

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

**CONFLITOS SOCIAIS E DIREITOS HUMANOS: ALTERNATIVAS
ADEQUADAS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO¹
SOCIAL CONFLICTS AND HUMAN RIGHTS: APPROPRIATE TREATMENT
AND RESOLUTION ALTERNATIVES**

Lavinia Rico Wichinheski², Fabiana Fachinetto³

¹ Estudo desenvolvido no âmbito do projeto de extensão do curso de Direito da UNIJUI intitulado Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução

² Aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, estagiária do Balcão do Consumidor/PROCON; E-mail: lavinia_rico@hotmail.com

³ Mestre; Coordenadora do projeto de extensão Conflitos sociais e direitos humanos: meios alternativos de resolução dos conflitos.

INTRODUÇÃO:

No último século o sistema capitalista de produção e aquisição de bens e serviços, com o intuito de aumentar o mercado de consumidores e, conseqüentemente, expandir o ganho de capital por parte da indústria e do comércio, passou a direcionar sua publicidade para despertar no consumidor o desejo de consumidor. Esse desejo, entretanto, ganhou contornos até então inexistentes; o consumidor passou a consumir de maneira exorbitante e irresponsável, direcionando sua vontade não para adquirir apenas o necessário para sua subsistência, mas especialmente para satisfazer desejos que lhe foram despertados pela indústria, no mais das vezes supérfluos. Ocorre que a consequência imediata desse comportamento são os problemas financeiros, decorrentes da extrapolação de sua capacidade pessoal de compra frente as suas condições financeiras, levando-o a ser vítima do superendividamento.

O projeto de extensão *Conflitos Sociais e Direitos Humanos: meio alternativos de resolução dos conflitos*, vinculado ao Curso de Graduação em Direito da Unijuí, tem o objetivo de auxiliar o consumidor diante dessa realidade de endividamento. Assim, para proteger os direitos fundamentais da pessoa humana, especialmente a sua dignidade, previstos constitucionalmente e na legislação brasileira de defesa do consumidor, utiliza-se de instrumentos jurídicos para estabelecer a “ponte” entre consumidor e fornecedor, propondo o diálogo entre o consumidor e o fornecedor como alternativa para resolução do conflito.

Neste contexto, o intuito desta pesquisa é demonstrar os problemas referentes ao superendividamento dos consumidores do município de Ijuí/RS, a partir dos registros de atendimento efetuados junto ao Balcão do Consumidor, no período entre 01/01/2017 a 19/04/2018. Para tanto, realizou-se pesquisa quantitativa, de campo, pela qual se analisou as principais formas de superendividamento dos consumidores do município, bem como seus respectivos perfis

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

financeiros a partir da comparação com suas condições frente ao mínimo existencial.

METODOLOGIA:

No que tange aos métodos utilizados para a realização da pesquisa, utilizou-se o banco de dados do sistema *online* de atendimento SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), o qual permite o registro dos atendimentos presenciais e individuais dos consumidores. As informações são acolhidas pelos cadastros estaduais e nacional de Reclamações Fundamentadas, sendo consolidado no âmbito do Ministério da Justiça. O SINDEC reforça a promoção de políticas públicas nacionalmente integradas para defesa do consumidor. Os demais métodos correspondem a pesquisas bibliográficas em ambientes virtuais e em livros físicos; utilização de softwares para o auxílio na construção dos gráficos e arquivamento dos dados obtidos através da análise junto ao SINDEC de maneira quantitativa.

RESULTADOS E DISCUSSÕES:

O acesso ao crédito se, por um lado, é entendido como um dos pressupostos indispensáveis para o desenvolvimento das economias modernas, tornando possível que pessoas de baixa renda sejam incluídas na sociedade do consumo, por outro lado, propicia que os consumidores passem a vivenciar a realidade do superendividamento. Isto porque a contratação de crédito junto às instituições financeiras envolve o pagamento de encargos financeiros, como juros, tarifas e impostos, os quais são para a maioria dos consumidores, especialmente de baixa renda e de baixa formação educacional, desconhecidos, e, por isso, sendo as principais vítimas do superendividamento.

A doutrina apresenta duas categorias de superendividamento, *passivo* e *ativo*. Claudia Lima Marques (2014, p. 34) apresenta a seguinte definição de superendividamento passivo e ativo:

[...] a primeira categoria corresponde com aos consumidores que não contribuíram ativamente para o aparecimento da crise de solvência, ou seja, não conseguiram pagar as dívidas em razão de circunstâncias imprevistas como desemprego, divórcio ou doença. Na segunda categoria, estariam os consumidores que abusaram do crédito e consumiram além das possibilidades de sua renda.

A situação ativa do superendividado decorre do contexto social, em que prepondera a inversão de valores de outrora. Na sociedade de consumo, os consumidores são instigados a comprar cada vez mais, tudo para alcançar de maneira imediata e intensa o prazer, pela crença de que “ter” é melhor que “ser”. Nas palavras de Ana Beatriz Barbosa Silva (2014, p. 12), enquanto o “ser” leva o indivíduo a reafirmar “a nossa identidade e molda o caráter com o qual nos relacionamos com o outro no âmbito social e afetivo”, a valorização do “ter” conduz “à posse material de coisas que

01 a 04 de outubro de 2018

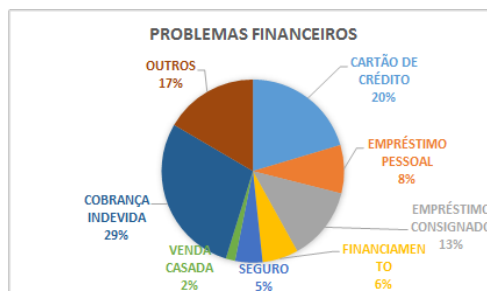
Evento: XIX Jornada de Extensão

acabam por despertar e fomentar o egoísmo e a falta de altruísmo nas relações interpessoais”.

Assim, impõe-se a existência de uma ditadura simbólica, fruto do despercebimento do indivíduo sobre as imposições de ideais. A cultura do consumo chegou a tal ponto que os indivíduos nem percebem que vivem sob a ditadura do “ter”, isto é, não se consegue mais valorar o outro unicamente pelo que ele é, confundindo na avaliação a sua capacidade de consumir. Neste sentido afirma Silva (2014, p. 13) que a “identidade é avaliada dentro do mercado pela quantidade e pelo valor dos produtos que consumimos. E quando isso ocorre, deixamos de ser agentes ativos do consumo para nos transformar em ‘mercadorias’ a serem consumidas por outras pessoas”.

Com a pesquisa de campo realizada junto ao Balcão do Consumidor, verificou-se a realização de 971 atendimentos no período supramencionado (aproximadamente 16 meses), uma média de 60 atendimentos/mês, constatando-se que a maior parte dos consumidores endividam-se pela forma ativa.

No que diz respeito a origem dos problemas financeiros do consumidor, observou-se que 29% reside em cobranças indevidas efetuadas pelas instituições financeiras e 20% em dívidas de cartão de crédito. Também se destacam os empréstimos consignados, os quais levaram 13% dos consumidores a situação de endividamento, e, ainda, os empréstimos pessoais, em 8%. O gráfico abaixo retrata os problemas financeiros identificados no Balcão do Consumidor:



As cobranças indevidas decorrem em sua maioria de condutas ilícitas dos fornecedores, uma vez que os consumidores são cobrados por serviços não contratados ou até mesmo são vítimas de fraude. Como exemplo dessa situação tem-se a contratação de empréstimo pessoal em que os consumidores são induzidos a realizar o depósito de um certo valor, em pecúnia, para posteriormente ter a liberação do crédito; entretanto, não recebem o valor prometido.

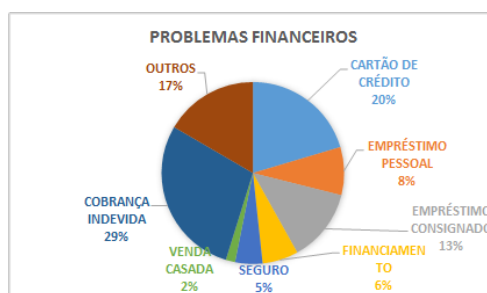
Já no que se refere ao endividamento por meio do uso do cartão de crédito, os consumidores em sua maioria demonstram não possuírem conhecimento de como funcionam as regras desse tipo de contratação, de tal forma que as reclamações são direcionadas aos juros praticados nesta modalidade de empréstimo, pois aqueles pagam o valor mínimo da fatura do cartão sem ter

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

conhecimento do percentual de juros incidentes sobre o valor inadimplido.

Outra constatação refere-se ao perfil do consumidor que se encontra em situação de endividamento. Dos 971 atendimentos realizados, verificou-se que 55% são consumidores que contam entre 18 à 59 anos de idade, são casados ou vivem em união estável, e possuem filhos. Significa dizer, a situação de superendividamento dessas pessoas, que ainda estão ativas no mercado de trabalho, envolve a contratação de crédito para atendimento não somente de suas necessidades pessoais, mas especialmente de sua família.



Os outros 45% são formados por consumidores idosos, isto é, que contam com mais de 60 anos de idade. Assim, proporcionalmente, os idosos ainda são o perfil dominante de consumidores superendividados, visto que os anos de vida dessa faixa etária considerada para fins de contratação (entre 60 a 86 anos de idade são os registros do Balcão) representa pouco mais da metade do tempo da faixa etária que compõe os consumidores com menos de 60 anos (entre 18 e 59 anos de idade). Tais observações revelam o grave e crescente problema social que se vivencia atualmente, especialmente porque os idosos normalmente possuem renda menor, oriunda de benefício previdenciário no valor correspondente a um salário mínimo nacional, a qual é insuficiente para cobrir todas as despesas de subsistência, especialmente com tratamento de saúde. Além disso, esse grupo de pessoas está mais sujeito a ser vítima de fraudes na concessão do crédito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O trabalho realizado leva a conclusão de que o fenômeno do superendividamento é um grave e crescente problema social da atualidade, sendo que está aliado a inúmeros fatores que compõem o comportamento e estruturação da sociedade contemporânea. A questão do próprio existencialismo humano que se coloca na busca incessante pela aceitação do outro, de tal modo que os consumidores cada vez mais são vítimas do mercado. Nesse sentido afirma Chini e Carvalho (p. 40, 2014) que o desejo de ser amado substituído pelo desejo de aprovação, auxiliou de maneira exorbitante nos problemas de endividamento, visto que o mesmo é acompanhado da pressão social

01 a 04 de outubro de 2018

Evento: XIX Jornada de Extensão

na qual impõem que o homem moderno precisa de aprovação ao adquirir diferentes bens e serviços.

O consumidor atual assimila o bem-estar material como sinônimo de bem-estar psíquico, e com a possibilidade de acesso ao crédito de maneira descomplicada, o limite de compra é extrapolado, causando o endividamento de camadas sociais desprovidas de uma boa educação financeira e com baixa condições frente ao seu mínimo existencial. Ocorre que esse bem-estar psíquico na maioria das vezes é temporário, pois logo em seguida está em situação de inadimplência. Os efeitos do inadimplemento, por sua vez, como a inscrição de seu nome em cadastro de inadimplentes, a restrição do crédito e a falta de perspectiva em saldar as dívidas, o leva para uma situação de maior vulnerabilidade ainda, desencadeando doenças como ansiedade e depressão.

Frente a essa realidade torna-se necessária implementação de políticas públicas diferenciadas para superação desse problema social. De um lado, mostra-se urgente a necessidade de políticas de educação financeira, para que o consumidor seja munido de conhecimento e contraia obrigações de forma mais responsável; por outro lado, a fim de coibir fraudes e demais práticas abusivas que ocorrem rotineiramente no mercado de consumo, os órgãos de fiscalização também devem atuar, reprimindo tais condutas, utilizando-se dos instrumentos jurídicos já existentes na legislação brasileira.

Palavras-chave: Superendividamento - Balcão do Consumidor - Ijuí - Estatísticas

Key words: overindebtedness - Consumer counter - Ijuí - statistics

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Lima, Clarisse Costa de. **O TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO E O DIREITO DE RECOMEÇAR DOS CONSUMIDORES** - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015. ISBN 978-85-203-5121-5.

Chini, Alexandre; Carvalho, Diógenes Faria de. **O FENÔMENO DO SUPERENDIVIDAMENTO: UMA RESPOSTA AO DESAMPARO NA SOCIEDADE MODERNA**. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, Curitiba, v. 4, n. 15, p. 167-176, set. 2014.

Silva, Ana Beatriz B. (Ana Beatriz Barbosa) **MENTES CONSUMISTAS: DO CONSUMISMO À COMPULSÃO POR COMPRAS** / Ana Beatriz Barbosa Silva. - 1. ed. - São Paulo: Globo, 2014. ISBN 978-85-250-5782-2.