

Evento: XVIII Jornada de Extensão

**O PROJETO DO SUPERENDIVIDAMENTO E ESTUDO DE CASO EMPÍRICO
REALIZADO NO BALCÃO DO CONSUMIDOR¹
THE SUPER INDEBTEDNESS PROJECT AND EMPIRICAL CASE STUDY
CONDUCTED IN THE CONSUMER'S BALCONY**

Valéria Da Ros Moresco², Maria Luísa Viana³

¹ Estudo desenvolvido no âmbito do Projeto de Extensão do curso de Direito da UNIJUI que integra o Projeto Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução de conflitos.

² Graduanda em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI/RS); estagiária no Balcão do Consumidor em Ijuí. Endereço eletrônico: valeriadarosmoresco@hotmail.com

³ Egressa do Curso de Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; assessora jurídica do Balcão do Consumidor; advogada. Endereço eletrônico: mluviana2009@hotmail.com

Introdução

O acesso ao crédito a todas camadas da população no Brasil, é um fenômeno recente, que teve início com a edição do Plano Real em 1994 e ganhou força 10 anos mais tarde com a implementação de programas governamentais que buscavam aquecer a economia facilitando o crédito o que permitiu às camadas mais carentes da população a aquisição de produtos e serviços até então restritos aos indivíduos mais afortunados. Todavia, a ausência de educação financeira aliada à inexistência de limitação dos juros bancários acarretou em consumidores superendividados, que têm recorrido ao judiciário em busca de solução para suas dívidas; porém ainda não há legislação específica que trate dessas situações de superendividamento (BERTONCELLO; LIMA, 2006).

Nesta seara, surgiram projetos de resolução extrajudicial, dentre os quais o do Superendividamento, que é parte do Projeto de Extensão do curso de Direito da UNIJUI "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução", executado pelo Balcão do Consumidor em Ijuí, cujo caso prático será objeto da presente pesquisa.

Metodologia

Para a realização dessa pesquisa utilizou-se de pesquisa bibliográfica, leitura da legislação e principalmente análise de caso prático, cujo conflito foi tratado por meio de ferramentas alternativas em atividade do Balcão do Consumidor em Ijuí.

Resultado e Discussão

No ordenamento jurídico brasileiro não existe legislação dispoendo especificamente sobre o superendividamento. Assim, os doutrinadores pátrios se baseiam na legislação francesa para

Evento: XVIII Jornada de Extensão

conceituar e caracterizar tal temática (NETO, 2009). O autor (2009) acrescenta que não há uma quantia mínima ou que defina o devedor como superendividado, sendo que a estimativa é realizada comparando o passivo e o ativo do indivíduo e da sua família, observando os gastos das necessidades básicas. Vale ressaltar que também não se tem um perfil definido, podendo qualquer pessoa estar sujeita a essa prática, e que nem todo inadimplente pode ser considerado superendividado, pois “embora o endividamento excessivo gere a inadimplência, o inverso não é necessariamente correto” (NETO, 2009, p. 169).

Segundo Edson Pinto Santiago (2015), o acesso ao crédito foi ilimitado através de várias opções antes impensadas para a maioria da população, o que induziu os consumidores ao consumo inconsciente e desregrado, ocasionando descontrole do orçamento familiar e o consequente inadimplemento, comprometendo inclusive o mínimo existencial dessas famílias, fenômeno este que não atinge isoladamente o indivíduo endividado, visto que a numerosa ocorrência excede os limites do plano individual e atinge a coletividade, afetando assim a própria economia do país.

Diante deste cenário, muito embora a ausência de leis específicas está em tramite o Projeto de Lei do Senado nº 283 de 2012, que se aprovado alterará o CDC, incluindo normas referentes à concessão de crédito ao consumidor e o superendividamento dos consumidores, que são novidades no ordenamento jurídico brasileiro, visando preparar o mercado e a sociedade como um todo para os próximos anos e reforçar conceitos já tratados no Código de Defesa do Consumidor nas relações que envolvam crédito.

Outro aspecto tratado no referido Projeto de Lei (2012), seria a inclusão do Capítulo V que trata “Da conciliação no superendividamento”, representando uma inovação quanto à forma de resolução das demandas dos consumidores, visando a conciliação/mediação, evitando ações judiciais o que está em consonância com o Código de Processo Civil de 2015 e a Resolução 125/2010 do CNJ que privilegiam a utilização da mediação e a conciliação na resolução dos conflitos, representando uma alternativa para que as demandas não sejam submetidas ao judiciário.

Neste sentido é o trabalho desenvolvido pelo Balcão do Consumidor, decorrente de um convênio entre a UNIJUI, o Município de Ijuí e o Ministério Público Estadual e desde a sua instalação na cidade de Ijuí, em 01/03/2013 até 16/06/2017 atendeu 11.754 consumidores, atuando com formas alternativas de resolução dos conflitos, dentre as quais a mediação e a conciliação, cujos atendimentos ocorrem de segunda à sexta-feira, à tarde e são realizados por acadêmicos do curso de direito que promovem o acolhimento de consumidores, ouvindo suas demandas e orientando-os quanto aos seus direitos e deveres. Por se tratar de um meio alternativo de conflitos, as demandas trazidas pelos consumidores são registradas e é realizado contato com o fornecedor a fim de que se viabilize a resolução extrajudicial daquele conflito, o que resulta exitoso na grande maioria dos acolhimentos.

Desde o início dos atendimentos várias são as demandas apresentadas pelos consumidores, todavia, no último ano percebeu-se alteração nas reclamações relativas a assuntos financeiros, quando se passou a atender consumidores que buscavam a renegociação de dívidas para até sete cartões de crédito diferentes.

Evento: XVIII Jornada de Extensão

Essas situações aliadas à realidade econômica do país ocasionaram o pensamento de estratégias do projeto que auxiliassem esses consumidores que se viam privados do mínimo existencial em decorrência dos diversos débitos, do que surgiu o Projeto do Superendividamento, que é baseado no projeto-piloto desenvolvido nas Comarcas de Charqueadas e de Sapucaia do Sul, pelas juízas de direito Káren Rick Danilevicz Bertoncetto e Clarissa Costa de Lima (2006).

A partir de então foram realizadas reuniões entre a coordenação e os estagiários do projeto para debater a forma como seriam atendidos esses consumidores, elaboração de material educativo, divulgação do projeto nas diversas mídias até o efetivo atendimento àqueles consumidores que se encaixavam nos requisitos do superendividamento: pessoa física, de boa-fé, não importando sua renda familiar e que as dívidas não tenham sido contraídas para o exercício de atividades profissionais.

Definida a forma de atendimento, os estagiários do Balcão do Consumidor passaram a identificar em seus atendimentos os consumidores que se enquadrariam na condição de superendividados, apresentando-os o projeto e diante do interesse em participar os mesmos eram atendidos em separado, pelo estagiário e a assessora jurídica, com o preenchimento de formulário com questionamentos que permitem ao consumidor identificar qual é a sua viabilidade financeira para a quitação das dívidas - criando assim uma consciência de sua renda e suas despesas - e de posse das informações todos os fornecedores são convidados a participar da audiência de mediação e assim conjuntamente ser encontrada uma forma de saldar os débitos que contemple todos os fornecedores e assegure ao consumidor o mínimo existencial.

Desde então vários foram os consumidores que receberam o atendimento para o superendividamento, muitos se mostraram dispostos, porém o retorno muitas vezes não acontece, percebendo-se o constrangimento que esses sentem em relação a assumir suas dívidas, e ainda mais, por se sentirem coagidos a estarem em frente a todos os fornecedores, como também é verificado por Bertoncetto e Lima (2006). Diante disso, apenas uma consumidora retornou com o formulário preenchido e disposta a participar efetivamente da ação e é este caso concreto que será objeto da presente pesquisa.

Trata-se da consumidora F., casada, com 2 filhos pequenos, dona de um minimercado, com várias inscrições no SPC efetivadas por lojas de roupas, material de construção, móveis, farmácias, decorrente de gastos com necessidades básicas, porém ao não receber de seus clientes passou a atrasar o pagamento de algumas contas, o que foi agravado com o desemprego do marido que é pedreiro. Com o marido empregado novamente, procurou as empresas para renegociar as dívidas, porém todas exigiam o pagamento do débito na íntegra ou entrada de 50% do débito de forma que buscou o Balcão do Consumidor na tentativa de renegociar os mesmos. Assim procedeu-se o atendimento em separado com a apresentação do projeto à consumidora, apresentação do formulário e na data agendada a consumidora retornou com informações sobre o débito havido com oito credores e o valor mensal disponível para saldar as dívidas.

Com as informações foi agendada a data da audiência de mediação e enviadas cartas convite para todos os credores. Na data agendada, a assessora jurídica e um estagiário receberam a consumidora e os representantes das empresas e foi dado início à audiência com a apresentação

Evento: XVIII Jornada de Extensão

do projeto e o agradecimento da presença de todos, foi relatada a situação da consumidora e exposta sua intenção de pagar as dívidas; os fornecedores apresentaram seu crédito e propostas de pagamento, iniciando-se assim o diálogo entre a consumidora e os fornecedores em busca de uma forma de pagamento que atendesse aos interesses de todos, uma vez que a dívida total da consumidora era de aproximadamente R\$ 11.300,00 e o valor mensal de que ela dispunha era de R\$ 600,00.

Com isso ao fornecedor foi possível verificar que a realidade da consumidora não permitia o pagamento integral de uma só vez de todas as dívidas, o que foi muito produtivo, uma vez que em determinado ponto da audiência os fornecedores passaram a conversar entre si buscando uma solução que contemplasse o interesse de todos, resultando em acordo formalizado em audiência com três empresas, que concederam descontos, isenção de encargos e parcelamento diferenciado, o que acarretou na diminuição da dívida da consumidora perante os fornecedores.

Em relação as demais empresas o diálogo da audiência possibilitou negociações futuras, sendo que com duas que não compareceram mas enviaram proposta escrita a consumidora obteve descontos que permitiram o pagamento integral do débito, resultando na renegociação de cinco das oito dívidas, com a imediata exclusão dos registros no SPC, o que a beneficia com menores as chances de negativa de renegociação ante a existência de vários registros negativos.

Conclusão

Após a realização da pesquisa e explanação de caso empírico no Balcão do Consumidor em Ijuí, conclui-se que o fenômeno do superendividamento é um dos temas mais vivenciados na atualidade que envolvem as relações de consumo, dado o aumento de consumidores em situações de inadimplência extrema com consequências na sua vida pessoal e social (SANTIAGO, 2015).

Sendo que a implementação de uma legislação específica - tal qual o Projeto de Lei nº 283/ 2012- e utilização de ferramentas alternativas para a resolução de tais conflitos na esfera extrajudicial, aliadas à necessidade de instrumentalização da educação financeira e consumo consciente, são elementos de extrema importância neste cenário em que se encontra grande parte da população brasileira.

Neste sentido, o Balcão do Consumidor através dos atendimentos já realizados desempenha trabalho muito importante proporcionando à população educação financeira, além de representar um meio de acesso à cidadania em que aos consumidores é viabilizada a resolução de problemas e conflitos sem que haja a necessidade de recorrer ao judiciário. Benefícios que são majorados com a inclusão do Projeto do Superendividamento ao possibilitar o diálogo entre consumidor e fornecedores, priorizando a mediação do conflito, em que as partes encontram conjuntamente uma solução que satisfaça seus interesses.

Palavras-chave: Conciliação; Consumidor; Fornecedor; Mediação; Mínimo Existencial.

Keywords: Conciliation; Consumer; Provider; Mediation; Existential minimum.

Evento: XVIII Jornada de Extensão

Referências

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. **Adesão ao projeto conciliar é legal - CNJ, projeto-piloto:** “tratamento das situações de superendividamento do consumidor. 2006.

NETO, André Perin Schmidt. **Superendividamento do consumidor:** conceito, pressupostos e classificação. Revista da SJRJ: Rio de Janeiro. 2009. Disponível em: . Acessado em: 12 de Junho de 2017.

SANTIAGO, Edson Pinto. **O superendividamento de acordo com o projeto de lei do Senado Federal - PLS nº 283/2012 que altera o Código de Defesa do Consumidor (Lei Nº 8.079/1990).** Revista Eletrônica do Curso de Direito PUC Minas: Serro. 2015. Disponível em: . Acessado em: 12 de Junho de 2017.

_____. **Projeto de Lei do Senado nº 283, de 2012.** Brasília, DF, Senado. 2012.

_____. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Brasília, DF, Senado, 2015. Disponível em: . Acessado em: 15 de junho de 2015.

_____. **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010.** Conselho Nacional de Justiça. 2010. Disponível em: . Acessado em: 15 de junho de 2017.