

# Consumidor Direito + Grita

Quando precisa de dinheiro com urgência, a pessoa pode acabar tomando créditos que não terá condições de pagar. Especialistas orientam sobre como proceder

## A armadilha do superendividamento

A oferta de crédito é uma prática comum no mercado financeiro e muitas pessoas aproveitam essa opção quando precisam de dinheiro. O problema é que a oferta excessiva de empréstimos, com taxas de juros altíssimas, aliada à urgência que quem os toma sem avaliar as consequências, pode virar uma bola de neve. Isso representa um risco à estabilidade financeira e psicológica da pessoa.

O economista Riezo Silva explica que diferença entre endividamento comum e superendividamento é que, no segundo caso, o consumidor tem a integralidade de sua renda comprometida, de modo que os gastos do dia a dia não comportam no seu orçamento. Segundo o especialista, o superendividamento está relacionado com a incapacidade de pagar as dívidas feitas previamente, de maneira consciente e racional.

Na oferta de crédito, há diversas preocupações que devem ser tomadas na construção dessa relação de consumo pelos fornecedores do serviço. Riezo Silva diz que o Banco Central mantém um registro de todos os empréstimos, cartões de crédito e dívidas por CPF. “Quando tem um superendividamento, geralmente, há uma recusa normalmente das instituições bancárias em fazer um novo empréstimo para essas pessoas”, informa o economista. “A instituição bancária deve sempre pensar no risco de retorno”, complementa.

Riezo confirma a possibilidade de renegociação da dívida e recomenda, aos interessados, a portabilidade de crédito. “Significa mudar de perfil de endividamento, sair de uma taxa de juros maior para uma menor”, diz o economista. Ou seja, é possível ampliar ou reduzir o tempo de parcelamento da dívida, a depender da necessidade e da situação financeira do cliente.



### Renegociação

Após quase 10 anos de tramitação no Congresso Nacional, em julho de 2021, foi promulgada a Lei do Superendividamento (Lei nº 14.181), que protege as pessoas nessa situação e prevê medidas para evitar e solucionar o problema. Giovanna Corá, do escritório Barreto Dolabella Advogados, destaca que a principal mudança a partir das novas normas foi permitir a renegociação dos débitos em aberto e o contato direto das pessoas físicas endividadas com as instituições bancárias, a fim de estabelecer um plano viável para o pagamento do débito.

Desde que preencha determinados requisitos, como a insuficiência de renda, a demonstração de boa-fé no ato de contratação dos empréstimos e a disposição para pagar, o cliente tem o direito de renegociar os valores. “Por exemplo, o consumidor não pode ter contraído empréstimos bancários de modo desenfreado, com a intenção de não arcar com o acordado”, ressalta a advogada. “Ele precisa demonstrar que contratou com a intenção de realizar os pagamentos e, não conseguindo quitar a dívida, procura uma saída digna, com um acordo viável para a quitação e, assim, restabelecer a normalidade financeira na sua vida”, explica.

De acordo com Giovanna, o cliente tem a opção de renegociar todas as dívidas de uma só vez, com os credores e bancos reunidos para escutar e discutir a estratégia de pagamento. A lei, conforme a especialista, não serve para que haja uma saída fácil do inadimplemento. “As dívidas não serão perdoadas e não se excluirá a obrigação, apenas serão estabelecidas novas parcelas e encargos”, orienta.

Na oferta de crédito, a advogada elenca os princípios que devem nortear os fornecedores de crédito: prevenir o endividamento dos clientes; informá-los, de forma clara, as condições contratuais; consultar a situação financeira deles, de modo a evitar empréstimo a quem está endividado ou a facilitar o endividamento posterior; e mostrar-se disponível para soluções em situações de conflito.

### Cautela

Ao consumidor interessado em ampliar seu crédito, Giovanna Corá recomenda que leia o contrato. É imprescindível prestar atenção às cláusulas que especificam os juros, os encargos e as parcelas estipuladas. “Práticas abusivas podem envolver taxas de juros acima da média, bem como impor, muitas vezes de forma disfarçada, a contratação de serviços acessórios, caracterizando venda casada”, alerta.

A educação financeira é um fator fundamental para evitar o superendividamento. É preciso observar as finanças, bem como avaliar as despesas regulares e os rendimentos mensais. Dessa forma, na opinião da advogada, é possível tomar decisões conscientes e evitar o acúmulo de dívidas desnecessárias.

\* Estagiária sob a supervisão de Márcia Afonso

### Orientação

Quem assumiu dívidas e está com dificuldade para arcar com o compromisso pode buscar alternativas para renegociar junto às instituições ou buscar ajuda especializada para solucionar o problema. A Defensoria Pública do DF conta com um Núcleo de Assistência Jurídica especializado em direito do consumidor. Para solicitar o primeiro atendimento, é preciso entrar em contato com a Central de Relacionamento com os Cidadãos, telefone 129, das 9h às 17h, em dias úteis. Também é possível buscar ajuda no Procon-DF, cujos endereços dos postos de atendimento podem ser consultados no site <https://www.procon.df.gov.br/postos-de-atendimento-2/>.

### O que mudou com a Lei

- » Direito ao “mínimo existencial”
- » Direito a uma recuperação judicial
- » Transparência sobre os riscos da contratação de crédito agora é obrigatória
- » Proibição de qualquer pressão dos bancos e instituições financeiras para seduzir os consumidores, envolvendo prêmios
- » Obrigação de informar custo efetivo contratado e avaliação da situação financeira
- » Direito à conciliação do Procon e das Defensorias Públicas antes de recorrer à Justiça
- » Ambiente para renegociação coletiva e criação de penalidades

Fonte: Idex

### » EDIFICAR EMPREENDIMENTOS

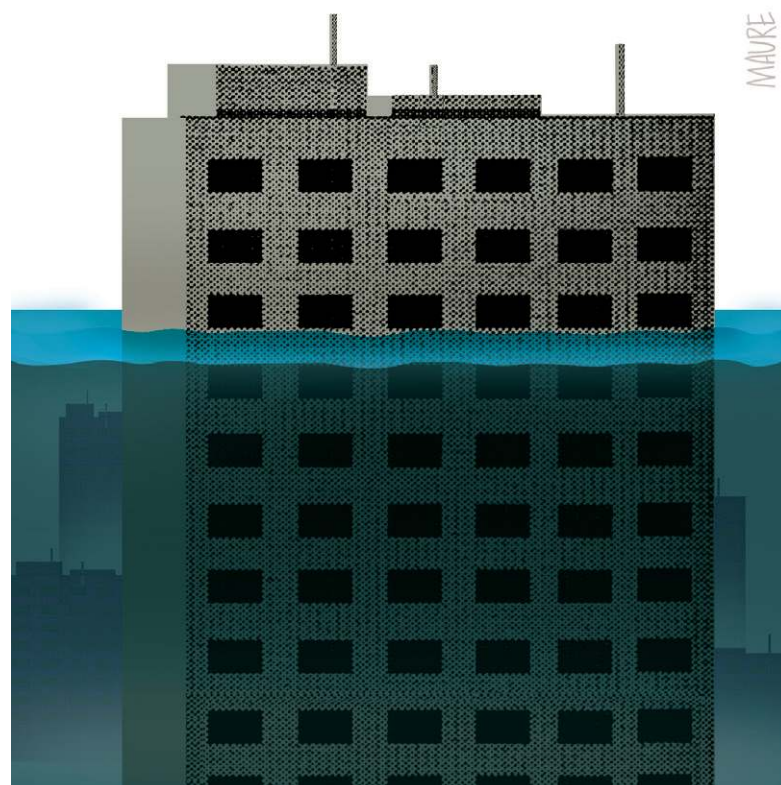
## DEFEITO NO SERVIÇO

» AMANDA LACERDA, 27, DESIGNER  
Valparaíso

Amanda Lacerda, de 27 anos, procurou a coluna Grita do Consumidor para relatar transtornos com a construtora Edificar Empreendimentos. “Começou com alagamentos de alguns blocos quando chovia, em 2021. Inundava o apartamento dos moradores do térreo, alguns perderam móveis nessa brincadeira”, lamenta a designer. Amanda conta que, depois de determinações dos síndicos, as obras foram iniciadas, mas nunca finalizadas. “Esperamos muito tempo, nada foi resolvido, e outros problemas começaram a aparecer”, diz. Segundo ela, desde então, os moradores sofrem com problemas com caixa d’água e infiltrações nos banheiros, entre outros. “Os azulejos do teto simplesmente caíam, como é lugar de passagem, corria o risco de machucar alguém. Uma criança caiu e se cortou com um azulejo”, afirma. “Além da quantidade de moradores prejudicados por conta da obra malfeita e sem os reparos prometidos, eles passaram a ignorar mais pessoas, desde que retiraram o WhatsApp como meio de comunicação e deixaram só e-mail”, conclui Amanda.

### Resposta da empresa

» “Salientamos que a narrativa da cliente está totalmente divorciada da verdade, pois, traz em suas falácias fatos que jamais chegaram ao conhecimento desta empresa, razão pela qual não temos como nos manifestar.”



### Comentário da consumidora

» “É uma questão simples. É só olhar no Google as avaliações que as pessoas fazem. Não é só do meu condomínio.”

### » DAUTO AUTOMÓVEIS

## VÍCIO NA ENTREGA DE PRODUTO

» RITA DE CÁSSIA MEDEIROS SILVA, 57, PROFESSORA  
Asa Sul

Rita de Cássia conta a sua insatisfação com os serviços oferecidos pela Dauto Automóveis. A professora diz que, há cerca de um ano, deixou seu carro para consertar — inicialmente, amortecimento e suspensão, resultado de um acidente de trânsito. Segundo ela, os reparos foram realizados, mas, toda vez que voltava da oficina, o veículo apresentava um problema diferente. Rita afirma ter tido diversos problemas desde a primeira vez em que solicitou o atendimento da empresa, envolvendo motor, roda, para-choque quebrado e aquecimento no veículo, que chegou a parar de funcionar. “Tudo que se possa imaginar no motor, eles fizeram. E o carro ainda está ruim. Trataram meu automóvel com desleixo”, completa a moradora da Asa Sul.

### Resposta da empresa

» Até o fechamento desta coluna, a empresa não apresentou resposta sobre o caso.

### Comentário da consumidora

» “Não tenho o carro que eu tinha antes, e não sou culpada por esse problema. Entrei com processo no Procon-DF.”

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dfabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dfabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852