

Estudo de caso: o perfil do consumidor superendividado no projeto de apoio às famílias superendividadas do PRASJUR e a educação financeira

Letícia Cancian Selba da Silva

Advogada. Auditora Interna do Banco Estado do Rio Grande do Sul. Especialização em Direito Público pela ESMAFE/IMED, em Direito do Consumidor pela UFRGS. MBA em Gestão Bancária pela UFRGS. Mestrado em Direito Público pela UNISINOS.

E-mail: leticiaselba@hotmail.com

Recebido em: 29 maio 2018. Aceito: 05 julho 2018.

DOI: <http://dx.doi.org/10.21674/2448-0479.44.582-594>

Resumo

O presente estudo versa sobre o superendividamento e a educação financeira. Após quase uma década dos primeiros estudos no Brasil sobre superendividamento, bem como de sete anos da criação do Projeto Piloto de Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor das juízas Clarissa Costa Lima e Káren Rick Danilevcz Bertoncello, a questão é saber se o perfil de consumidor superendividado identificado naquela época corresponde ao encontrado na mediação no Programa de Apoio às Famílias Superendividadas da UNISINOS em 2013. Assim, realizou-se pesquisa exploratória quantitativa e qualitativa no banco de dados do projeto, constatando-se que o perfil é praticamente o mesmo, com algumas poucas diferenças. Contudo, a análise dos dados também revelou as possíveis causas que resultaram na situação de ruína financeira do consumidor, a relação entre participação no projeto e não reincidência no endividamento, além da identificação dos produtos e serviços financeiros que exigem mais esforços em educação financeira.

Palavras-chave: Perfil. Superendividamento. Mediação. Educação Financeira

Abstract

Case study: The Profile of Consumer in Unisinos' Support Program for Families Under Over-indebtedness and the Financial Education

The present study focuses on over-indebtedness and financial education. After nearly a decade of first Brazilian's over-indebtedness studies, whereas it also passed seven years of the creation of Lima and Bertoncello's pilot project about treatment of the situation of consumer under over-indebtedness, the present study had as purpose to compare the customer under that situation with recent data that has been found in Unisinos' Support Program for Families Under Over-indebtedness in 2013. Thus, a quantitative and qualitative exploratory research has been carried out in the project database, showing that the profile is practically the same, with little differences. In contrast, the analysis of the data also has been revealed possible causes of consumer's financial ruin, the correlation between participation in the project and non-recurrence in the indebtedness, besides the identification of financial products and services that require more efforts in financial education.

Keywords: Profile. Overindebtedness. Mediation. Financial Education

Introdução

Inicialmente, convém esclarecer que a expressão superendividamento é uma tradução da expressão francesa *surendettement*, encontrada no art. 330-1 do Código de Consumo Francês, que explicita que “a situação de superendividamento das pessoas físicas se caracteriza pela impossibilidade manifesta para o devedor de boa-fé de honrar o conjunto de suas dívidas não-profissionais, exigíveis e vincendas” (LIMA, 2012, p. 99)

A doutrina jurídica define o superendividamento como “a impossibilidade global do devedor-pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco), as oriundas de delitos e as de alimentos” (MARQUES, 2011, p. 1304). A situação é classificada em superendividamento ativo e passivo. De modo que o ativo “é proveniente da acumulação inconsiderada de dívidas”, enquanto o passivo é “[...] ligado a uma redução brutal dos recursos devido às áleas da vida”. (CARPENA; CAVALLAZZI, 2006, p. 329). Para esta última hipótese, tem-se que a causa do superendividamento não é o abuso ou a má administração do orçamento familiar, mas um “acidente da vida” (desemprego, redução de salários, divórcio, doenças, acidentes, mortes, nascimento de filhos etc.), que leva à impossibilidade de fazer frente ao conjunto de seus débitos atuais e futuros, impossibilidade de pagamento de boa-fé. (MARQUES; CAVALLAZZI, 2006, p.258).

Com efeito, cabe assinalar que, em qualquer das hipóteses, voluntariamente endividado ou levado ao estado de insolvência por circunstâncias alheias à sua vontade, o devedor possui capacidade econômica inferior ao montante total do débito que possui. Para tanto, em ambas as situações sua conduta exigirá boa-fé.

Em função do sistema jurídico brasileiro ainda não contemplar legislação especial sobre superendividamento, enaltecem as juízas Clarissa Costa Lima e Káren Rick Danilevicz Bertoncello “[...] a conciliação e a mediação são ferramentas que devem ser utilizadas para possibilitar o acesso à Justiça de consumidores que buscam resolver ou minorar os problemas decorrentes do superendividamento” (BERTONCELLO; LIMA, 2009, p.108). Em 2007, elas criaram o Projeto Piloto de Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor, no âmbito do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que posteriormente passou a integrar o programa “Conciliar é Legal”, do Conselho Nacional de Justiça.

A partir dessa iniciativa foram coletados os primeiros dados na mediação sobre o superendividamento, alguns desses resultados foram publicados em artigos científicos e, por fim, resultaram no livro Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário.

Com efeito, a proposta deste artigo é responder se o perfil de consumidor superendividado gaúcho, identificado nas primeiras pesquisas, ainda se mantém. Assim, foi realizado um estudo de caso sobre o superendividamento no âmbito do Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas do Programa de Práticas Sociojurídicas da Unisinos (PRASJUR). O objetivo é identificar o tipo de superendividamento encontrado na mediação, bem como as características da população pesquisada (profissão, sexo, nível de renda e quantidade de dívidas além do projeto). Sempre que possível, se farão correlações com a educação financeira e os dados do Projeto Piloto.

Neste passo, oportuno relatar um pouco do Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas da Unisinos. Em linhas gerais, tem-se que o projeto se destina a atender o cidadão e sua família, que estão em situação de superendividamento e pretendem a superação desta condição. Nesse sentido, são atendidas pessoas que se encontram em situação de vulnerabilidade social e econômica

decorrentes do endividamento, independente da faixa etária, sexo ou nível de escolaridade. Via de regra, as pessoas são encaminhadas para o PRASJUR), pela Defensoria Pública, pelo PROCON de São Leopoldo, pelo Ministério Público e pelo Poder Judiciário. Além disso, há divulgação do projeto também na imprensa do município de São Leopoldo e pelos meios de comunicação da universidade.

A origem do projeto começou em novembro de 2009, quando se iniciou uma parceria entre a Unisinos e o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – Comarca de São Leopoldo, por conta da experiência já desenvolvida na Comarca de Sapucaia do Sul, onde alunos dos cursos de Direito e Serviço Social da universidade participavam do Projeto para Tratamento para Situações de Superendividamento do Consumidor. Na ocasião, a proposta foi de implementar o projeto na Comarca de São Leopoldo. Em 2012, a Unisinos e o Tribunal de Justiça firmaram termo de renovação do protocolo de intenções por mais cinco anos e, por solicitação da Unisinos, o projeto passou a se denominar “Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas”.

O projeto é coordenado pela Prof^a Ms. Maria Alice Rodrigues, de modo que a Unisinos incentiva e viabiliza a participação dos acadêmicos dos Cursos de Direito, Serviço Social, Administração e Economia para atuarem no Projeto, elabora e ministra cursos e treinamento básico de capacitação para os conciliadores, bem como desenvolve as atividades necessárias à execução do Projeto.

É válido citar que o procedimento adotado no Projeto Piloto é consensual e pré-processual, ou seja, não é distribuído como ação judicial, tem caráter eminentemente voluntário e se encerra com a audiência de conciliação (LIMA, 2010, p. 39). Em função da ausência de um regime especial para o tratamento do superendividamento dos consumidores no Brasil, não haverá pronunciamento sobre o endividamento do devedor, tampouco a imposição de qualquer medida de estruturação das dívidas que importe a revisão dos contratos celebrados.

Quanto às características do procedimento, verifica-se que as dívidas podem ser decorrentes de créditos consignados, contratos de crédito ao consumo em geral, contratos de prestação de serviços (essenciais ou não), podendo estar vencidas ou não, não havendo limitação do seu valor. Assim, estão excluídas as dívidas alimentícias, fiscais, créditos habitacionais, decorrentes de indenização por ilícitos civis ou penais. Por outro lado, quanto aos pressupostos subjetivos são admitidos o consumidor pessoa física, de boa-fé, com qualquer renda familiar e que não tenha contraído crédito para o exercício de suas atividades profissionais. Entre as práticas educacionais, identifica-se que, após o preenchimento do formulário-padrão do projeto, o consumidor recebe a cartilha com os “10 mandamentos da prevenção ao superendividamento.” Além disso, na hipótese de conciliação, são registrados em ata que as dívidas vencerão antecipadamente caso o consumidor superendividado preste dolosamente, falsas declarações ou produza documentos inexatos com o objetivo de utilizar-se dos benefícios do procedimento de tratamento da situação de superendividamento; dissimule ou desvie a totalidade ou parte de seus bens como objetivo de fraudar credores ou a execução; sem acordo de seus credores, agrave sua situação de endividamento mediante a obtenção de novos empréstimos ou pratique atos de disposição de seu patrimônio durante o curso do procedimento de tratamento da situação de superendividamento (BERTONCELLO; LIMA, 2010, p. 298-299).

Materiais e Métodos

Para a realização dessa pesquisa houve a revisão bibliográfica da doutrina jurídica, objetivando a apropriação dos conceitos relativos ao superendividamento, já que o Brasil não dispõe ainda de legislação sobre o tema e o Código de Defesa do Consumidor, de 1990, não previu proteção ou tratamento para essas situações.

A seguir, realizou-se pesquisa exploratória quantitativa e qualitativa sobre os consumidores atendidos no Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas do PRASJUR da Unisinos. De modo que foram analisados 87 consumidores superendividados atendidos durante o ano de 2013. Assim, a coleta de dados é semiestruturada, não disfarçada e obtida através do banco de dados do projeto.

A partir do exame dos dados, tipo de credor, inferiu-se quais os produtos financeiros exigiam maiores esforços em educação financeira. Também foram relacionadas observações pontuais da doutrina, dos órgãos de proteção ao consumidor, a fim de corroborar a análise da variável.

Na sequência, fez-se a comparação com as constatações do Projeto Piloto de 2007, contidas no livro Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário, verificando se o perfil encontrado a época correspondia aquele encontrado na Unisinos.

Em relação à avaliação de possível relação entre a educação financeira do Programa e a não reincidência de endividamento, fez-se consulta processual por nome dos consumidores no site do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, especificamente na Comarca de São Leopoldo, onde ocorre a Mediação da PRASJUR. Quando existia registro de processo, foram observadas as situações em que eles figuravam no polo passivo e ativo das demandas, qual era a parte adversa (para avaliar produto ou serviço envolvido), o tipo de processo (execução fiscal, ação de cobrança, ação revisional, etc), a data da propositura da ação (para avaliar se foi antes ou depois de passar pelo projeto) e o valor da causa (para mensurar o endividamento).

Por conta de algumas características pontuais do perfil de consumidor encontrado, predominantemente, de baixa renda (até dois salários) e pertencente à iniciativa privada, propôs-se uma reflexão sobre a relação de custo de crédito à disposição. Para tanto, utilizaram-se as informações de modalidade e taxa, de diferentes instituições financeiras, divulgadas pelo Banco Central do Brasil. Do ensejo, também foram citadas algumas considerações da doutrina sobre os consumidores aposentados, tangenciando-se, em seguida, aos resultados da pequena amostra analisada no Projeto. Da mesma forma, para que se pudesse considerar, ainda que subjetivamente as possíveis causas que resultaram na situação de ruína financeira do consumidor, superendividamento ativo ou passivo, algumas características de ocupação profissional (como estar desempregado ou em auxílio doença) foram sopesadas para a caracterização de acidente da vida.

Resultados e Discussão

Efetuuou-se pesquisa coletando todos os credores destes 87 consumidores, que podem ser assim representados, conforme a Tabela 1:

Tabela 1 – Tipo de Credor

Tipo de Credor	%
Administradoras de Cartões de Crédito	40%
Instituições Financeiras	39%
Crediário	10%
Financeiras ou Cooperativas de Crédito	5%
Outra Natureza	6%

Fonte: Universidade do Vale do Rio dos Sinos (2018)

Com efeito, chama a atenção o fato de administradoras de cartões de crédito e instituições financeiras representarem juntas 79% dos casos analisados. No que toca às instituições financeiras, além de empréstimos, o consumidor tem à disposição outros produtos e serviços que também podem comprometer sua renda se mal-empregados, a citar o cheque especial e as linhas de crédito rotativo colocadas à disposição do cliente. Válido citar que “essa acessibilidade ao crédito levada às últimas consequências ainda se expande à medida que permite ao cliente bancário contrair os empréstimos diretamente nos caixas eletrônicos, de maneira simplificada e célere, sem que sejam analisadas *a priori* as circunstâncias específicas dos negócios jurídicos levados a efeito” (LOPES, 2014, p. 125).

Nesta linha de raciocínio, o cartão de crédito, quando não é pago em sua integralidade, não destoa desta possibilidade de superendividar o consumidor, tendo em vista que implica a incidência de juros e encargos bem elevados. De acordo com a Associação de Consumidores Proteste, o crédito rotativo é a modalidade mais associada ao uso do cartão de crédito, foram citadas taxas à época de até 601,09% ao ano, constituindo-se tal modalidade em uma das principais causas de endividamento de famílias (PROTESTE; 2012). Recentemente, a associação encontrou juros exorbitantes de 830% ao ano nos cartões do Banco Pan, que seriam os maiores do mundo (PROTESTE; 2017).

Nesta seara de instituições financeiras e administradoras de cartões de crédito, impõe-se a necessidade de se intensificar esforços educacionais para elevar o nível de informação dos consumidores, bem como sua conscientização sobre os riscos destes produtos e serviços. Segundo Clarissa Costa de Lima, através de um estudo realizado em parceria com o PROCON/SP, afirmou que os principais problemas detectados no Mercosul estão relacionados ao elevado custo do dinheiro (alta de juros), à presença de cláusulas abusivas nos contratos, à dificuldade do consumidor em obter cópia dos contratos, aliados à falta de informação e clareza e à publicidade enganosa (LIMA, 2010, p.34).

Como suscita Marlon Tomazette nos contratos das instituições do sistema financeiro, vige a livre pactuação dos juros, não se aplica nem a lei da usura (súmula 596 do STF), nem a limitação do Código Civil. Adiante, ele relata que, pelo fato das administradoras de cartão de crédito serem consideradas instituições financeiras, os juros remuneratórios por elas cobrados também não sofrem limitações (TOMAZETTE, 2014, p. 193-194).

Por outra banda, verifica-se que dos 87 consumidores analisados, a quantidade de credores que cada um possuía pode ser representada da seguinte forma: (70) um credor; (10) dois credores; (6) três credores e (1) quatro credores (Figura 1). Em análise aos dados do Projeto Piloto, constata-se que o perfil do consumidor também confere, apresentando em sua maioria, apenas um credor principal.

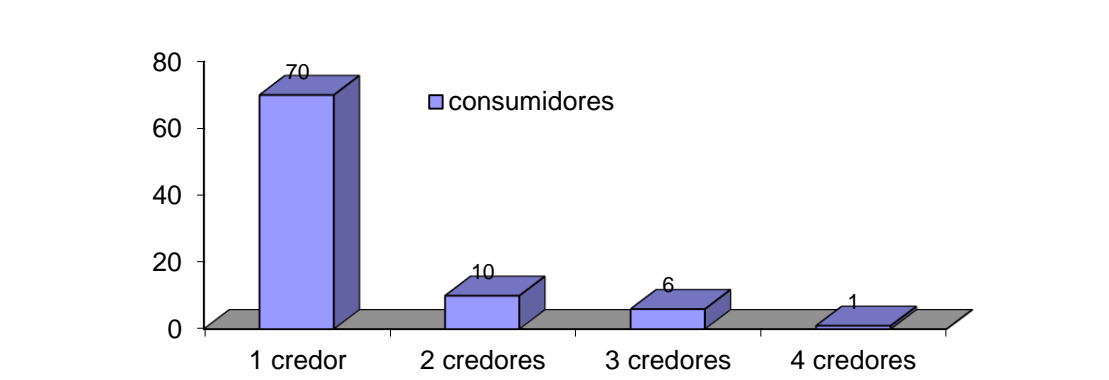


Figura 1 – Número de Credores. Fonte: UNISINOS (2018)

Em análise às características da população, iniciou-se pela profissão ou ocupação dos consumidores analisados. Os dados coletados podem ser representados da seguinte forma: a) aposentados (8); b) pensionistas (5); c) auxílio-doença (1); d) desempregado (8); e) do lar (1); e f) iniciativa privada (64) (Figura 2). Para fins de cálculo, somou-se os classificados “c, “d” e “f”, totalizando 73 pessoas para avaliar o percentual de consumidores inseridos na iniciativa privada. Assim, em comparação ao projeto piloto de 2007, o perfil de profissão/ocupação do consumidor é confirmado, 83,9% são de origem da iniciativa privada

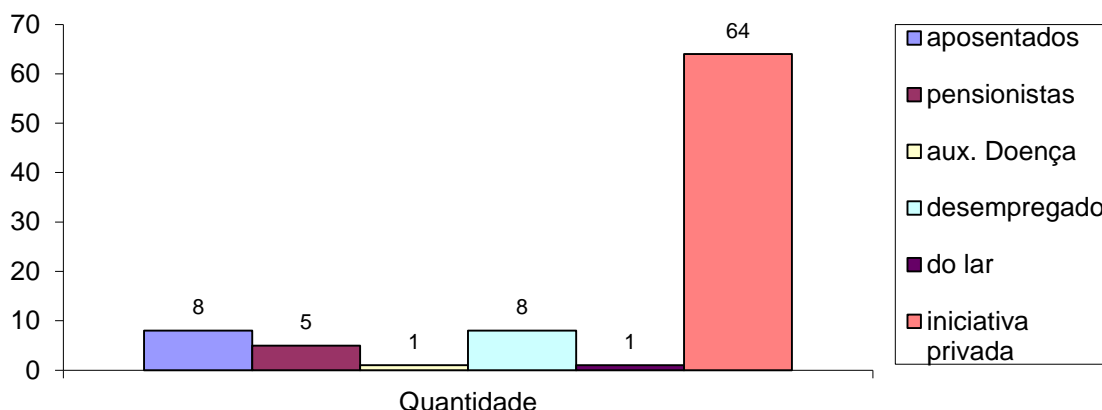


Figura 2 – Profissão/Ocupação dos Consumidores. Fonte: UNISINOS (2018)

Quanto ao sexo da população examinada, objetivou-se confirmar se há ou não a preponderância do gênero feminino, pois as juízas concluíram nos estudos preliminares a preponderância do sexo feminino na procura do Projeto em Charqueadas (51%), Sapiranga (53%) e Porto Alegre (58%), tendo apenas Sapucaia do Sul apresentado maior índice do sexo masculino (54%) (BERTONCELLO; LIMA, 2010, p.317). Em exame aos dados coletados, constata-se que essa variável não se confirma, à medida que foi encontrada leve preponderância do gênero masculino nos atendimentos do PRASJUR, pois do universo de 87 consumidores analisados, 43 são mulheres, enquanto 44 são homens, conforme a Figura 3.

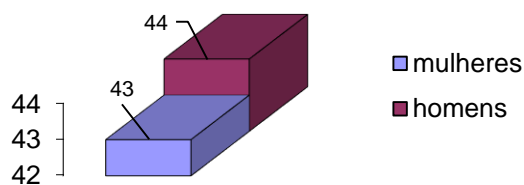


Figura 3 – Sexo da população. Fonte: UNISINOS (2018)

Quanto à idade dos consumidores do Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas, pode-se representar os dados da seguinte forma, como mostra a Figura 4.

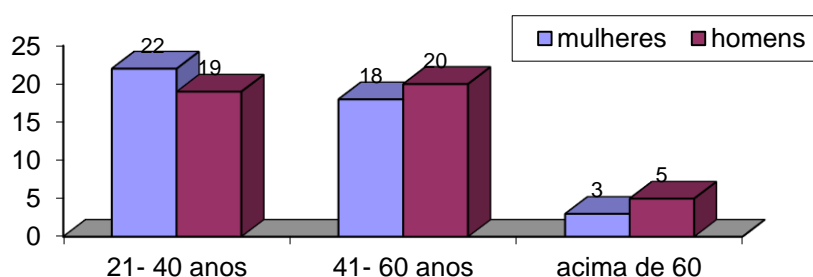


Figura 4 – Idade dos Consumidores. Fonte: UNISINOS (2018)

Sintetizando, verifica-se que a análise contemplou 43 mulheres e 44 homens, podendo ser a faixa etária destes grupos dividida em: a) 21-40 anos (22M e 19H), b) 41-60 anos (18M e 20H) e c) acima de 60 anos (3M e 5H). Quando em comparação com os dados do Projeto Piloto, tem-se que os consumidores que estão mais superendividados estão em duas diferentes fases da vida: na produtiva laboral (entre 21 a 40 anos) ou acima de 51 anos. De modo que na primeira situação, os consumidores estariam buscando a colocação no mercado de trabalho e, na segunda, estariam inseridos os idosos. Na época, Charqueadas, Sapucaia do Sul e Sapiranga apresentavam porcentagens acima de 60% para os consumidores em idade produtiva, enquanto Porto Alegre, alcançara 46%. Nesta esteira, os consumidores classificados como acima de 51 anos foram identificados nas seguintes cidades e porcentagens (Figura 5): Charqueadas (16%), Sapucaia do Sul (21%), Sapiranga (17%) e Porto Alegre (34%) (BERTONCELLO; LIMA, 2010, p. 317).

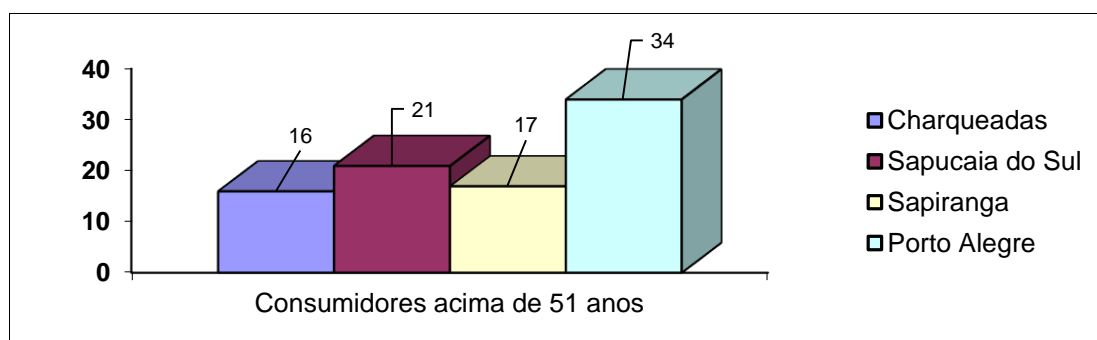


Figura 5 – Índice das pessoas acima de 51 anos

Fonte: Clarissa Costa de Lima e Káren Rick Danilevicz Bertoncello adaptado pela autora.

Portanto, realizando a classificação nestes mesmos parâmetros, constata-se que 47% dos consumidores do Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas estão em idade produtiva, enquanto as pessoas acima de 51 anos representam 22,98% da amostra. Assim, o primeiro resultado se coaduna com o perfil encontrado em Porto Alegre e o último não apresenta grande discrepância em relação aos dados encontrados.

Quanto ao nível de renda, é importante esclarecer que, como a amostra de dados é de 2013, para se obter uma comparação com as pesquisas do projeto-piloto é necessário que se tenha a mesma unidade comparativa: o salário mínimo. Neste passo, colheram-se no banco de dados do PRASJUR as informações referentes à renda dos consumidores atendidos pelo Projeto (Tabela 2). De modo que na planilha existiam duas colunas para retratar o campo: “até 3 sal. mín.” e “mais de 3 sal. mín.”, cada uma, discriminando os valores eventualmente recebidos pelo consumidor. Assim, a fim de parametrizar com maior especificidade, utilizou-se como referência, independente do período do atendimento, o salário mínimo vigente em 2013: R\$ 678,00. Para tanto, entendeu-se que “até três salários mínimos” correspondiam valores até R\$ 2.034,00 (3 x R\$ 678,00), enquanto que “mais de 3 salários mínimos” correspondiam acima dessa quantia. Com efeito, do universo dos 87 consumidores analisados, 82 apresentavam informações quanto à renda familiar: 51 recebiam “até três salários mínimos” e 31 recebiam acima desses valores.

De maneira mais pormenorizada, é possível representar os dados da seguinte forma:

Tabela 2 – Renda familiar dos consumidores

Até 1 S.M	Acima de 1 S.M até 2 S.M	Acima de 2 S.M. até 3 S.M	Acima de 3 S.M até 4 S.M	Acima de 4 S.M até 5 S.M	Acima de 5 S.M até 6 S.M	Acima de 6 S.M até 7 S.M	Acima de 7 S.M
4	28	17	14	10	6	2	1

Fonte: UNISINOS (2018)

De acordo com as juízas o nível de renda individual dos consumidores, foi demonstrado a preponderância das pessoas de baixa de renda, sendo o índice de até dois salários mínimos em Charqueadas de 83%, em Sapucaia do Sul de 80%, em Sapiranga de 61% e em Porto Alegre de 74%” (BERTONCELLO; LIMA, 2010, p.317).

Embora a renda até dois salários mínimos correspondessem na amostra somente 39,02% dos casos, é bem provável que este número seja mais expressivo, em função dos dados do projeto pertencerem ao núcleo familiar e não à renda individual do consumidor. Convém explicitar que existia o campo específico renda individual na tabela do projeto, entretanto, menos da metade dos consumidores possuía tal informação. Considerando a relevância do dado, optou-se pela comparação com o núcleo familiar, pois, no mínimo, uma família possui duas pessoas. Em outras palavras, isto implica dizer que a renda familiar até quatro salários mínimos é também, no mínimo, a renda individual dois salários mínimos. Com efeito, nesta situação se encontram 63 consumidores, o que representa na amostra, no mínimo, 76% dos casos em que há informação ou 72,41% do universo analisado. Portanto, tais dados de renda são suficientes para confirmar os primeiros resultados do Projeto Piloto.

Quanto à quantidade de dívidas ativas além do projeto (Figura 6), utilizando apenas dados públicos, elegeu-se a consulta dos processos ativos em nome destes consumidores na Comarca de São Leopoldo. Ocasão em que se identificou que:

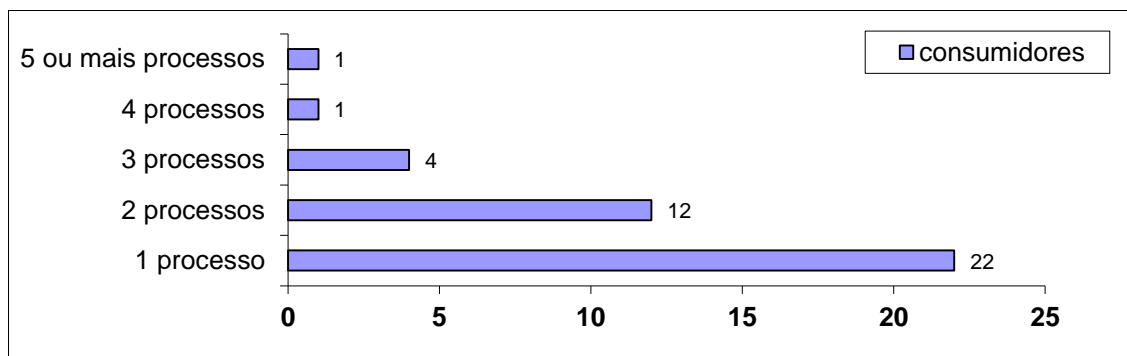


Figura 6 – Quantidade de dívidas além do Projeto

Fonte: UNISINOS (2018)

Na amostra 22 consumidores apresentavam uma ocorrência de processo judicial, de modo que todos que tinham como classe/natureza “Juizado Especial da Fazenda Pública/ Pré-processual Ordinária – Outros” foram desconsiderados, à medida que eram os próprios processos do projeto. Então, para fins estatísticos, também foram desconsiderados aqueles que notoriamente não tinham relação com superendividamento em função de serem categorizados como: 1) Processo de Conhecimento / Previdenciária; 2) Procedimento Especial de Jurisdição Contenciosa/ Embargos de Terceiro; 3) Processo Cautelar/ Exibição de Documentos ou Coisas; 4) Inventários e Arrolamentos/ Inventário; 5) Processo de Conhecimento / Indenizatória. Ainda nesta seara, fez-se análise dos processos subsistentes, desconsiderando também uma ocorrência em que envolvia processo categorizado como “Juizado Especial Cível (JEC) / Consumidor”, haja vista que discutia vício do produto telefônico. Com efeito, subsistiram apenas três consumidores apresentando ocorrências possivelmente ligadas ao superendividamento: uma em que o consumidor nº 26 acionava a Caixa - Consórcios S/A, sendo categorizado como Juizado Especial Cível (JEC)/ Consumidor e outras duas situações em que os consumidores nº 69 e 83 figuravam no polo passivo da ação. O consumidor nº 69 era réu numa execução fiscal do Município de São Leopoldo, que tinha como valor da ação a quantia de R\$ 1.757,21, enquanto a consumidora nº 83 era ré em Processo de Conhecimento / Cobrança em que movia a União Brasileira de Educação e Assistência, cujo valor da ação inicial era R\$ 8.395,07. É válido suscitar que as três ocorrências já existiam antes da participação dos consumidores no projeto;

Os dados demonstram que 12 consumidores apresentavam duas ocorrências de processo judicial. Em análise preliminar, todos que tinham como classe/natureza “Juizado Especial da Fazenda Pública/ Pré-processual Ordinária – Outros” foram desconsiderados (2), à medida que eram os próprios processos do projeto. Então, para fins estatísticos, também foram desconsiderados aqueles que notoriamente não tinham relação com superendividamento em função de serem categorizados como: 1) Processo de Conhecimento / Declaratória; 2) Processo de Conhecimento / Ordinária – Outros; 3) Procedimento Especial de Jurisdição Contenciosa/ Usucapião; 4) Processos de Execução/ Execução de Sentença. Assim, subsistiram cinco consumidores apresentando ocorrências possivelmente ligadas ao superendividamento: dois figurando no polo ativo e três no polo passivo da ação. Os consumidores nº 7 e nº 56 ajuizaram ações revisionais, o primeiro contra Bannrisul e BV Financeira, enquanto o último apenas contra esta última financeira. Quanto àqueles consumidores que figuravam no polo passivo da ação, o de nº 17, é executado pelo Banco Volkswagen S.A e, os de nº 35 e 47, são pelo Município de São Leopoldo. Neste caso, os valores das ações iniciais contra estes três consumidores são, respectivamente, R\$ 57.145,80, R\$ 1.598,40 e R\$ 1.908,03;

Quatro consumidores apresentavam três ocorrências de processo judicial. Neste passo, desconsiderando processos que tinham como classe/natureza “Juizado Especial da Fazenda Pública/ Pré-processual Ordinária – Outros” (1) ou que não tinham relação com superendividamento como Processo de Conhecimento / Ordinária – Outros contra o Estado do Rio Grande do Sul envolvendo discussão de piso salarial de professor (1), restaram dois consumidores apresentando ocorrências possivelmente ligadas ao superendividamento: uma como polo ativo e outra como passivo, respectivamente, consumidores sob nº 1 e 84. O consumidor nº 1 ajuizou ação contra BCP Telecomunicações S.A. - Claro S.A, enquanto o consumidor nº 84 possuía execução fiscal do Município de São Leopoldo no valor de R\$ 702,00 (dívida anterior à participação no projeto);

Um consumidor apresenta quatro ocorrências de processo judicial. No entanto, duas destas envolvem litígio com o INSS, não sendo, portanto, consideradas como relacionadas ao superendividamento. As outras duas ações são execuções fiscais do Município de São Leopoldo contra o consumidor nº 6, nos valores de R\$ 4.180,51 e R\$ 2.818,89, ambas ajuizadas antes do ingresso no projeto;

Um consumidor apresenta oito ocorrências de processo judicial. Em análise, desconsiderando o processo que tinha como classe/natureza “Juizado Especial da Fazenda Pública/ Pré-processual Ordinária – Outros” (1) ou aqueles que não tinham relação com superendividamento (6), subsistiu uma ação revisional contra Banco Citicard S.A pelo consumidor nº 23.

Em suma, além do projeto, pode-se inferir que (6) consumidores possuem dívidas ativas até R\$ 5.000,00; (1) consumidor entre R\$ 5.000,00 e R\$10.000,00; (1) consumidor acima de R\$ 50.000,00. Nesta seara, a inadimplência destes consumidores pode ser assim representada: (1) referente a produtos e serviços financeiros; (6) oriundas de dívida fiscal e (1) decorrente de crédito educativo.

Conclusão

A conclusão do estudo de caso é que o perfil de consumidor suscitado no Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas é, praticamente, o mesmo encontrado nos casos suscitados do Projeto Piloto de Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor de 2007. Evidentemente que se encontraram pequenas divergências no Projeto, como a questão dos gêneros, onde se encontrou leve preponderância masculina em relação às pessoas que foram atendidas em 2013. Contudo, a pesquisa na mediação corroborou com boa parte dos dados divulgados pelo Projeto Piloto, a citar: 1) a maioria dos consumidores deve apenas a um credor (80,45% dos casos); 2) a maioria dos consumidores atendidos trabalha na iniciativa privada (83,9% dos casos); 3) os consumidores classificados em idade produtiva apresentam dados similares aos de Porto Alegre em 2007; 4) as pessoas acima de 51 anos não apresentam grande discrepância em dados encontrados; 5) o nível de renda individual das pessoas analisadas é baixo (até dois salários mínimos).

Por outro lado, a consulta aos processos ativos na Comarca de São Leopoldo, utilizando apenas o nome do consumidor atendido pela mediação, revelou três constatações importantes. Primeiro, a quantidade de ações de cobrança ou execuções contra o consumidor é pequena, pois representa menos de 10% do universo analisado (oito consumidores), de modo que a maioria destas situações não poderia ser tratada pelo projeto em função de ser dívida fiscal. Segundo, o fato de se encontrarem dívidas fiscais suscita a importância desta situação também ser tratada pela mediação, assim como prevê o Código de Consumo Francês. Terceiro, a análise de propositura destas ações em

que o consumidor figura no polo passivo sugere que ele não voltou a se endividar, haja vista que todas foram ajuizadas antes da participação do consumidor no projeto.

Com efeito, tal fato evidencia a importância do caráter pedagógico do Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas, tendo em vista que nele são oferecidas palestras, oficinas e debates sobre o superendividamento, buscando incentivar nos cidadãos a reflexão crítica sobre o consumo e endividamento, bem como os problemas daí decorrentes (ASSOCIAÇÃO ANTÔNIO VIEIRA; UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS, 2012, p. 3).

Em que pese o banco de dados do projeto não mencione informações sobre a origem do superendividamento dos consumidores, se ativo ou passivo, conforme a classificação da doutrina. Encontram-se alguns indícios de que ele possa estar associado aos acidentes da vida, assim como no Projeto Piloto de Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor, como o fato de oito consumidores se declararem desempregados (9,19% da amostra) e outro percebendo auxílio-doença como renda.

Por outro lado, na medida em que se constata que o perfil do consumidor é de iniciativa privada (83,9%), isto implica dizer que, a maioria dos consumidores atendidos pelo projeto realizou empréstimos nas instituições financeiras com as taxas mais altas, evidenciando relação entre o custo do crédito e o endividamento do consumidor de baixa renda. É válido esclarecer, de acordo com a classificação do Banco Central do Brasil, os consumidores de iniciativa privada utilizam, por exclusão, o tipo de crédito pessoal “não consignado”, se o seu empregador não dispuser de nenhum convênio com a instituição financeira que permita o desconto do empréstimo em folha de pagamento. A fim de ilustrar a situação, cabe citar as informações do Banco Central do Brasil no período de 08/05/2018 a 14/05/2018, suscitando os dados das principais instituições financeiras (Tabela 3):

Tabela 3 – Taxas pré-fixadas Pessoa Física

Instituição	Não Consignado	Funcionário de empresa privada	INSS	Funcionário Público
	Taxa de juros ao mês (%)	Taxa de juros ao mês (%)	Taxa de juros ao mês (%)	Taxa de juros ao mês (%)
Bradesco	5,49	2,53	2,04	1,71
Santander	4,85	2,65	1,86	1,67
Banco do Brasil	4,10	2,47	1,95	1,77
Itaú Unibanco	4,75	3,22	2,00	2,56
Banrisul	5,44	3,55	1,78	1,71

Fonte: Banco Central do Brasil

Cabe assinalar que as taxas de juros apresentadas são valores médios e podem variar de acordo com o histórico do cliente, prazo, relacionamento, garantias, entre outros. No entanto, numa análise superficial é notório que o crédito não consignado é mais caro que qualquer modalidade de crédito consignado, seja de empresa privada, pública ou do INSS. Em algumas instituições, é possível observar que o crédito não consignado é o dobro ou o triplo do crédito consignado para funcionários públicos.

Em relação ao crédito consignado do INSS, adverte Cristiano Heineck Schmitt, que os idosos, ao celebrarem contratos de crédito mediante sistema de crédito consignado, não se tornam propriamente inadimplentes. O superendividamento desse consumidor, que tem sua renda mensal abatida sistematicamente como forma de pagamento de dívida creditícia, revela-se pela ausência de

valores essenciais à subsistência, de modo que esse cidadão teria que amargar meses ou anos com uma pensão ou salário atarraxado em razão dos descontos aludidos, o que também é uma situação grave (SCHMITT, 2014, p. 137).

Nesta linha de raciocínio, vale conferir a quantidade de pensionistas e aposentados atendidos pelo projeto, a fim de conferir a relação de credores convidados, identificando, por conseguinte, o tipo de dívida que este público teria. Então, no universo de 87 consumidores, observou-se que 5 são pensionistas e 8 são aposentados, de modo que seus credores são classificados como: 1º bancos (6), 2º administradoras de cartão de crédito (3), 3º crediário (2) e 4º financeira (1) e dívidas de outra natureza (1). Em que pese a amostra ser pequena, seus dados parecem confirmar que este público acaba se endividando em função de ter seu salário reduzido em função dos empréstimos consignados.

Por lógica decorrência, é de se supor, diante das constatações acima, que os consumidores aposentados ou pensionistas já tenham utilizado toda sua margem de empréstimo consignável, passando a recorrer a outros tipos de crédito mais caros como, por exemplo, o cheque especial, empréstimos pré-aprovados, créditos rotativos e cartões de crédito.

Por fim, retomando a constatação de que administradoras de cartões de crédito e instituições financeiras representam juntas 79% dos casos analisados no Projeto de Apoio às Famílias Superendividadas, evidencia-se que os esforços de educação financeira devem se concentrar nestes produtos e serviços, a fim de instruir e conscientizar os consumidores.

Referências

ASSOCIAÇÃO ANTÔNIO VIEIRA (ASAV); UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS (UNISINOS). Centro de Cidadania e Ação Social. **Relatório anual de atividades**: projeto de apoio às famílias superendividadas: 2012. São Leopoldo: Unisinos, [2013].

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Taxas de juros de operações de crédito**. Brasília: [S.n.], [2018]. Disponível em: < <http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/txjuros>>. Acesso em: 28 maio 2018.

CARPENA, H.; CAVALLAZZI, R. L. Superendividamento: proposta para um estudo empírico e perspectiva da regulação. In: MARQUES, C. L.; CAVALLAZZI, R. L. (Coord.). **Direitos do consumidor endividado**: superendividamento e crédito. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

LIMA, C. C. de; BERTONCELLO, K. R. D. Adesão ao projeto Conciliar é legal -- CNJ : Projeto Piloto "Tratamento das situações de superendividamento do consumidor". In: LIMA, C. C. de; BERTONCELLO, K. R. D. **Superendividamento aplicado**: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2010. p. 298-299.

LIMA, C. C. de; BERTONCELLO, K. R. D. Conciliação aplicada ao superendividamento: estudo de casos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 18, n. 71, p. 108, jul./set. 2009.

LIMA, C. C. de; BERTONCELLO, K. R. D. Relatório do superendividamento no sul do Brasil (2007/2008): estudo de caso, perfil, estatísticas e a experiência da conciliação. In: LIMA, C. C. de; BERTONCELLO, K. R. D. **Superendividamento aplicado**: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2010.

LIMA, C. C. de. O Mercosul e o desafio do superendividamento. **Revista do Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 19, n. 73, p. 39, jan./mar. 2010.

LIMA, M. M. de. O limite para concessão de crédito previsto no Projeto de Lei sobre o Superendividamento. **Revista de Direito Bancário e do Mercado de Capitais**, São Paulo, ano 15, n. 57, p. 99, jul./set. 2012.

LOPES, C. P. F. N. Direito do credor e dignidade do devedor: o problema da ponderação de interesses: anatomia de um caso. In: ANDRIGHI, F. N. (Coord.). **Responsabilidade civil e inadimplemento no direito brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2014.

MARQUES, C. L. **Contratos no código de defesa do consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

PROTESTE. **Perguntas frequentes para Calculadora de Cartão de Crédito**. [S.l: s.n.], [2012]. Disponível em: <<https://www.proteste.org.br/institucional/imprensa/press-release/2012/perguntas-frequentes-para-calculadora-de-cartao-de-credito#>>. Acesso em: 28 mai. 2018.

SAMPAIO, M. de Á. e S. A garantia dos direitos de personalidade, a proteção do devedor superendividado no Brasil e a proposta de alteração do CDC. In: ANDRIGHI, F. N. (Coord.). **Responsabilidade civil e inadimplemento no direito brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2014.

SCHMITT, C. H. **Consumidores hipervulneráveis**: a proteção do idoso no mercado de consumo. São Paulo: Atlas, 2014.

TOMAZETTE, M. Disciplina dos juros moratórios e remuneratórios no direito brasileiro. In: ANDRIGHI, F. N. (Coord.). **Responsabilidade civil e inadimplemento no direito brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2014.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS. Programa de Práticas Sociojurídicas (PRASJUR). **Projeto de apoio às famílias superendividadas**. São Leopoldo: Unisinos, 2013.