

# SUPERENDIVIDAMENTO E A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA DE CONSUMO

## OVER-INDEBTEDNESS AND CONTEMPORARY CONSUMER SOCIETY

Paula Aparecida Ferreira de Souza\*

### RESUMO

O principal objetivo deste estudo é refletir sobre a relação entre o desenvolvimento da sociedade de consumo e o superendividamento do consumidor pessoa natural, e se essa relação pode ter sido causa do agravamento do superendividamento das pessoas naturais na sociedade contemporânea. O desenvolvimento do presente artigo foi fundamentado nas ideias e concepções de autores como Limeira (2016), Bergstein e Kretzmann (2022), e Gagliano e Oliveira (2021), por meio da metodologia aplicada de cunho essencialmente bibliográfico, a fim de destacar a importância e a necessidade de se discutir sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

**Palavras-chave:** consumidor; aquisição de bens; sociedade contemporânea; superendividamento.

### ABSTRACT

The main objective of this study is to reflect on the relationship between the development of the consumer society and the over-indebtedness of the natural consumer consumer, and whether this relationship may have been the cause of the worsening of the over-indebtedness of natural persons in contemporary society. The development of this article was based on the ideas and conceptions of authors such

---

\* Graduada pelo Centro Universitário Estácio Juiz de Fora. Pós-graduada pela Universidade Candido Mendes em Direito Processual Civil e em Direito de Família. Atualmente, Assessora de Juiz no Tribunal de Justiça de Minas Gerais. *E-mail:* paulaferreira1406@gmail.com.

as Limeira (2016), Bergstein and Kretzmann (2022), and Gagliano and Oliveira (2021), through the applied methodology of an essentially bibliographic nature, in order to highlight the importance and need to discuss responsible credit and consumer financial education.

**Keywords:** consumer; acquisition of goods; contemporary society; over-indebtedness.

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema o superendividamento do consumidor na sociedade contemporânea, principalmente para tratar das consequências da oferta de crédito e a influência da internet no aumento do consumo.

Nesse sentido, construíram-se questões que nortearam este trabalho:

- Pode-se dizer que a internet é causa direta do aumento do consumo na sociedade?
- A oferta de crédito em demasia pode ter agravado a situação do superendividamento do consumidor?

A Lei nº 14.181/2021 (Brasil, 2021) trouxe diversas alterações relevantes sobre o tema do superendividamento, tais como o aperfeiçoamento da disciplina do crédito ao consumidor e a disposição sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, alterando a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) (Brasil, 1990) e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso) (Brasil, 2003).

Vários autores já manifestavam a necessidade de regulamentação da prevenção e do tratamento do superendividamento da pessoa natural, sobre a necessidade de discutir sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

O objetivo principal deste estudo é investigar a relação entre o desenvolvimento da sociedade de consumo e o superendividamento do consumidor pessoa natural, e se essa relação foi causa do agravamento do superendividamento das pessoas naturais na sociedade contemporânea.

A metodologia aplicada neste trabalho é de cunho essencialmente bibliográfico, baseando-se em uma análise pormenorizada de livros e artigos científicos divulgados no meio eletrônico.

Realizou-se pesquisa bibliográfica considerando as contribuições de autores como Limeira (2016), Bergstein e Kretzmann (2022), e Gagliano e Oliveira (2021).

## 2 SUPERENDIVIDAMENTO

Com o passar do tempo, com o avanço do consumismo, do capitalismo, os avanços nas mídias sociais, as propagandas, os incentivos às compras, o crescimento da oferta e da procura, as facilidades na obtenção de crédito, cartão de crédito, parcelamentos, consignados, débito em conta, dentre outros fatores, os consumidores se endividaram.

Consoante disposto no *Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas* disponibilizado pela Serasa (2023), relativo ao mês de dezembro de 2023, entre os inadimplentes, no Brasil, 50,4% (cinquenta vírgula quatro por cento) são mulheres e 49,6% (quarenta e nove vírgula seis por cento) são homens. De acordo com a faixa etária até 25 (vinte e cinco) anos, a inadimplência alcança 12,1% (doze vírgula um por cento) dos brasileiros, de 26 (vinte e seis) a 40 (quarenta) anos, 34,2%; (trinta e quatro vírgula dois por cento), de 41 (quarenta e um) a 60 (sessenta) anos, 35% (trinta e cinco por cento), e acima de 60 (sessenta) anos de idade, 18,7% (dezoito vírgula sete por cento).

Esse mapa disponibilizado pela Serasa, também do mês de dezembro de 2023, apresenta a porcentagem de inadimplentes por principais dívidas por segmento, demonstrando que, em média, 27,92% (vinte e sete vírgula noventa e dois por cento) das dívidas são com bancos/cartão de crédito, 24,04% (vinte e quatro vírgula quatro por cento) são com contas básicas, como água, luz e gás, 16,85% (dezesseis vírgula oitenta e cinco por cento) são com financeiras, e 11,07% (onze vírgula sete por cento) são com o varejo.

O conceito de superendividamento está previsto no § 1º do art. 54-A do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, asseverando que o “superendividamento é a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas,

sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação” (Brasil, 1990).

Os sujeitos das relações de consumo superendividados podem ser classificados como superendividado ativo e superendividado passivo.

O superendividado ativo é aquele consumidor que dá causa ao endividamento, pois está impossibilitado de arcar com a dívida contraída, contudo abusa do crédito e consome além das suas possibilidades financeiras e/ou patrimoniais.

O superendividado ativo pode ser subdividido em superendividado inconsciente e em superendividado consciente.

O consumidor inconsciente dá causa ao endividamento por diversos motivos, mas de forma inconsciente, sem ter consciência daquilo que está sendo feito, seja por falta de controle nas suas finanças, seja por desconhecimento, falta de informações claras e por questões pessoais, como a idade ou problemas de saúde.

Por outro lado, o consumidor ativo consciente dá causa ao endividamento consciente de que não terá condições de pagar as dívidas contraídas, agindo de má-fé. Esse tipo de consumidor contrai a dívida sem a intenção de pagá-la, não tendo amparo na lei por suas atitudes.

O superendividado passivo é aquele consumidor afetado por questões exteriores que impossibilitam o pagamento das suas dívidas que anteriormente estavam dentro do seu orçamento, como, por exemplo, divórcio, demissão, acidente, morte ou doença na família.

### 3 NOÇÕES BÁSICAS DE CRÉDITO

O crédito é uma das formas de dar rotatividade na economia. Antes, o crédito era fornecido para a compra de bens duráveis, com valor elevado, como, por exemplo, a compra de um imóvel ou de um veículo.

Com o passar do tempo, a disponibilidade de crédito foi se expandindo e se difundindo para outros setores de consumo, como para compras de quaisquer produtos, inclusive aqueles bens não duráveis.

A difusão do acesso à internet, as inovações tecnológicas, o poder da oferta e da procura, com o conseqüente acesso ao crédito, fizeram com que crescesse o consumo em todas as classes sociais.

Foram criadas diversas plataformas de compras na internet, ofertando todo e qualquer tipo de produto, seja bem durável ou não durável, com facilidades e diversas formas de pagamento, com a possibilidade de pagar em parcelas, muitas vezes sem a incidência de juros.

A exemplo, intensificando-se após a pandemia da covid-19, a proposta de entrega em qualquer lugar pelo mercado de consumo, classificando-se como entrega “no conforto de sua residência”, com prazo para arrependimento e muitas vezes com a possibilidade de devolução grátis em caso de desistência da compra, tudo isso sem sair de casa.

Os bancos disponibilizaram cartões de crédito, foram criados diversos bancos digitais, sendo ofertado crédito que muitas vezes não exige a comprovação de renda.

Pode-se citar, ainda, as redes sociais, que são utilizadas por “influenciadores digitais” para a divulgação e venda de diversos produtos. Essas pessoas recebem para indicar certas marcas, para que seus “seguidores” passem a ser consumidores daquele produto, influenciam a compra daquilo que, muitas vezes, é adquirido apenas pela indicação da pessoa que está divulgando o produto, sem ter realmente necessidade de adquirir.

Por outro lado, a difusão da internet, o acesso ao crédito, a facilidade nas realizações das compras foram fatores determinantes para o desenvolvimento da sociedade capitalista.

#### **4 DEVERES E VEDAÇÕES DO FORNECEDOR**

O Código de Defesa do Consumidor reservou uma seção para tratar das cláusulas abusivas. Dentre elas, por exemplo, a previsão contida no art. 52, que orienta o fornecedor, quando do fornecimento de produtos ou serviços que envolvam outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, a informar ao consumidor, prévia e adequadamente, sobre o preço do produto ou serviço, sobre o montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros, sobre os acréscimos legalmente previstos, sobre o número e periodicidade das prestações e sobre a soma total a pagar, com e sem financiamento (Brasil, 1990).

Ademais, foi acrescentado ao Código Consumerista o Capítulo VI-A, dispondo sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, apresentando condutas

que devem ser adotadas pelos fornecedores. Dentre as condutas previstas, são de relevante importância o tratamento dos arts. 54-B e 54-D (Brasil, 1990).

O art. 54-B do Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre as informações que devem ser repassadas pelo fornecedor ao consumidor no momento da oferta, *in verbis*:

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem;

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento;

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias;

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor (Brasil, 1990).

Por sua vez, o art. 54-D do mencionado diploma legal apresenta outras condutas que devem ser observadas pelo fornecedor, previamente à contratação, na oferta de crédito. Nesses termos:

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no *caput* deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor (Brasil, 1990).

São desses direitos à informação que os fornecedores devem prover os consumidores, esclarecendo sobre custos, riscos e consequências em caso de inadimplemento.

## 5 A DOCTRINA DO MÍNIMO EXISTENCIAL E SUA REGULAMENTAÇÃO

A Lei nº 14.181/2021 (Brasil, 2021) incluiu no Código de Defesa do Consumidor a figura do mínimo existencial, dispondo, no Capítulo III - Dos direitos básicos do consumidor, que:

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito (Brasil, 1990).

Com a finalidade de regulamentar o que seria o mínimo existencial, foi criado o Decreto nº 11.150/2022 (Brasil, 2022), que dispõe sobre a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) (Brasil, 1990). Posteriormente, foi criado o Decreto nº 11.567/2023 (Brasil, 2023), que alterou o Decreto nº 11.150/2022 (Brasil, 2022).

Antes da alteração, o Decreto nº 11.150/2022 previa que:

Art. 3º No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a vinte e cinco por cento do salário mínimo vigente na data de publicação deste Decreto (Brasil, 2022).

Com a alteração, o art. 3º passou a vigorar com a seguinte redação:

Art. 3º No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$600,00 (seiscentos reais) (Redação dada pelo Decreto nº 11.567, de 2023) (Brasil, 2022).

Restou consignado no mencionado decreto que não serão computados, na aferição da preservação e do não comprometimento do mínimo existencial, as dívidas e os limites de créditos não afetos ao consumo, sendo, ainda, excluídas as parcelas das dívidas relativas a financiamento e refinanciamento imobiliário, decorrentes de empréstimos e financiamentos com garantias reais, decorrentes de contratos de crédito garantidos por meio de fiança ou com aval, decorrentes de operações de crédito rural, contratadas para o financiamento da atividade empreendedora ou produtiva, inclusive aquelas subsidiadas pelo Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social - BNDES, anteriormente renegociadas na forma do disposto no Capítulo V do Título III da Lei nº 8.078/1990, de tributos e despesas condominiais vinculadas a imóveis e móveis de propriedade do consumidor, decorrentes de operação de crédito consignado regido por lei específica e decorrentes de operações de crédito com antecipação, desconto e cessão, inclusive fiduciária, de saldos financeiros, de créditos e de direitos constituídos ou a constituir, inclusive por meio de endosso ou empenho de títulos ou outros instrumentos representativos, também os limites de crédito não utilizados associados a conta de pagamento pós-paga e os limites disponíveis não utilizados de cheque especial e de linhas de crédito pré-aprovadas.

Além das dívidas mencionadas, excluem-se do processo de repactuação as dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, ainda que decorrentes de relações de consumo, e as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.

## 6 CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

A Lei nº 14.181/2021 (Brasil, 2021) acrescentou ao Título III do Código de Defesa do Consumidor o capítulo V, que dispõe sobre a conciliação no superendividamento.

O consumidor superendividado poderá requerer ao juiz a instauração de processo de repactuação de dívidas. Sendo designada audiência conciliatória, presidida pelo Juiz ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores.



Na audiência, o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

As dívidas oriundas de contratos celebrados dolosamente, sem o propósito de realizar pagamento, as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural estão excluídas do processo de repactuação de dívidas.

No caso de não comparecimento injustificado de qualquer credor ou procurador à audiência conciliatória, constituído com poderes especiais para transigir, dispõe a lei consumerista que acarretará a suspensão da exigibilidade do débito, a interrupção dos encargos da mora e a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor. Ademais, esse credor receberá o valor devido somente após o pagamento dos credores presentes na audiência.

Ocorrendo a conciliação com qualquer credor em audiência, o juiz homologará o acordo entabulado, descrevendo o plano de pagamento da dívida, sendo a sentença proferida com eficácia de título executivo.

Deverão constar no plano de pagamento as medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras medidas destinadas a facilitar o pagamento da dívida, referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso, data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes e condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

Se, porventura, não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento com a finalidade de revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório.

Nessa situação, o juiz determinará a citação de todos os credores que não tenham integrado o acordo celebrado, sendo considerados no processo por superendividamento todos os documentos e as informações prestadas em audiência, se necessário.

Os credores terão o prazo de 15 (quinze) dias para se manifestarem contrariamente ao plano, juntar documentos e apresentar as razões pelas quais se negam a anuir ao plano voluntário ou se negam a renegociar.

Sendo imprescindível e não onerando demasiadamente as partes, o juiz deverá nomear administrador, que terá de apresentar, no prazo de até 30 (trinta) dias, um plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos.

O plano elaborado judicialmente, de forma compulsória, deverá assegurar aos credores, no mínimo, o valor principal do débito devido, corrigido monetariamente por índices oficiais.

Também deverá prever a liquidação total da dívida após a quitação do plano de pagamento consensual, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.

Além das opções elencadas, é possível a chamada conciliação administrativa, prevista no art. 104-C do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990). Essa conciliação será realizada por órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como, por exemplo, o Procon.

Nessa conciliação administrativa, poderá haver uma audiência global de conciliação com todos os credores, visando a facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial. O acordo será realizado sob a supervisão dos órgãos públicos, com o desenvolvimento de atividades de reeducação financeira cabíveis ao caso. Além disso, o acordo incluirá a data que deverá ser providenciada a exclusão do nome do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente no sentido de contrair novas dívidas.

## 7 SUPERENDIVIDAMENTO E A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA DE CONSUMO

Na segunda metade do século XIX, desenvolveram-se técnicas para a produção e comercialização, com a fabricação, embalagem e distribuição de produtos em escala, dando origem à chamada sociedade de consumo.

Segundo alguns estudiosos, quatro foram os pontos que contribuíram para a formação da sociedade de consumo: 1) a produção industrial em larga escala, que possibilitou a fabricação de bens padronizados; 2) a distribuição em massa de produtos industrializados, que garantiu o acesso da população aos diversos tipos de bens; 3) a oferta de crédito ao consumidor, que permitiu a obtenção de crédito; 4) a aquisição de produtos industrializados por parte da população, em decorrência das propagandas veiculadas nos meios de comunicação (Limeira, 2016, p. 23-24).

Com a passar dos anos, com o avanço da tecnologia e o aprimoramento das propagandas, o consumo foi se intensificando. O consumidor, atraído pelas propagandas, deslumbrado com a variedade de bens em lojas de departamentos, passou a comprar não só os bens necessários, mas também a realizar compras não planejadas. Ademais, a possibilidade de realizar compras a crédito também foi um dos fatores determinantes para o aumento do consumo.

A difusão da internet, a possibilidade das compras *on-line*, o aumento de alternativas para pagamentos e as propagandas fizeram com que a aquisição de bens pelos consumidores, muitas vezes, fosse motivada por impulso, sem análise das consequências dos atos praticados.

Além disso, a utilização de *cookies* (arquivos gravados no computador), que são usados para coletar e manter informações sobre as preferências de navegação, carrinhos de compra, preferências de compras, a fim de traçar um perfil e oferecer conteúdo personalizado, são outras formas de atrair o consumidor para aquisição de bens.

Outra situação verificada em decorrência do desenvolvimento da sociedade capitalista foram as atitudes do indivíduo em compras realizadas com o intuito de encobrir sentimentos internos, conflitos emocionais, utilizando a aquisição de mercadorias como escape dos problemas, em busca da sensação de bem-estar.

O consumo também pode estar ligado ao grupo social a que o indivíduo pertence ou queira pertencer, e a pressão social faz com que a aquisição de produtos seja uma forma de se enquadrar àquele estilo de vida almejado, sem que sejam analisadas as consequências que podem causar.

Para Limeira, a sociedade de consumo caracteriza-se pela presença de quatro condições:

[...] 1) a maior parte da população consome acima de suas necessidades básicas; 2) a maior parte das necessidades é satisfeita pelo mercado, e não pela produção doméstica, por dádiva ou escambo; 3) as práticas de comprar e consumir são socialmente aprovadas e aceitas como fonte de satisfação e prazer; 4) as identidades de indivíduos e grupos se constroem cada vez mais com base em estilos de vida definidos pelo consumo diferencial de certos bens e serviços (Limeira, 2016, p. 24-25).

Assim, se, por um lado, o uso do crédito pode ser benéfico para a economia quando usado conscientemente, trazendo avanços para a sociedade contemporânea, por outro lado, pode ser utilizado como refúgio, como forma de se inserir em certo grupo social e por influência das mídias sociais.

## 8 EDUCAÇÃO FINANCEIRA E CRÉDITO RESPONSÁVEL

Diante de todo o cenário de crescimento da sociedade de consumo, é preciso destacar a importância e a necessidade de discutir sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

Para Bergstein e Kretzmann, a educação com a devida informação constitui a base para a relação harmoniosa e transparente em busca do equilíbrio entre os interesses dos envolvidos na relação de consumo:

O reconhecimento do direito do consumidor à educação financeira impõe a todos os partícipes das relações de consumo e integrantes do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores a implementação de medidas concretas e efetivas de acesso da população. Com efeito, a educação do consumidor é considerada um princípio da Política Nacional das Relações de Consumo, previsto no artigo 4º, inciso IV, do CDC. Com efeito, a educação, juntamente com a informação adequada, constitui base para a manutenção de uma relação harmônica e transparente, buscando o equilíbrio entre os interesses de fornecedores e consumidores (Bergstein; Kretzmann, 2022, p. 19).

A educação e a informação conferidas ao consumidor não podem se resumir simplesmente ao fornecimento de panfletos ou manuais de utilização do produto, devendo ser efetiva no sentido de demonstrar como é a utilização do bem pelo consumidor, divulgando a informação nos meios de comunicação.

Além disso, o fornecedor deve estar disponível para sanar dúvidas e questões que possam surgir antes da contratação, devendo estar ao dispor do consumidor de forma acessível para esclarecer os questionamentos de forma clara e concisa. O consumidor também deve ser informado de seus direitos para que possa exigir dos fornecedores os esclarecimentos necessários antes de efetivar a contratação, para que a escolha seja realizada de forma consciente e responsável.

Segundo Bergstein e Kretzmann (2022), as informações devem ser transmitidas ao consumidor de forma clara e simples para que se possa compreender. Ressalta, também, que o objetivo da educação dispensada ao consumidor é fazer com que este reflita sobre sua situação financeira e busque reorganizar seu orçamento doméstico e suas necessidades para cumprimento do plano.

As informações devem ser transmitidas considerando-se as peculiaridades de cada grupo de consumidores, com linguagem acessível e não técnica, para que possa ser compreendida. O objetivo da promoção da educação é fazer com que o devedor tenha consciência do que deve, das consequências contratuais do inadimplemento para que possa enxergar a longo prazo a sua possibilidade de pagamento e reordenar o orçamento doméstico e suas necessidades a fim de cumprir o plano. Busca-se uma cooperação entre todos para evitar a ruína do superendividado e promover o cumprimento da obrigação devida (Bergstein; Kretzmann, 2022, p. 20).

Outrossim, é necessário, igualmente, tratar-se do crédito responsável. De acordo com Gagliano e Oliveira,

[...] chama-se de princípio do crédito responsável a norma que direciona o ordenamento jurídico em favor de práticas negociais saudáveis abrangentes das mais variadas formas de crédito. Trata-se de conceito já admitido pela doutrina e pela jurisprudência (Gagliano; Oliveira, 2021, p. 1).

A figura do crédito responsável se concretiza através de ações e atitudes desenvolvidas pelos fornecedores, pelos consumidores e pelo Poder Público, a fim de evitar o superendividamento. Nesse sentido:

O princípio do crédito responsável é norma que impõe condutas tendentes a que se alcance um estado de coisas caracterizado pelo atendimento de três principais diretrizes.

A primeira mira o Poder Público. Cabe-lhe direcionar seus atos normativos, suas políticas públicas e suas atividades de fiscalização no sentido de reprimir práticas que contrariem o crédito responsável.

A segunda dirige-se aos credores. Há um dever jurídico dos credores de não fornecer créditos irresponsáveis, assim entendidos aqueles que, por um

exame prévio do caso concreto, não são factivelmente pagáveis pelo devedor. Esse dever jurídico tem conexão com o dever de boa-fé objetiva, que exige comportamento ético de todos os particulares. Um dos desdobramentos da boa-fé objetiva é o *duty to mitigate the loss*, segundo o qual o credor tem o dever de cooperar com o devedor e adotar um comportamento que não estimule o aumento da dívida. Em síntese, o credor não deve estimular o endividamento imprudente do devedor.

A terceira endereça-se aos próprios devedores. O devedor tem o dever jurídico de adotar um comportamento de prudência ao contrair dívidas, buscando abster-se de assumir compromissos além de sua capacidade de pagamento (Gagliano; Oliveira, 2021, p. 1).

Assim, as condutas adotadas de forma prudente pelo Poder Público, pelo credor e pelo devedor, em conformidade com a boa-fé objetiva, assumindo cada qual sua responsabilidade na relação contratual, visam a proteger o consumidor do superendividamento.

## 9 CONCLUSÃO

Diante do exposto, concluiu-se que a facilidade de acesso ao crédito na sociedade contemporânea de consumo trouxe um crescimento ao capitalismo, contudo, visto por outro lado, trouxe também o superendividamento do consumidor.

A facilidade na aquisição de bens duráveis e não duráveis pelos consumidores, que buscam meios alternativos como o cartão de crédito, o crediário, o empréstimo consignado, o cheque especial, dentre outros, para consumirem, muitas vezes, de forma desenfreada, demonstra que o superendividamento tem relação direta com o aumento da oferta de bens e serviços e o crescimento da sociedade de consumo.

As mídias sociais estão sendo utilizadas para a venda de produtos, seja através das plataformas de vendas, seja através dos chamados *digital influencers*, ou criadores de conteúdo. Esses que são contratados por certas marcas para angariar potenciais clientes para o consumo de seus produtos, utilizando plataformas nas redes sociais, como Instagram, YouTube, Tik Tok, Facebook, LinkedIn, dentre outras, para divulgarem esses produtos por meio de sua influência, de seu prestígio no mundo digital.

Nesse sentido, percebe-se que a aquisição de bens tem aumentado a cada dia, sem que seja analisada pelo consumidor a real necessidade da compra ou da contratação de bens e serviços. Além disso, o consumidor tem adquirido bens de

forma imprudente, sem considerar seu orçamento, possíveis imprevistos da vida, demonstrando, muitas vezes, um comportamento compulsivo de consumo.

Assim, diante da evolução da sociedade capitalista contemporânea relacionada com a aquisição imprudente de bens, constata-se que o desenvolvimento da sociedade de consumo está diretamente ligado ao superendividamento do consumidor.

Dessa forma, constata-se a importância do crédito responsável e de a educação financeira do consumidor ser efetivamente implantada nas relações consumeristas. A conscientização do consumidor sobre aquilo que possa ser incluído em seu orçamento doméstico, que seja realmente necessária sua aquisição ou contratação, bem como a boa-fé do fornecedor ao esclarecer as formas de pagamento, as consequências pelo inadimplemento, a verificação junto aos sistemas acerca da possibilidade de quitação pelo consumidor daquilo que está sendo adquirido, negando-se, de forma fundamentada, a pactuar se verificada possível impossibilidade de pagamento pelo consumidor, visam a reduzir os casos de superendividamento.

## REFERÊNCIAS

BERGSTEIN, Laís; KRETZMANN, Renata Pozzi. *Noções práticas de prevenção e tratamento do superendividamento*. São Paulo: Expressa, 2022.

BRASIL. Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022. Regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 160, n. 141, 27 jul. 2022. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=515&pagina=1&data=27/07/2022&totalArquivos=126>. Acesso em: out. 2024.

BRASIL. Decreto Presidencial nº 11.567, de 19 de junho de 2023. Altera o Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que regulamenta a preservação e o não comprometimento do mínimo existencial para fins de prevenção, tratamento e conciliação de situações de superendividamento em dívidas de consumo, nos termos do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, e dispõe sobre os mutirões para a repactuação de dívidas para a prevenção e o tratamento do superendividamento por dívidas de consumo. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 161, n. 115, 20 jun. 2023. Disponível em:

<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=20/06/2023&jornal=515&pagina=17&totalArquivos=127>. Acesso em: out. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 128, n. 176, 12 set. 1990. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=12/09/1990>. Acesso em: out. 2024.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 159, n. 123, 2 jul. 2021. Disponível em: <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=02/07/2021&jornal=515&pagina=2&totalArquivos=223>. Acesso em: out. 2024.

CERT. Centro de Estudos, Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil. *Cartilha de Segurança para Internet*. Disponível em: <https://cartilha.cert.br>. Acesso em: 5 mar. 2024.

GAGLIANO, Pablo Stolze; OLIVEIRA, Carlos Eduardo Elias. Comentários à Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021) e o princípio do crédito responsável: Uma primeira análise. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 26, n. 6.575, 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/91675>. Acesso em: 6 mar. 2024.

LIMEIRA, Tania Maria Vidigal. *Comportamento do consumidor brasileiro*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

SERASA. *Mapa da Inadimplência e Negociação de Dívidas no Brasil*. 2023. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/mapa-da-inadimplencia-e-renogociacao-de-dividas-no-brasil/>. Acesso em: 25 mar. 2024.