



**Evento:** XXVII Jornada de Extensão

## **A PROBLEMÁTICA DO SUPERENDIVIDAMENTO E A ATUAÇÃO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DE SANTA ROSA<sup>1</sup>**

**Grazielle Binn<sup>2</sup>, Fernanda Serrer<sup>3</sup>, Francieli formentini<sup>4</sup>, Joaquim Henrique Gatto<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução”, desenvolvido e financiado pela Unijuí;

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ- Campus de Santa Rosa. Bolsista PIBEX/UNIJUÍ do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução.

<sup>3</sup> Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí. Extensionista do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução/UNIJUÍ.

<sup>4</sup> Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí. Extensionista do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução/UNIJUÍ.

<sup>5</sup> Professor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí. Extensionista do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução/UNIJUÍ.

### **INTRODUÇÃO**

O Brasil contemporâneo está sendo marcado pela reconfiguração das práticas comerciais a partir da facilitação ostensiva das relações creditícias e consumeristas. A sofisticação desta nova ordem econômica massificada alterou profundamente a maneira na qual a sociedade adquire produtos e serviços, tornando o acesso ao crédito instantâneo e propenso à atos de má fé. Esse facilitismo atua como o principal estímulo para o superendividamento do cidadão. Sob a ótica do Direito do Consumidor, o superendividamento é a impossibilidade manifesta do consumidor (pessoa natural e de boa-fé) pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, vencidas ou vincendas, sem comprometer o seu mínimo existencial.

Diante dessa realidade, o Balcão do Consumidor de Santa Rosa, o qual integra o projeto de extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução”, do curso de Direito da Unijuí, surge como um mecanismo eficaz de garantia de acesso aos direitos do consumidor de maneira extrajudicial. Sem custos para a comunidade, a atuação fundamenta-se na prática extensionista, na qual acadêmicos/bolsistas de graduação, orientados por professores/extensionistas, realizam a mediação direta entre



consumidores e fornecedores. Observa-se que a maior demanda atendida no município abrange questões financeiras derivadas de contratos de consumo, tornando a atuação do Balcão do Consumidor uma ferramenta indispensável no combate ao superendividamento e na promoção da educação financeira na comunidade.

Frente ao avanço do superendividamento, a busca por soluções extrajudiciais se tornou fundamental para resolver conflitos de consumo sem sobrecarregar o Judiciário. O Balcão do Consumidor de Santa Rosa em consonância com o ideal “Alternativas Adequadas de tratamento e Resolução” do Projeto de Extensão, atua justamente nessa frente, oferecendo atendimento gratuito e direto à população. Na prática, o trabalho dos acadêmicos vai além da negociação de débitos, ele passa por explicar, em linguagem simples, termos técnicos que o consumidor demonstra dificuldade em compreender e, a partir de análise, tornar acessível e transparente contratos comerciais e creditícios. Essa orientação reforça o dever de informação e o crédito responsável como pilares de proteção ao consumidor. Com isso, o projeto não só evita o ajuizamento de novas ações na Justiça, mas também ajuda o cidadão a entender sua real situação financeira.

## **METODOLOGIA**

A metodologia de trabalho adotada no Balcão do Consumidor de Santa Rosa estrutura-se em um procedimento de intervenção prática e de mediação extrajudicial, muitas vezes voltado diretamente ao combate e ao tratamento do superendividamento.

A atuação tem início na gestão do fluxo de agendamentos e recepção dos consumidores que entram em contato com o Balcão do Consumidor. O atendimento pauta-se em uma escuta atenciosa, humanizada e paciente, reconhecendo que o consumidor superendividado se encontra em posição de vulnerabilidade emocional e social. Essa postura permite mapear não apenas o montante das dívidas, mas a real condição de subsistência do cidadão e o contexto em que os débitos foram contraídos.

Na fase seguinte, a intervenção concentra-se na instrução do caso e na análise minuciosa dos documentos trazidos pelo consumidor, como contratos bancários, faturas de cartão e extratos de empréstimos. Para combater a desinformação que alimenta o



endividamento a bolsista, com devido auxílio e condução da professora responsável pelo projeto, desconstroem o jargão técnico dos bancos e contratos, explicando, em linguagem simples e acessível o significado de termos como Custo Efetivo Total (CET), e principalmente taxas de juros e margem consignável.

Por fim, após o diagnóstico do débito e o esclarecimento do consumidor sobre seus direitos, a ação extrajudicial operacionaliza-se mediante a abertura formal da demanda na plataforma oficial *ProConsumidor*. O cadastro das informações aciona a notificação direta dos fornecedores e instituições financeiras, estabelecendo-se o prazo de até dez dias para o envio de respostas ou propostas de renegociação. Essa metodologia de atuação resulta em um fluxo favorável de atendimento que alia acolhimento humano, transparência contratual e busca por acordos céleres para a repactuação das dívidas.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A atuação prática no Balcão do Consumidor permitiu analisar empiricamente os desfechos das negociações e o perfil socioeconômico dos cidadãos atendidos. Em termos quantitativos, a maioria das demandas cadastradas na plataforma ProConsumidor obteve propostas de acordo no prazo de até dez dias. Nesse sentido, reflete a lição de Cláudia Lima Marques (2021), ao destacar que a proteção ao consumidor vulnerável exige o cumprimento estrito do dever de informação e transparência, garantindo que o cidadão compreenda com exatidão a real dimensão do seu contrato. Nos impasses em que os credores recusaram a negociação ou mantiveram propostas abusivas, orientou-se o encaminhamento à via judicial.

A análise do perfil dos assistidos revelou a predominância do público feminino, correspondendo a aproximadamente 65% dos atendimentos, concentrado em mulheres com idade superior a 50 anos. Os homens representaram cerca de 35% do público total, registrando-se que parte expressiva desses atendimentos limitou-se à busca por orientações e informações jurídicas pontuais, sem a formalização de reclamação na plataforma. Esse recorte demográfico reflete a condição de hipervulnerabilidade abordada por Benjamin, Marques e Bessa (2021), demonstrando como o assédio de crédito e a complexidade contratual atingem de forma acentuada os consumidores de maior faixa etária.



Sob o ponto de vista doutrinário, a vivência no Balcão permitiu delimitar a diferença conceitual entre o mero endividamento e o superendividamento. Conforme leciona Miragem (2021), enquanto o endividamento representa o compromisso financeiro comum e gerenciável do cotidiano, o superendividamento caracteriza-se pela impossibilidade de o devedor de boa-fé quitar a totalidade de suas dívidas sem comprometer sua própria subsistência. A facilitação do crédito e o assédio comercial praticado pelas instituições financeiras alimentam esse cenário ao desrespeitar o princípio do crédito responsável. Assim, a atuação extrajudicial comprovou que enfrentar o endividamento crítico exige garantir informação clara e preservar o mínimo existencial para restaurar a dignidade do cidadão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atuação prática desenvolvida no Balcão do Consumidor de Santa Rosa confirmou o papel essencial das soluções extrajudiciais de conflitos na proteção do consumidor e na prevenção do superendividamento. A análise do perfil dos assistidos, marcado pela prevalência de mulheres acima dos 50 anos na busca por renegociações e por homens buscando orientações preventivas, reforçou que o endividamento excessivo no município decorre, em grande medida, da vulnerabilidade informativa e da exposição a ofertas de crédito desproporcionais.

Foi justamente ao lidar com esses diferentes desfechos que o projeto se mostrou enriquecedor em duas frentes integradas. Enquanto a comunidade de Santa Rosa tem no Balcão do Consumidor um suporte sólido, acessível e seguro para a defesa de seus direitos, a acadêmica participante pôde conectar os conceitos da sala de aula com os dilemas reais do consumidor, aprimorando sua capacidade de mediação, análise contratual e acolhimento humano. Em suma, a extensão universitária consolida-se como ferramenta fundamental para a promoção da justiça social, reafirmando que a tutela da dignidade humana e a preservação do mínimo existencial devem nortear as relações de consumo contemporâneas.

**Palavras-chave:** Superendividamento. Acesso à justiça. Mediação. Consumidor.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

BRASIL. **Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Brasília, DF: Presidência da República, 2021.

MARQUES, Claudia Lima. **Comentários à Lei do Superendividamento: Lei 14.181/2021**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021.