

# SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO FENÔMENO NO ÂMBITO DO TJDF

*Waldir Leôncio Cordeiro Lopes Júnior e Andreia Oliveira de Siqueira*

THE CONSUMER'S OVER-INDEBTEDNESS – PREVENTION AND TREATMENT  
OF THE PHENOMENON WITHIN SCOPE OF THE COURT OF JUSTICE OF BRAZIL'S FEDERAL DISTRICT

## RESUMO

Este artigo apresenta o superendividamento do consumidor como fenômeno social contemporâneo e analisa as estratégias de prevenção e de tratamento no âmbito do TJDF. O tema é abordado inicialmente de modo a dar visibilidade à complexidade e à interdisciplinaridade do fenômeno recorrendo às diversas áreas do conhecimento, entre elas, o direito do consumidor, sociologia, psicologia social, administração, direito econômico e finanças. Discute-se a necessidade de reinclusão do cidadão no mercado consumidor a partir do seu empoderamento em face do mercado financeiro e do consequente resgate da cidadania. Ao final, discorre-se a respeito dos eixos na análise do superendividamento – jurídico, psicossocial e financeiro – que sustentam as estratégias adotadas para a prevenção e o tratamento do tema. A articulação desses três eixos permite que os aspectos psicossociais e financeiros sejam tratados como preditores comportamentais para construção de uma resolução de conflitos adequada e efetiva entre cidadão devedor e seus credores.

» **PALAVRAS-CHAVE:** SUPERENDIVIDAMENTO. CRÉDITO AO CONSUMO. PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO. DEFESA DO CONSUMIDOR.

## ABSTRACT

*This article presents the consumer's over-indebtedness as a social contemporary phenomenon, analyzing prevention and treatment strategies within TJDF scope. This topic is initially approached highlighting the complexity and interdisciplinarity of this phenomenon, making use of many knowledge areas, such as Consumer Law, Sociology, Social Psychology, Administration, Economic Law and Finance. This article discusses the relevance of the citizen's reinclusion in the consumer market by means of her/his empowerment with regard to the financial market and its resulting recovery of citizenship. In the end, the article examines the three axis of over-indebtedness analysis – legal, psychosocial and financial – which sustain the strategies adopted to prevent and treat the topic in discussion. The articulation of these three axis allows the financial and psychosocial aspects to be treated as behavior predictors in order to build an adequate and effective conflict resolution system between the citizen in debt and her/his creditors.*

» **KEYWORDS:** OVER-INDEBTEDNESS. CONSUMER CREDIT. OVERINDEBTEDNESS PREVENTION AND TREATMENT. CONSUMER PROTECTION.

## INTRODUÇÃO

As mudanças sociais e econômicas vistas no mundo e notadamente no Brasil, nos últimos 20 anos, impulsionadas pelas evoluções tecnológicas e de comunicação de massa, incrementaram o comportamento do consumidor. O acesso ao crédito fomenta o desenvolvimento da economia e viabiliza a contratação de serviços e a aquisição de bens duráveis, em especial, a moradia. A democratização do crédito, no entanto, associada à assimetria dos poderes sociais e à falibilidade das informações inerentes especialmente às relações contratuais, vem potencializando a vulnerabi-

lidade do consumidor – fato esse claramente observável no crescente número de inadimplementos e no superendividamento das famílias.

O professor Antônio José Maristrello (2015) destaca, na sua obra “Superendividamento no Brasil”:

para a economia clássica a facilitação deste acesso é considerada importante para o crescimento econômico, além de contribuir para um melhor bem-estar econômico. [...] No entanto, esse endividamento natural pode ganhar outra dimensão mais complexa e perversa denominada superendividamento. No Brasil, embora a expansão do crédito tenha elevado o status social de algumas pessoas, já existem estudos a indicar que parcela desses consumidores sofre os reveses desta condição [...].

Inseridos na sociedade de consumo, os indivíduos se veem motivados a adquirir produtos e a contratar serviços ainda que não possuam o necessário recurso financeiro.

O Direito Econômico tem observado que o acesso ao crédito e a sua respectiva utilização estão crescendo mais rapidamente do que a renda dos indivíduos, o que gera a elevação da taxa de endividamento e a baixa qualidade dos empréstimos.

Os benefícios do crédito são inegáveis, em geral, relacionados ao acesso ampliado a bens e serviços, bem como à possibilidade de novos negócios. Em contraponto, para segundo plano, deixam-se o custo e os riscos que precisam ser enfrentados, tais como: altas taxas de juros; possibilidade de inadimplemento; tentativas de contornar crises no orçamento doméstico, gerando a perpetuação do endividamento e a adesão a modalidades de crédito com juros exorbitantes e, por vezes, impagáveis.

O superendividamento é definido, segundo Cláudia Lima Marques (2010):

como a 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.

Não se trata, portanto, de um conceito objetivo. Artigos e pesquisas vêm demonstrando que não há um perfil social definido para o superendividamento e que os cidadãos sem distinção de sexo, raça, religião, estrato social, nível de escolaridade, profissão, entre outros, estão sujeitos ao fenômeno.

Parte da literatura classifica o superendividamento em dois tipos: ativo e passivo. O primeiro ocorre quando há voluntariedade no endividamento em virtude de má gestão financeira, perfazendo as dívidas montante superior à capacidade de pagamento. No segundo, os débitos decorrem de acidentes da vida, *v.g.*, adoecimento do provedor e/ou familiar, desemprego, divórcio, nascimento não programado etc.

Tal classificação dá visibilidade à complexidade do fenômeno, descortinando fatores normativos, econômicos, sociais e psicológicos nele envolvidos. E essa complexidade fomenta reflexões a respeito das suas principais causas e, conseqüentemente, dos indicadores necessários à formalização de ações direcionadas a sua prevenção e ao seu tratamento.

Uma vez que se trata de um fenômeno multicausal, é possível definir estratégias distintas, passando por ações de caráter coletivo ou individual.

Nesse sentido, Lima (2010, p. 44) afirma que a solução para o superendividamento não é apenas jurídica e que o fenômeno encontra consequências multidisciplinares, pois atinge não apenas o indivíduo como também sua família e seu ambiente de trabalho.

O presente artigo, sem pretensão de esgotamento da temática, irá discorrer sobre a interdisciplinaridade do superendividamento, o papel do Poder Judiciário no empoderamento do consumidor, os eixos de análise propostos para a abordagem do fenômeno no âmbito do TJDF e, por fim, sobre as estratégias voltadas à prevenção e ao seu enfrentamento.

## 1 INTERDISCIPLINARIDADE DO FENÔMENO SUPERENDIVIDAMENTO

A ordem econômica insculpida na Constituição Federal de 1988, como expressão do Estado Democrático de Direito e com os olhos voltados para a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, apesar de não consagrar o dirigismo econômico estatal, resguarda a proteção do mercado e a livre concorrência. É ordem composta por pessoas, por instituições e por sua relação com os recursos materiais e produtivos. Agasalha, de igual modo, um conjunto de princípios e técnicas apto a lidar, *a priori*, com questões econômicas sensíveis, tais como a escassez e a alocação de recursos limitados.

Segundo Adriana Maurano (2006):

[...] é muito difícil vislumbrar-se sistemas exclusivamente de mercado. A crise econômica do capitalismo levou ao abandono da crença de que o sistema de mercado seria um regulador de si mesmo. Assim, passou-se a admitir e até mesmo a exigir a intervenção do Estado, para manter o equilíbrio entre a livre iniciativa e livre concorrência.

A sociedade de consumo é um termo bastante utilizado para representar os avanços alcançados pelos mercados, que se intensificaram ao longo do século XX pelo mundo. Nesse caso, o desenvolvimento econômico e social é pautado pelo aumento do consumo que resulta em lucro ao comércio e às grandes empresas, gerando mais empregos e aumentando a renda, o que acarreta ainda mais consumo. Uma das grandes críticas é a emergência desse modelo – sociedade de consumo –, uma vez que fomenta a superprodução ou a produção de massa, bem como a adoção de estratégias para ampliar o consumo, entre elas, a melhoria da renda e o crédito facilitado.

O excesso de oferta de bens e de serviços postos à disposição dos consumidores promoveu o desenvolvimento de estratégias de *marketing* extremamente agressivas e sedutoras.

Outra característica da chamada sociedade de consumo é a de que os padrões de consumo estão massificados. O consumo de um produto é adotado como meio de integração social. Por outro lado, a obsolescência programada serve para viabilizar o escoamento da produção, o que gera impacto negativo também no meio ambiente. Há o incentivo ao consumismo impulsivo, descontrolado, irresponsável e, muitas vezes, irracional. Nesse cenário, estabelece-se uma

problemática importante, pois o consumo é uma maneira contraditória e ineficaz de manter o desenvolvimento das sociedades.

O hiperconsumo apresenta-se ainda marcado por várias mudanças. O foco agora é produzir mais e a custo reduzido. Por via de consequência, é necessário consumir em larga escala.

O *marketing* sofre igualmente notável evolução. Foca, segmentado, em determinados públicos definidos por idade, costumes, cultura, classe social. Há inserção do *merchandising* em programas televisivos, como filmes, *shows*, programas de auditório e telenovelas.

Fernando Rossi (2014) observa que “[...] o consumo torna-se um verdadeiro estilo de vida, provocando ‘uma oscilação do tempo, fazendo passar a orientação futurista para a ‘vida no presente’ e suas satisfações imediatas”.

As pessoas primam pelo individualismo, e os seus desejos cada vez mais são marcados pelo imediatismo. É esse, portanto, o contexto atual da sociedade de consumo no qual está inserido o Brasil.

O sociólogo polonês Sigmund Bauman (2007, p. 106), em seu livro “Vida Líquida”, é contundente ao descrever a posição da sociedade de consumo:

A sociedade de consumo tem por base a premissa de satisfazer os desejos humanos de uma forma que nenhuma sociedade do passado pôde realizar. A promessa de satisfação, no entanto, só permanecerá sedutora enquanto o desejo continuar irrealizado [...]. Estabelecer alvos fáceis, garantir a facilidade de acesso a bens adequados aos alvos, assim como a crença na existência de limites objetivos aos desejos “legítimos” e “realistas” – isso seria como a morte anunciada da sociedade de consumo, da indústria de consumo e dos mercados de consumo. A não-satisfação dos desejos e a crença firme e eterna de que cada ato visando a satisfazê-los deixa muito a desejar e pode ser aperfeiçoado – são esses os volantes da economia que têm por alvo o consumidor. A sociedade de consumo consegue tornar permanente a insatisfação.

Bauman apresenta também, em 2010, o conceito de Modernidade Líquida, no qual os indivíduos não possuem mais padrões de referência, nem códigos sociais e culturais que lhes possibilitem, ao mesmo tempo, construir a sua vida e se inserir nas condições de classe e de cidadão.

Os indivíduos não mais possuem lugares previamente definidos no mundo, mas devem lutar livremente por sua própria conta e risco para se inserir em uma sociedade cada vez mais fragmentada e seletiva econômica e socialmente. A segurança da ordem social que poderia garantir um “[...] seguro coletivo contra infortúnios individuais” se desfaz jogando aos indivíduos a solitária responsabilidade pelos seus problemas.

Tiago Fragoso (2011) descreve: “A insegurança em relação ao futuro decorre justamente do fato de que o poder moderno não é mais público (voltado para manutenção e segurança do mundo público), mas é privatizado, contingente e, para os indivíduos, fugaz”.

Além da insegurança que permeia a sociedade de consumo, outro conceito paradoxal se refere à ideia de felicidade. O tema “a ilusão da felicidade consumidora” é discutido por Fragoso (2009), em análise ao pensamento de Zygmunt Bauman. Sociedades como a brasileira, mesmo com

distribuição heterogênea de renda, visivelmente mais ricas que outros países subdesenvolvidos, também produzem indivíduos menos felizes.

O crescimento econômico acelerado não tem mostrado níveis compatíveis de felicidade, seja individual, seja social, mas, em contraponto, a taxa de criminalidade é crescente e vem gerando uma ascendente sensação de incerteza quanto ao destino de cada pessoa.

Nota-se que a procura pela felicidade está atrelada ao consumo de mercadorias, em uma busca interminável e em uma felicidade sempre inalcançada. Esse é um jogo (perverso), no qual os mercados procuram transformar o sonho de felicidade de uma vida plena e satisfatória em uma busca incessante por consumo, uma vez que não é possível chegar a um estado de felicidade duradouro, então a solução é continuar comprando.

Os “bens” necessários a uma vida feliz, contudo, não podem ser comprados com dinheiro. Não se compra amor, amizade, alegrias da vida doméstica e em família, companheirismo, autoestima por um bom trabalho, respeito mútuo. Essencialmente, os atributos intangíveis relacionados à natureza humana não podem ser adquiridos no mercado.

Os tangíveis, por sua vez, estão atrelados a outras demandas humanas – o desejo de reconhecimento e de inclusão social. Dessa forma, ter e se apresentar em público em conformidade com os códigos de determinados grupos sociais e de seus respectivos juízes<sup>1</sup> são formas de adquirir e de manter uma determinada posição social.

Uma pesquisa conduzida pelo Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro identificou importante problemática relacionada à alienação dos indivíduos consumidores diante do que consideram necessário possuir para viver, sob a ótica de várias camadas sociais. Essa alienação torna as pessoas incapazes de discernir a respeito de seus desejos e de suas necessidades e interfere na sua condição de se apropriar de um modo de viver harmonioso consigo mesmo e com o ambiente, concluiu Bianca Lima (2006).

A atitude consumista, do ponto de vista fisiológico, é meramente uma transmissão nervosa de um impulso que visa ao alcance do prazer. Para além dos mecanismos biológicos, os fatores sociais são decisivos para o avanço da prática consumista. Emerge, de maneira contundente, da necessidade de ampliação do conceito de homem, que ultrapassa a ideia de uma simples peça da maquinaria social.

A Psicologia Positiva traz relevante contribuição nessa seara, porquanto apresenta o conceito de felicidade não ancorado no mero hedonismo. Na realidade, busca identificar e compreender as qualidades e as virtudes dos seres humanos e, via de regra, contribui para o florescimento e para o funcionamento saudável das pessoas, grupos e instituições, preocupando-se em fortalecer competências ao invés de apenas corrigir deficiências.

Segundo Martin Seligman (2011, p. 21), a felicidade autêntica poderia ser analisada segundo três elementos distintos – emoções positivas, engajamento e sentido –, e esta felicidade é definida pela satisfação com a vida.

O primeiro refere-se àquilo que sentimos: prazer, entusiasmo, êxtase, calor, conforto e sensações afins; em suma, o que produz uma vida agradável. O segundo elemento – engajamento – está ligado a uma posição de entrega. Entregar-se completamente, sem se dar conta do tempo. Perder a consciência de si mesmo durante uma atividade envolvente. A atenção concentrada exigida consome todos os recursos cognitivos e emocionais que formam os pensamentos e o sentimento. Nele o indivíduo tem de empregar forças pessoais e talentos para se envolver com o mundo. No envolvimento, o indivíduo se funde com o objeto; esta é então uma vida engajada. O terceiro elemento da felicidade – o sentido – está relacionado ao propósito de vida. Consiste em pertencer e em servir a algo que se acredita ser maior do que o eu. Várias instituições, ao longo da história da humanidade, foram criadas com este propósito: a religião, os partidos políticos, a família, os movimentos ecológicos.

A teoria da felicidade autêntica evoluiu para a teoria do bem-estar na qual os elementos que a compõem foram ampliados e “[...] abrangem as coisas que as pessoas escolherão, pelas coisas em si mesmo”, segundo SELIGMAN (2011, p. 26).

Os cinco elementos da teoria do bem-estar são: i) emoção positiva; ii) engajamento; iii) sentido; iv) realização e v) relacionamentos positivos. Acrescentou-se na teoria do bem-estar, portanto, o quarto elemento – a realização –, que se refere ao movimento das pessoas voltado para o sucesso, a realização, a vitória, a conquista e o domínio.

E o quinto elemento – relacionamentos positivos –, dadas as influências profundas que tem no bem-estar, contempla emoções de grupo, cooperação e capacidade de compreender o que os outros estão pensando e sentindo. Ressalta-se que os relacionamentos positivos sempre têm benefícios emocionais, de engajamento, de sentido ou de realização e, portanto, estão intimamente ligados aos outros elementos.

A abordagem dos conceitos de felicidade e de bem-estar desta teoria é importante para fazer frente à corrida pelo consumo, ancorada em satisfação imediata de desejos, e para dar sustentação aos aspectos intangíveis que conferem qualidade de vida aos indivíduos ao longo de sua história, como citado anteriormente.

No entendimento de FERREIRA (2008, p. 154), a Psicologia Econômica:

[...] traz outras contribuições para reflexão do comportamento econômico entendido como ações expressas em diversos setores, tais como comprar, poupar, endividar-se, investir, dar presentes, socialização econômica, pagar impostos, adotar atitudes que se coadunem com preocupações ambientais e de sustentabilidade.

A referida autora reporta pontos relevantes para a compreensão dos pressupostos do consumo:

[...] *decidir*, que se apoia nos passos antecedentes da percepção e avaliação das condições oferecidas, constitui a essência dos atos humanos, ao reunir a **capacidade de captar informações, analisá-las e ponderar sobre elas**, abrindo caminho, assim, para

a função especial do **pensar que, seguido pelo agir, pode criar e transformar**. É, também, o objeto de estudo privilegiado da Psicologia Econômica, como vimos no capítulo anterior, seja como alvo da discórdia em torno da racionalidade – as decisões são racionais ou não? – seja sob a forma abrangente do que muitos denominam comportamento econômico, que se manifesta em diferentes contextos. Em todos eles, porém, encontramos o denominador comum: **como indivíduos e grupos escolhem o que acreditam ser a melhor alternativa frente às questões que devem encaminhar ou problemas a solucionar?** (Grifo nosso)

Esse ramo da Psicologia, associado à Psicanálise, contempla questões como o funcionamento mental e, em particular, o pensar, abrangendo como principais polaridades o prazer e o desprazer, a realidade e a ilusão, o pensar como o desejo de satisfação dos impulsos, atuando como força propulsora para os atos psíquicos e concretos. Entende-se que o prazer e o desprazer – ou a dor – representam uma polaridade básica para o ser humano porque podem indicar caminhos rápidos e simples para a sobrevivência imediata. Em outras palavras, tratar de prazer ou de dor confronta a ancestralidade da vida.

Além das questões sociais e psicológicas atreladas ao endividamento, outro ponto relevante diz respeito à educação no Brasil. Tomam-se por base as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais da Educação Básica, publicadas, em 2013, pelo Ministério da Educação, as quais “estabelecem a base nacional comum, responsável por orientar a organização, articulação, o desenvolvimento e a avaliação das propostas pedagógicas de todas as redes de ensino brasileiras”.

Importante citar que esse documento traz o conceito de qualidade social da educação brasileira, de transversalidade e de base nacional comum:

A qualidade social da educação brasileira é uma conquista a ser construída de forma negociada, pois significa algo que se concretiza a partir da qualidade da relação entre todos os sujeitos que nela atuam direta e indiretamente. **Significa compreender que a educação é um processo de socialização da cultura da vida, no qual se constroem, se mantêm e se transformam conhecimentos e valores.** Socializar a cultura inclui garantir a presença dos sujeitos das aprendizagens na escola. [...]

A transversalidade é entendida como uma forma de organizar o trabalho didático-pedagógico em que temas, **eixos temáticos são integrados às disciplinas**, às áreas ditas convencionais de forma a estarem presentes em todas elas. [...]

**Entende-se por base nacional comum, na Educação Básica, os conhecimentos, saberes e valores produzidos culturalmente**, expressos nas políticas públicas e que são gerados nas instituições produtoras do conhecimento científico e tecnológico; no mundo do trabalho; no desenvolvimento das linguagens; nas atividades desportivas e corporais; na produção artística; nas formas diversas e exercício da cidadania; nos movimentos sociais, definidos no texto dessa Lei, artigos 26 e 33 que assim se traduzem: I – na Língua Portuguesa; II – na Matemática; III – no conhecimento do mundo físico, natural, da realidade social e política, especialmente do Brasil, incluindo-se o estudo da História e Cultura Afro-Brasileira e Indígena, IV – na Arte em suas diferentes formas de expressão, incluindo-se a música; V – na Educação Física; VI – no Ensino Religioso. (Grifo nosso)

Os conceitos expostos fazem referência ao processo de socialização, à cultura da vida e aos conhecimentos, saberes e valores produzidos culturalmente. Ou seja, estruturaram-se as diretrizes a partir daquilo que vem da cultura, sabiamente reconhecendo o aluno como indivíduo inserido em um meio ambiente rico de significados sociais.

Os eixos temáticos, no entanto, não abordam questões relacionadas à educação financeira, ao uso sustentável do crédito nem à integração dos projetos de vida à perspectiva em-

preendedora. Fala-se de modelos econômicos, de sociedade de consumo, de crédito atrelado à sobrevivência, à socialização e à construção de identidade, e tal conteúdo não é contemplado nas Diretrizes Educacionais do Brasil. Tal constatação foi bem alertada por SAVOIA (2007):

Apesar dessas mudanças, a educação financeira não foi agregada, de maneira oficial, nas grades curriculares e, nas universidades, não se constata uma ação efetiva e duradoura. Tal realidade reflete uma atuação ainda insuficiente do MEC, no que tange à inserção do tema em todos os níveis de ensino.

Ressalte-se ainda o fato de que o Projeto de Lei da Câmara 171/2009 – que altera a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional para incluir o tema educação financeira no currículo da disciplina matemática – foi rejeitado e arquivado em 2013.

É possível ainda afirmar que a educação financeira no contexto nacional advém em parte de modelos familiares replicados de geração em geração. Nesse caso, não garantem eficiência na gestão das finanças pessoais, haja vista que têm como protagonistas indivíduos que igualmente não tiveram acesso à temática ou apresentam baixa *expertise* em lidar com as armadilhas do sistema financeiro atual.

Outra possibilidade refere-se ao fato de que possa a formação em educação financeira ser oriunda de iniciativas pontuais de organismos públicos e privados (Banco Central, BOVESPA, TV Cultura etc.), em especial, para fomento e disseminação dos conhecimentos básicos em gestão de finanças pessoais.

Nota-se, em igual sentido, a produção de canais fechados de televisão de programas voltados ao tema. Nesse caso, a problemática reside na circunstância de que o aprendizado depende exclusivamente do acesso e do interesse do telespectador. Não há, portanto, como garantir a efetiva apreensão dos conhecimentos, quiçá, a adoção de comportamentos sustentáveis do ponto de vista da gestão financeira.

Simão (2010, p. 17) reforça a ideia de políticas públicas voltadas ao tema: “Ao que tudo indica, educar financeiramente passa a ser imprescindível para uma Economia Sustentável, deixando de ser apenas interesse do público em geral, mas uma obrigação político-econômica e social.”

Em uma perspectiva analítica, verifica-se o alinhamento entre os conteúdos percorridos nas linhas volvidas, ressaltando os pontos de contato entre o endividamento, o consumo, o comportamento social, a educação, os desejos e as aspirações individuais.

A compreensão do processo de superendividamento demanda o estudo e a apropriação de conhecimentos advindos de diversas áreas, dentre elas, as Ciências Sociais, o Serviço Social, a Psicologia, o Direito, a Administração, a Contabilidade, a Economia.



## 2 EMPODERAMENTO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO

No Brasil, o ordenamento jurídico disponibiliza ao credor mecanismos para reaver o que lhe é devido especialmente quando ocorre a insolvência civil do devedor, pessoa física de boa-fé. Trata-se, conforme ensina Marques (2010), “[...] de acertar e definir o estado patrimonial do devedor e declarar quais são os credores que participarão do resultado da execução coletiva”.

À luz desse instituto jurídico, não se investiga as causas do superendividamento nem são eleitas estratégias de prevenção para minimizar ou debelar os problemas sociais relacionados ao fenômeno.

Em verdade, na esteira do superendividamento e da ampliação do acesso à justiça, o que se observou, na década passada, foi a busca incessante pelo Poder Judiciário, visando – não só, mas também – ao afastamento de encargos moratórios e remuneratórios e à redução das taxas de juros para patamares mais consentâneos com a realidade brasileira, é dizer, o ajuizamento de ações revisionais.

Como tática de enfretamento do fenômeno, tal alternativa se mostrou restritiva e paliativa, uma vez que – repita-se – as causas do superendividamento não foram observadas, nem sob a perspectiva do mercado financeiro, nem sob a perspectiva do consumidor, tampouco as consequências dos pontos de vista individual, familiar e social foram tomadas como relevantes.

Iniciativas estudadas e adotadas por diversos países, relacionadas à regulação dos mercados e dos contratos de crédito, foram bem descritas por Lima (2014), entre elas, a comunicação prévia e clara ao consumidor de todas as informações necessárias à plena compreensão do negócio e de suas consequências; a concessão de prazo para o consumidor refletir sobre o interesse e a conveniência da contratação; a não imposição contratual de encargos manifestamente desproporcionais.

Além disso, o Comitê de Defesa do Consumidor do Mercosul, em 2009, fez a proposição de algumas ações de articulação entre os países integrantes, dentre as quais, cita-se a criação de um observatório de crédito do Mercosul e de fóruns de debate sobre o direito comparado.

A despeito da legislação civil e consumerista em vigor e diante da inexistência de normativo específico sobre o tema no Brasil, notam-se iniciativas no âmbito do Poder Judiciário, alinhadas aos fundamentos propostos pelo Conselho Nacional de Justiça no que tange à “promoção de ações de acesso à justiça e à cidadania”, conforme o mapa estratégico atual e os macrodesafios para o período 2015–2020, relacionados à sociedade e aos processos internos:

### Sociedade

Garantia dos direitos de cidadania – Refere-se ao desafio de garantir no plano concreto os direitos da cidadania (CF, art. 1º, inc. II), em sua múltipla manifestação social: cidadão-administrado (usuário dos serviços públicos), cidadão-eleitor, cidadão trabalhador-produtor, **cidadão-consumidor** e cidadão-contribuinte, buscando-se atenuar as desigualdades sociais e garantir os direitos de minorias, observando-se, para tanto, práticas socioambientais sustentáveis e uso de tecnologia limpa. [...]

#### Processos internos

Adoção de soluções alternativas de processo – Refere-se ao fomento de meios extrajudiciais para resolução negociada de conflitos, **com a participação ativa do cidadão**. Visa estimular a comunidade a dirimir suas contendas sem necessidade de processo judicial, mediante conciliação, mediação e arbitragem; à formação de agentes comunitários de justiça; e, ainda, à celebração de parcerias com a Defensoria Pública, Secretarias de Assistência Social, Conselhos Tutelares, Ministério Público, e outras entidades afins. (Grifo nosso)

Tais ações visam a viabilizar a solução de conflitos de maneira simplificada e informal, a diminuir o tempo de tramitação dos processos, a reduzir o número de demandas ajuizadas e a fomentar a justiça participativa.

O Manual de Mediação do CNJ, no capítulo “Noções Preliminares”, aborda as práticas autocompositivas e pontua que a perspectiva de o jurisdicionado vir ao Tribunal, “[...] na ânsia de receber a solução de um terceiro para suas questões, vem, progressivamente, sendo alterada para uma visão de Estado que orienta as partes a resolverem, de forma mais consensual e amigável, seu próprio conflito [...]”.

Essa constatação reforça as iniciativas adotadas por diversos tribunais do país, as quais se propõem a tratar com um olhar apurado o fenômeno do superendividamento, implementando, com isso, ações diferenciadas. O foco não é apenas a lide estabelecida entre o credor e o devedor, mas o contexto em que se dá o superendividamento, inclusive do ponto de vista social e psicológico.

As repercussões negativas do superendividamento atingem esferas psicológicas, sociais e econômicas, insista-se. Sentimento de culpa e de vergonha, julgamento social, adoecimentos psíquicos (depressão, ansiedade e insônia). O sentimento de incapacidade de enfrentar as suas obrigações, a desorganização cognitiva e o próprio desempoderamento financeiro impõem ao consumidor o empobrecimento da sua qualidade de vida e a queda na produtividade no trabalho.

Lima (2010, p. 45) lança luzes para o “[...] prejuízo causado ao desenvolvimento consciente daquela criança que não acompanhava a situação financeira de sua família, prosseguindo na ilusão de que seus pais poderiam manter determinado padrão de vida incompatível com a real condição de renda”. De outra banda, destaca a relação entre o superendividamento e a violência doméstica, dando visibilidade para o seu impacto negativo nas relações familiares e sociais.

Do ponto de vista econômico, o indivíduo é excluído do mercado consumidor e, quando não, em geral, torna-se “mau pagador”, aumentando ainda mais os índices de inadimplência.

Ao abordar a questão da evolução da sociedade, Rangel (2015) defende que a edificação de direitos-base à existência humana e a sua personalidade é elemento fundamental para sua construção. E ressalta a resolução do conflito como ponto crítico para esta evolução:

Contemporaneamente, é imprescindível alinhar uma análise acerca do conflito a partir de uma perspectiva diversa, dispensando-lhe uma abordagem assentada em aspecto positivo, capaz de permitir o amadurecimento individual e o desenvolvimento da democracia, eis que aquele, **uma vez dotado de autonomia, possui a capacidade de tratar o conflito e gerir mecanismos aptos ao desenvolvimento de consensos,**

apta a refletir a vontade de ambos os envolvidos e restabelecer um cenário de convívio harmônico. (Grifo nosso)

Na perspectiva de intervenção no fenômeno superendividamento e atentando para as principais consequências já descritas, as palavras de Rangel (2015) reforçam a pertinência da conciliação e da mediação como instrumentos adequados para tal lide, restabelecendo o senso de autoestima (no caso do devedor), mais valia da vida e respeito às diferenças individuais. Confira-se:

A mediação possibilita um tratamento igualitário entre os envolvidos, na condição de seres humanos, observando as características de cada indivíduo, não comportando qualquer forma de julgamento, mas sim fomentando uma compreensão recíproca e uma responsabilidade compartilhada. Desconstrói-se a figura da vítima e do agressor, do autor e do réu, erigindo, em seu lugar, os “mediandos”, em situação de igualdade e, a partir da edificação de diálogos e responsabilização compartilhada, amadurecidos para promover, culturalmente, a mudança de paradigmas no enfrentamento do conflito, de modo que não há uma busca sedenta pelo estabelecimento do culpado, mas sim na construção de um consenso proveniente da vontade dos envolvidos.

Para além da questão normativa voltada, regra geral, para manutenção dos termos contratuais, esse modelo traz o credor – que deixa de estar em uma posição passiva e protegido pelo sistema de crédito – para a construção de uma solução coletiva. Também se vê ele convocado a considerar questões específicas da situação do devedor, por vezes, assolado pelo isolamento social e pela desesperança, para definição de alternativas sustentáveis para a resolução do conflito.

Nesse modelo, conforme assinalado por Rangel (2015), “[...] há o desenvolvimento e exercício da autodeterminação, consistente no empoderamento dos mediandos, por meio do fomento à reciprocidade entre os envolvidos no conflito” – em um claro contraponto à hipossuficiência do devedor.

### 3 EIXOS DE ANÁLISE DO SUPERENDIVIDAMENTO NO TJDF

O superendividamento como fenômeno social, de grande monta, com origens plurais e impactos variados, requer igualmente compreensão e intervenção multidisciplinares. Um modelo possível, adotado no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, aborda o fenômeno a partir de três eixos de intervenção: jurídico, financeiro e psicossocial. Na realidade, esse modelo permite uma análise macro focando em fatores normativos e políticos e uma análise micro com destaque às especificidades de cada indivíduo.

O eixo jurídico contempla, na perspectiva macro, o destaque para o aporte legislativo em vigor, incluindo-se aqui o Direito do Consumidor na perspectiva do combate à usura e da observância da desigualdade material existente entre os sujeitos da relação consumerista e de eventual falência da pessoa física – na esteira do Projeto de Lei do Senado 283/2012, que altera o Código de Defesa e Proteção do Consumidor com vistas a aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção do superendividamento; e o Direito Civil no tocante às vicissitudes contratuais e ao princípio do *pacta sunt servanda*, primando pela integração entre esse brocardo, a função social dos contratos, a boa-fé objetiva e o resguardo da dignidade da pessoa humana e do mínimo existencial do consumidor em situação de superendividamento e de sua família.

Ressalte-se que é fundamental dar especial atenção ao resgate da cidadania, em outros termos, à reversão da morte do *homo economicus*.

O desdobramento do eixo jurídico na perspectiva individual prevê a construção de espaços pré-processuais visando à resolução adequada dos conflitos estabelecidos entre o devedor e o credor. A atuação junto ao credor implica, além do contato clássico já realizado pelos procedimentos ordinários da conciliação, o estreitamento da comunicação, seja por meio de telefonemas, reuniões ou da lavratura de termos de cooperação.

Nessa comunicação, ocorrem o convite para a participação e o engajamento dos credores na construção de alternativas e no estabelecimento de parcerias para o combate do superendividamento. Essas alternativas, aliás, podem representar o reescalonamento da dívida, a redução ou a supressão de taxa de juros, a revisão dos prazos etc., respeitando sempre a voluntariedade.

O eixo financeiro põe relevo aos aspectos econômicos, financeiros, contábeis e comportamentais do fenômeno que, em uma perspectiva macro, implica o acompanhamento da política econômica ditada pelo governo federal brasileiro e pelas práticas mercadológicas voltadas, em especial, para as pessoas físicas.

A política econômica pode atuar de maneira estrutural visando a: i) modificar a estrutura macroeconômica conjuntural; ii) administrar uma situação como depressão, hiperinflação ou escassez de produtos; iii) manter ou acelerar o crescimento econômico.

Para uma atuação frente ao superendividamento, esse eixo permite primordialmente acompanhar os impactos de tais decisões políticas na vida dos cidadãos.

Quanto ao mercado financeiro, são requisitos: i) conhecer os principais produtos financeiros disponíveis e as condições que são ofertadas ao consumidor; ii) a evolução do endividamento na sociedade e iii) as principais práticas dos chamados “balcões de renegociação”.

Na perspectiva individual, o eixo financeiro permite uma análise individual e/ou familiar da situação de superendividamento à semelhança das proposições descritas por Lima (2014, p. 120):

[...] defende a educação financeira de uma perspectiva diferente, ou seja, como um instrumento que deve ajudar o consumidor e suas famílias a enfrentar os problemas financeiros a curto e a longo prazo, de modo que eles possam tomar decisões melhor informados, ao reingressar no mercado de crédito.

Nesse sentido, o olhar individualizado tem um caráter pedagógico e interventivo, permitindo agregar conceitos importantes de gestão financeira pessoal, bem como a elaboração de alternativas de enfrentamento com base na realidade de cada indivíduo.

De forma escalonada, permite o diagnóstico e a identificação das causas financeiras e não financeiras que levaram o devedor ao superendividamento; a reflexão e a revisão dos hábitos para uma utilização sustentável do crédito; o incentivo de um processo decisório de consumo mais consciente e a priorização do pagamento e da administração das dívidas já adquiridas. Essa última, in-

clusive e regra geral, é viabilizada por meio da adequação de seus gastos, primordialmente com subsistência, a um padrão compatível com os seus rendimentos; com a sua realidade familiar.

O eixo psicossocial contempla questões pertinentes ao indivíduo e sua inserção no contexto social, uma vez que o social e o psicológico apresentam forte intersecção de conteúdo.

Na perspectiva macro, viabiliza a compreensão dos preditores sociais do superendividamento, caracterizando os padrões culturais relacionados ao fenômeno. Esse eixo permite: i) a apropriação dos conhecimentos técnicos e da prática do Serviço Social para o desenho de estratégias de intervenção, especialmente, aquelas de conteúdo pedagógico; ii) a contextualização de questões como a homogeneização social e a massificação na sociedade de consumo *versus* a individualização; iii) a necessidade de inclusão em classe decorrente da aquisição de bens, do sentimento humano de pertencimento e o fomento de parâmetros mais inclusivos no processo de mudanças de estilo de vida na sociedade vigente.

Do ponto de vista psicológico macro, reforça a distinção de transtornos específicos vinculados ao superendividamento daqueles relacionados a outras questões – esse é um ponto relevante para a priorização de estratégias de prevenção e de tratamento do fenômeno em destaque.

Dispõe de parâmetros para o resgate da saúde emocional e das relações familiares do consumidor em situação de superendividamento e aponta indicadores mais efetivos para o desenvolvimento de estilos de vida saudáveis e sustentáveis.

Tais questões psicossociais subsidiam a construção de um modelo mais completo, contemplando os aspectos comportamentais e o incentivo a mudanças mais duradouras no enfrentamento do endividamento.

Na perspectiva do indivíduo, o aspecto psicossocial dá visibilidade aos preditores psicológicos, advindos da personalidade, dos adoecimentos psíquicos ou daqueles comportamentos desenvolvidos ao longo de sua história pessoal. Possibilita igualmente identificar quando “[...] o ato de comprar deixa de ser aquisição de um bem para assumir a forma de consolo ou recompensa” (SCHMIDT, 2009, p. 177). E aponta para estratégias de manejo das consequências psicossociais do superendividamento, entre elas, a queda de produtividade no trabalho, a redução na qualidade de vida familiar, o aumento dos conflitos relacionais, o estresse, o impacto negativo na saúde, a exacerbação do consumo de drogas lícitas e ilícitas e até o suicídio. Há ainda questões sob o viés psicológico em aberto, haja vista a carência de literatura científica a respeito da temática, ficando inexplorado um relevante campo de estudo.

O olhar ao superendividamento, por meio desses três eixos, ora amplo ora individualizado, permite uma compreensão do fenômeno e, conseqüentemente, a construção de um modelo de prevenção e de tratamento mais abrangente, consistente e transformador.

#### 4 DETALHAMENTO DAS ESTRATÉGIAS DE PREVENÇÃO E DE TRATAMENTO DO PROGRAMA SUPERENDIVIDADOS DO TJDF

O desenho do Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados do TJDF foi concebido com base em visitas técnicas realizadas a outros tribunais do país, notadamente de Pernambuco e do Rio do Grande do Sul, e em uma compreensão ampla do fenômeno advinda da revisão da literatura jurídica existente sobre o tema.

Com vistas a potencializar os recursos já disponíveis na estrutura dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs do TJDF<sup>2</sup> para a realização de conciliações pré-processuais e processuais, bem como de acolher a recomendação da Federação Internacional de Praticantes de Insolvência pela priorização das ações de prevenção ao superendividamento, o Programa Superendividados foi idealizado considerando dois níveis de atendimento: a prevenção e o tratamento.

A sua materialização ocorreu por meio da Portaria GSVP 49 de 16 de dezembro de 2014, normativo este que instituiu o Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados – SUPERENDIVIDADOS, no âmbito dos CEJUSCs, vinculados ao Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação – NUPEMEC.

O escopo do programa, a sua caracterização e os seus primeiros resultados constam do primeiro relatório<sup>3</sup> de 2015, elaborado pela Segunda Vice-Presidência do TJDF.

As ações de prevenção ao superendividamento primam pelo foco educativo como método para implementação das práticas e configuram um meio de difusão do conhecimento com amplo alcance, uma vez que atendem grande número de participantes. As modalidades adotadas são palestra e mesa redonda, que abordam os três eixos de análise do superendividamento – jurídico, financeiro e psicossocial.

Nas palestras, são transmitidas informações aos cidadãos do Distrito Federal com o objetivo de permitir a estes a compreensão da relação entre consumo, poupança e crédito, avaliando opções para administração de seus recursos financeiros de maneira consciente. A ação traz o conceito de gestão sustentável, instruindo o participante sobre a importância do planejamento financeiro, os conceitos de desejo e de necessidade e, ainda, as variáveis sociais e psicológicas preditoras do comportamento do consumidor.

As mesas redondas são caracterizadas pelo encontro de especialistas nos três eixos abordados no programa com a finalidade de debaterem a temática. Têm por objetivo primeiro permitir que os participantes possam reconhecer os principais fatores envolvidos no fenômeno e ampliar o conceito de endividamento.

Possibilitam ainda lançar um olhar para o atual contexto social, os preditores comportamentais, os impactos psicossociais e os desdobramentos jurídicos do superendividamento. Mais a mais, viabilizam o compartilhamento de conhecimentos e criam novas perspectivas interdiscipli-

nares. Como ações educacionais, incentivam inspirações e *insights* pelo participantes na expectativa de criar um novo posicionamento como consumidor, crítico e consciente.

As ações voltadas ao tratamento do superendividamento têm por objetivo primordial empoderar o consumidor para que, com base em escolhas conscientes e no princípio da decisão informada, reequilibre o seu orçamento familiar de acordo com a sua renda, estimulando o sonho de uma vida social saudável.

Nesse contexto, essas ações não podem ser interpretadas como perdão ou estímulo ao inadimplimento, tampouco significam a simples renegociação de dívidas, mas antes o enfrentamento de dificuldades pessoais acerca do comando da vida financeira, a partir do debate e da reflexão.

O tratamento proposto ao cidadão do DF contempla diversas iniciativas, organizadas em etapas, com viés pedagógico, de intervenção comportamental e de negociação, reconhecendo o consumidor como protagonista em sua tomada de decisões, como pode ser visto na figura 1.

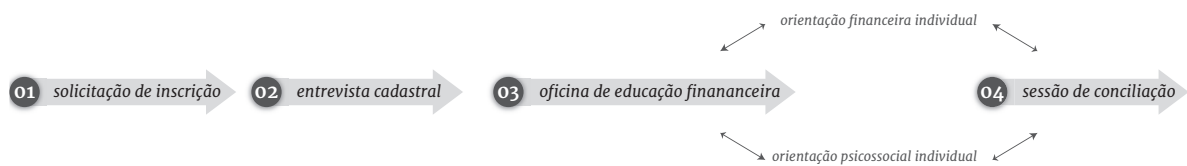


Figura 1 – Etapas do Programa Superendividados

As etapas de solicitação de inscrição, de entrevista cadastral e de oficina de educação financeira têm caráter obrigatório. Ao final das oficinas coletivas, o consumidor informa se há interesse em participar das etapas facultativas de orientação individual financeira e/ou psicossocial, não obstante haja a possibilidade de ser, a qualquer tempo atendido pelo consultor financeiro ou psicólogo da equipe do Programa Superendividados. Por fim, ocorre a etapa de conciliação, cuja participação é voluntária seja parte dos credores, seja por parte dos devedores.

No intuito de diferenciar a situação de endividamento da de superendividamento, buscou-se estabelecer parâmetros objetivos e com o foco econômico, entre eles, a capacidade de pagamento que leva em consideração o comprometimento da renda e a sustentabilidade da dívida.

Esta última (capacidade de pagamento) refere-se à possibilidade de integração de uma dívida no conjunto de despesas do consumidor, viabilizando o seu pagamento sem comprometer a dignidade humana e o mínimo existencial. Para tanto, o Programa Superendividados considera algumas variáveis: i) a receita individual e familiar; ii) as despesas mensais; iii) a disponibilidade de recursos para pagamento da dívida e iv) a perspectiva de pagamento da dívida em face dos recursos disponíveis.

O montante total da dívida não foi considerado como critério absoluto para classificação dos grupos porque a capacidade de pagamento está relacionada à renda familiar e ao seu comprometimento com gastos fixos.

No decorrer do programa, com o contato direto com o cidadão, emergiram novas variáveis relevantes para a triagem. Notou-se que os participantes, diante de suas dificuldades de organização cognitiva e comportamental nas questões pertinentes ao endividamento, apresentaram informações imprecisas ou incompletas durante a entrevista, enviesando os procedimentos de triagem.

Nesse contexto, uma variável que se mostrou importante foi a necessidade de fornecimento de declaração de bens pelo consumidor. Este dado – dúvida não há – impacta frontalmente com a possibilidade de adimplemento de seus débitos. Diante disso, portanto, percebeu-se que os critérios adotados até então serviam como parâmetros amplos para a triagem, relevantes, mas não suficientes para compor critérios objetivos de participação.

Assim, por se entender o superendividamento como um conceito hipercomplexo, carregado de subjetividade, atualmente o programa busca atender a todos os consumidores que o procuram, considerando fundamentalmente o comportamento de risco ao endividamento, nível de comprometimento da renda, número de credores e impacto na saúde física e mental.

A solicitação de inscrição é o primeiro passo para o cidadão receber atendimento no Programa Superendividados, que ocorre por telefone ou pelo endereço eletrônico [super@tjdft.jus.br](mailto:super@tjdft.jus.br).

Esse atendimento não presencial foi disponibilizado justamente com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços prestados. Por meio deles, o interessado solicita formalmente a sua participação e obtém todas as informações a respeito do programa, suas etapas, próximos passos, critérios de participação, entre outros.

No caso de o cidadão não ter acesso a computador e/ou à rede mundial de computadores, tais informações podem ser obtidas por telefone e, a partir de então, esta passa a ser a modalidade de comunicação adotada nas etapas seguintes.

A entrevista cadastral, de caráter obrigatório e individual, tem por objetivo compor um cadastro contendo as informações do interessado. É presencial no CEJUSC, com duração média de uma hora.

A equipe de atendimento é devidamente treinada para atender o cidadão em local mais próximo a sua residência, otimizando, assim, tempo e recursos financeiros.

É o momento no qual são registrados elementos a respeito do perfil socioeconômico, gastos fixos, montante das dívidas e lista de credores a fim de enquadrar o participante, ou não, na categoria de superendividado.



Na ocasião, formaliza-se, de igual modo, a adesão ao Programa, mediante a assinatura do termo de adesão. O inscrito passa ostentar a condição de participante e, assim, permanece até concluir, se o caso, todas as etapas do programa.

A Oficina de Educação Financeira é atividade coletiva e obrigatória que alcança, em média, 25 (vinte e cinco) participantes por turma. De cunho pedagógico, tem por objetivo capacitar o consumidor para reconhecer a necessidade de buscar soluções para melhor gerir o seu orçamento, de forma a evitar ou a superar o superendividamento.

Estruturada para abordar o conteúdo do superendividamento de maneira interdisciplinar, tem duração de quatro horas e perpassa os aspectos jurídicos, financeiros e psicossociais.

A Oficina de Educação Financeira foi desenhada por voluntários especialistas nas áreas jurídica, financeira, psicológica e social, primando por uma metodologia interativa e utilizando estratégias de ensino, tais como: a exposição dialogada, o debate e a discussão em sala e a dinâmica de grupo.

Aborda os seguintes conteúdos: i) eixo financeiro (dinâmica de renda e consumo; instrumento financeiro do orçamento pessoal e familiar, passo para a quitação da dívida); ii) eixo psicossocial (conceitos e fatores relacionados ao superendividamento, variáveis internas e externas do superendividamento ativo e passivo, conceitos e valores pessoais associados à necessidade e ao desejo de consumo) e iii) eixo jurídico (dinâmica da “encruzilhada da dívida”; passo a passo de um processo judicial comum, seus ônus e o tempo de tramitação; outras opções para solução). Também é aplicada uma avaliação de reação que aponta dados relevantes quanto à satisfação dos participantes sobre aspectos gerais do Programa, expectativas, satisfação geral e outros.

Algumas características tornam as Oficinas de Educação Financeira uma ação diferenciada daquelas elaboradas com base na literatura comercial referente ao tema. A proposta oferecida pelo TJDFT atende a um público específico de superendividados. Permite aos participantes a autoidentificação com a situação partilhada no grupo. Não é só. Possibilita a eles reconhecer as variáveis preditoras do seu endividamento e abre espaço para identificar os seus desafios pessoais no enfrentamento da situação.

As orientações individuais vêm garantir suporte financeiro e psicossocial a alguns consumidores antes de chegar às sessões de conciliação. Geralmente, apresentam eles dificuldades no trato e na elaboração do planejamento financeiro e/ou quadros de saúde física e mental delicados, demandando cuidado e apoio especializado.

Para tanto, foram implementadas sessões individuais, realizadas por especialistas, com duração entre uma hora e uma hora e trinta minutos.

Assim como nas oficinas, as orientações individuais são avaliadas pelos consumidores, nesse caso, por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário, que contempla itens de satisfação com o

atendimento prestado pelo consultor e de satisfação geral com a sessão individual e que pretende também aferir itens de impacto do atendimento no comportamento da pessoa atendida. A coleta de dados ocorre trinta dias após a realização da sessão individual.

A orientação financeira tem por objetivo geral oferecer subsídios ao participante para elaboração de um plano estratégico individual em busca de uma gestão financeira sustentável. As sessões são conduzidas por consultores voluntários do programa e obedecem a um modelo de registro específico, o qual permite a uniformidade nos atendimentos prestados.

Em face da necessidade apresentada por cada participante, podem ser realizadas até três sessões financeiras e se, no decorrer de uma delas, o consultor identificar demandas psicossociais, pode sugerir que procure ele também essa especialidade.

Configuram objetivos específicos das orientações financeiras: i) identificar e atualizar a situação financeira da pessoa, inclusive, registrando todas as receitas e despesas (fixas e eventuais) e a situação patrimonial; ii) auxiliar o usuário do programa a utilizar e a manusear planilhas de planejamento orçamentário, com enfoque no tratamento e na prevenção do superendividamento; iii) fornecer noções básicas de educação financeira para seja viável o controle financeiro dos gastos e a melhor gestão da renda familiar; iv) fazer testes de realidade, instigando a pessoa a refletir como reduzir os seus gastos e aumentar as receitas; v) incentivar mudanças de comportamento com vistas à superação da situação de superendividamento; vi) listar todos os seus credores e verificar se já houve acordo (judicial ou extrajudicial) e, por fim, vii) preparar e empoderar o consumidor para a negociação com os seus credores.

Ressalte-se que tais objetivos encontram alinhamento com o Código de Ética e Responsabilidade Profissional do Instituto Brasileiro de Certificação de Profissionais Financeiros.

A orientação psicossocial se configura em um espaço de escuta individualizada no qual o participante relata o seu histórico de endividamento, correlacionando-o com episódios da vida e com aspectos emocionais relevantes. Além disso, retrata o impacto do endividamento na sua qualidade de vida e as consequências para sua saúde física e mental.

Alguns participantes mostram-se hábeis ao manejo desta etapa árdua da vida, adotando comportamentos adaptativos para a manutenção de sua saúde integral. Outros, contudo, apresentam demandas por suporte psicológico ou mesmo de tratamento especializado, principalmente aqueles com pensamento suicida, indícios de depressão ou transtorno de impulso por compras. Nesses casos, são eles encaminhados à rede de apoio psicossocial do programa.

A orientação psicossocial objetiva fortalecer as estratégias psicossociais de enfrentamento do superendividamento por meio de orientações quanto à importância de se preservar as atitudes de “autocuidado”. Ademais, busca o resgate dos conceitos abordados na oficina quanto

ao Ciclo da Vida, bem como o reforço de valores relacionados à vida, à superação, à esperança, integrando as dificuldades encontradas no momento com a sua realidade. Auxilia no reconhecimento de comportamentos de risco, de instabilidade emocional e da necessidade de buscar ajuda. Põe ênfase às estratégias positivas já adotadas pelos participantes, bem como aquelas iniciadas após a oficina.

Não é só. Realiza a triagem das demandas de acompanhamento psicossocial continuado e promove o encaminhamento, quando necessário, para rede de apoio do programa. Fora o acolhimento emergencial do participante que apresente labilidade emocional quando esta situação inviabilizar a continuidade da entrevista ou da sessão financeira individual.

As sessões são agendadas após a participação nas oficinas, realizadas individualmente, com duração de sessenta a oitenta minutos. São conduzidas por um profissional da Psicologia ou do Serviço Social, devidamente acreditado nos respectivos conselhos de classe.

O registro psicossocial, por conter informações sigilosas, é arquivado separadamente dos demais dados contidos na pasta do Programa Superendividados.

A conciliação é realizada somente após o comparecimento do participante nas etapas obrigatórias do programa. Não visa a trabalhar a culpa, e sim a realidade financeira do devedor diante dos créditos contratados.

Nessa esteira, o superendividamento deve ser enfrentado por todos os envolvidos, privilegiando a dignidade da pessoa humana e devolvendo ao mercado de consumo um indivíduo saudável sob o ponto de vista financeiro e pessoal.

O nome do participante é enviado aos seus respectivos credores, por meio eletrônico ou por correspondência, informando o seu desejo de renegociar as dívidas. Na oportunidade, há o convite para participar da conciliação. E existindo interesse do credor, são realizadas as reuniões de alinhamento e iniciadas as negociações.

A natureza do atendimento pode ser processual ou pré-processual, a depender da existência de ação judicial, como enfatizado anteriormente. Quando processual, a conciliação ocorre nos moldes da sessão presencial consolidada pela Resolução 125/2010 do CNJ e, havendo acordo, é este homologado judicialmente. As conciliações pré-processuais são realizadas por meio virtual ou de forma presencial. O foco pré-processual é a reaproximação das partes, buscando uma composição amigável e evitando o aumento de demandas judicializadas.

Quando a conciliação é virtual, o credor envia eletronicamente as propostas de negociação, e a equipe do programa, de forma neutra e imparcial, intermedeia encaminhando os dados necessários ao consumidor. Se este aceitar a proposta, é emitido boleto *on line* ou marcada a sessão conjunta para oficialização do acordo. No caso de não aceite, é devolvida ao credor a contraproposta e aguarda-se a resposta. O interessante dessa prática é a economia de recurso e de tempo, tanto das

partes quanto do conciliador. O mesmo conciliador pode acompanhar simultaneamente várias negociações, inclusive aproximando pessoas de estados distintos.

Quais e quantos credores participarão das sessões de conciliação com cada consumidor dependerá da voluntariedade das partes e/ou da capacidade de pagamento do devedor. Alguns credores não aceitam participar de sessões coletivas para que não existam comparações entre eventuais descontos e entre encargos remuneratórios e moratórios. Nesses casos, são realizadas sessões individuais, sendo sempre respeitada a voluntariedade.

Para que a sessão de conciliação seja bem sucedida, o preparo realizado nas etapas anteriores é primordial. Nelas, o consumidor adquire a consciência de suas dívidas e da sua margem de negociação.

Nesse caminho, algumas dificuldades podem ser encontradas, como antes referido, em razão do enfrentamento do endividamento. Os devedores têm dificuldade de lembrar ou de listar todos os seus credores e os montantes de suas dívidas. Muitos deles não possuem os respectivos contratos, desconhecendo, *v.g.*, as taxas de juros e os prazos estipulados. Nesses casos, é essencial que as orientações individuais e psicossociais sejam realizadas.

A partir do empoderamento do consumidor, da aquisição de noções de educação financeira, do enfrentamento psicossocial, do conhecimento do que é a conciliação e de práticas de negociação e, ainda, da identificação da melhor oportunidade para o fechamento de acordo, é possível chegar a uma mesa de negociação saudável, cuja sustentabilidade seja garantida por meio do fechamento de um acordo efetivo passível de cumprimento.

Além das etapas descritas acima, constam os processos de suporte que são as frentes de trabalho não finalísticas do programa, mas que garantem a viabilidade da prevenção e do tratamento. Contemplam as ações de divulgação, estabelecimento de parcerias, visitas técnicas, definição de rede de credores, captação e formação de voluntários, dentre outros aspectos.

As práticas adotadas pelo Programa Superendividados do TJDFT são reforçadas pelas palavras de Simão (2010, p. 40):

Assim, diante dos fatos e estudos tudo parece gritar que soluções e mudanças de hábitos financeiros sejam mais práticos e, no que for possível, aplicados a curto e médio prazo, a proposta para isso é de ter um acompanhamento onde possamos levar o indivíduo a aprender a diferente trabalhar, repensar e conscientizar de suas atitudes financeiras. Esse é o nosso principal aprendizado hoje.

E encontram alinhamento com a missão institucional do TJDFT, qual seja, “proporcionar à sociedade do Distrito Federal e dos Territórios o acesso à justiça e a resolução dos conflitos, por meio de um atendimento de qualidade, promovendo a paz social”. Direcionadas à visão institucional prevista até 2020 de “apresentar resultados que reflitam o aumento da produção, eficiência e qualidade em nossa atuação”, alcançam ainda as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça pertinentes à promoção de ações de acesso à justiça e à cidadania.

## NOTAS

- <sup>1</sup> Considera-se aqui o termo *juízes* como avaliadores de inclusão em classes, numa perspectiva de cumprimento de regras nas relações sociais e não como órgãos do Poder Judiciário.
- <sup>2</sup> Os CEJUSCs e o NUPEMEC são integrantes da Segunda Vice-Presidência do TJDF e responsáveis pela implantação e implementação da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no âmbito desse Tribunal, conforme a Resolução 125/2010 do CNJ.
- <sup>3</sup> Neste capítulo, foram apresentadas a frente Prevenção e a frente Tratamento do Programa Superendividados a partir de uma adaptação do texto constante no Relatório 2015 da Segunda Vice-Presidência.

## REFERÊNCIAS

- BRASIL, Banco Central. Caderno de Educação Financeira – Gestão de Finanças Pessoais. Brasília: BCB, 2013.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. Conselho Nacional de Educação. Câmara Nacional de Educação Básica. Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais da Educação Básica / Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. Diretoria de Currículos e Educação Integral. Brasília: MEC, SEB, DICEI, 2013. 562p.
- BRASIL. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Azevedo, André Gomma de (Org.). Manual de Mediação Judicial, 5. ed. (Brasília/DF: TJDF), 2015.
- BRASIL. Ministério da Justiça. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Prevenção e tratamento do superendividamento/ elaboração de Cláudia Lima Marques, Clarissa Costa Lima e Karén Bertonecello. Brasília: DPDC/SDE, 2010.
- FERREIRA, Vera Rita de Mello. Psicologia Econômica: Origens, modelos, propostas. Tese de Doutorado PUC-SP, 2007.
- FRAGOSO, Tiago de Oliveira. Modernidade líquida e liberdade consumidora: o pensamento crítico de Zygmunt Bauman. In: Revista Perspectivas Sociais Pelotas, Ano 1, N. 1, p. 109-124, março/2011 109.
- LIMA, Bianca de Azevedo et al. Sociedade de Consumo: Aspectos sociais e Psicológicos que contribuem para o comportamento consumista compulsivo. Anais da 58ª Reunião Anual da SBPC - Florianópolis, SC - Julho/2006.
- LIMA, Clarissa Costa de. O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores/ Clarissa Cota de Lima. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.
- MARISTRELLO, Antonio José. Superendividamento no Brasil. Juruá FGV Direito Rio, 2015.
- MAURANO, Adriana. Sistema e modelo econômico na Constituição de 1988. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 11, n. 918, 7 jan. 2006. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/7797>>. Acesso em: 28 nov. 2015.
- RANGEL, Tauã Lima Verdan. Mediação e Direitos humanos: O Empoderamento dos Indivíduos no Tratamento de Conflitos. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 10 jan. 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.46671&seo=1>>. Acesso em: 02 dez. 2015.
- RETONDAR, Anderson Moebus. A(Re)construção do indivíduo: a sociedade de consumo como “contexto social” de produção de subjetividades. In Sociedade e Estado, Departamento de Sociologia - Universidade de Brasília, v. 23, n. 1, p. 137-160, jan-abr 2008.
- ROSSI, Fernando. A ética na sociedade de consumo. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 19, n. 3954, 29 abr. 2014. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/27829>>. Acesso em: 28 nov. 2015.
- SAVOIA, José Roberto F. et al. Paradigmas da educação financeira no Brasil. Rev. Adm. Pública vol. 41 no. 6 Rio de Janeiro Nov./Dec. 2007.
- SCHMIDT NETO, André Perin. Superendividamento do consumidor: conceito, pressupostos e classificação. In Revista da SJRJ, Rio de Janeiro, n. 26, p. 167-184, 2009.
- SIMÃO, Patrícia de Rezende Chedid. A aprendizagem em educação financeira: Diagnóstico, Prevenção e Intervenção Psicopedagógica, São Paulo, 2010. (Trabalho de final de especialização em psicopedagogia, Universidade Anhembi Morumbi).

SELIGMAN, Martin E. P. *Florescer: uma nova compreensão sobre a natureza da felicidade e do bem-estar.* (C. P. Lopes, Trad.). Rio de Janeiro: Objetiva, 2011.

*Superendividamento no Brasil.* / Organização Antônio José Maristrello Porto, Cássio Cavali, Melina de Souza Rocha Lukic, Patrícia Regina Pinheiro Sampaio. / Curitiba: Juruá, 2015.

### **Waldir Leônio Cordeiro Lopes Júnior**

*Mestre em Direito Público pela UFPE.*

*Pós-graduado em Direito Privado pela PUC-DF.*

*Bel. em Direito pela AEUDF.*

*Desembargador do Tribunal de Justiça do DF e Territórios e nomeado Segundo Vice-Presidente do TJDFT em 22 de abril de 2014.*

*Palácio da Justiça Rui Barbosa, Bloco C, 4º Andar, Sala 4.160*

*Brasília/DF*

*CEP 70094-900*

*waldir.leoncio@tjdft.jus.br*

### **Andreia Oliveira de Siqueira**

*Graduação em Psicologia pelo UNICEUB/DF (1992).*

*Formação em Psicologia Clínica Comportamental.*

*MBA em Gestão de Pessoas baseado em Competências pela AEUDF (2001).*

*SQN 314, Bloco E, apto. 304*

*Asa Norte*

*Brasília/DF*

*CEP 70767-050*

*andreia.siqueira@tjdft.jus.br*