



**CARTILHA DO
SUPERENDIVIDAMENTO**

**Mapeamento dos Projetos-Piloto de
tratamento do Superendividamento**

LEVANTAMENTO TÉCNICO

Marié Miranda (OAB/AL 2.204)

Claudia Lima Marques (OAB/RS 25.593)

Laís Bergstein (OAB/PR 54.454)

Luciana Atheniense (OAB/MG 71.941)

Ricardo Barbosa Cardoso (OAB/DF 21.268)

Vitor Hugo do Amaral Ferreira (OAB/RS 67166)

Ewerton Kleber (OAB/PE 18.907)

Diego Dalbem Ribas Leal (OAB/RS 94.917)

Lúcia Souza d'Aquino (OAB/RS 73.318)

Mellany Chevtchik (OAB/RS 119.801)

A oferta de crédito aos consumidores durante o período de pandemia cresceu significativamente, assim como aumentou a demanda por estas contratações em virtude desse momento delicado da economia mundial.

A Comissão Especial de Defesa dos Consumidores do Conselho Federal da OAB (CEDC-CFOAB) está preocupada com efeitos, em médio e longo prazos, destas contratações de crédito no orçamento das famílias brasileiras.

Os impactos do aumento dos problemas relacionados ao superendividamento dos consumidores que pode ser prevenida com os seguintes cuidados:

- Não gaste mais do que você ganha.
- Tenha cuidado com o crédito fácil: desconfie.
- Exija a informação clara e adequada sobre a taxa de juros mensal e anual. Peça uma projeção do valor final que será pago depois de todos esses acréscimos.
- Não assuma dívida sem antes refletir e conversar com sua família. Exija o prévio cálculo do valor do total da dívida e avalie se é compatível com sua renda.
- Leia o contrato e os prospectos e esclareça todas as suas dúvidas. Não tenha vergonha de fazer várias perguntas (e perguntar várias vezes a mesma coisa), até que a resposta seja completa e bem compreendida.
- Compare as taxas de juros e os valores totais dos concorrentes.
- Jamais empreste seu nome. Não assuma dívidas em favor de terceiros (ainda que sejam seus familiares) e não forneça seus dados por telefone ou pela internet.

Mapeamento dos Projetos-Piloto de tratamento do Superendividamento

Os consumidores em situação de superendividamento podem buscar orientação para participação nos Projetos-Piloto de tratamento do Superendividamento do seu Estado.

Confira, a seguir, o mapeamento realizado pela CEDC-CFOAB acerca desses projetos.

ALAGOAS

O atendimento no Núcleo de Apoio aos Superendividados se dá em etapas. Primeiro, o consumidor deve ir ao Procon/AL para o preenchimento de ficha de inscrição. Em seguida, a equipe responsável pelo Núcleo fará uma análise dos dados coletados e o consumidor deverá aguardar o retorno para o agendamento da entrevista inicial, que deve acontecer em até 15 dias úteis. Durante a entrevista, o consumidor será avaliado e deve levar todos os documentos comprobatórios de renda, despesas e dívidas.

O consumidor que tiver o perfil ideal deve assinar um termo de comprometimento para participar de todas as fases do tratamento, que consiste em orientações de uma equipe de profissionais multidisciplinares, formada por um psicólogo, um assessor jurídico e um educador financeiro, que vai auxiliá-lo durante todo o processo.

Paralelo aos tratamentos financeiro e psicológico, os assessores jurídicos do Procon Estadual darão início às negociações das dívidas, convidando as empresas para uma tentativa de renegociação, apresentando a situação do devedor, com a proposta de conseguir uma oferta diferenciada.

Pelo programa são atendidas e possivelmente negociáveis demandas como dívidas vencidas ou a vencer decorrentes de empréstimos, financiamentos, cheque especial, contas de energia, luz, telefone, TV por assinatura, carnê, contratos de crédito ao consumo, prestação de serviços, aquisição de produtos, serviço concessionário, independente do total das dívidas.

Porém, vale ressaltar que existem alguns tipos de dívidas que não serão atendidas no programa, como dívidas de pessoas jurídicas, indenizações (por acidente, por exemplo), dívidas alimentícias (pensão), dívidas fiscais (impostos, multas, taxas etc.) e dívidas de crédito habitacional (condomínio, prestação da casa própria, aluguel, etc.).

Para participar é necessário ser pessoa física e capaz, de boa-fé (que será avaliado na entrevista inicial, com a verificação da veracidade das informações prestadas), com o mínimo de disponibilidade financeira, desde que seja constatada a condição de superendividado pelos especialistas do NAS.

Para a entrevista inicial é necessário que o consumidor compareça ao órgão no horário agendado com os seguintes documentos: comprovantes de renda individual, complementar (pensão, aluguel) e familiar (auxílio dos familiares no pagamento de despesas básicas); comprovantes das despesas básicas (contas de luz, água, gás, telefones, recibos de aluguel, prestações, média dos gastos com alimentação, transporte, saúde e educação); demonstrativos das dívidas (contratos, extratos da conta corrente, carnês, últimas cinco faturas de cartão de crédito), e o que mais achar necessário para a comprovação.

Para preencher o formulário é só se dirigir à recepção e solicitar o preenchimento, que estará disponível a partir do dia 22 de novembro. O Procon Alagoas funciona na Rua Oldemburgo da Silva Paranhos (antiga Rua Goiás), 341 - Farol, de segunda a sexta-feira, das 8h às 15h.

MAIS INFORMAÇÕES

PROCON ALAGOAS

Rua Oldemburgo da Silva Paranhos
(antiga Rua Goiás), 341 Farol

Horário de funcionamento:
Segunda a sexta-feira, das 8h às 15h.

<http://servicos.al.gov.br/servico/5a68bbc2547bb368cbb49bfc/nu>
[cleo-de-apoio-aos-superendividados](#)

BAHIA

Inaugurado em novembro de 2015, o Juizado Cível de Apoio ao Superendividado está instalado dentro do campus do Centro Universitário Jorge Amado (Unijorge), na Avenida Paralela, em Salvador. A unidade proporciona aos consumidores que se encontram superendividados a oportunidade de renegociar, de forma coletiva ou individualizada, todos os seus débitos, precedida necessariamente por uma educação financeira e apoio psicológico.

Participam da iniciativa, além do Tribunal de Justiça da Bahia, Defensoria Pública do Estado da Bahia, Ministério Público do Estado da Bahia, Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Desenvolvimento Social e a Câmara de Dirigentes Lojistas de Salvador.

Quem desejar ser beneficiado pelo serviço deve acessar o site do TJBA e fazer o agendamento de entrevista com a equipe do juizado, no link Central de Agendamento. No primeiro encontro, o endividado terá a oportunidade de falar sobre a vida social, econômica e pessoal, e será orientado sobre o superendividamento.

Após esses passos, ele participa de oficina de educação financeira e psicológica pré-agendada. Somente após a participação nas oficinas, o juizado programa a audiência de tentativa de renegociação de dívida com os credores.

MAIS INFORMAÇÕES

http://www7.tjba.jus.br/centralagendamento/cidadao/pesquisar_solicitante.wsp

DISTRITO FEDERAL

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania Superendividados foi criado com a finalidade de promover a prevenção, o tratamento e a resolução de conflitos envolvendo consumidores em situação de superendividamento, constituindo unidade judiciária, com autonomia e estruturas próprias, criada a partir do Programa de Prevenção e Tratamento de Consumidores Superendividados que residem no Distrito Federal.

Após a inscrição, o participante deverá comparecer ao TJDFT para participação nas seguintes etapas:

- 1) Entrevista e apresentação da documentação necessária, comparecendo a algum dos fóruns - Fórum Des. José Júlio Leal Fagundes, Fórum de Brasília, Fórum do Paranoá, Fórum de Taguatinga, Fórum de Sobradinho e Fórum de São Sebastião;
- 2) Oficina sobre Educação Financeira do Consumidor;
- 3) Iniciativas financeiras: Orientação Financeira Individual (sendo uma obrigatória e até mais duas optativas);
- 4) Iniciativas psicossociais: Orientação Psicossocial Individual e Grupo Temático de Enfrentamento -optativas;
- 5) Sessões de conciliação para renegociação das dívidas.

Para participar o interessado deverá enviar o pedido de inscrição para o email super@tjdft.jus.br, contendo os seguintes dados: NOME COMPLETO, CPF, ENDEREÇO E TELEFONE PARA CONTATO.

MAIS INFORMAÇÕES

<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/cidadao/superendividados>

PARANÁ

O procedimento inicia-se apenas a pedido do consumidor/superendividado, por meio de preenchimento de formulário-padrão, disponível no portal do Tribunal de Justiça do Paraná (<http://www.tjpr.jus.br/superendividamento>).

O consumidor precisará comparecer ao Posto de Atendimento do Projeto (Curitiba - Centro Judiciário do Ahú – Edifício dos Juizados Especiais, na Avenida Anita Garibaldi, 750, Sala 221, 1º Andar) para confirmar o formulário, se necessário receber auxílio no seu preenchimento, e receber a data de sua audiência. Serão convidados os credores (dívidas de consumo) indicados pelo consumidor para a audiência conciliatória, presidida por conciliador, onde se buscará alcançar a renegociação das dívidas, preservando-se o mínimo existencial.

Após o preenchimento do formulário o consumidor deve comparecer pessoalmente ao Programa de Tratamento ao Consumidor Superendividado para convalidar o formulário, tal medida se faz necessária para verificar se o consumidor se enquadra nos pressupostos do programa. Nesse atendimento também é designado audiência de mediação/conciliação, ocasião em que o consumidor já fica ciente da data.

MAIS INFORMAÇÕES

<https://www.tjpr.jus.br/projeto-superendividamento>

Telefone: (41) 3312-6055

Formulário:

<https://portal.tjpr.jus.br/portletforms/publico/frm.do?idFormulario=13>

PERNAMBUCO

O Programa Proendividados do TJPE tem por objetivo promover o tratamento, o acompanhamento e a resolução amigável de conflitos envolvendo consumidores superendividados e a sua reinserção no mercado de consumo. O consumidor enquadrado no Programa também pode solicitar assistência e acompanhamento social e psicológica, além de orientação financeira.

Os interessados podem solicitar a abertura de procedimento pela internet, através do preenchimento de formulário disponível no portal do Tribunal de Justiça de Pernambuco, ou comparecer presencialmente em uma das Unidades do Programa (Unidade Recife e Unidade de Proendividados da Asces - Caruaru), portando original e cópia do RG, CPF, comprovante de residência, comprovante de rendimento e comprovante da dívida.

Após a realização de uma triagem mediante entrevista com o consumidor, o termo de adesão e de responsabilidade são preenchidos e assinados. Uma vez realizado o cadastro, é marcada a audiência conciliação. O consumidor é cientificado e recebe a cartilha do Proendividados.

MAIS INFORMAÇÕES

<https://www.tjpe.jus.br/web/resolucao-de-conflitos/proendividados>

Telefone: (81) 3182-0888

Formulário: **<http://www.tjpe.jus.br/web/resolucao-de-conflitos/proendividados/faca-sua-solicitacao>**

RIO DE JANEIRO

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro – TJRJ, não possui um projeto piloto de tratamento do superendividamento, mas trabalha em outras frentes a fim de sempre informar os consumidores superendividados.

Uma dessas frentes, é o Projeto de Solução Alternativa de Conflitos - Conciliação Pré-Processual. O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJRJ, disponibiliza para os consumidores um e-mail como canal virtual facilitador da conciliação, oferecendo solução acessível e rápida para os problemas e insatisfações decorrentes das relações de consumo frustradas, meio mais rápido e econômico, já que prescinde da contratação de advogado, dispensa a elaboração de petição inicial, antecipa a solução negociada que não será alvo de judicialização, não haverá distribuição, nem será contabilizada para efeito de estatística na lista TOP 30 dos maiores litigantes, já que será formalizado o acordo como título executivo extrajudicial. Não interessa a ninguém perpetuar um processo, por isso cresce a adesão a todas as formas de solução alternativa dos conflitos de consumo.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJRJ, com esta iniciativa, empreende uma campanha de solução de conflitos pela conciliação, convidando as empresas e fornecedores a adotarem uma política de incentivo à conciliação, já que a experiência do Tribunal confirma que grande número de consumidores prefere a solução conciliatória e já vem sendo atendidos pelo Projeto de Solução Alternativa de Conflitos - Conciliação Pré-Processual: "Os consumidores buscam uma solução não judicial junto à empresa e ficam satisfeitos com a solução de suas reclamações por acordo.

Os e-mails para que os consumidores solicitem sua conciliação pré-processual com os fornecedores já participantes do Projeto, podem ser verificados através do link: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual/proj-pre-proc>

Dispõe de acervos em seu site, disponibilizando julgados sobre o tema, que pode ser acessado pelo link: <http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/31308/superendividamento.pdf?v03>

De igual modo, existem no portal de conhecimento do site do TJRJ, súmulas que tratam de empréstimos bancários que estão por ordem cronológica no link <http://www.tjrj.jus.br/documents/10136/31404/empres-bancario.pdf> que estará à disposição dos consumidores

RIO GRANDE DO SUL

O requerente dispõe de um formulário padrão, onde declara dados pessoais sobre a renda e a extensão das despesas familiares, bem como a quantidade de credores, individualização destes e dados atinentes a cada uma das dívidas.

Na oportunidade da entrega deste formulário, o consumidor já é notificado da data da audiência de renegociação. Os credores recebem cartas-convite com a advertência da necessidade de comparecimento com carta de preposição e poderes para conciliar.

Centro de Prevenção e Tratamento do Consumidor Superendividado

A Universidade Franciscana (UFN), na região central do Rio Grande do Sul, como apontou publicação do Ministério da Justiça, foi a primeira parceria com o meio universitário, do Projeto-piloto instaurado no Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (Brasil. Ministério da Justiça. Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Prevenção e tratamento do superendividamento / elaboração de Claudia Lima Marques , Clarissa Costa Lima e Káren Bertoncello.-- Brasília: DPDC/SDE, 2010, p. 130.).

O Centro é coordenado pelo Curso de Direito, da Universidade Franciscana, funciona como campo de estágio aos acadêmicos do Direito, Psicologia, Serviço Social e Economia, tem atuação junto ao Programa Municipal de Proteção ao Consumidor (PROCON). Oferece, desde 2008, espaço administrativo de atendimento aos consumidores com problemas diante das relações de consumo de crédito e financiamento. Além de promover, por meio da Clínica de Finanças, atendimentos psicológicos, planejamento financeiro e oficinas qualificação para o trabalho.

A proposta está organizada em três frentes: a) prevenção, b) tratamento e c) produto.

a) **Prevenção:** consiste em atividades com o grupo em atendimento e população em geral, por meio de oficinas, material informativo digital e impresso, produção e divulgação de conteúdo sobre educação financeira;

- Eixo de Prevenção: Organização das Oficinas, Organização de material informativo e Organização de conteúdo e publicação digital.

b) **Tratamento:** a partir do atendimento aos consumidores com demanda de (sobre)endividamento será realizado o tratamento inicialmente por meio de Reunião de Acolhimento (recepção aos consumidores, explicação sobre o Centro e esclarecimento sobre matéria de consumo e crédito); depois os consumidores são conduzidos para Entrevista, momento em que se identifica o perfil do consumidor e seus credores; o terceiro momento é a Audiência de Repactuação de Crédito, onde é elaborado o Plano de Pagamento e Recuperação de Crédito.

- Eixo de Tratamento: Reunião de Acolhimento, Entrevista, e Audiência.

c) **Produto:** O resultado das entrevistas, bem como das audiências gera material rico que aponta o perfil dos atendidos no Centro, o que gera uma amostra dos consumidores endividados no Município de Santa Maria-RS. Assim, com base nos atendimentos e nos dados existentes dos últimos anos do Centro, são elaborados gráficos para divulgação e análise dos resultados.

- Eixo de Produto: Editoração do livro, Organização de dados, e Análise de dados.

Curso de Direito, da Universidade Franciscana, Santa Maria-RS |
Coordenação: Prof. Vitor Hugo do Amaral Ferreira

MAIS INFORMAÇÕES

<https://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/superendividamento.html>

Formulário:

https://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Projeto_Piloto_Endividamento.doc

SÃO PAULO

O Programa de Apoio ao Superendividado (PAS) é uma parceria do Núcleo de Tratamento do Superendividamento do Procon-SP e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do Tribunal de Justiça de São Paulo, visando orientar e auxiliar os consumidores superendividados, bem como, promover a audiências de renegociação de dívidas com seus credores.

Os interessados podem efetuar uma inscrição preliminar no site da Fundação Procon-SP, mediante o preenchimento de formulário de informações socioeconômicas na página de “Apoio ao Superendividado” (<http://www.procon.sp.gov.br/>). Também é possível agendar a inscrição presencial no Núcleo de Tratamento do Superendividamento (rua Barra Funda, 1.032), pelo telefone (11) 3824.7069.

Após, é realizada palestra com orientações gerais sobre o PAS e orientação financeira, ocasião em que o consumidor deve comparecer munido de cópias do RG, CPF, comprovante de renda (pessoal e familiar), comprovante das despesas e demonstrativos das dívidas, para serem juntados ao seu protocolo. As inscrições podem ser efetuadas gratuitamente no site Fundação Procon-SP ou por telefone.

Posteriormente, os documentos e informações socioeconômicas contidas no cadastro são analisados e os casos de superendividamentos encaminhados para os especialistas do Núcleo, que mediam uma tentativa de renegociação (por e-mail ou telefone).

Por fim, o consumidor poderá ser encaminhado para uma tentativa de renegociação das dívidas em audiência coletiva com o consumidor superendividado e seus credores, no Cejusc (na Rua Barra Funda, 930, 2º andar). O horário é agendado pelo próprio Núcleo, após análise técnica do caso, sendo o consumidor informado previamente.

MAIS INFORMAÇÕES

<https://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor/#ApoioSuperendividado>

Telefone: (11) 3824 7069

Para incluir novas informações nesta cartilha entre em contato:



comissoes@oab.org.br



(61) 2193 9660