

## ***Conciliação em matéria de superendividamento dos consumidores: Principais resultados de um estudo empírico de 5 anos em Porto Alegre<sup>1</sup>***

Por Cláudia Lima Marques

Professora Titular da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFRGS, Porto Alegre, Brasil. Pesquisadora 1 A CNPq, Diretora do “Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS/MJ, Líder do Grupo de Pesquisa CNPq “Mercosul e Direito do Consumidor”, Presidente do Comitê de Proteção Internacional dos Consumidores, ILA (Londres), Ex-Presidente do Brasilcon (2000-2004) e Editora-Chefe da Revista de Direito do Consumidor

### **Introdução**

É uma grande alegria e honra poder participar deste evento do Centro de Direito do Consumidor na Universidade de Coimbra, e aproveito esta oportunidade para homenagear o Senhor Professor Doutor Pinto Monteiro, grande pioneiro da defesa do consumidor no mundo e fundador da IACL (Associação Internacional de Direito do Consumidor, Bruxelas), que com sua generosidade e sabedoria ajudou o Brasil a estabelecer um efetivo Código de Defesa do Consumidor (CDC), cujos 25 anos em vigor festejamos, neste ano de 2016.

O tema que desejo tratar hoje é a conciliação em matéria de superendividamento do consumidor pessoa física com o conjunto de seus devedores, uma conciliação em bloco, que se iniciou com uma pesquisa empírica na Universidade Federal do Rio Grande do Sul em 2004.<sup>2</sup> O tema ganhou em conjuntura no Brasil com a chamada democratização do crédito, a qual incluiu no sistema bancário e de cartões de crédito e de débito mais de 50 milhões de novos consumidores e que, com a crise financeira mundial e a crise econômica brasileira, ganha ainda mais em importância, face a verdadeira “ressaca do crédito” que vive hoje o mercado de consumo no Brasil.<sup>3</sup>

O superendividamento dos consumidores (em Portugal, prefere-se a expressão sobreendividamento) é importante não só pelo risco sistêmico da ‘falência’ de grande número de consumidores, como aconteceu na crise das hipotecas sub prime dos EUA, mas também pelo tema

---

<sup>1</sup> Texto da apresentação no Evento do Curso de Direito de Consumidor da Universidade de Coimbra sobre “Resolução alternativa de litígios de consumo”, em 21 de Maio de 2016, publicado em Portugal, no Boletim do Instituto 2016. Este artigo é baseado nos dados do Observatório do Crédito e Superendividamento, resultados da pesquisa empírica para a Bolsa Produtividade do CNPq. A autora agradece as Diretoras do Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS, Dra. Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello pela ajuda na elaboração das tabelas, sendo de inteira responsabilidade da autora as observações e análises resultantes da parte empírica da pesquisa apresentada. O texto contém partes e tabelas já publicadas no Brasil na Revista de Direito do Consumidor (RDC) 99 (2015), p. 411 a 436 (em co-autoria com Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello) e na RDC 100 (2015), p. 393 a 423, referente a mesma pesquisa empírica. Agradeço o gentil convite do Professor Doutor António Pinto Monteiro, do Instituto Jurídico e a recepção da nova diretora, a Professora Doutora Sandra Passinhas, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Portugal.

<sup>2</sup> Veja os impactos desta pesquisa in MARQUES, Cláudia Lima e CAVALLAZZI, Rosângela L. *Direitos do Consumidor endividado – Superendividamento e crédito*, São Paulo: ed. RT, 2006, p. 1 e seg.

<sup>3</sup> Veja sobre o tema MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, António Herman. Consumer over-indebtedness in Brazil and the need of a new consumer bankruptcy legislation. In: NIEMI, J.; RAMSAY, I.; WHITFORD, W. C. (ed.). *Consumer credit, debt and bankruptcy – Comparative and international perspective*. Oxford: Hart Publishing, 2009. p. 55-73.

da exclusão social de certos grupos de consumidores, que tem sido fortemente tratado nos países desenvolvidos.<sup>4</sup> Iain Ramsay, em artigo de 2001, já alertava para a exclusão social (e financeira) dos consumidores com maior vulnerabilidade no mercado de crédito ('vulnerable consumers in the credit market'): as mulheres sozinhas e arrimo de família e os idosos homens e mulheres sem apoio familiar ou de baixa renda.<sup>5</sup> No Brasil, estes estudos esforçam-se por estabelecer o perfil do superendividamento,<sup>6</sup> face ao atraso do legislador (o projeto de lei PL3515,2015 visando atualizar o Código de Defesa do Consumidor no tema do superendividamento não foi ainda aprovado na Câmara dos Deputados),<sup>7</sup> e iniciam-se as pesquisas long-term empíricas, que agora relataremos.

### ***I - Superendividamento dos consumidores pessoas físicas no Brasil e a conciliação: contribuição das pesquisas acadêmicas sobre o assunto***

Preparando para o Brasilcon a festa de 15 anos do Código de Defesa do Consumidor brasileiro, resolvi desenvolver uma pesquisa empírica, inspirada em pesquisa semelhante do Observatório do Prof. Dr. Boaventura Santos e que foi divulgada em livro pelas doutoras Frade e Magalhães, sobre o perfil do consumidor superendividado.<sup>8</sup> Esta bela pesquisa, semelhante a outras realizadas no Canadá,<sup>9</sup> chamava a atenção para o fenômeno crescente do superendividamento dos consumidores pessoas físicas e a necessidade de pensar a renegociação de suas dívidas. Vemos como os problemas de consumo são os mesmos no mundo, daí a importância do direito comparado e a possibilidade de se inspirar nos belos trabalhos acadêmicos portugueses.

Nesta primeira pesquisa de 2004,<sup>10</sup> levantamos apenas 100 casos, mas em 10 cidades diferentes do Rio Grande do Sul, com a ajuda da magistratura, da defensoria pública do RS e dos alunos do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFRGS e comprovamos a necessidade de estabelecer um Sistema em bloco de conciliação de dívidas dos consumidores pessoas físicas,

---

<sup>4</sup> Veja, por todos, a imprescindível obra organizada por MICKLITZ, Hans-W. E DOMURATH, Irina. *Consumer Debt and Social Exclusion in Europe*, Ashgate: Surrey, 2015 (no prelo).

<sup>5</sup> RAMSAY, Iain. The alternative consumer credit market and financial sector: regulatory issues and approaches, in *The Canadian Business Law Journal*, vol. 35, nr. 3, October 2001, p. 328, que inclui também os jovens até 25 anos com baixa renda.

<sup>6</sup> Veja MARQUES, Claudia Lima. Sugestões para uma Lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

<sup>7</sup> Sobre superendividamento do consumidor e sua importância hoje na atualização do Código de Defesa do Consumidor, veja BENJAMIN, Antônio Herman et al. *Atualização do Código de Defesa do Consumidor: anteprojetos-relatório*. Brasília: Gráfica do Senado Federal, 2012, p. 23 e seg.

<sup>8</sup> Veja o histórico desta pesquisa portuguesa, in FRADE, Catarina; MAGALHÃES, Sara. Sobreendividamento, a outra face do crédito. In: *Direitos do consumidor endividado* (MARQUES, Claudia Lima e CAVALLAZZI, Rosângela). São Paulo: Ed. RT, 2006, p. 30 e seg.

<sup>9</sup> RAMSAY, Iain. Individual bankruptcy: preliminary findings of a socio-legal analysis. *Osgoode Hall Law Journal*, v. 37, n. 1/2, p. 15-82, 1999

<sup>10</sup> Veja detalhes sobre esta pesquisa, em MARQUES, Claudia Lima. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 55, p. 11-52, jul./set. 2005

conforme o modelo francês de renegociação em bloco com todos os credores e reserve do mínimo existencial.<sup>11</sup> Entre os discentes do PPGDir. UFRGS destacaram-se duas juízas, as então Mestrandas, hoje doutoras pela UFRGS, Clarissa Costa de Lima e Karen Danielevicks Bertoncello,<sup>12</sup> as quais resolveram colocar em prática o resultado da pesquisa e estabelecer um projeto-piloto de conciliação voluntária do devedor de boa-fé com todos os seus credores, em audiência marcada após o fim do expediente do foro, com a ajuda dos servidores do Judiciário, dos colegas de PPGDir. UFRGS, do movimento de donas de casa e mais tarde dos PROCONs (Departamentos de proteção do consumidor existentes em cada cidade e nos Estados) e mesmo da Cruz Vermelha que complementou o projeto, com reuniões do que denominaram “Endividados anônimos”.

Este projeto piloto teve um sucesso imediato, inclusive com apoio dos grandes credores, bancos e mais tarde das administradoras de cartões de crédito e de débito, e grande repercussão na mídia, pois no Brasil a insolvência civil é pouco usada e não há lei sobre falência da pessoa física. Em 2008 ganhou o prêmio INNOVARE da Magistratura<sup>13</sup> e hoje existem Projetos de conciliação em bloco entre o consumidor superendividado e os credores em todo o Rio Grande do Sul, no Tribunal de Justiça do Paraná, no Tribunal de Justiça de São Paulo (com o Procon-SP), no Tribunal de Justiça de Pernambuco, no Tribunal de Justiça da Paraíba, no Tribunal de Justiça do Distrito Federal e ainda em cidades, como Uberlândia-MG, tendo sido usado como modelo para o Projeto de Lei do Senado Federal de Atualização do CDC,<sup>14</sup> PLS 283,2012 já aprovado por unanimidade no Senado Federal (e hoje na Câmara dos Deputados com o número PL 3515,2015).

Em 2005, publicamos as pesquisas realizadas em todo o país sobre o tema e em julho houve a decisão da ADIN 2591, conhecida como ADIN dos bancos, em que o Supremo Tribunal Federal considerou constitucional o Art. 3 parágrafo segundo do CDC e sua aplicação aos contratos bancários, de crédito, financeiros e securitários.<sup>15</sup>

Em 2009, conjuntamente com Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello publicamos um projeto de lei acadêmico sobre prevenção e tratamento do superendividamento do consumidor pessoa física, para fomentar a discussão sobre o tema.<sup>16</sup> Em 2010, o Ministério da Justiça

---

<sup>11</sup> Veja sobre o modelo de tratamento do superendividamento na França, BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz; LAYDNER, Patricia Antunes. Código de Consumo Francês: tratamento das situações de superendividamento (parte legislativa). *Revista de Direito do Consumidor*, v.87, maio-2013, p. 313 e seg. E PAISANT, Gilles (França). El tratamiento de las situaciones de sobreendeudamiento de los consumidores en Francia, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, p. 13-28, 2013.

<sup>12</sup> Veja as bases desta iniciativa e os modelos utilizados no livro de mestrado das magistradas e no relatório do projeto reproduzido in LIMA, Clarissa Costa e BERTONCELLO, Karen. D. *Superendividamento aplicado*, Rio de Janeiro: GZ, 2010, p. 269 e seg.

<sup>13</sup> Prêmio da Presidência da República, Magistratura de Primeiro Grau - Menção Honrosa, 2008, veja [www.innovare.gov.br](http://www.innovare.gov.br).

<sup>14</sup> Veja BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima. Extrato do Relatório-Geral da Comissão de Juristas do Senado Federal para atualização do Código de Defesa do Consumidor (14.03.2012). *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 92, p. 303-366, mar./abr. 2014.

<sup>15</sup> Veja o livro do Brasilcon sobre o tema, reunindo os pareceres e artigos escritos defendendo a constitucionalidade do CDC, in MARQUES, C. L.; ALMEIDA, João Bastista de; PFEIFFER, Roberto (coord.). *Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos bancos – Adin 2.591*. São Paulo: Ed. RT, 2006.

<sup>16</sup> MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen. O anteprojeto de lei dispendo sobre a prevenção e

estabeleceu na UFRGS um Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor, de forma a reunir os dados empíricos sobre estes projetos-piloto no Brasil e estudos sobre os modelos de enfrentamento do superendividamento dos consumidores no mundo.

Em 2010, o Ministério da Justiça nos pediu que escrevêssemos, com Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello, um manual sobre os problemas do superendividamento que foi distribuído ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, PROCONs e Associações de Defesa do consumidor do país<sup>17</sup> e, após, foi divulgada a pesquisa, em conjunto com Rosângela Cavallazzi, e o CDROM com os resultados, do projeto “Repensando o Direito do Consumidor”.

De Dezembro de 2010 a março de 2012, a Presidência do Senado Federal criou uma Comissão de Juristas para a Atualização do CDC com o tema principal da prevenção do superendividamento, sob a presidência do eminente Ministro Antônio Herman Benjamin e eu tive a honra de atuar como Relatora Geral. A Comissão de Juristas redigiu os Projetos de Lei do Senado Federal, 281, 2012 sobre comércio eletrônico nacional e internacional, o PLS 281, 2012 sobre ações coletivas e o referido PLS 283, 2012 sobre crédito ao consumidor e prevenção do superendividamento através da conciliação em bloco já mencionada. Vejamos agora em detalhes as bases e o procedimento deste projeto-piloto que serviu de modelo para a legislação em discussão no Brasil e após o dados levantados na comarca de Porto Alegre, de 2007 a 2013 pelo Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS.

#### **A) Conciliação em bloco para consumidores superendividados: bases e procedimento**

A base do projeto-piloto é a boa-fé e a correspondente exceção da ruína, tão bem estudada pelo Prof. Dr. Antônio Menezes Cordeiro, em sua vasta obra sobre a boa-fé. Realmente, não pode estar de boa-fé o credor que sabendo da situação de superendividamento do consumidor pessoa física de boa-fé recusasse a renegociar sua dívida, dar-lhe mais tempo ou uma forma diferente para poder pagar a suas dívidas totalmente. Tal plano de pagamento é estabelecido em audiência pública com a presença dos magistrados ou conciliadores do foro e todos os credores do consumidor, que comparecem voluntariamente e em comum acordo conciliam para estabelecer um acordo de pagamento em até 5 anos. Os magistrados já tem um cadastros dos principais credores e prepostos dos grandes conglomerados vem semanalmente à Porto Alegre para poderem renegociar de maneira eficaz com os consumidores. Estes consumidores recorrem ao Judiciário para poder pagar suas dívidas e limpar seu nome, pois sozinhos sem ajuda do Estado não conseguiram renegociar suas dívidas.<sup>18</sup>

---

o tratamento das situações de superendividamento de consumidores pessoas físicas de boa-fé. *Revista de Direito do Consumidor* 73, p. 345-367

<sup>17</sup> MARQUES, Cláudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Karen D. Prevenção e tratamento do superendividamento. *Caderno de Investigações Científicas* 1, Brasília, DPDC/SDE, 2010.

<sup>18</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RDC 99, p. 414.

Em resumo, pois as bases deste procedimento voluntário e com base na boa-fé são simples: trata-se de uma audiência única, pré-processual, de conciliação em bloco, entre o consumidor superendividado e todos os seus credores, que aceitam o convite para comparecer e renegociar as dívidas de forma voluntária, podendo o consumidor comparecer com ou sem advogado. A audiência acontece no Foro, com a ajuda do Poder Judiciário, diretamente presideida a audiência de conciliação em bloco pelo magistrado (que atua após suas horas de trabalho ou nas Escolas da Magistratura) ou por Conciliadores indicados pelo Tribunal de Justiça para este fim específico.

A recepção dos consumidores pode se fazer diretamente na Central de conciliação ou na Escola da Magistratura, ou indiretamente, por indicação dos PROCONs, da Defensoria Pública ou da Associação de Doanas de Casa e Consumidores do RS, que ajudam no projeto-piloto. O Formulário da pesquisa da UFRGS é preenchido pelo funcionário do foro, ou estudante da UFRGS que ajuda no estágio e os consumidores ainda recebem apoio dos funcionários da Justiça. Há uma sala especial para receber os consumidores, que com calma contam sua estória de dívidas e preenchem o formulário standard conjuntamente com os funcionários. Há ainda a ajuda da Assistência judiciária gratuita, seja da Defensoria Pública do Estado do RS, da União e do Procon, sendo imediatamente marcada a data da audiência. Diferentemente de outros Estados não há obrigatoriedade do consumidor participar de cursos de re-educação financeira.

Na Audiencia coletiva o objetivo é assegurar uma nova ordem de pagamento, receber propostas de eventuais descontos e estabelecer um plano pagamento de todas as dívidas dos credores que compareceram à audiência. Em havendo sucesso em redigir este novo plano de pagamento do total das dívidas, reservando o mínimo existencial para o consumidor, este plano é consolidado em um Acordo Extrajudicial assinado por todos e plenamente executável. Em caso de insucesso, se os credores não aceitam o plano conciliatório, só resta ao consumidor a via dos Juizados Especiais ou da Justiça Comum para pedir a renegociação. O importante deste procedimento conciliatório e global é que se preserva o mínimo existencial ou como afirmam os franceses, preserva-se o “restre à vivre”, permitindo ao consumidor pagar as suas dívidas e limpar seu nome no mercado, sem passar fome ou necessidades maiores.

As magistradas desenvolveram com base no resultado da pesquisa e do princípio da boa-fé objetiva um procedimento pré-processual de conciliação em bloco entre o consumidor superendividado e seus credores, como prática inovadora inserida no Movimento “Conciliar é Legal”, do Conselho Nacional de Justiça e projeto-piloto de conciliação reconhecido pelo TJRS e que mereceu a menção honrosa no Prêmio Innovare da Magistratura, em 2008.<sup>19</sup>

O referido procedimento criado pelas magistradas Karen Bertoncello e Clarissa Costa de Lima (Doutoras do PPGDir.UFRGS, ambas sob orientação da Profa. Dra. Claudia Lima Marques) seguiu a formatação elaborada no ano de 2006<sup>20</sup>, em que o devedor -que se autodenomina

---

<sup>19</sup> Veja LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. *Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário*. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

<sup>20</sup> Para conhecimento da fundamentação teórica do procedimento, veja: BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. Adesão ao projeto Conciliar é Legal (CNJ): projeto piloto “Tratamento das situações de superendividamento do consumidor”. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n.63, p.173-201, jul./set.2007 e LIMA, Clarissa Costa de.; BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Conciliação

superendividado - preenche o formulário-padrão no local de atendimento nos Centros de Conciliação e Mediação do TJ/RS em Porto Alegre, Escola da Magistratura da Ajuris, Procons, Defensoria Pública, Movimento de Donas de Casa e Consumidores e Universidades ligadas ao projeto-piloto), declarando o ativo (rendas e patrimônio) e o passivo (dívidas), identificado dados relacionados às despesas básicas de sobrevivência pessoal e familiar mensal (mínimo existencial), qualificando seus credores e as características das dívidas, assim como peculiaridades do crédito obtido.<sup>21</sup>

No projeto piloto modelar a entrega do formulário é seguida da imediata designação da data da audiência de renegociação no Judiciário, com a respectiva cientificação do devedor. As remessas das cartas-convite são feitas por e-mail a partir da utilização do banco de dados previamente formado junto aos credores e com cooperação entre as entidades envolvidas na execução deste atendimento voluntário do TJRS, nos moldes da regulamentação inserida no artigo 1.040 A, da Consolidação Normativa Judicial do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.<sup>22</sup>

Como informa Karen Bertoncello: “A audiência de renegociação é ato coletivo, que reúne a totalidade dos credores declarados pelo devedor – superendividado quando do preenchimento do formulário. Não obstante a ausência de condição econômica imediata do devedor em efetuar o pagamento da totalidade dos credores, todos são convidados para a audiência de renegociação, viabilizando o contato direto, a coleta das propostas de pagamento e, se for o caso, a renegociação de uma ou mais dívidas. Via de regra, a modalidade adotada nos acordos é o pagamento parcelado com montantes fixos, a retirada dos dados do devedor de cadastros de inadimplentes após o pagamento da primeira parcela, dentre outras cláusulas rotineiramente inseridas a exemplo do vencimento antecipado em caso de inadimplemento. Ponto alto da audiência de renegociação, que pode ser conduzida pelo magistrado ou pelo conciliador capacitado e sob a coordenação do Poder Judiciário, é a preservação do mínimo existencial. A ponderação sobre o montante do acordo e o impacto no orçamento familiar, bem como o compromisso em priorizar o pagamento das dívidas acordadas, é ato pedagógico a ser destacado pelo magistrado ou pelo conciliador. Ao final, os acordos são reduzidos a termo em ata, seguido das advertências, resumidamente, sobre o vencimento antecipado da dívida na hipótese de dissimulação do patrimônio, de nova incursão em superendividamento, entre outras. O acordo é homologado pelo juiz de direito.”<sup>23</sup>

Mês a mês as caixas com os formulários são levadas para a sala “Gilles Paisant” do Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS, situada na Escola Superior da Magistratura da AJURIS. Neste local, os estudantes e pesquisadores do Grupo de Pesquisa CNPQ “Mercosul e Direito do Consumidor” realizam o levantamento e desidentificação dos casos,

---

aplicada ao superendividamento: estudos de casos. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 71, p. 106-141, jul./set. 2009.

<sup>21</sup> Veja sobre as experiências no país neste tema a publicação do Anteprojeto de Lei do Senado Federal, cujo relatório é reproduzido in RDC 92 p. 303 e seg. (Mar/2014).

<sup>22</sup> Veja a importância deste projeto piloto in MARQUES, Claudia Lima e BENJAMIN, Antônio Herman, Consumer Over-indebtedness in Brazil and the need of a new consumer Bankruptcy legislation, in RAMSAY, Iain et alii (Ed.), *Consumer Over-indebtedness*, Oxford, Hart Publ, 2009, p. 55 e seg.

<sup>23</sup> BERTONCELLO, Káren D. Tratamento do superendividamento no Poder Judiciário: análise de caso – referência (Comarca de Sapiranga), in *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 97/2015, p. 303 – 317, Jan - Fev / 2015.

passando os dados para arquivo em 2 computadores do TJRS, em software elaborado especialmente para o projeto, sob a supervisão geral de magistrados e conciliadores autorizados pelo TJRS e da Profa. Dra. Claudia Lima Marques, da UFRGS, para elaboração posterior de estudos e análises dos dados desidentificados.

As estatísticas e os gráficos que serão apresentados foram realizados, sob supervisão da magistrada Karen Bertoncello, por funcionários e estatísticos do TJRS, com software financiado pelo TJRS especialmente para este projeto, a quem agradecemos e louvamos o trabalho. A coleta dos dados foi procedida diretamente do consumidor-superendividado, de forma presencial nos cartórios, e inserida no software Sphinx Léxica pelos bolsistas do Grupo de Pesquisa CNPq “Mercosul e Direito do Consumidor” com análise orientada pela Profa. Dra. Raquel Janissek Muniz, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul,<sup>24</sup> e o trabalho de cruzamento de dados foi realizado com a ajuda da Dra. Karen Bertoncello.<sup>25</sup> Destaque-se que o software Sphinx apresenta a apuração dos percentuais e respectivas quantidades, desconsiderando-se as não-respostas. Por isso, permanecem hígidos os dados, ainda que existam quantidades distintas entre os números de respostas totais em cada questão integrante do formulário, assim como os cruzamentos antes demonstrados. Mencione-se que na sua fase inicial, a pesquisa interinstitucional contou também com o apoio da Faculdade de Direito, de Educação e de Psicologia da UFRGS para cursos de capacitação (atividade de extensão), em conjunto com a Escola Superior da AJURIS e o Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS-MJ, daqueles profissionais do direito e estudantes envolvidos com a conciliação.

A pesquisa empírica de levantamento dos dados foi registrada no Programa de Pós-Graduação em Direito e na Faculdade de Direito da UFRGS, seguindo seus parâmetros éticos de desidentificação e durante os 5 anos de pesquisa nenhum contato foi realizado com os consumidores atendidos pelo projeto-piloto, apenas trabalho com os formulários, previamente desidentificados pelo TJRS, que mantém todos os dados e formulários preenchidos.<sup>26</sup> Os dados empíricos estão registados no Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS.

## **B) O Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor UFRGS-MJ**

Nesta parte B sobre a pesquisa, mister noticiar como funciona o Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor, que é mantido pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), projeto de extensão e pesquisa, com o apoio do Ministério da Justiça-SENACON.

---

<sup>24</sup> A professora Dra. Raquel Janissek Muniz, é professora adjunta 4 na Escola de Administração da UFRGS, mestre pelo PPGA/UFRGS e doutora em *Sciences de Gestion* pela UPMF (Université Pierre Mendès France) de Grenoble II, França, a quem agradecemos novamente por toda a disponibilidade e espírito científico que permitiram a apuração e interpretação dos dados ora investigados.

<sup>25</sup> Veja os dados da tese de Doutorado de BERTONCELLO, Karen D. Identificando o mínimo existencial: proposições de concreção em casos de superendividamento do consumidor, Tese de Doutorado UFRGS (Porto Alegre), 2015.

<sup>26</sup> Trecho do artigo MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RDC 99.

O Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor UFRGS-MJ visa a diagnosticar os principais problemas na concessão do crédito, bem como estimular trocas de experiências e a integração das políticas públicas e ações de prevenção e tratamento do superendividamento. O projeto promove ainda estudos de Direito Comparado a propósito do quadro normativo e jurídico internacional sobre a prevenção e tratamento do superendividamento,<sup>27</sup> permitindo a tradução destas fontes e do CDC para outras línguas, acompanha os projetos de lei sobre o tema e os que atualizam o Código de Defesa do Consumidor e sugere melhorias na grade curricular e na legislação vigente nacional e estadual.

O Observatório surgiu inspirado no trabalho feito em outros países que acompanham os índices de superendividamento, como Portugal<sup>28</sup> e França.<sup>29</sup> No Brasil, a iniciativa teve origem com o “Projeto Piloto de Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor” que nasceu da experiência prática de pesquisas realizadas na UFRGS, em 2004, pelas então mestrandas e hoje doutoras pela UFRGS, Dra. Clarissa Costa de Lima e Káren Bertoncello, sob orientação da Professora Doutora Cláudia Lima Marques. O projeto-piloto contou com o apoio da UFRGS, da Escola Superior da Magistratura - AJURIS, do PROCON-RS e da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul e tinha como objetivo primordial a renegociação das dívidas do consumidor superendividado com todos os seus credores, de forma amigável, de acordo com seu orçamento familiar, de modo a garantir a subsistência básica de sua família (mínimo vital).

A partir dos dados coletados nesse projeto-piloto, verificou-se a necessidade de reunir e sistematizar acervo documental, bibliográfico, fotográfico, e audiovisual de pesquisas e projetos no campo do Direito do Consumidor. Com base nesses dados, o observatório aplica os resultados das pesquisas por meio de práticas de prevenção, tratamento e criação de formas alternativas de pacificação social para as conseqüências multifatoriais advindas do superendividamento dos consumidores.

Assim, por meio da cooperação e atuação conjunta do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) e da UFRGS, o projeto busca coletar dados sobre as práticas existentes no Brasil sobre o tema, oferecendo ainda à população um site ([www.ocsc.ufrgs.br](http://www.ocsc.ufrgs.br)), com informações, legislação e projetos, assim como cursos de capacitação que tratem de orçamento doméstico, educação ao consumo e métodos alternativos de solução de controvérsias, em especial mediação e conciliação em matéria de superendividamento.

---

<sup>27</sup> Veja os pioneiros estudos sobre o tema de LOPES, José Reinaldo de Lima Lopes, Crédito ao consumo e superendividamento – Uma problemática geral, in *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 17 (1996), p. 62 e seg. e MARTINS DA COSTA, Geraldo de Faria, *Superendividamento. A Proteção do Consumidor de Crédito em Direito Comparado Brasileiro e Francês*. São Paulo: RT, 2002, p. 10 e seg. BENJAMIN, Antonio Herman V. A proteção do consumidor nos países menos desenvolvidos: a experiência da América Latina. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 8, p. 37-38, out./dez. 1993.

<sup>28</sup> Veja sobre o Observatório português, FRADE, Catarina; MAGALHÃES, Sara. Sobreendividamento, a outra face do crédito. In: *Direitos do consumidor endividado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 30 e seg.

<sup>29</sup> Veja os modelos que foram usados e as primeiras pesquisas empíricas, no Rio Grande do Sul, no Rio de Janeiro e em São Paulo apresentados em Congresso da *Law and Society*, in MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman. Consumer over-indebtedness in Brazil and the need of a new consumer bankruptcy legislation. In: NIEMI, J.; RAMSAY, I.; WHITFORD, W. C. (ed.). *Consumer credit, debt and bankruptcy – Comparative and international perspective*. Oxford: Hart Publishing, 2009. p. 55-73.

Como resultado do avanço da iniciativa, em 16 de maio de 2014, com o apoio da Escola Superior da Magistratura (AJURIS-TJRS), o Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor (OCSC) inaugurou laboratório de pesquisa sobre o tema - Sala Gilles Paisant - o qual tem o objetivo de reunir e examinar os dados coletados pelo observatório, a fim de oferecer o perfil de consumidores das comarcas e o modo de atuação dos credores.

Trata-se de um projeto de extensão, que inclui cursos de capacitação abertos ao público e organização de eventos, mas o “Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor” da UFRGS e do Ministério da Justiça/SENACON, projeto ainda em andamento, tem como objetivo ser um grande banco de dados sobre o superendividamento dos consumidores no Brasil, preenchendo assim uma lacuna em matéria de dados neutros e confiáveis sobre este importante tema no país.

## **II - A pesquisa empírica de 5 anos em Porto Alegre: modelo para a atualização do CDC quanto à conciliação em bloco em matéria de superendividamento**

O Projeto Piloto do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre, de conciliações em bloco entre consumidores endividados e seus credores iniciou na Escola da AJURIS, com apoio da UFRGS, em 2007, sob a coordenação das magistradas Karen Bertoncello e Clarissa Costa de Lima (membros do Grupo de Pesquisa CNPq “Mercosul e Direito do consumidor” UFRGS)<sup>30</sup>. Para a parte empírica da pesquisa de minha Bolsa Produtividade CNPq (PQ 1 A) foram levantados e analisados 6165 casos deste projeto-piloto. Ao todo foram analisadas 3.225 audiências de conciliação de consumidores superendividados<sup>31</sup> que, durante 5 anos, recorreram ao Projeto Piloto do TJ/RS, em Porto Alegre, de 2007 e 2012, e foram registradas no banco de dados do “Observatório do Crédito e Superendividamento da UFRGS/MJ”.<sup>32</sup>

O trabalho de pesquisa de campo interinstitucional<sup>33</sup> foi realizado com a ajuda dos bolsistas CNPq e pesquisadores voluntários do Grupo de Pesquisa CNPq “Mercosul e Direito do consumidor” da UFRGS,<sup>34</sup> de magistrados, conciliadores e funcionários do Tribunal de Justiça do

---

<sup>30</sup> Veja as bases desta iniciativa in LIMA, Clarissa Costa e BERTONCELLO, Karen. D. *Superendividamento aplicado*, Rio de Janeiro: GZ, 2010, p. 269 e seg.

<sup>31</sup> Veja LIMA, Clarissa Costa de.; BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Adesão ao projeto Conciliar é Legal (CNJ): projeto piloto “Tratamento das situações de superendividamento do consumidor”. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 63, p. 173-201, jul./set. 2007.

<sup>32</sup> Veja relatório da pesquisa in MARQUES, Claudia Lima, LIMA, Clarissa Costa e BERTONCELLO, Karen, Dados preliminares da pesquisa empírica sobre o perfil dos consumidores superendividados da Comarca de Porto Alegre (2007 a 2012) e o ‘Observatório do Crédito e Superendividamento UFRGS-MJ’, in RDC 99, p. 411-436.

<sup>33</sup> Seguimos a metodologia de CAVALLAZZI, Rosângela L. O perfil do superendividado: referências no Brasil, in MARQUES, Claudia Lima e CAVALLAZZI, Rosângela L. *Direitos do Consumidor endividado – Superendividamento e crédito*, São Paulo: ed. RT, 2006, p. 386 e seg

<sup>34</sup> Em especial, gostaríamos de agradecer aos pesquisadores do PPGDir. Me. Fabiana Perez, Mestranda Camila Nunes, bolsistas e pesquisadores voluntários de IC Vitória Maturana, Guilherme Mucelin, Adilson Pereira, Augusta Diebolt, Carolin Drew, Cássio Martin, Ana Laura Palácio, Otávio Carvalho, Mariana Fortes

Rio Grande do Sul e da Escola Superior da Magistratura da AJURIS e do Observatório do Crédito e Superendividamento UFRGS-MJ e do Brasilcon (Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor), a quem muito agradecemos. Vejamos os dados.

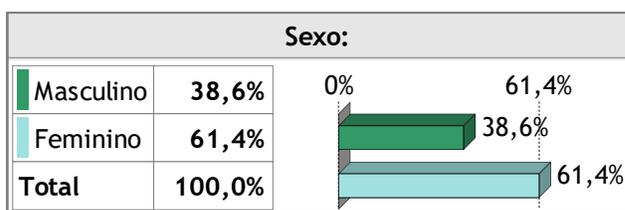
## 1. Dados levantados no período de 5 anos (2007-2012)

O período levantado vai do início do projeto-piloto em Porto Alegre, em Dezembro de 2007 a Dezembro de 2012, totalizando 5 anos completos e um total de 6165 formulários de consumidores superendividados que recorreram ao Projeto Piloto do TJ/RS, em Porto Alegre, formulários estes arquivados na Escola Superior da Magistratura da AJURIS, Porto Alegre, RS, assim como o resultado jurídico das respectivas audiências de conciliação em bloco de superendividados e seus credores realizadas pelos magistrados e conciliadores do TJRS.

Os dados levantados pela pesquisa são os seguintes, no que se refere ao perfil dos consumidores superendividados, nestes 5 anos pesquisados (12.2007 a 12.2012):

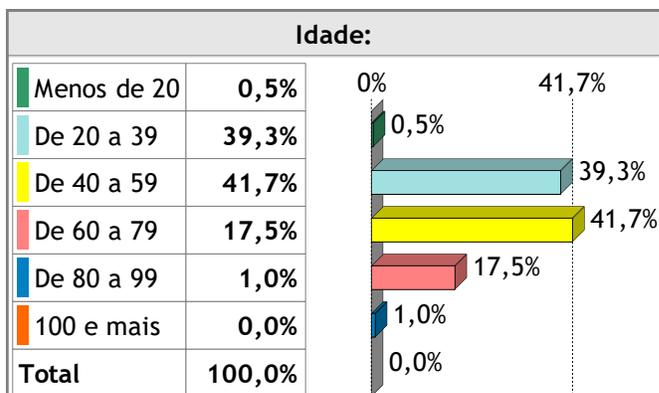
### A. Gênero:

Do um total de 6165 consumidores, 61,4% eram mulheres e 31,8% eram homens.



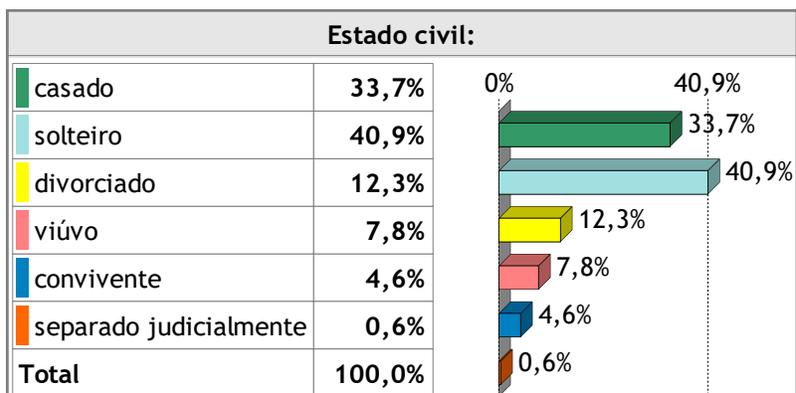
### B. Idade:

Quanto à idade, a maioria já estava na maturidade (41,7% entre 40 e 59 anos) e 18,6% eram idosos (60 anos ou mais), sendo que 1% dos idosos eram maiores de 80 anos.



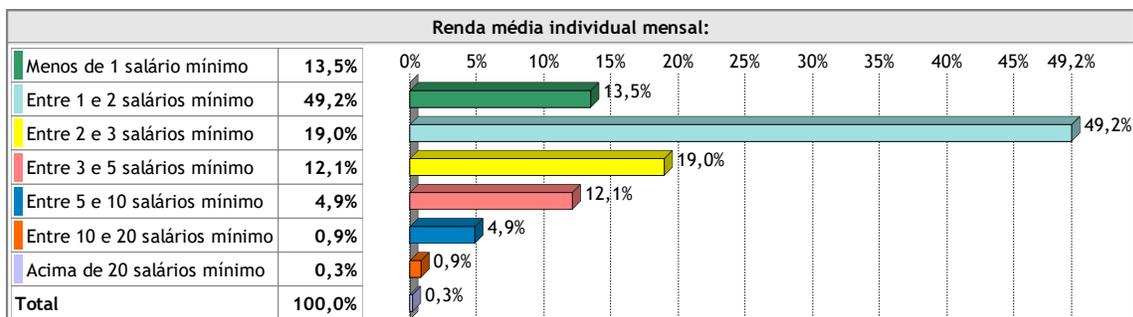
### C. Estado civil:

Quanto ao estado civil, a maioria eram pessoas solteiras, divorciadas, separados ou viúvos, 61,6%.



### D. Renda média mensal do consumidor superendividado

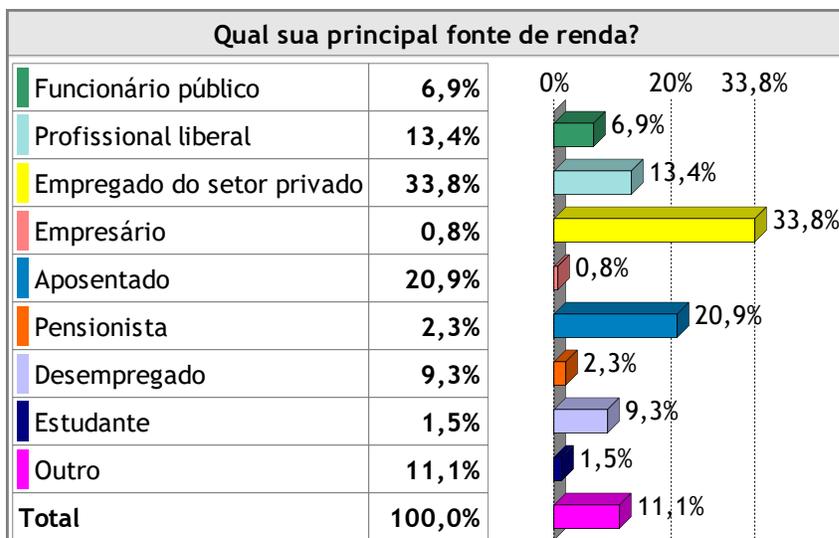
Quanto à informação sobre a renda média mensal dos consumidores, a maioria ganha de 1 a 2 salários mínimos (49,2%) e ainda uma elevada parcela ganha menos de um salário mínimo (13,5%). Apenas 0,9% destes consumidores ganha mais de 10 salários por mês e 0,3%, mais de 20 salários mensais.



Em totais, percebemos que 81,7% dos consumidores que trataram o superendividamento no projeto ganha até 3 salários mínimos, contra 6,1% que ganha mais de 5 salários mínimos por mês. Apenas 1,2% das famílias dos endividados recebe mais de 10 salários por mês. A informação confirma a tendência que o maior grupo ganha entre 1 e 2 salários mínimos (49,2%) e 2 a 3 salários (19,0%), assim a grande maioria ganha entre menos de 1 a 3 salários mínimos (81,7%). Destaque-se ainda que 13,4% informa que recebe menos de 1 salário mínimo mensal. Estes dados estão a indicar que o perfil do superendividado de Porto Alegre é de um consumidor pobre, da classe C e D.

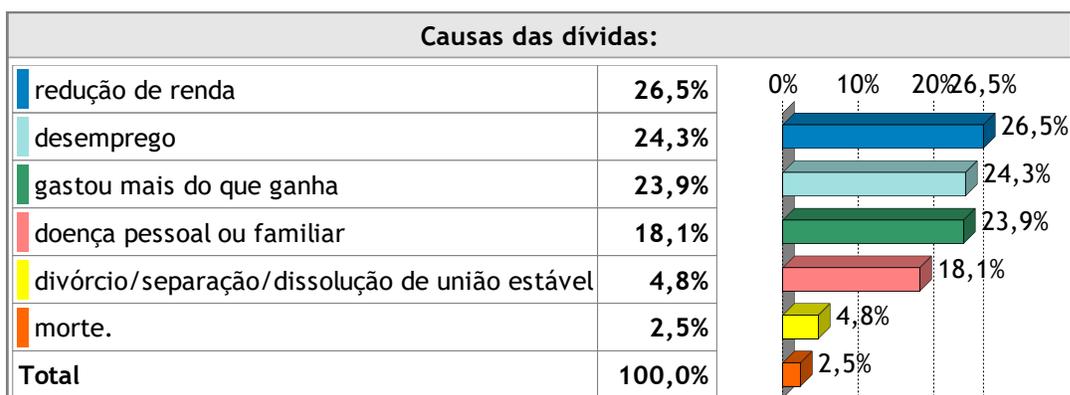
#### E. Ocupação e fonte de renda

Quanto à principal fonte de renda, a maioria dos consumidores do projeto-piloto nestes 5 anos é de empregados do setor privado (33,8%) e profissionais liberais (13,4%), sendo que 23,2% são aposentados e pensionistas. Os desempregados são 9,3% dos consumidores do projeto piloto na capital gaúcha.



#### F. Causa informada das dívidas

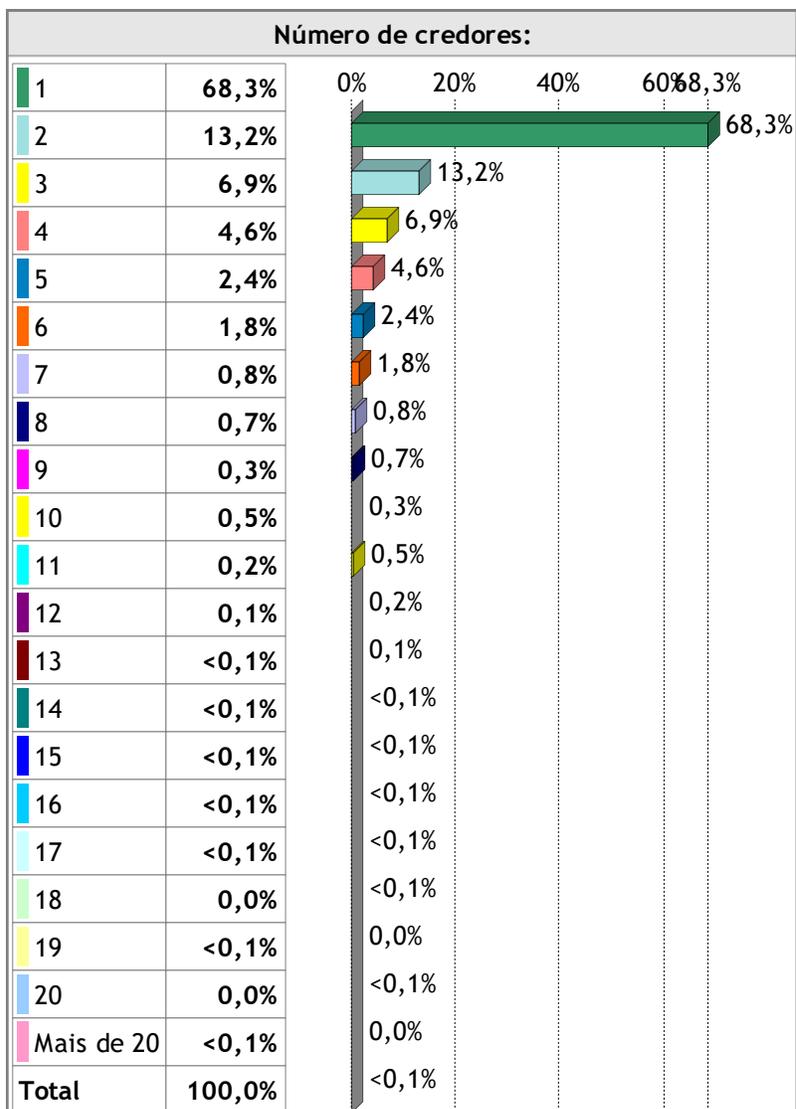
Quanto à causa das dívidas, seriam as seguintes: redução de renda (26,5%), desemprego (24,3%), doença (18,0%), divórcio e separação (4,8%) e morte (2,5%), totalizando 76,1% de superendividados passivos, contra 23,9% que declararam como causa do endividamento “gastar” mais do que ganha. É de se observar que o formulário do TJRS não mais traz a possibilidade de resposta aberta “outros”, como existia na pesquisa inicial em 2004 na UFRGS. Assim fatos, como desemprego, doença, divórcio e separação são comparados com uma ‘opinião’ subjetiva sobre o que aconteceu: ‘gastou mais do que ganha’. E sendo esta a única opção restante, muitos a marcam sem poder explicar o que aconteceu realmente. Neste sentido, é necessário rever esta pergunta e abrir novamente a possibilidade de uma resposta aberta, pois na pesquisa da UFRGS 9,6% das pessoas explicou que se endividou porque ‘emprestou o nome’, fez empréstimos para os filhos e netos ou para pagar uma dívida já existente e recebeu novo empréstimo acima do que poderia pagar etc.



### G. Número de credores do consumidor superendividado

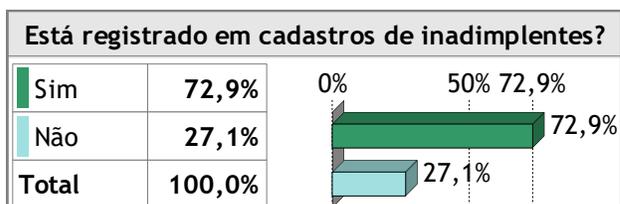
Quanto ao número de credores, observa-se que a grande maioria (68,3%) tem apenas um credor ou 2 (13,2%), totalizando 81,5% dos casos em que a negociação depende da cooperação de apenas 1 ou 2 credores.

Em 81,5% dos casos há a presença de 1 ou 2 credores e apenas 11,5% dos casos apresentam 3 ou 4 credores, sendo que 5% dos casos o número de credores é de 5 a 7 credores, sendo os restantes mais raros casos com mais de 7 credores, comprovando uma grande concentração dos créditos em mãos de apenas algumas credores, muitas vezes instituições bancárias que absorvem as dívidas e concedem financiamentos para quitação de outras dívidas.



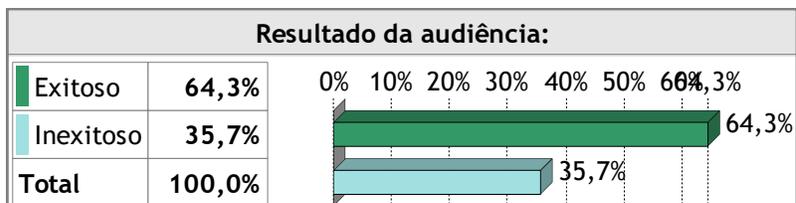
## H. Bancos de Dados Negativos

Na grande maioria, os consumidores superendividados que foram atendidos no projeto-piloto em Porto Alegre nestes 5 anos já estavam incluídos em bancos de dados e cadastros negativos de consumo (72,9%).

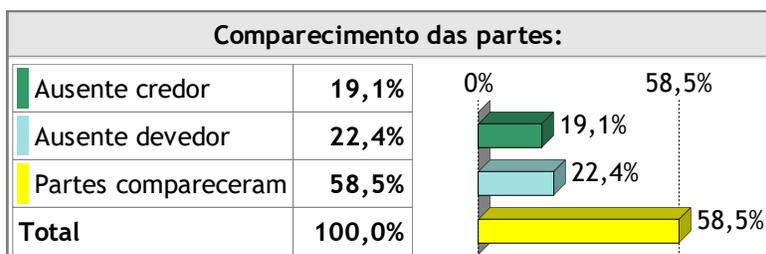


## I. Resultado da audiência de conciliação em bloco

No período estudado de 5 anos, aconteceram 3.225 audiências de conciliação em bloco de superendividados e seus credores realizadas pelos magistrados e conciliadores do TJRS, atingindo mais do que o dobro da média nacional de êxito na conciliação (30%) e foi possível aos magistrados estabelecer em conjunto com os credores e o consumidor superendividado um plano de pagamento por acordo, conciliando 64,3% dos casos e evitando processos judiciais neste casos.



Nos demais casos, marcada a audiência houve o não comparecimento do credor ou do devedor, um dos problemas que seria resolvido se a audiência tivesse previsão legal, como prevista no PLS 283, 2012. No momento, como se trata de um projeto piloto, os credores muitas vezes procuram os consumidores e negociam com eles antes da audiência em separado, combinando o não comparecimento. Também credores com crédito consignado e garantias extras costumam não comparecer.<sup>35</sup> Nestes 5 anos, o nível de comparecimento geral foi de 58,5% nas audiências globais entre o consumidor e todos seus credores, que caracterizam o projeto piloto.



Os demais dados indicam que em 83,9% dos casos a dívida está vencida, sendo que em apenas 16,1% a dívida ainda não venceu quando o consumidor procurou o projeto-piloto. Duas observações devem ser feitas aqui: que muitos credores não negociam se a dívida ainda não está vencida, o que inviabiliza muitas vezes discussões sobre os créditos consignados, em claro prejuízo ao direito de preservação do mínimo existencial; e que em países com o tratamento do superendividamento consolidado, no conjunto da dívida, serão discutidas dívidas ainda não

<sup>35</sup> Veja sobre a importância do crédito consignado, CAVALLAZZI, Rosângela L.; SILVA, Sayonara G. L.; COSTA DE LIMA, Clarissa. Tradições inventadas na sociedade de consumo: crédito consignado e a flexibilização da proteção ao salário. Revista de Direito do Consumidor. vol. 76. p. 74 e ss. São Paulo: Ed. RT, out. 2010.

vencidas, justamente para reequilibrar o orçamento familiar e permitir a reinserção deste consumidor pessoa física na sociedade de consumo.

Outro dado que indica a importância da atuação do Estado para ajudar a renegociação das dívidas e preservação do mínimo existencial é que, neste 5 anos levantados, 76,4% dos consumidores tentaram renegociar as dívidas com os credores sem sucesso. Destes 76,4%, apenas 1,2% procuraram advogados para renegociar com os credores, 2,1% recorreram à defensoria pública para os acompanhar, mas a grande maioria, 96,3% tentaram renegociar diretamente com os fornecedores e não foram bem sucedidos, sendo a sua maioria mulheres, que tem mais dificuldades em renegociar diretamente com os credores.

Por fim, mister destacar uma realidade brasileira, que os dados também demonstram que mais da metade (52,2%) dos consumidores não receberam cópia do contrato que foi assinado. E, dentre os 47,8% dos consumidores que receberam a cópia do contrato dos fornecedores, mais da metade destes (53,8%) a receberam depois de assinar o contrato. Estes dados indicam que há muito a melhorar também na prevenção do superendividamento, daí a importância destas pesquisas para a revisão do CDC.

Concluindo, parece-me que estes dados estão a demonstrar a importância desta conciliação em bloco realizada no Projeto Piloto na Comarca de Porto Alegre – e em tantos outros Tribunais de Justiça do Brasil -, justamente para as pessoas que não tem a quem recorrer e necessitam ser reincluídas na sociedade de consumo e do projeto de lei do Senado Federal 283, 2012 que consolida estas práticas iniciadas pelas magistradas Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello, assim como dos projetos de conciliação das Defensorias e do Procon-SP, dentre outros no Brasil. Estes cinco anos de pesquisa comprovam sobretudo a necessidade de se contar no Brasil com um tratamento conforme à boa-fé para o superendividamento da pessoa física. Igualmente os dados do “Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor” da UFRGS demonstram u a ‘feminização’ e ‘envelhecimento’ do perfil do superendividado que merece ser analisada em detalhes.

## **2. Alguns cruzamentos de dados: a feminização do superendividamento**

Este levantamento de 5 anos do Observatório permite o cruzamento de alguns destes dados de forma a estabelecer ainda com mais detalhes o perfil deste consumidor superendividado que procurou o projeto-piloto do TJRS na capital. Neste primeiro momento queremos chamar a atenção para o fenômeno que pode ser chamado de feminização do superendividamento: os dados de 5 anos demonstram uma maioria de mulheres superendividadas. Foi encontrado um total de 61,4% de mulheres, sendo que 40,6% tem 50 anos ou mais, 31,4% são empregadas do setor privado e 24,6% aposentadas ou pensionistas.

Gráfico referente a idade das mulheres:

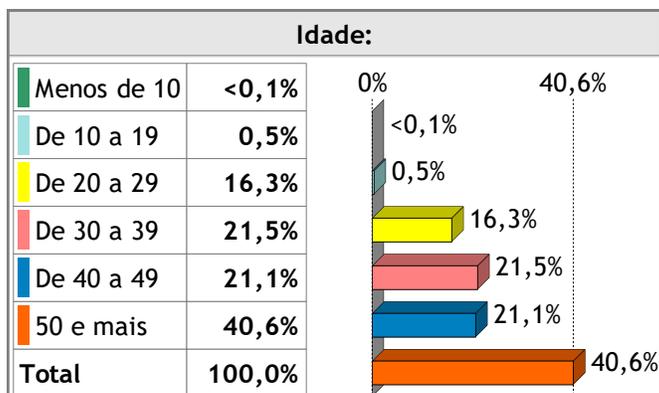
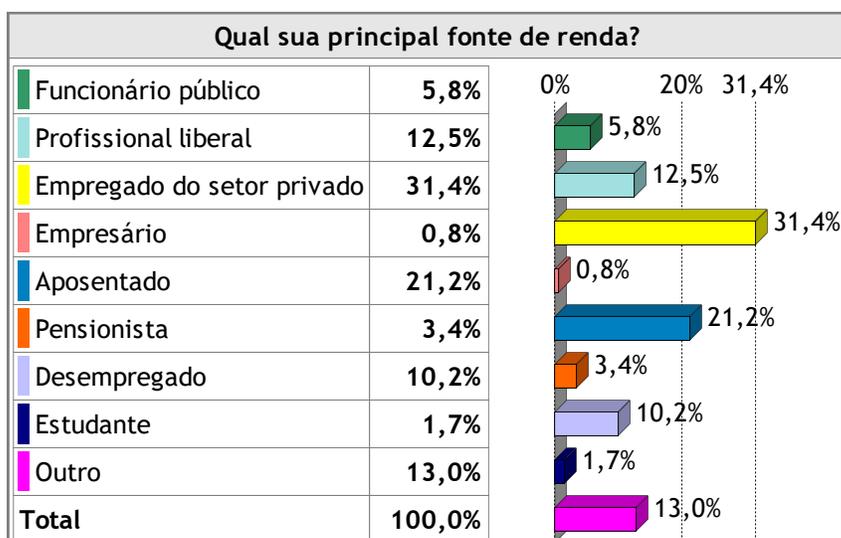
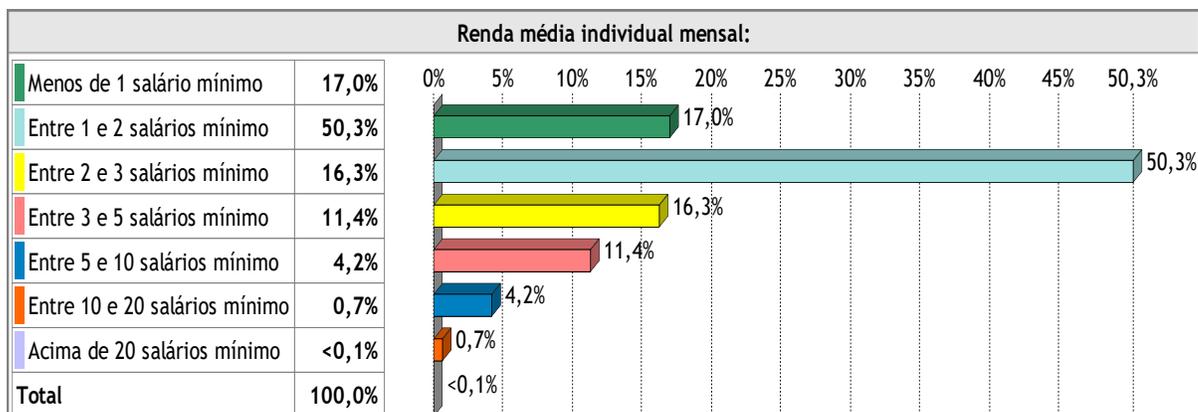


Gráfico referente a ocupação ou fonte de renda das consumidoras mulheres:



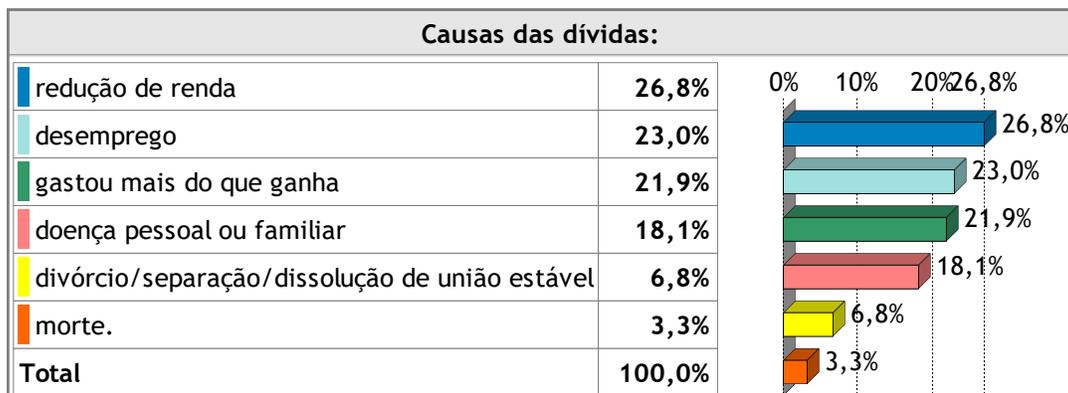
Tratam-se de mulheres que ganham de 1 a 3 salários mínimos (85,6%). Dentre as mulheres que participaram do projeto nos primeiros cinco anos de pesquisa, a maioria ganha até 2 salários mínimos (67,3%), apenas 0,8% ganha mais de 10 salários e impressionantes 17% chega a ganhar menos de um salário mínimo.

Gráfico referente a mulheres



No geral, as mulheres solteiras, divorciadas, viúvas ou separadas são a grande maioria, 2503 contabilizando 70,5% das mulheres superendividadadas que compareceu nestes 5 anos ao projeto-piloto, e observamos que a causa da dívida mais comum é um acidente da vida (78,1%), principalmente redução de renda e desemprego.

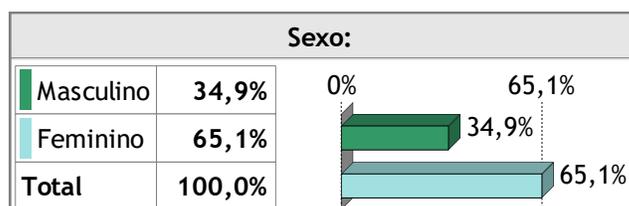
Gráfico de mulheres solteiras, divorciadas, viúvas ou separadas



Também dentre os desempregados (543) a grande maioria são mulheres, 67%. Interessante observar que mesmo nestes casos de desemprego há 59,6% de sucesso no projeto, mas muitos casos de ausência na audiência marcada. Muitas vezes o consumidor é que se ausenta da audiência, talvez porque não tenha nada a oferecer para pagar no plano (24%) e os credores também muitas vezes não aparecem, se o credor ganhava antes menos de 3 salários mínimos (29,2%).

Este fenômeno de feminização do superendividado que estamos analisando parece ainda ser maior se contamos os grupos de maior vulnerabilidade, como os idosos. Se cruzamos os dados dos 1353 aposentados e pensionistas com o sexo o quadro é o seguinte, com 65,1% de mulheres procurando ajuda na Justiça:

### Gráfico de aposentados e pensionistas



Como vimos em estudo anterior,<sup>36</sup> as mulheres (3737) representaram 61,4% dos 6165 consumidores que procuraram durante os anos de 2007 a 2010 o Projeto Piloto de conciliação em bloco dos consumidores com seus credores do TJRS na Comarca de Porto Alegre. Neste primeiro estudo chamamos a atenção para a feminização do superendividamento: “Foi encontrado um total de 61,4% de mulheres, sendo que 40,6% têm 50 anos ou mais, 31,4% são empregadas do setor privado e 24,6% aposentadas ou pensionistas.”<sup>37</sup> ... “Trata-se de mulheres que ganham de 1 a 3 salários mínimos (85,6%). Dentre as mulheres que participaram do projeto nos primeiros cinco anos de pesquisa, a maioria ganha até 2 salários mínimos (67,3%), apenas 0,8% ganha mais de 10 salários e impressionantes 17% chegam a ganhar menos de um salário mínimo.”... “No geral, as mulheres solteiras, divorciadas, viúvas ou separadas são a grande maioria, 2503 contabilizando 70,5% das mulheres superendividadas que compareceram nestes 5 anos ao projeto-piloto, e observamos que a causa da dívida mais comum é um acidente da vida (78,1%), principalmente redução de renda e desemprego.”<sup>38</sup>

Os dados demonstram que as mulheres foram também a maioria em todas as categorias, entre os 543 desempregados (representavam 67%, a saber 363 mulheres)<sup>39</sup> e entre os 1353 aposentados e pensionistas (representavam 65,1%, a saber 879 mulheres),<sup>40</sup> confirmando esta tendência de feminização do fenômeno do superendividamento dos consumidores que desejam quitar suas dívidas, pagando-as após conciliação em bloco no Projeto Piloto da capital do Estado do Rio Grande do Sul.

Nos dados do Observatório, interessante observar também que 76,4% dos 6165 consumidores tentaram renegociar as dívidas diretamente e não obtiveram sucesso tendo que recorrer ao Projeto Piloto para ali sim, em bloco e com a presença do Estado na figura do juiz ou do conciliador estatal designado, atingir um novo plano de pagamento. Destes, 96,3% tentaram negociar com o próprio credor e não obtiveram sucesso,<sup>41</sup> mesmo que apenas 47,8% tenham recebido a cópia do contrato (52,2% não receberam a cópia do contrato e, dos que receberam, 53,8% a receberam apenas depois de se vincularem).<sup>42</sup>

<sup>36</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RC 99, p. 414.

<sup>37</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RC 99, p. 422.

<sup>38</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RC 99, p. 423.

<sup>39</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RC 99, p. 424.

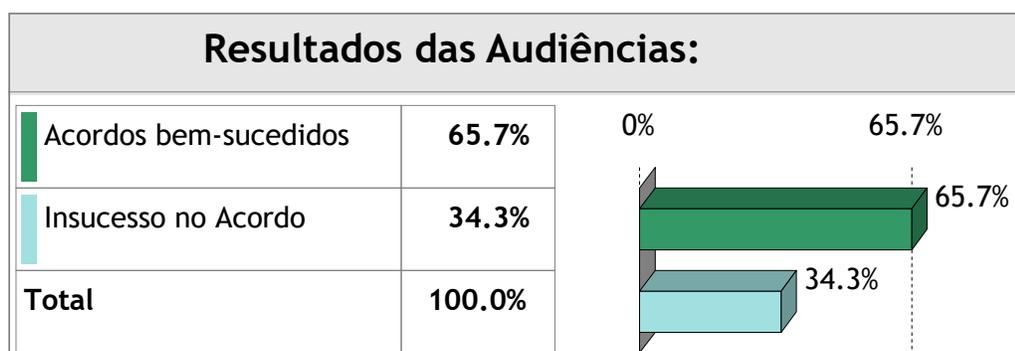
<sup>40</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RC 99, p. 428.

<sup>41</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RC 99, p. 421.

<sup>42</sup> MARQUES/LIMA/BERTONCELLO, in RC 99, p. 422.

A conclusão pode ser que as mulheres tem dificuldade de renegociar suas dívidas diretamente com os credores e sofrem do preconceito que gastam mais do que ganham por ‘capricho’, por consumismo desmedido, ‘doenças psicológicas’ ou por desorganização orçamentária não merecendo dos fornecedores atenção aos seus pedidos de renegociação das dívidas para poder preservar o mínimo existencial e retornar à sociedade de consumo. Para combater este ‘mito’ é necessário verificar que estas mulheres são geralmente pessoas sozinhas e arrimo de família<sup>43</sup>, desempregadas ou de baixa renda (até 3 salários mínimos) e que necessitam de apoio do Estado pelo menos para renegociar de boa-fé suas dívidas de forma a se re-inserir no mercado de consumo e trabalho.

Ao contrário, no projeto-piloto e com a ajuda do Judiciário e a presença de mais de 60% das partes, praticamente a totalidade conseguiu renegociar um plano de pagamento, em um total de 65% de sucesso na audiência, para a média de 64% nos outros extratos:



Os dados do “Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor” da UFRGS/MJ demonstram, pois, que a maioria dos consumidores ajudados são mulheres divorciadas, solteiras, viúvas e separadas, que ganham somente até 3 salários mínimos e idosos, aposentados e pensionistas. Demonstram também que estes consumidores normalmente devem para 1 a 2 credores e que procuram na conciliação em bloco com os credores pagar suas dívidas, pois em mais de 90% dos casos, tentaram renegociar sozinhos com os credores e não tiveram força suficiente para conseguir esta renegociação. A ajuda do Estado parece ser imprescindível aos superendividados.

### Observações finais

Após este exame dos dados do “Observatório do Crédito e Superendividamento do Consumidor” da UFRGS sobre os primeiros cinco anos de Projeto-Piloto na Comarca de Porto Alegre, resta como primeira conclusão a importância de o Estado através do TJRS oferecer aos

<sup>43</sup> Veja também LIMA, Clarissa Costa de; MIRAGEM, Bruno. Patrimônio, contrato e a proteção constitucional da família - Estudo sobre as repercussões do superendividamento nas relações familiares. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 90, Nov / 2013, p. 91 e seg.

consumidores endividados, em especial aos mais vulneráveis dos consumidores endividados, as mulheres e os idosos, aos hipervulneráveis, uma saída para tratar seu estado de superendividamento.

Os dados demonstram que as maiores vítimas do superendividamento são as mulheres, em especial mulheres sozinhas (divorciadas, solteiras, viúvas e separadas) e arrimo de família, aposentadas e pensionistas, que ganham até 3 salários mínimos, com 40 anos ou mais e os consumidores idosos, hoje vítimas de uma agressiva concessão de crédito com reduzida educação financeira e formal. Comprovamos que estes superendividados ‘desfavorizados’, mulheres e idosos, normalmente devem para 1 a 3 credores e, se procuram esta conciliação em bloco com os credores pagar suas dívidas, é porque querem pagar realmente e mais de 90% tentaram renegociar com os credores e não tiveram força suficiente.

Conclua-se, pois, que esta ‘feminização’ e ‘envelhecimento’ do perfil do superendividado demonstra a importância do Estado criar meios de conciliação em bloco como o previsto no Projeto de Lei do Senado Federal n. 283, 2012 de Atualização do Código de Defesa do Consumidor,<sup>44</sup> ao incluir um capítulo novo sobre a conciliação em matéria de superendividamento e honrar estes – realmente- modelares Projetos-Piloto dos Tribunais Estaduais (o pioneiro e aqui estudado no TJRS, mas também hoje existentes no TJPR, TJPE, TJRJ, TJSP). Estes Projetos-Pilotos idealizados pelas magistradas Clarissa Costa de Lima e Karen Bertoncello, após pesquisa no PPGDir./UFRGS, abriram as portas do Judiciário para estes consumidores hipervulneráveis e ‘desfavorizados’, para que estes superendividados mulheres e idosos, como vimos, pudessem conciliar, conforme a boa-fé, suas dívidas e estabelecessem - na presença e com a ajuda dos juízes, conciliadores ou membros do Sistema Nacional de Defesa dos Consumidores – um plano de pagamento que reserva o mínimo existencial e permite a re-inclusão na sociedade de consumo.

O Banco Mundial<sup>45</sup> já frisou a importância dos países legislarem sobre superendividamento dos consumidores pessoas físicas para evitarem o risco sistêmico de uma ‘falência’<sup>46</sup> em massa de consumidores em seus mercados, uma das causas da atual crise financeira mundial.<sup>47</sup> A Consumers

---

<sup>44</sup> Veja MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de. Extratos dos substitutivos dos Projetos de Lei 281, 282 e 283 de 2012 de autoria do Senador Ricardo Ferraço. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 90, Nov / 2013, p. 265 e seg.

<sup>45</sup> Veja MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de. Notas sobre as Conclusões do Relatório do Banco Mundial sobre o tratamento do superendividamento e insolvência da pessoa física. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, 2013, p. 453 e seg. E SOARES, Ardyllis . Conclusões do Relatório do Banco Mundial sobre tratamento do superendividamento e insolvência da pessoa física – Resumo e conclusões finais, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, 2013, p. 435 e seg

<sup>46</sup> Veja a obra comparando o sistema norte-americano de falência e o sistema da re-educação frances, opção do PLS 283,2012, in LIMA, Clarissa Costa de. *O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 83 e seg. E BERTONCELLO, Karen Rick Danilevich. Breves linhas sobre o estudo comparado de procedimentos de falência dos consumidores: França, Estados Unidos da América e Anteprojeto de lei no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, v.83, set-2012, p. 313 e seg.

<sup>47</sup> Assim NEFH, James (EUA). Preventing another financial crisis: The critical role of Consumer Protection Laws, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, p. 29-40, 2013 e RAMSAY, Iain e WILLIAMS, Toni (Reino Unido). Anotações acerca dos contornos nacionais, regionais e internacionais da proteção financeira dos consumidores após a Grande Recessão, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, p. 41-58, 2013.

Internacional e o movimento consumerista latino-americano já se manifestaram,<sup>48</sup> falta agora realizar esta mudança de atitude legislativa – a exemplo da Argentina – no Brasil. A aprovação do PLS 283, 2012 (PL 3515,2015) seria o passo mais importante para evoluir a cultura da renegociação e da conciliação como um todo no Brasil, também trazendo uma solução para os casos em que não houve conciliação voluntária, de forma que o juiz possa elaborar um plano compulsório de pagamento para estes casos, em verdadeiro ‘tratamento’ do superendividamento, segundo o modelo francês. Esperamos que em breve seja aprovado o PLS 283, 2012 e que se atualize o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) incluindo regras especiais sobre prevenção e tratamento do superendividamento dos consumidores pessoas físicas, em especial através da conciliação aqui apresentada.

## 5. Referências

BENDER DE PAULA, Jeanine; GRAEFF, Lucas. O Superendividamento na terceira idade: um estudo de caso, in *Estudos Interdisciplinares sobre Envelhecimento*, Porto Alegre, v. 19, n. 2, 2014, p. 569-582.

BENJAMIN, Antonio Herman V. A proteção do consumidor nos países menos desenvolvidos: a experiência da América Latina. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 8, p. 37-38, out./dez. 1993

\_\_\_\_\_. Prefácio. In: LIMA, Clarissa Costa de. *O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 17-21.

\_\_\_\_\_ et al. *Atualização do Código de Defesa do Consumidor: anteprojetos-relatório*. Brasília: Gráfica do Senado Federal, 2012, p. 23 e seg. E, sobre o PLS 283, 2012.

\_\_\_\_\_; MARQUES, Cláudia Lima. Extrato do Relatório-Geral da Comissão de Juristas do Senado Federal para atualização do Código de Defesa do Consumidor (14.03.2012). *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 92, p. 303-366, mar./abr. 2014.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Breves linhas sobre o estudo comparado de procedimentos de falência dos consumidores: França, Estados Unidos da América e Anteprojeto de lei no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, v.83, set-2012, p. 313 e seg.

\_\_\_\_\_. Identificando o mínimo existencial: proposições de concreção em casos de superendividamento do consumidor, Tese de Doutorado UFRGS (Porto Alegre), 2015.

\_\_\_\_\_. Tratamento do superendividamento no Poder Judiciário: análise de caso – referência (Comarca de Sapiranga), in *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 97/2015, p. 303 – 317, Jan - Fev / 2015.

---

<sup>48</sup> Veja CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli ;BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. “Ley Modelo de Insolvencia Familiar” para America Latina e Caribe: considerações iniciais sobre o procedimento judicial. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 84, out-2012, p. 291 e seg.

BUAES, Caroline Stumpf. Educação financeira com idosos em um contexto Popular, in *Educação e Realidade*, Porto Alegre, v 40, n.1, jan./mar. 2015, p. 105-128.

CAVALLAZZI, Rosângela L. O perfil do superendividado: referências no Brasil, in MARQUES, Claudia Lima e CAVALLAZZI, Rosângela L. Direitos do Consumidor endividado – Superendividamento e crédito, São Paulo: ed. RT, 2006, p. 386 e seg

DOMONT-NAERT, F. Consommateurs défavorisés: credit et endettement – Contribution à l'étude de l'efficacité du droit de la consommation, Centre de Droit de la Consommation, Kluwer Story Scientia: Bruxelles, 1992.

FIECHTER-BOULVARD, Frédérique. La notion de vulnérabilité et sa consécration par le droit. In: COHET-CORDEY, Frédérique (org.). *Vulnérabilité et droit: le développement de la vulnérabilité et ses enjeux en droit*. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble, 2000, p. 13-32.

FRADE, Catarina; MAGALHÃES, Sara. Sobreendividamento, a outra face do crédito. In: Direitos do consumidor endividado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 30 e seg.

LIMA, Clairssa Costa de. *O tratamento do superendividamento e o direito de recomeçar dos consumidores*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

\_\_\_\_\_; BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. *Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário*. Rio de Janeiro: GZ, 2010

\_\_\_\_\_. Adesão ao projeto Conciliar é Legal (CNJ): projeto piloto “Tratamento das situações de superendividamento do consumidor”. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 63, p. 173-201, jul./set. 2007.

\_\_\_\_\_. Conciliação aplicada ao superendividamento: estudos de casos. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 71, p. 106-141, jul./set. 2009

\_\_\_\_\_; MIRAGEM, Bruno. Patrimônio, contrato e a proteção constitucional da família - Estudo sobre as repercussões do superendividamento nas relações familiares. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 90, Nov / 2013, p. 91 e seg

LOPES, José Reinaldo de Lima Lopes, Crédito ao consumo e superendividamento – Uma problemática geral, in *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 17 (1996), p. 62 e seg.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, 8. Ed., RT: São Paulo, 2016.

\_\_\_\_\_; BENJAMIN, Antônio Herman. Consumer over-indebtedness in Brazil and the need of a new consumer bankruptcy legislation. In: NIEMI, J.; RAMSAY, I.; WHITFORD, W. C. (ed.). *Consumer credit, debt and bankruptcy – Comparative and international perspective*. Oxford: Hart Publishing, 2009. p. 55-73.

\_\_\_\_\_; CAVALLAZZI, Rosângela L. *Direitos do Consumidor endividado – Superendividamento e crédito*, São Paulo: ed. RT, 2006.

\_\_\_\_\_. Algumas observações sobre a pessoa no mercado e a proteção dos vulneráveis no Direito Privado, in GRUNDMAN, Stefan, MENDES, Gilmar, MARQUES, Claudia Lima, BALDUS, Christian e MALHEIROS, Manuel. *Direito Privado, Constituição e Fronteiras*. Encontros da Associação Luso-Alemã de Juristas no Brasil, 2. Ed., São Paulo: RT, 2014, p. 287-332.

\_\_\_\_\_; LIMA, Clarissa Costa e BERTONCELLO, Karen, Dados preliminares da pesquisa empírica sobre o perfil dos consumidores superendividados da Comarca de Porto Alegre (2007 a 2012) e o ‘Observatório do Crédito e Superendividamento UFRGS-MJ’, in RDC 99, p. 411-436.

\_\_\_\_\_; LIMA, Clarissa Costa de. Extratos dos substitutivos dos Projetos de Lei 281, 282 e 283 de 2012 de autoria do Senador Ricardo Ferraço. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 90, Nov / 2013, p. 265 e seg.

\_\_\_\_\_. Estudo sobre a vulnerabilidade dos analfabetos na sociedade de consumo: o caso do crédito consignado a consumidores analfabetos, in *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 95 (2014), p. 99-146.

\_\_\_\_\_; LIMA, Clarissa Costa de. Notas sobre as Conclusões do Relatório do Banco Mundial sobre o tratamento do superendividamento e insolvência da pessoa física. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, 2013, p. 453 e seg.

\_\_\_\_\_; MIRAGEM, Bruno. *O novo Direito Privado e a Proteção dos Vulneráveis*, 2. Ed., São Paulo: RT, 2014.

\_\_\_\_\_. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, n. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

MARTINS DA COSTA, Geraldo de Faria, *Superendividamento. A Proteção do Consumidor de Crédito em Direito Comparado Brasileiro e Francês*. São Paulo: RT, 2002, p. 10 e seg.

MICKLITZ, Hans-W. E DOMURATH, Irina. *Consumer Debt and Social Exclusion in Europe*, Ashgate: Surrey, 2015 (no prelo).

Miragem, Bruno. *Curso de direito do consumidor*, 5. Ed., São Paulo: Ed. RT, 2014.

NEFH, James (EUA). Preventing another financial crisis: The critical role of Consumer Protection Laws, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, p. 29-40, 2013.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. *A proteção constitucional do consumidor*. 2. Ed., São Paulo: Atlas, 2010.

PAISANT, Gilles (França). El tratamiento de las situaciones de sobreendeudamiento de los consumidores en Francia, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, p. 13-28, 2013.

RAMSAY, Iain. Individual bankruptcy: preliminary findings of a socio-legal analysis. *Osgoode Hall Law Journal*, v. 37, n. 1/2, p. 15-82, 1999

\_\_\_\_\_. The alternative consumer credit market and financial sector: regulatory issues and approaches, in *The Canadian Business Law Journal*, vol. 35, nr. 3, October 2001, p. 325 e seg.

\_\_\_\_\_; WILLIAMS, Toni (Reino Unido). Anotações acerca dos contornos nacionais, regionais e internacionais da proteção financeira dos consumidores após a Grande Recessão, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, p. 41-58, 2013.

SCHMITT, Christiano Heineck. Consumidores hipervulneráveis – A proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas, 2014.

SOARES, Ardyllis . Conclusões do Relatório do Banco Mundial sobre tratamento do superendividamento e insolvência da pessoa física – Resumo e conclusões finais, in *Revista de Direito do Consumidor*, v. 89, 2013, p. 435 e seg.

VIGNEAU, Vicent; BOURIN, Guillaume-Xavier; CARDINI, Cyril. *Droit du Surendettement des Particuliers*, 2. Ed., Paris: LexisNexis, 2012.