

O PAPEL DO PODER JUDICIÁRIO NA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO

Maristela Denise Marques de Souza

Mestre em Direito Econômico e Social - PUCPR

Doutoranda do PPGD – PUCPR

Professora de Direito do consumidor

Advogada

Naomi Ohashi da Trindade

Especialista em Direito Civil e Empresarial – PUCPR

RESUMO

A sociedade moderna gira em torno do crédito, do qual é indissociável, pois propicia o aumento de lucros, geração de riquezas e favorece investimentos. A cultura do consumismo foi se instalando na sociedade paulatinamente, chegando ao hiperconsumismo dos tempos atuais. Concomitantemente a isso, as instituições financeiras facilitaram a concessão do crédito, ampliaram as formas de pagamento e dilataram os prazos para pagamento. O presente artigo visa analisar o tema do superendividamento do consumidor, como fenômeno e problema social que afeta nosso país. No primeiro momento, aborda-se a conceituação do superendividado e as formas de classificação do fenômeno. Na segunda etapa, apontam-se algumas das formas de combate e prevenção, finalizando com a importância da atuação do Poder Judiciário na efetivação da tutela ao consumidor superendividado, pela via processual e paraprocessual, para o alcance constitucional da dignidade da pessoa humana.

Palavras-chave: Superendividamento; Conceito; Classificação; Crédito; Prevenção; Poder Judiciário.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o consumo aumentou consideravelmente no país, em todas as classes sociais, principalmente nas classes C, D e E. A facilidade de obtenção de crédito, a concessão de prazos dilatados para pagamentos e a grande oferta de produtos e serviços levou a uma situação de consumo desequilibrado.

A cultura do consumismo foi se instalando na sociedade paulatinamente, chegando ao hiperconsumismo dos tempos atuais. Concomitantemente a isso, as instituições financeiras facilitaram a concessão do crédito, ampliaram as formas de pagamento e dilataram os prazos para pagamento. Chegando, muitas vezes, à beira da irresponsabilidade.

Segundo dados da Pesquisa Nacional de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (PEIC), o índice de famílias endividadas subiu no mês de julho deste ano, chegando a 57,6%, fato que se deve aos elevados juros que ainda sufocam quem compra a prazo ou precisa de um empréstimo¹.

Neste panorama, o consumidor de boa-fé, em condição hipossuficiente, acaba endividado. Fato decorrente da falta de informação das condições do contrato de crédito, ou ainda da in consequência e má administração do orçamento.

Quando algum destes fatores se soma à falta de amparo, bem como da ausência de políticas públicas, levam o consumidor a sacrificar seu próprio sustento e de sua família, na tentativa de saldar suas dívidas.

Destarte, a situação do superendividamento torna-se cada vez mais frequente. Configurando um problema socioeconômico, que deve ser enfrentado por meio de políticas públicas estruturadas, bem como pelo Poder Judiciário, a quem o consumidor, invariavelmente recorre.

2 SUPERENDIVIDAMENTO

2.1 FENÔMENO SOCIAL

O consumo e o crédito são inerentes à sociedade atual, indissociáveis do mundo capitalista, onde todos necessitam de bens que lhes garantam um mínimo existencial. Nesta fase do desenvolvimento humano, o consumo é o meio primordial pelo qual os indivíduos têm acesso a serviços e produtos indispensáveis à preservação de uma vida digna (DORINI, 2010, p. 71).

Claudia Lima Marques trata do consumo como sendo uma realização plena da liberdade e dignidade das pessoas, como uma “cidadania econômico-social”, a qual proporciona a inclusão na sociedade, nos desejos e benefícios do mercado atual (MARQUES, 2010, p. 25).

Nada obstante a teoria, a realidade é bem diferente. Vivemos em uma sociedade marcada por desigualdades sociais e desequilíbrios econômicos, na qual os consumidores não

¹ Número de famílias endividadas cresce e chega a 57,6%, aponta pesquisa. Disponível em: http://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2012/07/25/internas_economia.313533/numero-de-familias-endividadas-cresce-e-chega-a-57-6-aponta-pesquisa.shtml. Acesso em: 25.08.2012.

formam um grupo homogêneo. De modo que se o consumo é uma forma de inclusão social, quando não utilizado corretamente, pode tomar forma inversa, a da total segregação.

Porquanto o consumo deve ser protegido como direito fundamental (GAULIA, 2009, p. 42), como direito humano, consagrado pelo princípio da dignidade da pessoa humana (CARPENA; CAVALLAZZI, 2005, p. 124). Na medida em que, se não é resguardado ao indivíduo o real direito de consumir, tampouco lhe será preservada a dignidade.

Importante destacar que a Constituição Federal brasileira coloca, em seu artigo 1º, a tutela da dignidade da pessoa como valor fundamental, e hierarquicamente superior ao patrimônio, em consonância com o previsto na Declaração Universal dos Direitos do Homem².

Nesse sentido, o direito de ingresso no mercado de consumo, abrange não somente as condições financeiras do homem econômico, como também o respeito à saúde, segurança, dignidade, melhoria na qualidade de vida, etc. De forma que todos esses fatores devem ser avaliados para que haja uma efetiva capacidade de consumo (DORINI, 2010, p. 50).

O crédito, por sua vez, pode ser visto como forma de inclusão social. Já que concede aos menos favorecidos a oportunidade de adquirir bens e contratar serviços, nunca antes pensados, tornando mais acessíveis bens de maior valor, móveis ou imóveis.

Pode se afirmar que o crédito tem sua função social, a qual poderá ser atingida por meio de regulamentação e responsabilidade na sua concessão.

Como ilustra Claudia Lima Marques, consumo e crédito são as duas faces de uma mesma moeda (2010, p. 16). Quando cresce o consumo, aumentam as ofertas, a produção de bens em geral, mais dinheiro circula no comércio, gerando mais empregos. Ao passo que a pobreza diminui, cresce o poder aquisitivo das classes e a economia se aquece.

Para demonstrar a face benéfica do crédito, podemos citar a bem-sucedida experiência do banqueiro Muhammad Yunnus, que criou o chamado “Banco dos Pobres” e salvou mais de 12 milhões de pessoas da pobreza, através da concessão de microcrédito (GARDINO, 2011)³.

² O princípio da dignidade da pessoa humana está ainda, previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos, em seu art. XXII: Toda pessoa, como membro da sociedade, tem direito à segurança social e à realização, pelo esforço nacional, pela cooperação internacional e de acordo com a organização e recursos de cada Estado, dos direitos econômicos, sociais e culturais indispensáveis à sua dignidade e ao livre desenvolvimento da sua personalidade. Disponível em <http://www.onu.org.br/conheca-a-onu/documentos/> Acesso em: 18.08.2012.

³ Muhammad Yunnus ganhou o Prêmio Nobel da Paz pela criação do Grameen Bank ou Banco da Aldeia, em Bangladesh, no ano de 2006. A instituição financeira é considerada a mais bem sucedida experiência de microcrédito para pessoas pobres no mundo. Yunnus era professor universitário de economia nos EUA. Ao retornar ao seu país, defrontou-se com uma população miserável que morria de fome e continuava uma experiência de escravidão, principalmente de agiotas. Através de uma pesquisa em uma aldeia com 42 famílias, descobriu que elas deviam muito dinheiro por causa de juros extorsivos cobrados sobre pequenos empréstimos, os quais eram em média de US\$ 27. Resolveu o problema de toda a

Seguindo este raciocínio, podemos asseverar que quando o consumo é consciente, e a concessão do crédito é responsável, a economia cresce de forma equilibrada, viabilizando a inclusão social e o desenvolvimento econômico mais justo e igualitário.

O problema ocorre com o consumo exagerado, quando as pessoas consomem mais do que sua renda pode suportar. Fato este que pode ser gerado por uma necessidade emergencial, por imprudência, por consumismo induzido, ou ainda, por modificação das condições de solvabilidade do consumidor em relação ao momento em que tomou o crédito.

Na visão de Cláudia Lima Marques, os perigos do crédito podem ser atuais ou futuros (2010, p. 20). Atuais, porque o consumidor é levado a crer que pode adquirir tudo o que lhe é ofertado, mesmo com orçamento reduzido, chegando ao momento em que a soma das dívidas consome boa parte dos seus rendimentos.

O risco também pode ser futuro, pois no momento da aquisição do bem, o consumidor está empregado e com boa saúde, mas podem ocorrer os chamados “acidentes de vida”, como divórcio, doença, perda do emprego, acarretando o endividamento excessivo do consumidor.

Segundo Felipe Kirchner, o endividamento é consequência quase que natural do estilo de vida das pessoas em uma sociedade de consumo, haja vista que “as pessoas tomam crédito para terem acesso a produtos e serviços que estão fora de suas possibilidades financeiras presentes, razão pela qual empenham suas rendas futuras financiando a atividade econômica” (KIRCHNER, 2008, p. 69-70).

Conforme relatório do Banco Central, o número de indivíduos tomadores de crédito cresceu 11% em 2011 e, em média, 17% nos quatro últimos anos. Alguns dos fatores apontados são: a estabilidade da economia, os ganhos reais de renda da população nos últimos anos e a baixa taxa de desemprego (RELATÓRIO..., 2012).

Nessas situações, ocorre a “patologia do crédito”. Como ensina Adriana Valéria Pugliesi Gardino,

a expansão exacerbada do crédito, aliada à cultura do consumo, pode levar a uma situação de patologia, na qual o consumidor de boa-fé fica impossibilitado de honrar com as obrigações que assumiu: é o fenômeno do superendividamento (GARDINO, 2011, p. 17).

aldeia, tirando de seu próprio bolso, a quantia necessária para o resgate dos empréstimos. Diante do sucesso na primeira aldeia, resolveu ampliar o projeto. Solicitou ajuda a banqueiros, tendo sido duramente criticado, pois todos consideravam arriscado emprestar dinheiro aos pobres. Somente conseguiu colocar em prática sua ideia ao emprestar dinheiro de um banco na condição de avalista. O sucesso foi surpreendente, a taxa de pagamento foi de 99%, sem exigência de garantias. GAULIA. Op. Cit. p. 42-43. Também: Banco da Aldeia de Muhammad Yunus. Disponível em: <http://www.muhammadyunus.org/>. Acesso em 25.08.2012.

Nas palavras da autora, a situação de superendividamento implica na ‘morte do homem econômico’ e, conseqüentemente, se constitui em fator de exclusão social, o que justifica o estudo do tema, bem como a elaboração de disciplina própria pelo Direito (GAULIA, 2009, p. 34-64).

Importante frisar que a cultura nacional é mais de endividamento do que de poupança, na qual os indivíduos gastam todo o seu orçamento familiar no consumo básico e precisa de crédito para adquirir bens de consumo durável. Sob esse aspecto, pode-se afirmar que o fenômeno do endividamento é um fato individual, mas com conseqüências sistêmicas e sociais (MARQUES, 2010, p. 13).

Resta claro que o consumidor vítima do superendividamento vive uma situação de exclusão social, pois sacrifica sua renda na tentativa de adimplir com obrigações assumidas, prejudicando seu sustento, até chegar ao ponto de perder sua dignidade.

Desta forma, regulamentar e proteger o consumidor superendividado é permitir sua inclusão social, reinseri-lo no mercado do consumo de forma digna (OLIBONI, 2005, p. 170), preservando o desenvolvimento equilibrado da sociedade econômica.

2.2 CONCEITO

A França foi pioneira na criação de legislação protetiva ao consumidor endividado, com o *Code de La Consommation* que, em seu art. L.330-1, positivou que “a situação de superendividamento das pessoas físicas se caracteriza pela impossibilidade manifesta para o devedor de boa-fé de honrar o conjunto de suas dívidas não profissionais, exigíveis e vincendas”(SCHIMIDT NETO, 2009, p. 11-12).

De acordo com a definição da legislação francesa, bem como a doutrina nacional, estão excluídas as pessoas jurídicas, por motivo de já haver legislação e tratamento específicos, como no Brasil existem os institutos da falência e da recuperação judicial de empresas.

Nesse sentido, o superendividado será sempre um consumidor, porquanto o tratamento diferenciado visa proteger a pessoa física, que eventualmente tenha adquirido bens ou contratado serviços para atender uma necessidade pessoal, nunca profissional (CARPENA; CAVALLAZZI, 2005, p. 135).

Ainda de acordo com o código francês, para que se configure o superendividamento é necessária a “impossibilidade manifesta” de saldar as dívidas. Em outras palavras, a dificuldade financeira em que se insere o consumidor, ou sua família, não pode ser apenas momentânea para que se enquadre no instituto do superendividamento.

Em outras palavras, o simples descumprimento de uma dívida não gera, por si só, o endividamento excessivo, podendo o incumprimento ter ocorrido tão somente um lapso por parte do devedor à época do vencimento da sua obrigação.

Já a doutrina portuguesa propõe que o superendividamento, ou insolvência dos consumidores, se refere às situações em que o consumidor fica “impossibilitado, na forma durável ou estrutural, de pagar o conjunto de suas dívidas, ou mesmo quando existe uma ameaça séria de que o não possa fazer no momento em que elas se tornem exigíveis” (MARQUES *apud* GARDINO, 2011, p. 26).

Note-se que, no conceito português, até mesmo a possibilidade futura do inadimplemento pode ser motivo para o tratamento diferenciado deste consumidor.

A doutrina brasileira também é pacífica ao afirmar que o superendividamento é a impossibilidade estrutural ou duradoura de adimplir uma ou mais dívidas. Conquanto, uma parte da doutrina ainda considera o fenômeno nas hipóteses em que o devedor não chega ao inadimplemento, e consegue saldar suas dívidas, mas prejudicando seu sustento e de sua família (MARQUES *apud* SCHIMIDT NETO, 2009, p. 13).

Por conseguinte, qualquer que seja a situação, de inadimplemento ou não, deve ser observada a possibilidade de o devedor saldar suas dívidas, sem prejuízo do chamado mínimo vital, ou seja, um montante mínimo para garantir a sobrevivência, ressalte-se, digna do devedor, bem como dos que dele dependam financeiramente (MARQUES *apud* SCHIMIDT NETO, 2009, p. 18).

Como ensina o professor Luiz Edson Fachin,

a proteção do patrimônio mínimo não está atrelada à exacerbação do indivíduo. Não se prega a volta ao direito solitário da individualidade suprema, mas sim do respeito ao indivíduo numa concepção solidária e contemporânea, apta a recolher a experiência codificada e superar seus limites (FACHIN *apud* DORINI, 2010, p. 45).

Resta claro que o instituto do superendividamento visa proteger os meios essenciais de sobrevivência do indivíduo, “garantindo o chamado ‘*rest à vivre*’, ou seja, o mínimo

indispensável à sua existência, considerando sua renda e o valor dos débitos vencidos e a vencer” (CARPENA; CAVALLAZZI, 2005, p. 138).

Importante destacar que o princípio da boa-fé é apresentado como requisito para caracterização do superendividamento e, nas palavras de Claudia Lima Marques, constitui a base do combate ao superendividamento (2010, p. 23-24).

Assim, se for identificada má-fé do endividado, este não alcançará a proteção do instituto. Ressalte-se também que a análise da má-fé pode ser em relação a fatos anteriores a instauração do procedimento, ao tempo da contratação das dívidas, ou ainda, em relação ao comportamento do endividado durante o procedimento.

Ao tempo da contratação do crédito, da aquisição do produto ou do serviço em prestações, o consumidor deve ter condições de honrar com sua dívida (MARQUES, 2010, p. 23), deve ficar demonstrado o consumidor não agiu de forma temerária na contratação⁴.

Felipe Kirchner, analisando a doutrina francesa, lista alguns comportamentos que denotam má-fé do consumidor, tais como: prestação de declarações falsas para se aproveitar do procedimento; ocultação ou tentativa de ocultar ativos, no todo ou em parte; agravamento da situação de endividamento durante o procedimento (KIRCHNER, 2008, p. 73, nota 13).

Por fim, cumpre esclarecer que a expressão “superendividamento” foi emprestada da doutrina francesa, que a utilizou apenas para designar a quantidade das dívidas, sendo que “super” do latim, significa “muito”. A doutrina brasileira não se utilizou da expressão sobreendividado, pois nesta expressão está uma conotação de “doentio”.

⁴ Sobre o princípio da boa-fé, podemos citar o julgado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro: RESPONSABILIDADE CIVIL DE BANCO - ABERTURA DE CREDITO - MA-FÉ - ART. 170 - CONSTITUICAO FEDERAL DE 1988 - DANO MORAL. Apelação cível. Direito civil e do consumidor. Responsabilidade civil. Danos morais. Cliente de banco que, movido por inexperiência, desempregado, de baixa classe social e reduzido poder aquisitivo, faz uso de elevado credito, inexplicavelmente disponibilizado por banco, em flagrante lesão. Obrigações contraídas se evidenciam desproporcionais ao seu próprio proveito, passando os anos seguintes a celebrar novações e dilapidando o patrimônio da família para fazer frente à obrigação assumida, que alcança três vezes o valor original, em lucro exorbitante para o credor (art.157 do CC). Débitos que eram sempre apresentados de modo a não poderem ser quitados. Negativação do nome do autor no SPC, depois que, contraindo dividas com outras financeiras para saldar a prestação com o réu, este, debitando os encargos contratuais, faz com que o valor restante se torne insuficiente para o pagamento, quando já havia pago o dobro do montante creditório originariamente contraído. Violação, pelo banco, dos princípios da justiça social (art. 170 da CF), da solidariedade social e da boa-fé, que informam o ordenamento jurídico civil brasileiro. Contrato celebrado com indiscutível lesão ao autor, que, além de inexperiente, não foi informado das condições do credito. Violação a seus direitos básicos, enquanto consumidor, à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços e à educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações (art.6. do CDC). Abuso de direito da negativação do nome do autor. Sentença condenatoria em danos morais, no valor de 50 salários mínimos, equivalente a R\$ 12.000,00, nesta data, que se confirma. Recurso improvido. (TJRJ, AC 2003.001.02181/03, 15ª C., Des. José Pimentel Marques, J. 25.03.2003).

2.3 CLASSIFICAÇÃO

A doutrina europeia classifica o devedor superendividado em duas categorias: ativo e passivo. O consumidor passivo é aquele que se endivida por fatores externos como, por exemplo, doença, morte na família, desemprego, redução de salário, divórcio ou separação, etc. Note-se que tais fatos são imprevisíveis e geralmente acarretam uma diminuição significativa dos recursos do indivíduo (GARDINO, 2011, p. 32).

O consumidor endividado ativo é aquele que contribui ativamente para se colocar em situação de impossibilidade de pagamento (KIRCHNER, 2008, p. 74). Pode ser subdividido ainda em: deliberado (de má-fé); ou não deliberado (de boa-fé). O primeiro caso, do consumidor ativo deliberado, ocorre quando o consumidor contrai dívidas conscientemente, às quais sabe não poder suportar. Em outras palavras, é aquele que, desde o momento da contratação, tinha intenção de não pagar.

Nesta hipótese o consumidor, de forma dolosa, aproveita todas as oportunidades que lhe são oferecidas, sem se preocupar com a quitação (KIRCHNER, 2008, p. 74). Este consumidor, por óbvio, não está protegido pelo instituto do superendividamento, não recebendo apoio para sua recuperação financeira.

André Perin Schmidt Neto ressalta que se os pressupostos forem considerados para fins de caracterização da condição de superendividado, este consumidor ativo consciente não se enquadrará no conceito de superendividado, pois estará ausente o requisito da boa-fé (SCHIMIDT NETO, 2009, p. 23).

Conforme afirma a magistrada Karen Rick Danilevicz Bertoncello, o princípio da boa-fé é pilar fundamental para identificar a situação de superendividamento, bem como a extensão da incidência da tutela legal do instituto, devendo ser negado o benefício ao superendividado ativo consciente (BERTONCELLO; LIMA, 2010, p. 193-196).

A outra forma de devedor é o ativo não deliberado, ou inconsciente, é aquele que sucumbe à publicidade e às ofertas de crédito facilitado, ao mesmo tempo em que gerencia mal seu orçamento. Este consumidor é induzido a adquirir bens supérfluos e desnecessários, na maioria das vezes pela falta de informação e por estar exposto à publicidade ofensiva.

Segundo Felipe Kirchner, este consumidor inconsciente, “superestima o seu rendimento por incapacidade de administrar seu orçamento ou por ceder às tentações do consumo e da publicidade, na busca por um padrão de vida mais elevado, que ele próprio (psicológica e socialmente) se impõe” (2008, p. 74).

⁸⁶ Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

De acordo com a classificação proposta por Maria Manuel Leitão Marques (MARQUES *apud* KIRCHNER, 2008, p. 75), a qual considera a natureza da dívida e a influência no superendividamento, os modelos são: *a*) endividamento imobiliário; *b*) endividamento creditício; *c*) multiendividado; e *d*) endividados desfavorecidos.

Na primeira categoria, encontra-se o devedor que possui apenas um crédito habitacional, que geralmente é planejado e poupado antes da contratação, de forma que possui baixa probabilidade de tornar-se um superendividado.

O endividamento creditício é aquele em que o devedor contrai financiamentos para a compra de produtos e serviços, essenciais ou não à subsistência. Esta modalidade de consumidor, pode se tornar superendividado quando a tomada de crédito se torna um hábito, e a monta do débito passa a extrapolar a renda.

A terceira modalidade, chamada de multiendividamento é caracterizada pela existência de dívidas habitacionais cumuladas com dívidas de consumo. Este consumidor, segundo a autora, tem grande probabilidade de ser superendividado, diante da possibilidade de descontrole do crédito de consumo aliado ao pesado financiamento de habitação.

Em relação ao grupo de endividados desfavorecidos, pode-se dizer que são os devedores que vivem no limiar da pobreza, sem expectativa de aumento nos rendimentos. Neste grupo há forte risco de superendividamento, haja vista que qualquer alteração no orçamento pode se tornar insuportável (MARQUES *apud* KIRCHNER, 2008, p. 75).

Por fim, cumpre salientar que o fenômeno do superendividamento nos países de *common law* é entendido como risco inerente ao à expansão do mercado financeiro, em outras palavras, como um mal necessário da sociedade consumerista. Diante deste sistema, a solução do problema é socializada, perdoando se a dívida após a liquidação dos bens (GARDINO, 2011, p. 21).

De outro lado encontra-se a doutrina dos países de *civil law*, segundo a qual, o superendividado é vítima do sistema, mas também é culpado pela imprudência e má administração do orçamento. Seguindo essa visão, o devedor passa por um processo de reeducação, em que suas dívidas são renegociadas, apenas sendo perdoadas em caso extremo (GARDINO, 2011, p. 21)^e (KIRCHNER, 2008, p. 76).

Na opinião de Felipe Kirchner, “a vantagem do primeiro modelo é permitir ao devedor reiniciar sua vida sem encargos do passado; a do segundo, responsabilizá-lo pelos compromissos assumidos, potencializando a prevenção”. Segundo o autor, a desvantagem do

primeiro sistema é perdoar as dívidas de quem poderia pagá-las, e a do segundo, seria a não adequação a todos os casos de superendividamento (KIRCHNER, 2008, p. 76).

3 MEDIDAS PREVENTIVAS

Não se pode atribuir ao consumidor toda a responsabilidade relativa ao endividamento excessivo, pois o fornecedor de crédito tem o dever de agir com responsabilidade no momento da concessão, percebendo o superendividado em potencial.

A jurisprudência pátria tem se posicionado no sentido de que o fornecimento de crédito a quem não tem condições de cumprir o contrato corresponde a verdadeiro abuso de direito, prática vedada pelo art. 187 do Código Civil. Neste caso, a oferta ocorreria com desvio da finalidade social, fundamento sobre o qual repousa a liberdade de se fornecer o crédito (KIRCHNER, 2008, p. 203).

Diante deste panorama, a Febraban criou o Código de Autorregulamentação Bancária (CÓDIGO..., 2012), o qual estabeleceu regras e padrões de conduta a serem seguidos pelas instituições financeiras em âmbito nacional, visando o desenvolvimento do sistema financeiro de forma saudável e ético.

O Código de Autorregulamentação Bancária estipula que a instituição financeira deve conceder crédito responsável e estimular o consumo consciente. Para tanto, conforme o referido documento, o consumidor deve ser tratado com respeito, de forma justa e transparente, devendo lhe ser informadas as condições exatas da prestação do serviço, proporcionando a tomada de decisões conscientes⁵.

Ressalte-se que o conjunto de normativas da Febraban deve ser interpretado dentro do âmbito constitucional, bem como em consonância com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nos termos do próprio art. 2º da Autorregulamentação⁶. Tais normativas ensejam o controle privado na concessão de crédito.

⁵ Artigo 5º, incisos II e II, do Código de Autorregulamentação Bancária.

⁶ Art. 2. As normas da auto-regulação não se sobrepõem, mas se harmonizam à legislação vigente, destacadamente ao Código de Defesa do Consumidor, às leis e normas especificamente direcionadas ao sistema bancário e à execução de atividades delegadas pelo setor público a instituições financeiras.

⁸⁸ Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

3.1 DIREITO À INFORMAÇÃO E DEVER DE CONSELHO

Importante é o papel da informação clara e precisa quando se trata de concessão de crédito. Somente o consumidor bem informado é capaz de tomar a decisão mais acertada e que reflita sua real intenção. Nesse sentido o Código de Defesa do Consumidor estipulou que a informação adequada e clara é direito básico do consumidor⁷.

Conforme ensina Clarissa Costa de Lima, a intensidade da informação depende do grau de aproximação entre fornecedor e consumidor, ou seja, no primeiro momento, a informação é repassada por meio da publicidade e, posteriormente, no momento da concessão do crédito (LIMA, 2010, p. 215).

A publicidade deve obedecer ao princípio da informação, tanto através da proibição da publicidade abusiva, na sua forma negativa, quanto através da exigência das informações claras e corretas, de modo positivo. Importante ressaltar que a mensagem publicitária vinculará a oferta, conforme disposto no código consumerista⁸.

No segundo momento, por ocasião da oferta direta e individualizada ao consumidor, o fornecedor deve ter o cuidado de informar corretamente, e mais, deve dispor de uma informação completa e objetiva⁹. Ainda, deverá se assegurar de que o consumidor efetivamente compreende o que está sendo informado, sob pena de ser considerada ineficaz a contratação¹⁰, além da responsabilidade por perdas e danos, conforme o caso (CARPENA; CAVALLAZZI, 2005, p. 140-141).

Percebe-se que o intuito da norma é fazer com que a informação seja de fato conhecida pelo consumidor. Por conseguinte, o consumidor não se obrigará ao contrato cujas regras desconhece. Do contrário, estar-se-ia colocando em risco o consumidor, que por não

⁷ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:
(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

⁸ Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

⁹ A legislação francesa prevê ainda que antes da assinatura do contrato de mútuo, o consumidor deve receber uma oferta individualizada e por escrito, na qual conste o tipo de crédito, o montante total do crédito e as condições de levantamento, a duração do contrato, as taxas de juros e de mora aplicadas ao contrato, o montante e periodicidade dos pagamentos, a advertência quanto à falta de pagamento, o direito de retratação e de reembolso antecipado, etc. Esta oferta fica válida pelo prazo de 15 (quinze) dias, durante este prazo o consumidor terá tempo de refletir, requerer algum esclarecimento ou solicitar ajuda de profissionais. Ainda, esta oferta por escrito é entregue ao consumidor antes da contratação e antes de alteração nas condições do contrato já vigente. (LIMA, 2010, p. 219-220).

¹⁰ Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

compreender os exatos termos do contrato, acaba submetido ao peso de uma dívida a qual não pode suportar¹¹.

Nesse sentido ensinam Heloisa Carpena e Rosângela Lunardelli Cavallazzi quando declaram que:

A informação clara, objetiva, verdadeira, cognoscível, permite que o consumidor instrua seu processo de decisão de compra do produto ou serviço, realizando-o de forma consciente, e assim minimizando os riscos de danos e de frustração de expectativas (2005, p. 141).

Além das informações que devem ser prestadas ao consumidor, para que tenha melhores capacidades de tomar decisões prudentes, a educação financeira é base da formação de uma consciência consumerista equilibrada. Sendo que a educação é considerada um direito básico do consumidor, conforme dispõe o artigo 6º, inc. II, do CDC¹², é inclusive um dos princípios a serem seguidos pela Política Nacional das Relações de Consumo¹³.

O consumidor deve estar informado não somente quanto às condições do contrato específico que pretende contratar, mas de sua situação financeira como um todo. O ideal seria que os indivíduos tivessem acesso a uma educação formal, aliadas a ações educativas específicas (GRASSI NETO, 2011, p. 203).

Uma louvável iniciativa conjunta entre Brasilcon e Centro Universitário de Brasília (UniCeub), foi o lançamento de uma cartilha eletrônica “Crédito Responsável”, no ano de 2012. Com intuito de estimular o consumo consciente, ético e responsável de produtos de crédito, o documento explica sobre as consequências do consumo desequilibrado, de modo

¹¹ Em realidade similar, em termos de superendividamento encontram-se os Estados Unidos, que se posicionaram de forma distinta quanto à informação do consumidor. Segundo organizações de aconselhamento dos consumidores no país, as informações adicionais prestadas são consideradas incapazes de diminuir o endividamento. Michele Dickerson pondera que transferir ao consumidor o ônus de compreender a operação de crédito é um incentivo para o credor fornecer informações mais complexas, conseguindo atingir os segmentos mais suscetíveis como os idosos e estudantes universitários. Conforme sugere a autora, alguns indivíduos possuem certa tendência cognitiva ao consumismo, de forma que o aconselhamento, na maioria das vezes não é suficiente para convencê-las a moderar os gastos. Na opinião da professora, é irrealista assumir que esses consumidores irão controlar de forma consistente seus impulsos de hiperconsumismo. (DICKERSON, p. 184-185).

¹² Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

¹³ 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:

(...)

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

claro, sucinto e objetivo (GRASSI NETO, 2011, p. 203)¹⁴.

Entretanto, na maioria das vezes, a simples informação neutra e objetiva não é suficiente para evitar o equívoco do consumidor. Mesmo quando o consumidor é bem informado de todas as condições do contrato, pode se sentir inseguro a escolher uma, diante de tantas ofertas. De forma que se o fornecedor age no sentido de aconselhar o consumidor, se constrói uma relação de confiança e a decisão tende a ser a mais acertada.

3.2 DIREITO DE ARREPENDIMENTO – PRAZO DE REFLEXÃO

A doutrina francesa ensina que o processo de formação de vontade é composto por quatro fases: concepção, deliberação, decisão e execução (CHARDIN *apud* BERTONCELLO, 2012, p. 265). A primeira fase começa com uma imaginação, é rápida, mas marcante no processo decisório. A segunda fase, da deliberação, é o momento em que ocorre a indecisão, um debate onde se ponderam as vantagens e desvantagens do ato. No terceiro momento, ocorre a decisão, que equivale ao julgamento que define se o ato será “possível e bom”. E por fim, a quarta fase completa a formação da vontade, com a exteriorização da mesma.

Dentro deste processo, todas as quatro fases não imprescindíveis para que haja vontade, sendo igualmente importante que ocorram nesta ordem, do contrário, haverá arrependimento. Diante desta complexa formação da vontade, o indivíduo está sujeito ao arrependimento, em muitas de suas ações diárias. De modo que, caso alguma fase seja suprimida ou realizada de forma imperfeita, a ação pode não corresponder a real intenção.

Nesse sentido, ao consumidor deve ser garantido o direito do arrependimento depois de efetivada a contratação, conforme positivado no art. 49, do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar da data da assinatura ou do ato do recebimento do produto ou serviço.

Em que pese haja possibilidade arrependimento em qualquer contratação, somente foram contempladas pelo código consumerista, as realizadas fora do estabelecimento comercial, por telefone ou a domicílio. Coube à jurisprudência delimitar o conceito de

¹⁴ Esta cartilha foi gratuitamente distribuída em todos os órgãos administrativos voltados à proteção do consumidor e às entidades civis de defesa do consumidor. Disponível em: <http://www.brasilcon.org.br/?pag=destaque&id=2044>. Acesso em 02.09.2012.

estabelecimento comercial¹⁵.

Assegurar o direito à reflexão do consumidor é minimizar o risco de superendividamento. Contemplar o direito de arrependimento do consumidor é permitir a reestruturação do processo de decisão do agente vulnerável, ao passo que está exposto às mais variadas técnicas de criação de necessidades (BERTONCELLO, 2012, p. 265).

3.3 BANCOS DE DADOS

Banco de dados é conceituado como sendo o conjunto de informações sobre um indivíduo, compilado em meio eletrônico ou manual, com finalidade ou não, armazenadas em ordem alfabética, destinadas à consulta do organizador ou de terceiros (STÜRMER *apud* BERTONCELLO, 2004, p. 38-39).

Káren Rick D. Bertoncello ensina que os bancos de dados armazenam o maior número de informações possível de maneira aleatória, sem juízo de valor e com objetivo econômico de viabilizar aos interessados em sistemas de futura divulgação, as informações são colhidas sem o requerimento do consumidor ou até sem o seu conhecimento, tem caráter permanente, ou pelo maior período possível, e possuem a finalidade econômica de divulgação irrestrita a terceiros interessados (2004, p. 38-39).

Adriana Valéria Pugliesi Gardino (2011, p. 37) sintetiza a diferenciação entre bancos de dados e cadastros, proposta por Káren Bertoncello. Aqueles correspondem ao armazenamento do maior número possível de informação de maneira aleatória e com objetivo econômico, para consulta por eventuais interessados. Já os cadastros constituem iniciativa do consumidor em fornecer seus dados em uma relação direta com o fornecedor.

A consulta a bancos de dados tem como objetivo obrigar o fornecedor a comprar o montante do crédito concedido com o patrimônio e renda do consumidor. Constituindo um instrumento para análise da capacidade de reembolso do devedor (KIRCHNER, 2008, p. 94), ou em outras palavras, a solvabilidade do consumidor.

Desta forma, os bancos de dados ou cadastros de consumidores de crédito têm sido apontados, em especial pela doutrina francesa, como meio de prevenção ao

¹⁵ “Consumidor. Aplicação do art. 49 do CDC. Arrependimento que enseja a devolução do valor pago. Situação em que, embora a compra tenha se dado no próprio estabelecimento comercial, a escolha do consumidor teve de se dar não à vista do bem, mas através da Internet. Interpretação finalística do dispositivo legal. Recurso provido” (Turmas Recursais, ReCiv 71002818029, 2ª Turma Recursal Cível, Data do Julgamento: 01/06/2011, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler.)

⁹² Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

superendividamento.

As informações sobre o histórico financeiro do consumidor podem auxiliar o fornecedor no momento da concessão do crédito, ao passo que trazem agilidade no procedimento da contratação e podem prevenir a concessão temerária de crédito (BERTONCELLO, 2004, p. 36-57).

Nesse sentido o Ministro Aldir Passarinho Júnior elucidou sobre a utilidade dos bancos de dados, demonstrando igualmente sua finalidade social, na medida em que podem prevenir o aumento das dívidas dos consumidores¹⁶.

Em que pese à regulamentação do uso de bancos de dados pela lei consumerista, em seus artigos 43 e 44¹⁷, imperioso ressaltar que a atuação do fornecedor deve ser pautada no respeito à intimidade do consumidor (art. 5º, inc. X, da CF), e ainda mais, respeito à dignidade da pessoa humana (art. 1º, inc. III, da CF), preceitos constitucionais indissociáveis.

A utilização dos cadastros negativos deve estar pautada na lealdade contratual e na preservação da dignidade do consumidor, no que tange ao dever de informação (BERTONCELLO, 2004, p. 44-45). O consumidor deve ser comunicado expressamente do cadastramento de seus dados, bem como de qual a natureza do título que originou o inadimplemento, sob pena de o credor responder por danos extrapatrimoniais causados ao devedor¹⁸.

Káren Rick D. Bertoncello (2004) aponta como uma das soluções preventivas ao problema social do superendividamento, além do direito de arrependimento nas contratações

¹⁶ “(...) Como visto, as entidades que mantêm cadastro para proteção ao crédito têm suas atividades plenamente legitimadas e nada obsta que as instituições bancárias e financeiras, dentre outras, informem a situação de inadimplemento ocorrida nos negócios realizados com pessoas físicas ou jurídicas com elas contratantes. Tal procedimento, além de lícito, como já dito, e, portanto, harmônico com o art. 160, I, do Código Civil, busca também evitar o aumento do endividamento dos devedores na praça, pela contratação de novas dívidas sem o cumprimento obrigacional préterito”. STJ, 4ª t. REsp 456.412-SP, rel. Min. Aldir Passarinho Júnior, Data do Julgamento: 06.03.2003.

¹⁷ Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

(...)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

(...).

¹⁸ Nesse sentido se posiciona a jurisprudência pátria, seguindo o precedente do TJRS, ApCiv 70006519706, 9ª Câm. Cív., de Porto Alegre, rel. Des. Padro Celso Dal Pra, Data do Julgamento: 06/08/2003: “Apelação Cível. Ação declaratória de cancelamento de registro em banco de dados. Incumbe ao órgão de proteção ao crédito, que providenciou no cadastramento do devedor, provar a natureza do título que embasou o registro. A falta de prova nesse sentido acarreta a aplicação de presunção de se tratar de título de crédito, cuja prescrição da ação cambial, em regra, é de 3 anos. Apelo improvido.”

Também podemos citar o julgado do STJ: “Serasa. Comunicação Prévia. Falta. Indenização. A falta de comunicação da inscrição do nome do devedor no banco de dados de inadimplência gera direitos à indenização pelo dano extrapatrimonial que daí decorre. Recurso conhecido e provido”. (STJ, REsp 448.010-SP, 4ª T., rel. Min. Ruy Rosado Aguiar. DJ: 06.02.2003).

de crédito, “a regulamentação do exercício dos bancos de dados sobre inadimplentes”.

3.4 CRÉDITO RESPONSÁVEL

A concessão responsável do crédito seria, sem dúvida, o maior inibidor do endividamento em grande escala. Esta responsabilidade do fornecedor pode ser alcançada conjugando-se as medias preventivas anteriormente mencionadas, como a informação clara e precisa, a consulta a bancos de dados, entre outras, sem deixar de lado a conduta prudente do credor.

Clarissa Costa de Lima (2010, p. 227) menciona que “a ideia é de que os profissionais/mutuantes devem adotar práticas responsáveis e cautelosas em relação aos seus clientes/consumidores”. Para a autora, isso implica, de um lado, no direito à informação do consumidor, e de outro lado, no dever do profissional de avaliar a solvabilidade do cliente/consumidor.

No direito comparado podemos citar a legislação francesa, que obriga o mutuante a avaliar as condições financeiras do consumidor antes de celebração contrato. Devendo, ainda, refazer a análise, caso haja alteração significativa do montante do crédito após a contratação¹⁹.

Com base no princípio da boa-fé, que rege os contratos de consumo, o profissional que concede crédito deve atuar de forma prudente, analisando, em cada caso, as limitações financeiras do consumidor. Assim, pode-se dizer que se o fornecedor é diligente e realiza esta investigação minuciosa, pode prever incidentes de pagamento, diminuindo os riscos de inadimplência.

Todavia, esta tarefa é complexa e discutida na doutrina. Em algumas decisões judiciais, a análise foi simplificada, com a aplicação de uma fórmula matemática, de que a dívida não pode ultrapassar um terço dos rendimentos do indivíduo, independente das condições especiais de cada um.

¹⁹ Diretiva 2008/48/CE, Art. 8º. Obrigação de avaliar a solvabilidade do consumidor 1. Os Estados-Membros devem assegurar que, antes da celebração do contrato de crédito, o mutuante avalie a solvabilidade do consumidor com base em informações suficientes, se for caso disso obtidas do consumidor e, se necessário, com base na consulta da base de dados relevante. Os Estados-Membros cuja legislação exija que os mutuantes avaliem a solvabilidade dos consumidores com base numa consulta da base de dados relevante podem reter esta disposição. 2. Os Estados-Membros devem assegurar que, se as partes decidirem alterar o montante total do crédito após a celebração do contrato, o mutuante atualize a informação financeira de que dispõe relativamente ao consumidor e avalie a solvabilidade deste antes de qualquer aumento significativo do montante total do crédito. Disponível em [<http://eur-lex.europa.eu/pt/index.htm>]. Acesso em: 08.09.2012.

⁹⁴ Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

De outra maneira se posiciona Clarissa Costa de Lima, ao entender que deve haver uma análise global da situação financeira do consumidor, considerando as despesas mensais, como água, luz, alimentação, saúde, aluguel, lazer, e demais despesas indispensáveis à preservação do bem-estar e dignidade.

Na opinião da autora, esta investigação detalhada deve, inclusive, levar em conta os “elementos não estritamente financeiros como a família, a idade, a categoria sócio-profissional, sua situação de proprietário ou locador da residência etc.” (GOURIOU *apud* LIMA, 2010, p. 229).

Diante do problema social que surge com o superendividamento, Felipe Kirchner ressaltar que “a responsabilidade do fornecedor de crédito contempla duas situações: a primeira relativa ao próprio tomador do empréstimo e a segunda com relação a terceiros” (2008, p. 95).

Nesse sentido, o fornecedor que concede crédito a um indivíduo que sabidamente não tem condições de cumprir a obrigação, atua com desvio das finalidades econômicas e sociais da atividade financeira. Por esta razão, deve ser responsabilizado pela situação de superendividado a que submeteu o consumidor, ao passo que possui culpa concorrente (GARDINO, 2011, p. 35).

Pode-se afirmar que a prudência na concessão do crédito diminui o risco dos consumidores se tornarem vítimas de obrigações desequilibradas, as quais não podem adimplir (LIMA, 2010, p. 231). Consequentemente, se há responsabilidade no momento da concessão do crédito, há reduzidas chances de superendividamento.

4 PAPEL DO PODER JUDICIÁRIO

Importante ressaltar que a Constituição Federal estabelece, em seu art. 5º, inc. XXXII, o Estado promoverá a defesa do consumidor, como direito fundamental. De tal modo que o Poder Judiciário, como parte integrante do Estado, tem o dever de proteger o consumidor, parte vulnerável da relação de consumo²⁰.

²⁰ 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;

Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

Em que pese a previsão constitucional de que a cidadania e a dignidade da pessoa humana constituem fundamentos do Estado Democrático de Direito²¹, a situação de superendividamento conduzem a uma “retração da cidadania e a uma inequívoca situação de indignidade” (GAULIA, 2009, p. 52).

Nesse sentido ensina Teresa Cristina Gaulia,

não há como garantir cidadania e dignidade, sem interferir o Estado e o Poder Judiciário nas lides individuais e coletivas e no planejamento administrativo da estrutura judiciária, objetiva e incisivamente, no fenômeno do superendividamento (2009, p. 52).

Por conseguinte, pode-se afirmar que o Poder Judiciário tem papel predominante na efetiva proteção do consumidor superendividado. Sendo que este papel pode ser desempenhado de duas formas, no âmbito judicial, ou seja, através da atuação comprometida do juiz de direito, ou extrajudicialmente, através do conciliador, buscando equilibrar os interesses entre consumidor e fornecedor.

4.1 NO ÂMBITO PROCESSUAL

Na árdua tarefa de proteger o consumidor superendividado de boa-fé, o Poder Judiciário deve atuar de forma eficiente na prestação jurisdicional. De tal modo que a decisão judicial deve impactar em uma mudança efetiva na vida do jurisdicionado, resgatando-lhe a dignidade e a cidadania.

Com base no princípio da eficiência, postulado na Constituição Federal²², tem-se que a “decisão judicial eficiente é a que tem a capacidade de, com eficácia, produzir alguma mudança concreta no conflito que está ocorrendo no mundo da vida” (GAULIA, 2009, p. 55).

Diante da ausência de legislação específica no país para o tema do superendividamento, há certo grau de incerteza no que diz respeito à tutela do jurisdicionado,

²¹ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;
II - a cidadania
III - a dignidade da pessoa humana;

²² Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...).

⁹⁶ Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

diferentemente do que ocorre nos países como França, Alemanha e Estados Unidos²³, onde já existe o instituto do superendividamento.

Em que pese não haver clareza quanto aos caminhos a serem seguidos nestes casos, a jurisprudência pátria tem se posicionado em prol do consumidor, construindo uma base de estratégias e alternativas tanto para os operadores do direito, quanto para as partes do processo.

Dentre as decisões eficientes relacionadas ao endividamento, podemos lembrar o julgado do Des. José Pimentel Marques, que condenou a instituição financeira ao pagamento de danos morais de 50 salários mínimos, ao considerar abusiva a negativação do consumidor, que por inexperiência e necessidade contratou empréstimo de montante superior ao que poderia suportar²⁴.

Diante deste panorama, de verdadeira exploração da ignorância e da necessidade do consumidor, o juiz deve efetivar a proteção consumerista, fazendo cessar a situação de abuso. Neste sentido, a condenação em danos morais tem dupla função, indenizatória ao consumidor, e educativa/punitiva ao fornecedor.

Cita-se também o acórdão unânime da 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que considerou impagável uma dívida de dez anos pela prestação de serviço de água não paga, no montante de R\$ 13.000,00. Neste caso, os desembargadores limitaram a dívida aos últimos cinco anos, reconhecendo a prescrição quinquenal²⁵.

Os tribunais pátrios têm procurado soluções inclusive para os casos mais graves, em que o superendividamento atinge uma classe mais vulnerável, como é o caso dos idosos, pensionistas e classes menos favorecidas. Nesse sentido podemos colacionar o acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

Apelação cível. Revisão de contrato de empréstimo bancário. Relação de consumo. Subsunção à Lei 8.078/90. Superendividamento. Consignação facultativa de

²³ Na França, o Código de Consumo possui um artigo específico sobre o tema, o art. L.333-1. Na Alemanha há o InsO 5.10.94 EmInsO, em vigor desde 1999. Nos Estados Unidos existe o Bankruptcy Code desde o ano de 1978.

²⁴ Ver nota nº 32.

²⁵ Ação de obrigação de fazer objetivando o restabelecimento do serviço de água canalizada, o parcelamento do débito existente e o reconhecimento da prescrição quinquenal. Nulidade da sentença. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Prescindível a prova técnica diante da confissão do reconhecimento da dívida. Hipótese peculiar da consumidora que enseja o restabelecimento do equilíbrio entre as partes, a fim de que não ocorram excessos capazes de violar os princípios consumeristas de conteúdo social. Aplicação dos princípios da dignidade da pessoa humana, boa-fé objetiva, função social dos contratos e razoabilidade. Exclusividade na prestação do serviço essencial de água canalizada, que deve ser realizado de maneira adequada, eficiente, segura e contínua. Impossibilidade de suspensão do serviço essencial, necessário para a saúde, bem estar, alimentação, exercício de cidadania e do *status dignitatis*, imprescindível para a própria vida. Provimento parcial do recurso da autora. Negado provimento ao recurso da ré. (TJRJ, AC 0165616-10.2009.8.19.0001, 5ª CC., Relator: Des. Antonio Saldanha Palheiro, J. 01.02.2010).

prestações em folha de pagamento de funcionário público. Impossibilidade de pagar o vulnerável o empréstimo na forma contratada sem prejuízo de sua subsistência e vida digna. CDC que sendo lei de ordem pública impõe a proteção do consumidor hipossuficiente na forma preconizada pelo novo direito fundamental inserido no art. 5º, inc. XXXII CF/88. Intervenção do Estado-Juiz no contrato para rever a onerosidade excessiva. Inteligência dos arts. 6º V CDC e 421 e 478 NCC. Possibilidade. Consignação em folha de pagamento que por si só não representa a princípio a desvantagem exagerada. Má-fé do apelado que malgrado as condições do autor lhe oferece outros empréstimos e a própria renovação que o autor inicialmente pleiteava. Prestações consignadas que se reparam. Inteligência do §5º do art. 84 CDC. Efetividade e celeridade da prestação jurisdicional. Ofício expedido à Secretaria de Administração do Estado. Reforma da sentença. Provimento parcial do apelo. Sucumbência rateada.²⁶

Diante de julgados como este, resta clara a intenção do Poder Judiciário em proteger efetivamente a parte hipossuficiente na relação de consumo, chegando a intervir diretamente no pactuado entre os contratantes, inclusive determinando, de ofício, medidas necessárias para garantir o cumprimento da tutela²⁷.

Conquanto não haja legislação e procedimentos bem definidos para o tratamento do consumidor superendividado, há que se ressaltar que a conciliação²⁸ é extremamente útil na tentativa de restabelecer o equilíbrio nas relações consumeristas.

Sem prejuízo da força impositiva da sentença, o magistrado tem o poder de proceder na tentativa da conciliação das partes, conforme positivado no art. 125, do Código de Processo Civil²⁹. Tratando-se de verdadeiro dever de tentar conciliar as partes no curso do processo judicial³⁰.

Como instrumento de pacificação social, a conciliação tem sido amplamente utilizada pelos tribunais, e estimulada pelo Conselho Nacional de Justiça³¹. Esta modalidade de

²⁶ TJRJ, 2ª Câm. Cív., AC 2007.001.47947, Rel. Des. Cristina Tereza Gaulia, DJ: 19.09.2007.

²⁷ Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento. (...)

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

²⁸ A conciliação encontra previsão legal em diversos dispositivos, tais como: Código de Processo Civil de 1973 (arts. 125, IV, 269, III, 277, 331, 448, 449, 584, III, e 475-N, III e V, inserido pela Lei n. 11.232, de 22 de dezembro de 2005), do Código Civil (art. 840, correspondente ao art. 1.025 do CC/1916), da Lei de Arbitragem (arts. 21, § 4º, e 28), do Código de Defesa do Consumidor (arts. 5º, IV, 6º, VII, e 107), da Lei n. 9.099/95 dos Juizados Especiais (na qual se consagra como princípio jurídico - art. 2º)

²⁹ Art. 125. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, competindo-lhe: (...)

IV - tentar, a qualquer tempo, conciliar as partes.

³⁰ Art. 277. O juiz designará a audiência de conciliação a ser realizada no prazo de trinta dias, citando-se o réu com a antecedência mínima de dez dias e sob advertência prevista no § 2º deste artigo, determinando o comparecimento das partes. Sendo ré a Fazenda Pública, os prazos contar-se-ão em dobro.

³¹ O Conselho Nacional da Justiça, CNJ, "é um órgão integrante do Poder Judiciário, e controla a sua atuação administrativa e financeira, bem como o cumprimento dos deveres funcionais dos juízes. Ou seja, é um órgão administrativo integrante

⁹⁸ Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

resolução de conflitos é célere, menos onerosa, mais eficaz e pacifica efetivamente as relações.

Com a conciliação, não há risco de se cometer injustiça, na medida em que são as próprias partes que, mediadas e auxiliadas pelo juiz de direito ou conciliador judicial, sedem em alguns aspectos e encontram a solução para o conflito de interesses.

De outra banda, destaca-se a importância da antecipação dos efeitos da tutela, resguardada pelo art. 84, § 3º, do CDC³². De acordo com este dispositivo legal, o juiz poderá sustar, temporariamente, a cobrança da dívida ou descontos consignados, conforme o caso e a relevância da demanda (GAULIA, 2010, p. 159-160).

Por fim, a aprovação do anteprojeto de lei do superendividamento (ANTEPROJETO..., 2012) e (MARQUES; LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 345-367), em complementação ao Código de Defesa do Consumidor, irá contribuir para a efetiva da proteção do consumidor que se encontra em situação de desequilibrado endividamento.

Não obstante ausência de previsão legal específica, a Desembargadora Tereza Cristina Gaulia (2010, p. 163) alerta para o fato de que “não pode o Judiciário, confrontado com a clara literalidade do disposto no art. 126 do CPC, se eximir ‘de sentenciar ou despachar alegando lacuna ou obscuridade na lei’”. Cabendo ao magistrado aplicar a lei, e na falta destas, deverá obrigatoriamente recorrer à analogia, aos costumes e aos princípios gerais do direito.

4.2 NO ÂMBITO PARAPROCESSUAL

A procura pela tutela do Poder Judiciário aumentou consideravelmente nos últimos anos, na medida em que houve popularização na concessão de crédito. Houve um verdadeiro

da própria magistratura. **Política Nacional de Conciliação** – “A [Resolução n. 125](#) do CNJ institui a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses que visa tornar efetivo o princípio constitucional do acesso à Justiça (art. 5º, XXXV, Constituição da República) como “[acesso à ordem jurídica justa](#)”. Cabe ao Poder Judiciário organizar em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, mas também a solução dos conflitos através de outros mecanismos, principalmente da conciliação e da mediação, além de serviços de cidadania. Para alcançar esse objetivo é necessário estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais, segundo as diretrizes estabelecidas pela Resolução n. 125. [A conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social](#), solução e prevenção de litígios, que a partir da Resolução n. 125 se tornam mecanismos permanentes e complementares à solução adjudicada no Judiciário Nacional. A implantação e acompanhamento das medidas previstas na Resolução n. 125, no âmbito do CNJ, cabe ao **Comitê Gestor da Conciliação**, com o apoio da [Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social](#).” Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/acesso-a-justica/conciliacao>. Acesso em 10.09.2012.

³² Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento. (...)

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

abarroamento de ações no judiciário, decorrentes das contratações de crédito em massa, na maior parte das vezes, irrefletidas por parte do consumidor, marcadas por irresponsável conduta do fornecedor.

Os consumidores passaram a buscar soluções para suas condições de endividamento, em especial em relação às altas taxas de juros praticadas. Muitos ingressaram com ações revisionais, propostas individualmente, em face de somente um credor.

Ocorre que, em muitos casos, os consumidores não pagavam sequer o valor incontroverso, durante o curso das ações. De modo que, quando chegavam ao final da lide, se deparavam com um montante ainda maior da dívida, mesmo com juros reduzidos por sentença (BERTONCELLO; LIMA, 2009, p. 280-281).

Por conseguinte, observou-se que as ações revisionais se tratavam de medidas paliativas, as quais não eram suficientes para resolver o problema dos consumidores endividados, que passavam a sofrer da patologia do crédito, e se encontravam em situações que beiravam à indignidade.

Diante deste panorama, foram realizados estudos sobre o fenômeno do superendividamento, com base no direito comparado, em especial o direito francês. Nesse sentido, merece destaque a pesquisa empírica inédita realizada no Rio Grande do Sul, sob a coordenação da Professora Claudia Lima Marques, que analisou 100 casos de superendividamento³³.

A pesquisa revelou uma situação socialmente dramática, que exigia solução imediata, mesmo na ausência de uma legislação específica. Em razão deste fato, as juízas Karen Rick Danilevicz Bertoncello e Clarissa Costa de Lima instauraram o Projeto-Piloto para tratamento das situações de superendividamento do consumidor³⁴, nas Comarcas de Charqueadas e Sapucaia do Sul³⁵. Esta louvável iniciativa mereceu o prêmio Innovare no ano de 2008.

O projeto adotou o sistema francês da reeducação do endividado³⁶. Com viés pedagógico, objetiva tratar e também prevenir o superendividamento. Segundo as magistradas, é o modelo que mais se adéqua aos princípios da Política Nacional de Relações

³³ A pesquisa foi desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em conjunto com o Núcleo Civil da Defensoria Pública do Estado, visava reunir elementos ao Ministério da Justiça para elaboração do anteprojeto de lei sobre o endividamento. (BERTONCELLO; LIMA, 2009, p. 282).

³⁴ Este modelo foi utilizado em outros estados, como ocorreu nos Tribunais de Justiça de São Paulo, que implantou o projeto no final do ano de 2010, e Pernambuco, em 2011. Nesse sentido, merecem destaque os trabalhos desenvolvidos em âmbito extrajudicial como, por exemplo, da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, do PROCON de São Paulo.

³⁵ Sobre o Projeto-Piloto, veja os livros BERTONCELLO; LIMA, 2010 e BERTONCELLO; LIMA, 2007.

³⁶ Em contraposição ao sistema da “*fresh start policy*” adotado nos países de *common law*. Este sistema consiste na liquidação dos bens do consumidor endividado para o pagamento das dívidas, sendo que o restante é perdoado. GARDINO, 2011, p. 21.

de Consumo, descritos no art. 4º do CDC, mais especificamente em relação ao princípio descrito no inc. IV, da educação e informação (BERTONCELLO; LIMA, 2010, p. 288).

Um ponto positivo do projeto é a possibilidade de o consumidor/devedor, relacionar todos os seus débitos, e credores. De modo que para a realização de audiência conciliatória, todos os credores são convidados a participar. Porquanto é possível ao superendividado realizar um pacto de pagamento globalizado e suportável em seu orçamento.

O Paraná foi o segundo estado a implantar esta forma de tratamento ao consumidor superendividado, seguindo os moldes do projeto gaúcho³⁷. Iniciou-se no Tribunal de Justiça do Paraná em caráter experimental (Projeto-Piloto), mediante solicitação de implantação no âmbito dos Juizados especiais pela Juíza Sandra Bauermann.

O projeto-piloto foi autorizado pelo Desembargador João Luís Manassés de Albuquerque³⁸, e lançado oficialmente em 29 de abril de 2010 e iniciou atendimento em 03 de maio de 2010, junto ao 1º Juizado Especial Cível da Comarca de Curitiba³⁹.

O Projeto "Tratamento das situações de superendividamento do consumidor", apresenta um excelente índice de acordos⁴⁰. Nos dois anos de funcionamento, 1271 consumidores que foram atendidos e participaram de audiências com credores, resultaram em 1039 acordos. O total de acordos realizados representa um percentual de 81,74%.

Este projeto implantado no Estado do Paraná tem como objetivo promover audiências de conciliação, com credores interessados em quitar suas dívidas, os quais são convidados a participar, trazendo propostas de conciliação.

Nesse sentido, possui um caráter imediatista. Diga-se de passagem, necessário, ao passo que traz possibilidades para o consumidor sair da situação de superendividamento, viabilizando o pagamento do débito de forma a preservar a dignidade do devedor.

Por outro lado ainda, o projeto visa a reeducação do consumidor, com a finalidade de prevenir futuras ocorrências do superendividamento⁴¹. Os consumidores que se utilizam do

³⁷ Projeto Tratamento de situações de superendividamento do consumidor. Disponível em: [<http://www.tjpr.jus.br/programas-e-projetos>] Acesso em: 10.09.2012.

³⁸ O Desembargador era 2º Vice-Presidente do TJPR e Supervisor-Geral dos Sistemas dos Juizados Especiais.

³⁹ O atendimento do projeto é realizado em setor próprio nos Juizados Especiais Cíveis do Foro Central da Capital e as audiências realizadas na Escola da Magistratura do Paraná, por força de convênio firmado entre o Tribunal e a EMAP, que também estabelece a capacitação e disponibilização de cursistas do curso de Preparação à Magistratura para atuarem como conciliadores voluntários no Projeto. Disponível em [<http://www.tjpr.jus.br/programas-e-projetos>]. Acesso em 10.09.2012.

⁴⁰ Disponível em [<http://www.tjpr.jus.br/noticias>]. Acesso em 10.09.2012.

⁴¹ Está disponível no site do TJPR uma cartilha do consumidor superendividado, com os 10 mandamentos da prevenção, um teste para identificar o superendividado, e orientação para o tratamento pelo projeto. Disponível em [<http://www.tjpr.jus.br/superendividamento>]. Acesso em 15.09.2012.

projeto são orientados no sentido evitar novas contratações de crédito, até que estejam com seus orçamentos totalmente equilibrados.

Com este viés pedagógico, foi idealizada a alteração do Código de Defesa do Consumidor, através de anteprojeto de lei (MARQUES; LIMA; BERTONCELLO, 2010, p. 345-367). Esta proposta de mudança legislativa representaria verdadeira evolução nos direitos do consumidor, em especial do consumidor endividado. Deixando explícito o direito à educação financeira⁴², corrobora com a doutrina ao destacar a informação como meio de recuperar a saúde financeira.

Seguindo os moldes do projeto implantado no Rio Grande do Sul e Paraná, de acordo com o novo Código de Defesa do Consumidor, seria designada uma audiência, para a quais seriam chamados credor e devedor, e sendo realizado acordo, este constituiria em título executivo judicial (fase conciliatória). Em caso de não haver acordo, as partes poderiam ingressar com ação judicial, e estabelecer judicialmente um plano para pagamento dos débitos (fase judicial) (MARQUES, 2010, p. 34-36).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil vive uma fase de desenvolvimento econômico acelerado, marcado pela competitividade do mercado e no estímulo massificado do consumo, quer pelas medidas de incentivo estatal para produção e consumo, quer pelo apelo ao consumo e facilitação do crédito, destacadamente o consignado. Neste contexto, o problema social do superendividamento poderá se agravar ainda mais, chegando a proporções insuportáveis, tal qual aconteceu nos países da Europa e Estados Unidos.

Na era do hiperconsumismo, a publicidade opressiva e a concessão irresponsável do crédito devem ser encaradas como problemas de ordem pública. Ao passo que são capazes de provocar a situação de superendividamento do consumidor. E por sua vez, propiciam a exclusão social e a indignidade do consumidor, afetando diretamente toda a sua família.

Diante deste panorama, o Poder Judiciário tem importante papel na proteção ao consumidor superendividado, tanto processualmente, através de sentenças com caráter punitivo ao fornecedor do crédito, quanto na atuação paraprocessual, através de conciliações

⁴² Art. 6º, inc. XI do Anteprojeto, “a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira, de prevenção e tratamento das situações de superendividamento, preservando o mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas”.

¹⁰² Conhecimento Interativo, São José dos Pinhais, PR, v. 5, n. 2, p. 79-105, jul./dez. 2011.

e reeducação financeira ao consumidor.

Importante ressaltar que a tutela destinada ao superendividado constitui avanço a todos os cidadãos. Principalmente no que diz respeito aos mais desfavorecidos, ao passo que contam com o acesso facilitado à justiça de forma igualitária, sob o ponto de vista da recuperação do crédito, atuando o Poder Judiciário como agente pacificador social, mediando conflitos utilizando mecanismos alternativos e buscando efetividade em suas decisões.

O estímulo ao crédito consciente e equilibrado é papel do Estado como agente controlador e de implementador de políticas de educação financeira, da sociedade em geral, fornecedores atuando de forma preventiva e consumidores atentando aos seus direitos e exigindo posturas adequadas e transparência do fornecedor em todas as fases contratuais, pré-contrato (oferta), execução contratual (vigência) e pós-contrato (extinção).

Porquanto, proporcionar ao consumidor superendividado a possibilidade de adimplir suas obrigações de forma digna, respeitando seus limites financeiros, bem como, assegurar-lhe o direito à educação financeira, é respeitar plenamente a Constituição Federal, especialmente no que diz respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, e à erradicação da pobreza.

REFERÊNCIAS

ANTEPROJETO de lei que altera o Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/senado/codconsumidor/pdf/Anteprojetos_finais_14_mar.pdf>. Acesso em: 09 set. 2012.

AUMENTO do crédito imobiliário contribui para endividamento das famílias. Agência Brasil. Publicação: 26.07.2012. Disponível em: <<http://www.correiobraziliense.com.br>>. Acesso em: 25 ago. 2012.

BANCO da Aldeia de Muhammad Yunnus. Disponível em: <<http://www.muhammadyunus.org/>>. Acesso em: 25 ago. 2012.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Bancos de Dados e Superendividamento do Consumidor: cooperação, cuidado e informação. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, a. 13, n. 50, p. 36-57, abr-jun. 2004.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Direito de Arrependimento do Consumidor de Crédito: Evolução no direito comparado e oportunidade/conveniência da regulamentação nos contratos de crédito consignado. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, a. 21, n. 81, p. 261-286, jan-mar. 2012.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. LIMA, Clarissa Costa de. Conciliação aplicada ao superendividamento: estudo de casos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, a. 18, n. 71, p. 106-141, jul-set. 2009.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. **Superendividamento aplicado**: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2010.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. Adesão ao projeto conciliar é legal – CNJ: projeto-piloto: tratamento das situações de superendividamento do consumidor. São Paulo, Ed. RT, jul-set. 2007.

CARPENA, Heloisa, CAVALLAZZI, Rosangela Lunardelli. Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva de regulação. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo. a. 14, n. 55, p. 124, jul-set. 2005.

CARPENA, Heloisa. Uma lei para os consumidores superendividados. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, a. 16, n. 61, p. 76-89, jan-mar. 2007.

CÓDIGO de Autorregulação Bancária. Disponível em: <<http://www.autorregulacaobancaria.com.br/C%C3%B3digo%20de%20Autorregula%C3%A7%C3%A3o%20Banc%C3%A1ria.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2012.

DECLARAÇÃO Universal dos Direitos Humanos. Disponível em <<http://www.onu.org.br/conheca-a-onu/documentos/>> Acesso em: 18.08.2012.

DIRETIVA 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/pt/index.htm>]. Acesso em: 08 set. 2012.

DORINI, João Paulo de Campos. Direito de acesso ao consumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo. a. 19, n. 75, p. 43-79, jul-set. 2010.

GARDINO, Adriana Valeria Pugliesi. Superendividamento do consumidor: breves reflexões. **AJURIS**, Porto Alegre. V. 38, n. 121. mar.2011.

GAULIA, Cristina Tereza. As diversas possibilidades do consumidor superendividado no plano do judiciário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo. a. 19, n. 75, p. 136-165, jul-set. 2010.

GAULIA, Cristina Tereza. O abuso de direito na concessão de crédito: o risco do empreendimento financeiro na era do hiperconsumo. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo. a. 18, n. 71, p. 34-64, jul-set. 2009.

GRASSI NETO, Roberto. Crédito, serviços Bancários e Proteção ao Consumidor em Tempos de Recessão. **Revista de Direito do Consumidor**, a. 20, n. 80, p. 193- 212, out-dez. 2011.

INCLUSÃO financeira, finanças sustentáveis e cooperativismo de crédito. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?microfin>>. Acesso em: 25 ago. 2012.

KIRCHNER, Felipe. Os novos fatores teóricos de imputação do tratamento do superendividamento de pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo. a. 17, n. 65, p. 63-113, jan-mar.2008.

LIMA, Clarissa Costa de. Medidas preventivas frente ao superendividamento dos consumidores na União Européia. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo. a. 19, n. 76, p. 208-238, out-dez. 2010.

LIMA, Clarissa Costa de. O Cartão de Crédito e o Risco de Superendividamento: uma análise da recente regulamentação da indústria de cartão de crédito no Brasil e nos Estados Unidos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, a. 21, n. 81, p. 239-259, jan-mar. 2012.

MARQUES, Claudia Lima. Algumas perguntas e respostas sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, a. 19, n. 75, p. 09-42, jul-set. 2010.

MARQUES, Claudia Lima. LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz. Anteprojeto de Lei dispendo sobre a prevenção e o tratamento das situações de superendividamento de consumidor pessoas físicas de boa-fé. **Revista de Direito do Consumidor**, a. 19, n. 73, p. 345-367, jan-mar. 2010.

OLIBONI, Marcella Lopes de Carvalho Pessanha. O superendividamento do consumidor brasileiro e o papel da defensoria pública: criação da comissão de defesa do consumidor superendividado. **Revista de Direito do Consumidor**, a. 14, n. 55, p. 168-176, jul-set. 2005.

POLÍTICA Nacional de Conciliação. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/aceso-a-justica/conciliacao>>. Acesso em: 08 set. 2012.

PORTAL DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Disponível em: <<http://www.portal.mj.gov.br/>>. Acesso em: 18 ago. 2012.

PROJETO Tratamento de situações de superendividamento do consumidor. Disponível em: <<http://www.tjpr.jus.br/superendividamento>> Acesso em: 10 set. 2012.

RELATÓRIO de Estabilidade Financeira, mar.2012, volume 11, n. 1, Banco Central do Brasil, p. 23. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/?RELESTAB201203>>. Acesso em: 25 ago. 2012.

SCHIMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. **Revista de Direito do Consumidor**, a. 18, n. 71, p. 9-33, jul-set. 2009.