: World Health Organization, 2002.

APÊNDICES

Apêndice A - Questionário respondido pela secretária executiva do CEJUSC Regional de Pelotas e CEJUSC Cidadão *on-line*.

Questionário

Nome: Marília Reis Gonçalves

Cargo: Técnica Judiciária – Secretária Executiva do Cejusc Regional de Pelotas e do Cejusc do Cidadão On Line

1. Como ocorrem os atendimentos das pessoas que procuram o CEJUSC de Pelotas/RS? Os atendimentos podem ocorrer de forma virtual ou presencial.

2. Quais são as demandas mais frequentes? As demandas mais frequentes são demandas familiares.

3. Há uma estimativa acerca da quantidade de pessoas que procuram atendimento, por mês ou por ano? Uma média de 500 atendimentos pré processuais por ano entre o Cejusc Regional de Pelotas e Cejusc do Cidadão On Line.

4. De que forma ocorrem esses atendimentos (forma presencial, por telefone, por e-mail, por *WhatsApp*)? Na página do Tribunal de Justiça, na internet, a pessoa pode fazer seu pedido pré processual de forma on line e a maioria dos pedidos estão sendo feitos dessa forma, mas se a pessoa preferir ela pode comparecer presencialmente ao Cejusc que será feito o seu pedido virtual com a ajuda da equipe.

5. Quais as providências adotadas quando as pessoas procuram o CEJUSC? Quando uma pessoa procura o Cejusc ela é informada de como funciona o Cejusc, ela será ouvida, e, se for de seu interesse agendar uma sessão virtual será cadastrado o pedido e agendada a sessão.

6. Há pessoas que relatam estarem endividadadas/superendividadadas que procuram o CEJUSC na tentativa de renegociar suas dívidas com os credores?

Sim.

7. Em caso positivo, quais são as orientações dadas a essas pessoas e as providências adotadas pelo CEJUSC de Pelotas? Será ouvida a pessoa, explicamos como funciona o procedimento pré processual no Cejusc e será cadastrado o pedido e agendada a sessão virtual. A pessoa deverá informar sua ficha socioeconômica, deverá informar os contatos de todos os seus credores (e-mail ou *WhatsApp*) para que recebam o comunicado do pedido e o link para entrarem na sessão virtual.

8. Quais são as orientações do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul caso essas pessoas procurem o CEJUSC para renegociarem suas dívidas? As orientações são para atender as pessoas, explicar o funcionamento do Cejusc, cadastrar o pedido, se a pessoa quiser, e agendar a sessão.

9. O CEJUSC de Pelotas já realizou audiências de conciliação para renegociação de dívidas após a entrada em vigor da Lei 14.181/2021? Em caso positivo, ocorreu a autocomposição em índices satisfatórios? (se puder

precisar, melhor). Sim. O Cejusc já realizou sessões (audiências) de mediação para renegociação de dívidas após a entrada em vigor da Lei Lei 14.181/2021. O índice de autocomposição foi satisfatório. Houve entendimento em mais de 50% dos atendimentos em que efetivamente os interessados participaram da sessão de mediação.

10. Os idosos costumam procurar o CEJUSC de Pelotas para tratar de assuntos de seu interesse? Sim.

Sem outros questionamentos a serem feitos, foram feitos agradecimentos pela participação da servidora.

Apêndice B - Modelo de formulário de entrevista aplicado aos idosos no Serviço De Assistência Judiciária da Universidade Federal de Pelotas (UFPeL).



ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO

BLOCO 1

1. Me conte um pouco sobre a sua experiência. O que lhe trouxe até aqui?
2. Você se considera uma pessoa endividada?
3. O que ocorre para que você se endivide, além das suas posses?
4. Quais as consequências de estar endividado no conjunto de suas relações familiares e sociais?
5. Como você vê essa situação do endividamento/dificuldade financeira? O que você procura fazer para lidar com ela?
6. O que fez com que você fosse uma "presa fácil" a recorrer a um recurso oneroso, a médio e longo prazos, em busca de um consumo imediato?

BLOCO 2

1. Qual seu nome?
2. Qual sua idade?
3. Onde você reside?
4. Quantas pessoas residem com você?
5. Qual a sua renda média individual mensal?
6. Qual a renda média familiar mensal?
7. A sua renda individual mensal está comprometida com dívidas?
8. A renda familiar mensal está comprometida com dívidas?
9. As despesas mensais correntes (luz, aluguel, taxa de condomínio, água, telefone/internet, alimentação própria, pensão alimentícia, educação, plano de saúde, medicamentos, impostos, outras a especificar), são pagas por quem?



10. Quais as causas das dívidas (desemprego, divórcio/separação/dissolução de união estável, doença pessoal ou familiar, redução de renda, morte, outras a especificar)?
11. Quais os principais tipos de dívida que você possui no momento (cartão de crédito, cheque especial, cheque pré-datado, crédito consignado crédito pessoal, carnês, financiamento de carro/moto; financiamento de casa, outras dívidas)?
12. Você possui casa própria?
13. Em caso positivo, a casa própria é financiada ou quitada? Qual o valor da parcela do financiamento e a data de vencimento da última parcela?
14. Você possui veículo próprio?
15. Em caso positivo, você possui financiamento de veículo? Qual o valor da parcela do financiamento e a data de vencimento da última parcela?
16. Tendo como referência o total da renda mensal e da família, qual seria, aproximadamente, a parcela comprometida com dívidas mensais (ex: cheque pré-datado, cartões de crédito, fiados, carnês de lojas, empréstimo pessoal, compra de imóvel e prestação de carro e seguro)?
17. Você possui atualmente alguma dívida atrasada?
18. Você acredita ter condições de pagar as contas atrasadas no próximo mês (se negativa a resposta, especificar a previsão de pagamento)?
19. As pessoas que moram que moram com você têm atualmente alguma dívida atrasada?
20. Você acredita que pessoas que moram que moram com você e que têm atualmente alguma dívida atrasada, terão condições de pagar as contas atrasadas no próximo mês (se negativa a resposta, especificar a previsão de pagamento)?
21. Você contraiu a dívida para si ou para outrem (neste caso e em sendo parente, especificar a relação de parentesco; outras pessoas);?
22. Qual o valor total da das dívidas?
23. Você esteve ou está cadastrado em algum órgão restritivo de crédito (SPC, SERASA)?



24. Como você tomou conhecimento do crédito que acabou contratando? (televisão, meio eletrônico, jornal/revista/mala direta, panfletagem; telefone/telemarketing; outras a especificar).
25. Você sabe para quem você está devendo atualmente, quem são os credores? (se a resposta for positiva, especificar o número de credores).
26. Qual o valor da dívida com o(s) credor(es)?
27. A(s) dívida(s) possuem alguma garantia? (especificar qual se possuir).
28. Você possui processo judicial pendente que envolva a(s) dívida(s)?
29. Você possui desconto em folha de pagamento/benefício previdenciário? (se sim, especificar o número de prestações).
30. A(s) dívida(s) está(ão) vencida(s)?
31. Há quanto tempo a(s) dívida(s) está(ão) vencida(s)?
32. Por quanto tempo está comprometido com dívidas?
33. Por quanto tempo seus dependentes ou as pessoas que com você residem estão comprometido com dívidas?
34. Você tentou negociar a(s) dívida(s)? (se sim, especificar qual a forma: com o próprio credor, através da Defensoria Pública, advogado, Juizado Especial Cível ou outros).
35. Você recebeu cópia do contrato de concessão crédito? (se positivo, especificar se foi antes ou depois de assiná-lo);
36. Quando você assinou o contrato de concessão de crédito, foi informado sobre juros mensais, juros anuais, valor total da dívida, consequências da falta de pagamento?
37. Quando você contratou tinha seus dados registrados em cadastros de inadimplentes (SPC, SERASA)?



BLOCO 3

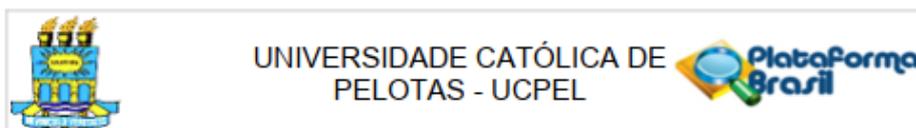
1. Diante destas reflexões: "Por que eu comprei isso?" ou "Por que eu peguei novo empréstimo?", de que forma você se sente? De que forma você avalia sua condição de endividado? E de que forma você busca lidar com essa questão?
2. Quais são as percepções, valores e sentimentos que terceiros pessoas (podem ser aqueles que com você residem ou estranhos ao núcleo familiar), expressam a seu respeito e de que forma sentem seus efeitos ou buscam lidar essa questão?
3. Você acredita que a vida de compras traz felicidade?
4. Você, enquanto sujeito endividado, sente-se excluído, de alguma forma, da sociedade?
5. Ao quitar as suas dívidas, você se sentiria fazendo parte novamente da sociedade?

BLOCO 4

Existe alguma outra situação que você queira mencionar, que não tenhamos conversado ou que não tenha sido perguntado?

ANEXOS

Anexo A – Parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa.



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: O DIREITO DE RECOMEÇAR DOS CONSUMIDORES IDOSOS: UMA ANÁLISE DA LEI 14.181/2021.

Pesquisador: Martha Branco Araujo de Faria Santos

Área Temática:

Versão: 3

CAAE: 71107023.7.0000.5339

Instituição Proponente: SOCIEDADE PELOTENSE DE ASSISTENCIA E CULTURA(SPAC)

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 6.274.818

Apresentação do Projeto:

A partir do momento em que, para quitar sua dívida, o consumidor precisa escolher entre colocar comida na mesa e pagar sua dívida, ele é considerado superendividado, adotando-se uma linguagem coloquial. Com foco no tema do superendividamento, trata-se de pesquisa que tem por objetivo investigar se a atualização do Código de Defesa do Consumidor, através dos paradigmas de prevenção e de tratamento do superendividamento previstos pela Lei 14.181/2021, possui potencialidade suficiente para produzir uma alteração na situação do consumidor idoso de modo a evitar sua exclusão social. O público-alvo é a população idosa, haja vista que tal é a que, no contexto atual, encontra-se em maior vulnerabilização ao superendividamento. Trata-se de pesquisa de natureza qualitativa que inclui entrevistas com sujeitos que buscam atendimento nos seguintes órgãos: Balcão do Consumidor, vinculado ao Serviço de Assistência Judiciária da UFPEL – Universidade Federal de Pelotas; Balcão do Consumidor vinculado ao Serviço de Assistência Judiciária da UCPEL – Universidade Católica de Pelotas e CEJUSC/Pelotas- Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania. O instrumento de pesquisa será o roteiro de entrevista semiestruturado. Após a coleta de dados, estes serão tabulados e organizados em planilhas para facilitar a visualização e comparação. A análise dos dados será feita utilizando o método de Análise de Conteúdo Dedutiva, seguindo os procedimentos propostos por Bardin (2011) e Krippendorf (2004). Será selecionada uma amostra aleatória – pautada por critérios de acessibilidade e conveniência sem pretensões de representatividade num sentido estatístico – de

Endereço: Rua Gonçalves Chaves, 373
 Bairro: Centro CEP: 96.015-560
 UF: RS Município: PELOTAS
 Telefone: (53)2128-8050 Fax: (53)2128-8298 E-mail: cep@ucpel.edu.br



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
PELOTAS - UCPEL



Continuação do Parecer: 6.274.818

consumidores idosos atendidos pelo Balcão do Consumidor vinculado ao Serviço de Assistência Judiciária da UFPEL – Universidade Federal de Pelotas; no Balcão do Consumidor vinculado ao Serviço de Assistência Judiciária da UCPEL – Universidade Católica de Pelotas e CEJUSC/Pelotas- Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, cujas entrevistas serão gravadas sempre que obtido consentimento dos participantes.

Objetivo da Pesquisa:

Investigar se a atualização do Código de Defesa do Consumidor, através dos paradigmas de prevenção e de tratamento do superendividamento previstos pela Lei 14.181/2021, possui potencialidade suficiente para produzir uma alteração na situação do consumidor idoso de modo a evitar sua exclusão social. De forma específica, pretende elaborar um protocolo jurídico capaz de identificar, a partir da Lei 14.181/2021, quais são os marcadores jurídicos operacionais para verificação e avaliação da política social de enfrentamento da hiper vulnerabilidade dos idosos, a fim de checar a efetividade das medidas legais previstas, cotejando-se com os paradigmas legais antecipadamente identificados e trabalhados, tendo como locus os centros de efetivação do marco político legal (Balcão do Consumidor UFPEL, UCPEL e CEJUSC Pelotas).

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

De acordo com a proponente, o tipo de procedimento apresenta um risco mínimo que será reduzido pela garantia de manutenção do sigilo e da privacidade dos participantes durante todas as fases da pesquisa, e certeza de que os dados dos questionários não serão publicados, sendo manipulados exclusivamente pela pesquisadora. Garante-se, ainda, que o participante não responda a entrevista caso não se sinta confortável. Havendo algum incômodo, haverá à disposição do participante para utilizar-se da retaguarda do serviço de psicologia da UCPEL.

Possíveis benefícios indiretos estarão em contribuir com informações relevantes para a identificação dos fatores críticos a serem considerados e aprimorados do ponto de vista da educação financeira e crédito responsável da população idosa. A abordagem poderá trazer aos participantes envolvidos conforto psicológico e melhor compreensão de realidades, apesar de não haver objetivos terapêuticos.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Proposta de pesquisa muito relevante, bem descrita e estruturada.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os termos obrigatórios foram enviados.

Endereço: Rua Gonçalves Chaves, 373
 Bairro: Centro CEP: 96.015-560
 UF: RS Município: PELOTAS
 Telefone: (53)2128-8050 Fax: (53)2128-8298 E-mail: cep@ucpel.edu.br



Continuação do Parecer: 6.274.818

Recomendações:

Aprovação

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Aprovado sem pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_2131676.pdf	28/08/2023 16:26:57		Aceito
Orçamento	Orcamentocorretoassinadoassinado280823.pdf	28/08/2023 16:25:54	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	cartarespostapendencias2.pdf	28/08/2023 16:25:12	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	CurriculoLattesMarthaBrancoAraujodeFariaSantos.pdf	10/08/2023 20:59:42	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	DECLARACAORETAGUARDAMarthaBranco.pdf	10/08/2023 20:53:15	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	cartarespostaspendencias.pdf	10/08/2023 20:49:09	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	cartaapresentacaoUCPEL.pdf	05/07/2023 21:15:05	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	ROTEIROENTREVISTASEMIESTRUTURADO.pdf	05/07/2023 21:07:44	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto.pdf	29/08/2023 16:56:38	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.pdf	29/08/2023 16:54:48	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	DespachoPresidenciaTJRS.pdf	29/08/2023 16:47:50	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	ParecerAssessoriaEspecialAdministra	29/08/2023	Martha Branco	Aceito

Endereço: Rua Gonçalves Chaves, 373
 Bairro: Centro CEP: 96.015-560
 UF: RS Município: PELOTAS
 Telefone: (53)2128-8050 Fax: (53)2128-8298 E-mail: cep@ucpel.edu.br



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
PELOTAS - UCPEL



Continuação do Parecer: 6.274.818

Outros	tivaTJRS.pdf	16:46:46	Araujo de Faria Santos	Aceito
Outros	DespachoPresidenciaCEJUD.pdf	29/06/2023 16:45:39	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Declaração de concordância	TermodeconcordanciaUFPEL.pdf	29/06/2023 16:42:51	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito
Folha de Rosto	FolhaRostoassinada.pdf	29/06/2023 16:38:57	Martha Branco Araujo de Faria Santos	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

PELOTAS, 31 de Agosto de 2023

Assinado por:

GABRIELE CORDENONZI GHISLENI
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Gonçalves Chaves, 373
 Bairro: Centro CEP: 96.015-560
 UF: RS Município: PELOTAS
 Telefone: (53)2128-8050 Fax: (53)2128-8298 E-mail: cep@ucpel.edu.br

Anexo B – Autorização da direção do Centro de Formação e Desenvolvimento de Pessoas (CJUD), para acesso aos dados específicos sob controle do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Rua Celeste Gobbato, 229 - Bairro Praia de Belas - CEP 90110-906 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

DESPACHO

Vistos.

Trata-se de expediente com solicitação feita por Martha Branco Araújo de Faria Santos, discente do programa de pós-graduação em Política Social e Direitos Humanos da UCPEL, para realização de pesquisa cujo objetivo da tese é investigar se a atualização do Código de Defesa do Consumidor, através dos paradigmas de prevenção e de tratamento do superendividamento previstos pela Lei 14.181/2021, possui potencialidade suficiente para produzir uma alteração na situação do consumidor idoso de modo a evitar sua exclusão social. Foi encaminhado ao CJud, por competência, nos termos da OS 003/2021-P (3138992).

A pesquisadora apresentou projeto de pesquisa (5277040) e o Termo de Compromisso Pesquisador (5277041), devidamente assinado pelo professor orientador, comprometendo-se com a manutenção da confidencialidade dos dados coletados, bem como a privacidade de seus conteúdos, assumindo a responsabilidade de não repassar documentos e/ou dados coletados.

Pela Corregedoria-Geral da Justiça foi incluída manifestação favorável à realização da pesquisa, conforme Despacho CGJ-SEASSESP-J (5379890).

Diante do exposto, na condição de Coordenador Técnico do Programa de Pós-Graduação e Pesquisa (PPGP) do Centro de Formação e de Desenvolvimento de Pessoas (CJUD) (3631262), acolho o Parecer CJUD-ENSINO (5279799), manifestando-me pelo deferimento da solicitação apresentada pela pesquisadora Martha Branco Araújo de Faria Santos.

Isso posto, encaminhe-se à apreciação pela Presidência. Caso a pesquisa seja autorizada, sugere-se o retorno à Corregedoria-Geral da Justiça para encaminhamento da pesquisa ao público-alvo. Igualmente, que a dissertação seja apresentada ao CJud e ao setor que lida diretamente com a matéria, para fins de verificação da relevância dos dados e conclusões obtidas para este Tribunal.

À Secretaria-Executiva para providências.

DESEMBARGADOR NEY WIEDEMANN NETO,
DIRETOR DO CJUD.

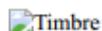


Documento assinado eletronicamente por **Ney Wiedemann Neto, Desembargador**, em 13/06/2023, às 19:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5381126** e o código CRC **80D4C1E6**.

Anexo C – Autorização da Assessoria Especial Administrativa para acesso aos dados específicos sob controle do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 • Bairro Centro • CEP 90010-908 • Porto Alegre • RS • www.tjrs.jus.br
5º andar

PARECER - ASSESSORIA ESPECIAL ADMINISTRATIVA

EXPEDIENTE SEI N. 8.2023.6451/000134-9

ASSUNTO: Autorização para acesso a dados deste Tribunal para subsidiar pesquisa científica de mestrado

ORIGEM: CJud

PARECER N. 2056/2023-ASSESP

Vistos.

Trata-se de expediente instaurado a partir de solicitação formulada por **Martha Branco Araújo de Faria Santos**, discente do programa de pós-graduação em Política Social e Direitos Humanos da UCPEL, visando a obtenção de autorização para acesso a dados sob controle deste Tribunal de Justiça, para subsidiar seu projeto de dissertação. O aludido estudo, intitulado "*O Direito de Recomeçar dos Consumidores Idosos: Uma Análise da Lei 14.181/2021*", consiste na análise de dados do balcão do Consumidor vinculado ao Serviço de Assistência da UFPEL, UCPEL e do CEJUSC/Pelotas (5277036 e 5277041).

A Corregedoria-Geral da Justiça manifestou-se favoravelmente à realização da pesquisa nos termos propostos (5379890).

A Coordenação Pedagógica do Centro de Formação do Judiciário – CJUD apresentou parecer favorável (5279799), o qual foi acolhido pelo Diretor, Desembargador Ney Wiedemann Neto (5381126).

O expediente foi encaminhado a esta Assessoria pela Presidência (5384316) para análise e parecer.

É o relatório.

Inicialmente, destaca-se que o Poder Judiciário, com o intuito de apoiar e incentivar a pesquisa no âmbito desta Casa, firmou convênios e parcerias com universidades e instituições de caráter técnico, cultural e instrucional. Por competência, consoante o artigo 10 do Regimento Interno do CJud, cabe ao Centro de Formação e de Desenvolvimento de Pessoas do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (CJUD/PJRS) analisar, por meio de sua direção, pedido de autorização de acesso a dados para pesquisa científica ou acadêmica, nos termos da Ordem de Serviço nº003/2021-P.

A Corregedoria-Geral da Justiça manifestou-se favoravelmente à realização da pesquisa, analisando o pedido à luz da LGPD, nos termos do Parecer CGJ-GABJC 5357709 e despacho CGJ-SEASSESP 5379890, ressaltando *que os dados buscados serão utilizados com finalidade estritamente acadêmica, mais especificamente para subsidiar pesquisa científica para dissertação de pós-graduação, a ser realizada por meio de estudo de campo junto ao Poder Judiciário no primeiro grau de jurisdição.*

Além disso:

Observa-se que a temática que envolve o estudo a ser realizado é de alta relevância social, especialmente diante da importância reconhecida na atualização do Código de Defesa do Consumidor, através dos paradigmas de prevenção e de tratamento do superendividamento previstos pela Lei 14.181/2021 e os impactos na situação dos consumidores idosos.

À vista disso e pela relevância do estudo e sua alta contribuição para a academia e para o implemento de políticas públicas neste sentido, é caso de autorizar o recebimento dos dados pela postulante, ou seja, caso de relativização da proteção, em prol do interesse social verificado.

Veja-se que a requerente cumpriu com todos os requisitos exigidos internamente pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, apresentando Termo de Compromisso devidamente assinado em que se

compromete a tratar os dados a que tiver acesso com observância das normativas da LGPD e das normativas deste Tribunal de Justiça, sem possibilidade de repassá-los a terceiros, além de manter a confidencialidade e a privacidade de seus conteúdos. Satisfeito, assim, o requisito trazido pelo artigo 2º, parágrafo único, da Ordem de Serviço nº 003/2021-P.

Ainda, a CJUD-ENSINO lançou parecer opinando pela autorização da realização da investigação científica, devendo ser respeitado o Termo de Compromisso pela solicitante e demais orientações contidas nos documentos emitidos no presente expediente (5279799).

Diante do exposto, **opino** pela autorização da realização da investigação científica, respeitado o Termo de Compromisso (5277041), bem como as demais orientações contidas nos documentos emitidos neste expediente por este Poder Judiciário, nos setores de tramitação.

Opino ainda pela determinação à pesquisadora de ao término da investigação científica, enviar relatório de pesquisa ao CJUD e ao setor que lida diretamente com a matéria, para fins de verificação da relevância dos dados e conclusões obtidas para este Tribunal, conforme solicitado pela Coordenação Pedagógica do CJUD (5312860).

Este é o parecer que submeto à consideração superior.

Sobre o pedido, a Coordenação Pedagógica do CJUD em seu parecer (5279799):

[...]

reconhece a importância da pesquisa proposta e a relevância para a orientação de políticas públicas voltadas para o tema.

Opina a coordenação pedagógica pela autorização da realização da investigação científica, respeitado o Termo de Compromisso (doc. 5277041), bem como as demais orientações contidas nos documentos emitidos neste expediente por este Poder Judiciário, nos setores de tramitação.

Ao acolher o parecer, o Diretor do CJUD, Desembargador Ney Wiedemann Neto, pontuou (5381126):

[...]

A pesquisadora apresentou projeto de pesquisa (5277040) e o Termo de Compromisso Pesquisador (5277041), devidamente assinado pelo professor orientador, comprometendo-se com a manutenção da confidencialidade dos dados coletados, bem como a privacidade de seus conteúdos, assumindo a responsabilidade de não repassar documentos e/ou dados coletados.

Pela Corregedoria-Geral da Justiça foi incluída manifestação favorável à realização da pesquisa, conforme Despacho CGJ-SEASSES-P (5379890).

Diante do exposto, na condição de Coordenador Técnico do Programa de Pós-Graduação e Pesquisa (PPGP) do Centro de Formação e de Desenvolvimento de Pessoas (CJUD) (3631262), acolho o Parecer CJUD-ENSINO (5279799), manifestando-me pelo deferimento da solicitação apresentada pela pesquisadora Martha Branco Araújo de Faria Santos.

Isso posto, encaminhe-se à apreciação pela Presidência. Caso a pesquisa seja autorizada, sugere-se o retorno à Corregedoria-Geral da Justiça para encaminhamento da pesquisa ao público-alvo. Igualmente, que a dissertação seja apresentada ao CJud e ao setor que lida diretamente com a matéria, para fins de verificação da relevância dos dados e conclusões obtidas para este Tribunal.

Analisada a proposta, considerando que a pesquisadora subscreveu termo de confidencialidade perante o CJud, bem como Termo de Compromisso (5277041) e respectivo projeto de pesquisa (5277040), possuindo a pesquisa relevância para a orientação de políticas públicas voltadas para o tema, esta Assessoria não vislumbra óbice à investigação científica, respeitado o Termo de Compromisso, para fins de elaboração do trabalho acadêmico.

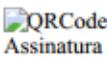
Por fim, reiterando as considerações feitas pelo CJud, bem como pela Corregedoria Geral de Justiça, solicita-se que a pesquisadora, ao término da investigação científica, encaminhe ao CJud e ao setor que lida diretamente com a matéria, cópia da dissertação para para fins de verificação da relevância dos dados e conclusões obtidas para este Tribunal.

Diante do exposto, esta Assessoria Especial **opina** pela autorização de acesso aos dados, nos termos propostos, sugerindo o retorno à Corregedoria-Geral da Justiça para encaminhamento da pesquisa ao público-alvo, bem como pela solicitação à pesquisadora de envio de cópia da dissertação, a qual poderá ser utilizado para fins de consulta nesta Instituição.

É o parecer

 Documento assinado eletronicamente por **José Luiz Leal Vieira, Juiz-Assessor**, em 22/06/2023, às 16:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

 Documento assinado eletronicamente por **Sandra Mariza Albuquerque Pinho Valente, Assessor(a) Superior**, em 22/06/2023, às 16:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

 A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sci/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5408609** e o código CRC **45B6FAC2**.

Anexo D – Autorização expressa da Presidente do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS), para consulta aos dados específicos sob gestão do TJRS.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 1565 - Bairro Praia de Belas - CEP 90110-150 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br
13º andar

DESPACHO

Vistos.

Acolho o parecer exarado pela Assessoria Especial Administrativa (5408609) e autorizo a realização da pesquisa solicitada por **Martha Branco Araújo de Faria Santos**, discente do programa de pós-graduação em Política Social e Direitos Humanos da UCPEL, nos termos do aludido parecer.

Retorne o expediente ao CJUD para providências.

DESEMBARGADORA IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA,
PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.

 Documento assinado eletronicamente por **Iris Helena Medeiros Nogueira, Presidente**, em 26/06/2023, às 11:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

 A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5420565** e o código CRC **61EEC066**.

Anexo E – Quero conciliar – Solicitação *on-line* de atendimento do sistema Methis, de iniciativa do poder judiciário do estado do Rio Grande do Sul, utilizado para agilizar a solução de conflitos através de métodos consensuais.



Abertura de atendimento METHIS



1
Boas-vind...

2
Triage...

3
Participant...

4
Descriç...

5
Document...

6
Agendame...

7
Finaliz...

Voltar para a lista de Participantes

Salvar participante

Identificação	Endereço	Advogados	Sócio-Econômico
Identificação ▼			
Informações sobre renda ▲			
<u>Número de dependentes *</u>	<u>Renda média individual mens...</u>	<u>Renda média familiar mensal *</u>	
Financiamentos ▲			
<input type="checkbox"/> Possui casa própria		Tipo casa própria ▼	
<input type="checkbox"/> Possui veículo financiado			

Identificação	Endereço	Advogados	Sócio-Econômico
Identificação ▼			
Informações sobre renda ^			
<u>Número de dependentes *</u>		<u>Renda média individual mens...</u>	<u>Renda média familiar mensal *</u>
Financiamentos ^			
<input type="checkbox"/> Possui casa própria		Tipo casa própria ▼	
<input type="checkbox"/> Possui veículo financiado			
Despesas Mensais Correntes ^			
<u>Luz *</u>		<u>Aluguel *</u>	<u>Condomínio *</u>
<u>Água *</u>			
<u>Telefone *</u>		<u>Alimentação própria *</u>	<u>Pensão alimentícia *</u>
<u>Educação *</u>			
<u>Plano de saúde *</u>		<u>Medicamentos *</u>	<u>Impostos *</u>

Despesas Mensais Correntes



Luz *

Aluguel *

Condomínio *

Água *

Telefone *

Alimentação própria *

Pensão alimentícia *

Educação *

Plano de saúde *

Medicamentos *

Impostos *

Outros *

Montante total da dívida *

Qual o comprom

lores *

Causas das dívidas *

Está registrado em cadastros de inadimplentes

Televisão

Meio eletrônico

Jornal/revista/mala direta

Panfletagem

Telefone/Telemarketing

Outros