

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

SUPERENDIVIDAMENTO NA SOCIEDADE DE CRÉDITO: UMA ANÁLISE DOS CONFLITOS A PARTIR DAS ATIVIDADES DO BALCÃO DO CONSUMIDOR¹

Eduarda Tolotti², Tobias Damião Corrêa³, Fabiana Fachinetto⁴.

¹ Trabalho do Programa Institucional de Bolsas de Extensão - Projeto Balcão do Consumidor

² Acadêmica do curso de Direito da Unijuí; voluntária no projeto Balcão do Consumidor - Extensão PIBEX/UNIJUI; estagiária do Balcão do Consumidor - Unijuí; duda_tolotti@hotmail.com

³ Professor vinculado a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, coordenador no Projeto de Extensão "Balcão do consumidor"; tobias.correa@unijui.edu.br

⁴ Professora vinculada a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, coordenadora do Projeto de Extensão "Balcão do Consumidor"; fabiana.fachinetto@unijui.edu.br

Introdução

No que tange ao tema do superendividamento, muito tem se estudado sobre suas características e definições, sendo válido ressaltar que este objeto de estudo afeta uma grande parte da população brasileira, haja vista que no decorrer dos anos, o acesso às diversas formas de crédito tornou o ato de comprar e adquirir algo muito fácil. No mesmo ritmo em que os consumidores tiveram, acesso ao crédito, eles também contraíram dívidas e têm enfrentado dificuldades em adimpli-las. Nesse sentido, uma das questões analisadas é que o crédito em si não traz, obrigatoriamente, prejuízos para o consumidor, mas sim o seu mau e excessivo uso.

Dentro desse contexto, o objetivo deste estudo é trazer esclarecimentos acerca do superendividamento e suas muitas problemáticas, analisando, para tanto, os dados referentes a este assunto a partir do trabalho desenvolvido no âmbito do Balcão do Consumidor.

Metodologia

Os métodos utilizados foram o dialético, o comparativo e o histórico. Através deste estudo descritivo e exploratório, foram realizadas pesquisas referentes aos atendimentos junto ao Balcão do Consumidor/PROCON sobre o uso do crédito no consumo dos cidadãos. Ainda, foi realizada a pesquisa em bibliografias referentes a esta temática.

O projeto do Balcão do Consumidor, vinculado ao Curso de Graduação em Direito da Universidade do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI), o qual desempenha suas atividades junto ao PROCON do Município de Ijuí, é o responsável pelo acolhimento preliminar das reclamações advindas dos consumidores, sendo que o atendimento é realizado por acadêmicos do Curso, sob a orientação e coordenação de um analista jurídico e de dois professores.

O acolhimento preliminar dos cidadãos que comparecem ao Balcão do Consumidor consiste em atender as reclamações recebidas, e, em se tratando de relação de consumo, dá-se início aos encaminhamentos cabíveis junto aos fornecedores de produtos e prestadores de serviços com o objetivo de solucionar de forma imediata a controvérsia. Não havendo a solução no momento da reclamação, é enviada uma Carta de Informações Preliminares (CIP) ao fornecedor, solicitando

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

esclarecimentos no sentido de resolver o problema de forma rápida e eficaz. Em caso de fornecedores e consumidores locais, propõe-se a realização de uma audiência conciliatória, visando uma solução dialogada e extrajudicial do litígio, assegurando, deste modo, a manutenção do vínculo e a continuidade da relação entre as partes.

Resultados e discussão

O superendividamento é um fenômeno que tem sua base ligada a vários fatores, dentre os quais se destacam o consumo desenfreado, a necessidade de aquisição de crédito, a satisfação de necessidades ou até mesmo a satisfação de desejos fúteis. Nesse sentido, vale ressaltar que o consumidor superendividado se trata de uma pessoa física, não cabendo tal designação para pessoas jurídicas. Este consumidor é retratado como aquele que não tem capacidade de cumprir com suas dívidas já existentes e nem com as futuras que estão expirando. A escritora Claudia Lima Marques (2010, p.21) conceitua o superendividamento da seguinte forma:

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

O consumidor, como a parte mais vulnerável da relação consumerista, tem o hábito, muitas vezes induzido pelo mercado, de adquirir um determinado bem ou serviço apenas para se sentir bem, por puro prazer ou luxo, sem que o objeto buscado seja realmente essencial para a sua vida. Esta situação extremamente comum, alicerçada apenas pelo desejo, alavanca o surgimento de um contingente significativo de pessoas que simplesmente não conseguem pagar as próprias contas. O crédito, inserido dentro desta realidade, é um fator negativo pois possibilita a satisfação imediata dos prazeres, criando, a médio e longo prazo, cenários de verdadeira inviabilização da vida econômica. Na visão de Clarissa Costa de Lima e Karen R. D. Bertoncello (2010, p.137), a significação do crédito se dá da seguinte forma:

O significado do crédito na sociedade de consumo pode ser equiparado a bem indispensável à sobrevivência do indivíduo. Neste sentido, já foi identificado na doutrina francesa que os contratos de crédito ao consumo são considerados como o ponto mais alto dos contratos afetivos, face à ligação direta exercida pelo consumo com a noção de necessidade e desejo.

As ofertas são muitas e o acesso ao crédito é fácil e rápido, assim, as instituições financeiras atuam no mercado provocando os consumidores a partir de ofertas creditícias que são vantajosas apenas no momento da instantaneidade. Aliado a essa "propaganda" eficiente, muitos consumidores não possuem a habilidade necessária para tomar decisões corretas e racionais, acabando por implodir as próprias finanças, o que acarreta renegociações financeiras extremamente desvantajosas e a

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

submissão a parcelamentos que acabam comprometendo a renda de tais consumidores por períodos muito longos.

Os resultados obtidos por meio das pesquisas junto aos relatórios dos atendimentos no âmbito do Balcão do Consumidor, referente ao crédito cedido por cartões de banco e cartões de lojas, mostrou a seguinte realidade: No ano de 2013, foram registradas 12 reclamações referentes a cartão de crédito, e 13 referentes a cartões de loja. No ano de 2014, os números de reclamações tiveram um aumento significativo. Foram 108 reclamações de cartão de crédito e 54 de cartões de loja. No ano de 2015, pode-se observar que as reclamações referentes a cartão de crédito obtiveram um salto em relação ao ano anterior, ficando em 162 reclamações. No que tange a cartões de loja, o número se manteve estável em relação ao ano anterior, totalizando 55 reclamações. Os dados analisados no ano de 2016 fazem menção ao período dos meses de janeiro a maio, em que foram registradas 52 reclamações referentes a cartões de crédito e 20 referentes a cartões de loja.

Em uma análise global, foram realizados 334 acolhimentos de reclamações acerca do cartão de crédito e 142 reclamações sobre cartão de loja. Neste estudo, percebeu-se que no período avaliado, o ano de 2015 foi o que mais registrou reclamações em termos de Cartões de Crédito, respondendo por 48,5% de um apanhado de todos os atendimentos registrados.

Conclusões

Com base na exploração anterior, e nas pesquisas realizadas no projeto do Balcão do Consumidor, é notável que nos dias que correm é muito acessível ter crédito por meio de financiamentos, cartões de crédito, cheque especial, dentre outras possibilidades que facilitam o consumidor a adquirir determinado produto ou utilizar determinado serviço, principalmente pessoas mais carentes, população de baixa renda que não possuem muitos recursos financeiros. Com os dados obtidos, nota-se que são realizadas muitas reclamações sobre os serviços dos fornecedores de crédito. Pôde ser notado com as análises, que a maioria dos atendimentos preliminares são relativos à renegociação de dívidas, taxa de juros e ao cancelamento dos serviços. A renegociação de dívidas e as taxas de juros são percebidos como o momento em que os consumidores já não conseguem mais realizar o pagamento das dívidas, e buscam, de uma maneira alternativa, a resolução desta demanda por meio do Balcão do Consumidor. Diante disso, o trabalho desenvolvido no projeto auxilia na renegociação das dívidas ou na renegociação da taxa de juros mediante o atendimento preliminar ou mediante audiências de medição extrajudiciais, com força administrativa.

No que tange às audiências de mediação, estas são realizadas na presença do consumidor e do fornecedor, a fim de encontrar uma solução para que haja o recebimento por parte do credor e o pagamento por parte do devedor, restaurando a situação de normalidade econômica das partes.

Diante do exposto anteriormente, conclui-se que o trabalho realizado no âmbito do Balcão do Consumidor, em sua maioria, mostra-se exitoso na resolução de conflitos envolvendo consumidores com problemas de endividamento. O projeto, portanto, atua não apenas mediando os conflitos, mas também orientando os consumidores a terem um consumo consciente, preservando as boas práticas de consumo.

Modalidade do trabalho: Relato de experiência
Evento: XVII Jornada de Extensão

Palavras-Chave: Consumo; Endividamento; Consumidor; Sociedade de consumo.

Referências Bibliográficas

BAUMAN, Zigmunt. Vida a crédito: conversas com Citlali Roviroso-Madrazo. Rio de Janeiro: Zahar Ed., 2010. 160p.

LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Superendividamento Aplicado: Aspectos doutrinários e experiência no poder judiciário. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010, 370p.

MARQUES, Claudia Lima. Caderno de Investigações Científicas: Prevenção e Tratamento do Superendividamento. Brasília: DPDC/SDE, 2010, 174p.