

**SUPER
ENDIVIDADO**



ROTEIRO TÉCNICO PARA ATENDIMENTO AO SUPERENDIVIDADO



ROTEIRO TÉCNICO PARA ATENDIMENTO AO SUPERENDIVIDADO

Expediente

Esta é uma publicação produzida pela Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Acre (ESDPAC).

Defensoria Pública do Estado do Acre

Defensora-Geral: Juliana Marques Cordeiro

Subdefensora-Geral de Gestão Administrativa: Simone Jaques de Azambuja Santiago

Subdefensora-Geral Institucional: Thais Araújo de Sousa Oliveira

Corregedora-Geral: Roberta de Paula Caminha Melo

Autoria

Rodrigo Almeida Chaves

Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Acre

Diretora: Juliana Caobianco Queiroz Mateus Zanotti

Chefe de Gabinete: Nicole de Castro Cordeiro Barbosa Nobre

Coordenadora Pedagógica: Geisyla de Lima Carvalho

Assistente de Gabinete: Filipe Costa Kador

Fale com a ESDPAC

Quer sugerir temas, indicar jurisprudências ou compartilhar experiências da sua atuação? Envie sua contribuição para:

✉ esdpac@defensoria.ac.def.br

☎ 68 992296942

🌐 www.defensoria.ac.def.br

🌐 www.esdpac.ac.def.br

📷 📺 📺 [defensoria_acre](#)

Organização

Jornalista Responsável
Katiúscia Miranda

Projeto Gráfico e Diagramação
Uillsam Cavalcante

Diretoria de Comunicação

Agatha Lima
Alana Avilar
Bruno Medim
Felícia Lanay
Katiúscia Miranda
Marcus Ramon
Nádia Mazzaro
Uillsam Cavalcante
Vanessa Pimentel

Apresen

O objetivo do presente material é aprimorar a qualidade e a efetividade do atendimento ao consumidor superendividado, servindo como um guia prático e orientativo para profissionais do atendimento.

Ressalta-se que este roteiro não tem caráter normativo ou obrigatório, mas constitui um conjunto de boas práticas, elaborado à luz da legislação vigente e das experiências exitosas, que pode e deve ser adaptado conforme as especificidades de cada instituição, contexto local e realidade do público atendido.

Trata-se, portanto, de um instrumento de apoio, destinado a contribuir para uma atuação cada vez mais técnica, humanizada e resolutiva, sempre com vistas à proteção da dignidade, à promoção do acesso à justiça e à reabilitação financeira do cidadão superendividado.

tação



Referências Normativas e Jurisprudenciais

- Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90, com alterações da Lei 14.181/2021)
- Lei nº 14.905/2024 (alteração do art. 406 do CC)
- Decreto nº 11.567/2023
- ADPFs nº 1005 e 1006
- Jurisprudência relevante (STJ, TJAC, TJSP, TJMG)

Sumário

SUMÁRIO

● **Introdução**

Contextualização do superendividamento no Brasil e no Acre. Papel das políticas públicas e da atuação interinstitucional.

● **1. Primeiros Passos: Solicitação de Documentos e Diagnóstico**

Boas práticas iniciais de atendimento; coleta de documentos e identificação das causas do superendividamento. Avaliação humanizada e encaminhamentos psicossociais.

● **2. Conceito e Distinção: Superendividamento x Endividamento Comum**

Diferenciação jurídica e prática entre endividamento pontual e superendividamento. Aplicação da Lei nº 14.181/2021. Inclusão de MEI e empresário individual.

● **3. Levantamento da Situação Financeira**

Documentação essencial para diagnóstico financeiro completo: renda, dívidas formais e ocultas, extratos do Registrato e Serasa.

● **4. Análise da Boa-fé do Consumidor**

Critérios legais de boa-fé. Comportamento do consumidor e deveres do fornecedor no crédito responsável.

● **5. Suspensão de Débitos em Conta Corrente**

Fundamentos normativos para a revogação do débito automático. Procedimentos administrativos e exceções (consignados).

● **6. Definição do Mínimo Existencial**

Interpretação jurídica do mínimo existencial. Decreto nº 11.567/2023 e críticas. Jurisprudência, ADPFs no STF e parâmetros do DIEESE.

7. Plano de Superendividamento: Negociação e Repactuação

Etapas de elaboração do plano de pagamento. Cálculo do saldo devedor real. Aplicação da Lei nº 14.905/2024 e uso da taxa Selic. Limites legais e atenção à viabilidade.

8. Atenção às Práticas Abusivas

Identificação de assédio contratual, venda casada, troco e refinanciamento sucessivo. Princípios violados, fundamentos legais e possíveis sanções civis e administrativas.

9. Responsabilização do Fornecedor e Direitos do Consumidor

Previsão legal de nulidade de cláusulas, revisão judicial, reparação por danos e responsabilidade objetiva do fornecedor.

10. Considerações e Providências Finais

Encaminhamentos judiciais, preparo documental, orientação sobre novos empréstimos e estratégia de atuação com base na Lei nº 14.181/2021.

11. Checklist Completo de Atendimento ao Consumidor Superendividado – PROCON

Lista prática de 13 etapas para atendimento técnico e humanizado, desde a triagem até o acompanhamento pós-repactuação.

Introdução

O superendividamento tornou-se um dos principais desafios sociais e jurídicos do século XXI, comprometendo a dignidade e a autonomia financeira de milhões de brasileiros. A Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento) promoveu uma reforma substancial no Código de Defesa do Consumidor (CDC), introduzindo mecanismos de prevenção e tratamento de dívidas para a pessoa natural de boa-fé.

No contexto local, os dados evidenciam a urgência de uma atuação articulada e institucional. Segundo levantamento do Mapa da Inadimplência, divulgado pela Serasa, cerca de 284 mil pessoas estão endividadas no Acre, o que representa aproximadamente 34% da população do estado.

Desse total, mais de 160 mil estão concentradas na capital, Rio Branco. As dívidas com bancos lideram os índices de inadimplência (70,3 mil pessoas), seguidas pelas contas básicas de consumo, como energia, água e gás, que representam 20,3% do total, e pelas financeiras não bancárias, com 19,3%.

Esse cenário reflete uma realidade nacional igualmente preocupante, em maio de 2025, a Serasa identificou que mais de 77 milhões de brasileiros estavam negativados, sendo 35 milhões com dívidas bancárias.

No país, as dívidas com bancos e cartões de crédito lideram os registros de inadimplência, correspondendo a 27,8% do total, o que os consolida como principais vetores de descontrole financeiro das famílias.

Nesse contexto, destaca-se o papel essencial e constitucional da Defensoria Pública, cuja atuação está prevista tanto no art. 134 da Constituição Federal, quanto no art. 126 da Constituição do Estado do Acre, como instituição indispensável à função jurisdicional do Estado, responsável pela orientação jurídica e defesa dos necessitados em todos os graus de jurisdição, conforme o art. 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal.

No enfrentamento ao superendividamento, a Defensoria exerce papel fundamental na mediação de conflitos, repactuação judicial de dívidas, fiscalização da legalidade contratual e na promoção do acesso à justiça das populações hipervulneráveis.

Além disso, o tema passou a integrar de forma expressa a agenda das políticas públicas estaduais. O Governo do Estado do Acre, sensível à crise do endividamento estrutural, publicou no Diário Oficial do Estado de 1º de abril de 2025 a Lei Estadual nº 4.583, de 24 de março de 2025, que institui a Política de Combate ao Superendividamento no âmbito estadual.

A norma estabelece diretrizes para a promoção da educação financeira, prevenção e tratamento do superendividamento, com ênfase na garantia do mínimo existencial e na inclusão social, fortalecendo a articulação entre os entes federativos.

Diante desse panorama, o presente roteiro tem por objetivo orientar tecnicamente os profissionais que atuam nos órgãos de defesa do consumidor e na Defensoria Pública, quanto aos procedimentos adequados para a análise, instrução, conciliação e eventual judicialização dos casos de superendividamento. Apresenta diretrizes práticas e juridicamente embasadas, à luz da legislação vigente, da jurisprudência superior e dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da função social do crédito, da boa-fé objetiva e da proteção do mínimo existencial.

O conteúdo a seguir constitui uma sugestão orientativa e um conjunto de boas práticas, elaborado à luz da Lei nº 14.181/2021, que pode ser adaptado conforme a realidade institucional e os recursos disponíveis, sempre com vistas a uma atuação técnica, humanizada e resolutiva no atendimento à pessoa superendividada.

¹ <https://legis.ac.gov.br/detalhar/6431>

1. Primeiros Passos: Solicitação de Documentos e Diagnóstico

No início do atendimento ao consumidor superendividado, é imprescindível que, de forma expressa e diligente, se solicite a apresentação de todos os contratos relacionados às dívidas da pessoa atendida.

Isso inclui contratos originais de empréstimos, financiamentos, refinanciamentos, bem como documentos que comprovem a evolução da dívida, demonstrativos de valores já pagos, encargos aplicados, taxas de juros cobradas e saldo devedor atualizado.

Sempre que possível, deve-se exigir a apresentação de cópias dos documentos assinados pelo próprio consumidor se não foi feito on-line, a fim de verificar a regularidade das contratações, a transparência na prestação de informações e a autenticidade das assinaturas.

Esse cuidado, mais do que uma formalidade, é essencial para confirmar se houve prática abusiva, cobrança indevida ou qualquer vício no consentimento do consumidor.

Ter acesso a essa documentação não é apenas uma questão de organização, é um passo essencial para compreender a real extensão do endividamento e avaliar a necessidade de revisão ou repactuação contratual, sempre respeitando os limites do que o consumidor pode pagar sem comprometer sua subsistência.

Além disso, é altamente recomendável que, ainda nos momentos iniciais do atendimento, busque compreender as causas que levaram o consumidor à situação de superendividamento.

Na grande maioria dos casos, o endividamento excessivo decorre de fatores imprevistos ou traumáticos da vida cotidiana, como perda do emprego, queda abrupta na renda familiar, doença grave, morte de um provedor, separação conjugal, despesas médicas emergenciais ou mesmo impactos gerados pela pandemia.

Essa investigação sensível permite contextualizar a situação financeira enfrentada e evita julgamentos apressados ou

respostas padronizadas. Reconhecer que o endividamento muitas vezes decorre de acidentes da vida é essencial para garantir uma atuação justa, empática e eficaz.

Mas o atendimento ao superendividado não pode se resumir à renegociação de dívidas.

A Lei nº 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor para tratar do superendividamento, é clara ao adotar o termo “tratamento”, e tratar significa cuidar do problema em toda a sua complexidade, inclusive quando há fatores de ordem emocional, psicológica ou até psiquiátrica envolvidos.

É comum que o superendividamento esteja associado a distúrbios de comportamento financeiro, como o consumo compulsivo, a desorganização emocional ou a repetição inconsciente de dívidas como forma de enfrentar dificuldades pessoais. Nestes casos, a atuação jurídica isolada pode ser insuficiente.

Assim, é essencial que, durante o atendimento, observe cuidadosamente se o consumidor apresenta sinais de maior vulnerabilidade, como: i) dificuldade para compreender as orientações prestadas; ii) incapacidade de organizar minimamente suas finanças; iii) comportamento ansioso, desorientado ou emocionalmente abalado; iv) padrão repetitivo de contrair novas dívidas mesmo já estando inadimplente.

Identificados esses sinais, deve-se considerar, além do apoio jurídico, o encaminhamento do consumidor para atendimento psicológico, assistência social ou serviços de saúde mental. A atuação interdisciplinar, nesse contexto, é parte essencial do “tratamento” previsto na legislação, que busca não apenas renegociar dívidas, mas reintegrar o consumidor à vida financeira com dignidade e autonomia.

Com a recente promulgação da Lei nº 14.790/2023, que alterou dispositivos da Lei nº 13.756/2018, o ordenamento jurídico brasileiro passou a regulamentar expressamente a exploração das chamadas apostas de quota fixa, conhecidas popularmente como bets.

Essa modalidade consiste em apostas em eventos reais de temática esportiva, em que o apostador conhece previamente as regras e os valores possíveis de retorno, sendo considerada uma forma de jogo legalizado, desde que autorizada e fiscalizada pelo Poder Público, nos termos da legislação.

Contudo, é essencial distinguir esse tipo de atividade das chamadas plataformas de jogos de azar disfarçados, como o “jogo do tigrinho” e outros aplicativos similares, que não têm como base eventos reais e operam com algoritmos fechados, sem qualquer transparência ou controle externo. Esses jogos, por não dependerem de habilidade ou conhecimento do jogador, mas de pura sorte e repetição compulsiva, configuram típicos jogos de azar, cuja exploração continua proibida no Brasil, conforme o disposto no art. 50 do Decreto-Lei nº 3.688/1941 (Lei das Contravenções Penais).

Ciente dos impactos sociais e econômicos decorrentes da crescente popularização das apostas eletrônicas, o Ministério Público de Goiás (MPGO) , por meio da 70ª Promotoria de Justiça de Goiânia em Dezembro do Ano de 2024, ajuizou ações civis públicas contra 251 empresas de jogos esportivos e cassinos on-line, com o objetivo de proteger os consumidores dos riscos associados à ludopatia, ao vício em apostas e ao superendividamento.

As ações, que têm como fundamento o Código de Defesa do Consumidor, não visam à extinção do mercado de apostas, cuja existência decorre da legislação em vigor, mas sim à imposição de medidas de transparência, segurança e responsabilidade, como a inserção de advertências visíveis nas plataformas digitais, o fornecimento de informações completas aos usuários e a reparação dos danos causados a consumidores que desenvolveram transtornos mentais ou se endividaram em razão dessas práticas.

Trata-se de uma iniciativa que reconhece a estreita relação entre o vício em jogos e o agravamento do superendividamento, e que propõe uma abordagem sistêmica, envolvendo não apenas a regulação do setor, mas também o direito à saúde, à informação

² <https://www.mpggo.mp.br/portal/noticia/mpgo-aciona-251-empresas-de-jogos-esportivos-e-cassino-on-line-em-razao-dos-riscos-de-vicio-em-apostas-e-superendividamento>

clara e à dignidade do consumidor, reforçando a importância de medidas preventivas e corretivas diante da nova realidade de consumo digital.

A diferenciação é crucial, pois as apostas legalizadas estão sujeitas a regras de responsabilidade, exigências de autorização prévia, controle fiscal e medidas de proteção ao apostador, enquanto os jogos de azar ilegais, amplamente divulgados por influenciadores nas redes sociais, operam à margem da legalidade e contribuem diretamente para o superendividamento de milhares de consumidores, inclusive por meio de práticas enganosas, assédio comercial e falsas promessas de enriquecimento rápido.

O atendimento ao consumidor deve, portanto, considerar esse contexto, especialmente quando se identifica o uso reiterado de crédito ou empréstimos para alimentar esse tipo de comportamento, o que exige não só intervenção jurídica, mas, em muitos casos, acompanhamento psicossocial especializado.

Por fim, é importante destacar que o próprio CDC, em sua nova redação, prevê programas de prevenção ao superendividamento, educação financeira e promoção do crédito responsável.

O papel dos órgãos de defesa do consumidor é, portanto, é ativo: acolher, orientar, verificar documentos, identificar fragilidades e articular a rede de proteção social.

Em resumo, o atendimento ao consumidor superendividado deve ser técnico, cuidadoso e, sobretudo, humano, pois, tratar o superendividamento é também tratar a pessoa por trás da dívida, com empatia, responsabilidade e compromisso com a dignidade do cidadão.

2. Conceito e Distinção: Superendividamento x Endividamento Comum

O atendimento inicial deve ser pautado pela coleta diligente de documentos e compreensão humanizada da realidade do consumidor.

Com base na Lei nº 14.181/2021, que introduziu o tratamento do superendividamento no CDC, a análise documental é

indispensável para aferição da situação de inadimplemento e verificação da boa-fé.

É fundamental distinguir o endividamento comum (pontual, reversível) do superendividamento (impossibilidade de adimplência sem comprometer o mínimo existencial).

O endividamento comum ocorre, geralmente, por desorganização financeira ou por decisões de consumo inadequadas, mas ainda permite ao consumidor, com algum esforço, arcar com seus compromissos sem comprometer integralmente sua subsistência.

Já o superendividamento é uma situação juridicamente regulada pela Lei nº 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor (CDC) para inserir a chamada “Disciplina do Crédito Responsável e do Superendividamento do Consumidor”. Essa diferenciação é fundamental, pois nem toda situação de endividamento exige, de imediato, a instauração formal do procedimento judicial de superendividamento previsto nos arts. 104-A e seguintes do Código de Defesa do Consumidor.

Em muitos casos, o que se busca não é a imposição de um plano judicial compulsório, mas sim a possibilidade de parcelamento, repactuação ou reorganização das dívidas com um ou mais credores, de forma pontual, proporcional à capacidade de pagamento do consumidor e baseada na boa-fé das partes.

Essa intervenção extrajudicial, mais simples e menos formal, pode ser suficiente para restabelecer o equilíbrio financeiro do consumidor, especialmente na ausência de práticas abusivas e diante da disposição dos credores para negociar., exemplo disso são as concessionárias de serviços essenciais, como a Energisa, que, por força de resolução da Aneel, permite o parcelamento das faturas em atraso; da mesma forma, empresas de abastecimento de água, como o Saerb, em Rio Branco, e Saneacre, nos municípios do interior, geralmente demonstram disposição institucional para acordos administrativos.

Além disso, plataformas digitais de negociação de dívidas, como Serasa Limpa Nome, Acordo Certo, Desenrola Brasil e SPC Brasil, oferecem canais acessíveis para regularização direta

com diversos credores. Contudo, é fundamental atenção para eventuais dívidas prescritas, que já não possuem exigibilidade judicial e, portanto, não devem ser quitadas espontaneamente, evitando o reconhecimento tácito de obrigação extinta.

Via de regra, dívidas comuns (como empréstimos e cartões de crédito) prescrevem em cinco anos, nos termos do art. 206, §5º, I, do Código Civil, enquanto as tarifas decorrentes da prestação de serviços públicos essenciais, como energia elétrica e água, submetem-se ao prazo prescricional de dez anos, contados do vencimento da fatura, conforme entendimento consolidado pelo STJ (Resp 1117903).

Assim, distinguir entre o endividamento comum e o superendividamento estrutural permite ao profissional adotar a medida mais adequada e proporcional à gravidade do caso, evitando a judicialização desnecessária e incentivando soluções administrativas eficazes.

Conforme estabelece o art. 54-A, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, inserido pela Lei nº 14.181/2021, considera-se superendividado exclusivamente o consumidor pessoa natural que, agindo de boa-fé, manifesta impossibilidade de quitar a integralidade de suas dívidas de consumo, sejam elas exigíveis ou vincendas, sem que isso implique comprometimento do seu mínimo existencial. Este conceito legal foi regulamentado inicialmente pelo Decreto nº 11.150, de 26 de julho de 2022, que fixou o mínimo existencial em valor equivalente a 25% do salário mínimo (R\$ 303,00), quantia posteriormente considerada insuficiente pela doutrina e jurisprudência por situar-se abaixo da linha da pobreza. Em resposta às críticas e questionamentos constitucionais, o Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023, promoveu alteração substantiva na regulamentação, elevando o mínimo existencial para R\$ 600,00 mensais e revogando a vedação à atualização automática com base no salário mínimo, transferindo tal competência ao Conselho Monetário Nacional.

A apuração deste mínimo existencial deve ser realizada mensalmente, mediante contraposição entre a renda total do consumidor e as parcelas de suas dívidas vencidas e vincendas no mesmo período, excluindo-se desta análise as dívidas não relacionadas ao consumo.

Não obstante as alterações promovidas, persistem questionamentos no Supremo Tribunal Federal acerca da constitucionalidade da regulamentação, sustentando-se que mesmo o valor atual de R\$ 600,00 permanece incompatível com o princípio da dignidade humana e insuficiente para assegurar condições mínimas de subsistência, razão pela qual parcela da jurisprudência tem aplicado critérios mais flexíveis e adequados às particularidades do caso concreto.

É perfeitamente possível o enquadramento do empresário individual e do microempreendedor individual (MEI) no regime jurídico da Lei nº 14.181/2021, desde que comprovada sua condição de pessoa natural superendividada e a existência de vulnerabilidade técnica, econômica ou jurídica frente às instituições financeiras.

Esta possibilidade fundamenta-se no fato de que, conforme dispõe o art. 966 do Código Civil, o empresário individual constitui a própria pessoa natural que exerce atividade econômica organizada, inexistindo separação patrimonial entre a pessoa física e a empresa, conforme já consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça nos julgados REsp 1.355.000/SP e AREsp 508.190/SP, que reconhecem a empresa individual como mera ficção jurídica utilizada para fins tributários e cadastrais.

Neste contexto, os tribunais têm aplicado a Teoria Finalista Mitigada para estender as proteções consumeristas às pessoas físicas que exercem atividade econômica em nome próprio, especialmente quando as dívidas contraídas relacionam-se com a subsistência ou o exercício profissional individual.

Importante destacar que a Lei nº 14.181/2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor para tratar do superendividamento, não se aplica a qualquer tipo de dívida.

Estão incluídas apenas aquelas decorrentes de relações de consumo, tais como: (i) operações de crédito, a exemplo de empréstimos, financiamentos e cartões de crédito; (ii) compras parceladas no comércio; e (iii) contratos de prestação de serviços continuados, como fornecimento de água, energia elétrica, serviços de telefonia, internet, planos de saúde, entre outros.

Excluem-se do procedimento de repactuação previsto na Lei nº 14.181/2021 as dívidas oriundas de contratos celebrados com dolo ou má-fé, ou seja, aquelas em que restar demonstrado que o consumidor jamais teve a intenção de cumprir as obrigações assumidas, agindo de maneira fraudulenta para obter crédito indevido.

Os contratos com garantia real, como alienação fiduciária, financiamento habitacional e crédito rural, não se submetem ao procedimento coletivo de repactuação previsto nos arts. 104-A e seguintes do CDC, nos termos do art. 54-A, §2º.

Tal exclusão, entretanto, não impede eventual revisão individual do contrato por abusividade, quando presentes vícios ou encargos desproporcionais.

Essas modalidades estão sujeitas a regimes jurídicos próprios, com regras específicas de execução e renegociação, muitas vezes reguladas por normas de natureza especial, razão pela qual foram excluídas da sistemática excepcional voltada ao tratamento do superendividamento.

Ademais, conforme dispõe o art. 54-A, §3º do Código de Defesa do Consumidor, não se aplica o procedimento de repactuação ao consumidor que tenha contraído dívidas mediante fraude ou má-fé, tampouco àquelas originadas de contratos celebrados dolosamente com o intuito de inadimplemento, ou ainda relacionadas à aquisição de produtos e serviços de luxo ou de alto valor.

No entanto, é importante destacar que essa última hipótese — relativa a bens ou serviços de “luxo” ou “alto valor”, traz um conceito jurídico aberto, que carece de critérios objetivos definidos em lei e pode gerar insegurança na sua aplicação.

A aferição do que seja “luxo” ou “alto valor” não pode se dar de forma abstrata ou com base em juízos morais, mas deve considerar as circunstâncias concretas do caso, a condição econômica do consumidor, a finalidade do bem adquirido e a compatibilidade entre o gasto e sua função social ou essencialidade.

Um mesmo item pode representar um luxo para um e uma necessidade legítima para outro, a depender do contexto (como, por exemplo, um computador de última geração para um profissional liberal que dele depende para trabalhar).

Por isso, a interpretação dessa cláusula restritiva deve ser feita com cautela, proporcionalidade e à luz dos princípios da boa-fé objetiva, da dignidade da pessoa humana e da vulnerabilidade do consumidor, evitando que a exclusão injustificada acabe por comprometer a efetividade da proteção legal conferida pelo microssistema do superendividamento.

É bastante comum, na prática forense e administrativa, que consumidores procurem os órgãos de proteção ou a Defensoria Pública com a intenção de incluir no superendividamento financiamentos de veículos com cláusula de alienação fiduciária.

No entanto, tais contratos são frequentemente objeto de ações de busca e apreensão fundamentadas no Decreto-Lei nº 911/1969, uma vez que conferem ao credor direito real sobre o bem, o que os torna incompatíveis com a lógica de suspensão coletiva da exigibilidade e dilação judicial dos prazos de pagamento própria do procedimento de superendividamento. O mesmo se aplica aos financiamentos habitacionais, regidos por normas específicas como as do Sistema Financeiro da Habitação (SFH), que contam com instrumentos próprios de recuperação de crédito.

Além disso, também não integram o plano de pagamento as obrigações que não derivam de relações de consumo, tais como pensão alimentícia, tributos, multas administrativas ou judiciais, e demais obrigações de natureza pública ou extracontratual.

Embora tais dívidas não integrem diretamente o plano de pagamento previsto, **devem, sim, ser consideradas no momento de aferição do mínimo existencial**, justamente para evitar a falsa impressão de capacidade de pagamento. Incluir obrigações como alimentação, saúde, moradia, transporte e educação na análise do orçamento é fundamental para que o plano seja viável, humano e efetivamente adequado à realidade do consumidor. **Não se trata de confundir dívidas com despesas**, mas de reconhecer que a preservação do

mínimo existencial exige considerar aquilo que é imprescindível à dignidade da pessoa e que compromete, de fato, sua renda disponível.

Contudo, essas dívidas devem ser levadas em consideração no cálculo da renda disponível do consumidor, pois interferem diretamente em sua capacidade real de pagamento e na preservação do mínimo existencial. A sua contabilização é, portanto, essencial para a elaboração de um plano de pagamento juridicamente viável, que respeite a dignidade do devedor e os princípios da boa-fé objetiva e da função social do crédito.

Por essas razões, é fundamental que o profissional responsável pelo atendimento realize uma triagem técnica cuidadosa, distinguindo situações de superendividamento passíveis de tratamento legal daquelas que decorrem de má administração financeira ou dívidas excluídas do regime especial, evitando encaminhamentos indevidos e orientando o consumidor de forma clara, responsável e juridicamente fundamentada.

3. Levantamento da Situação Financeira

Após esclarecer a situação de superendividamento e a finalidade do atendimento, deve-se adotar uma postura proativa para formar um **quadro completo da situação financeira do consumidor**. Isso envolve não apenas a análise dos contratos ativos, mas também de **todas as obrigações que impactam sua renda mensal**, incluindo dívidas não formalizadas ou desconhecidas.

Para a correta instrução do atendimento e eventual encaminhamento à via judicial, **é fundamental orientar o consumidor a reunir e apresentar um conjunto mínimo de documentos**, que permita o diagnóstico preciso da situação de endividamento.

Dentre os principais documentos, destacam-se: **i)** comprovante de renda familiar atualizado (holerites, extratos de benefícios previdenciários ou assistenciais, pensões, comprovantes de atividade autônoma, entre outros); **ii)** relação detalhada das dívidas, com a **identificação dos credores**, saldos devedores atualizados, número de parcelas em aberto, taxas de juros

pactuadas e, sempre que possível, cópias dos **contratos originais** e dos **termos de refinanciamento**; **iii) extrato do Serasa Limpa Nome**, obtido gratuitamente no site www.serasa.com.br, que permite identificar dívidas negativadas, inadimplimentos registrados e possíveis cobranças judicializadas; **iv) extrato do Registrato do Banco Central**, acessível pelo site <https://www.bcb.gov.br/meubc/registrato>, que oferece um panorama completo das **operações de crédito registradas no CPF do consumidor**, incluindo financiamentos, limites de cartão de crédito, consignações, garantias e dívidas vencidas — inclusive aquelas que o consumidor eventualmente desconheça ou não reconheça; **v) certidão da ACISA** (Associação Comercial) ou de outros serviços locais de proteção ao crédito, quando disponíveis, para mapear restrições comerciais ou pendências adicionais.

De forma complementar, no caso de servidores públicos, aposentados, pensionistas ou beneficiários do INSS, é indispensável solicitar o relatório de consignações, documento que pode ser emitido pelo órgão vinculado ou pelo aplicativo oficial da fonte pagadora.

Para maior segurança jurídica e proteção dos direitos fundamentais à privacidade e ao sigilo de dados, orienta-se que, sempre que o consumidor não dispuser de cópia dos instrumentos contratuais, seja formalizado pedido administrativo dirigido à instituição credora, requerendo expressamente o fornecimento de todos os contratos firmados, extratos detalhados, comprovantes de dívida, termos de refinanciamento e quaisquer outros documentos bancários relevantes.

Esse pedido deve ser instruído com a assinatura do próprio consumidor, ou, tratando-se de atendimento digital, com autenticação eletrônica segura, de modo a comprovar seu consentimento e legitimar o compartilhamento das informações.

O consentimento expresso do titular é requisito imprescindível para o tratamento e acesso a dados financeiros, nos termos da Lei Complementar nº 105/2001 e da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), especialmente quando se tratar de informações sensíveis ou protegidas por sigilo bancário e fiscal.

A observância dessas cautelas não apenas reforça a lisura do

procedimento e a proteção da parte hipossuficiente, como também confere maior validade probatória aos documentos obtidos, resguardando todas as partes envolvidas contra questionamentos futuros quanto à regularidade da contratação e à integridade dos dados analisados.

Esse relatório apresenta com clareza o valor originalmente emprestado, o montante total já pago e o saldo remanescente de cada operação consignada, sendo essencial para a verificação de práticas abusivas, como refinanciamentos sucessivos, cobrança de encargos desproporcionais ou perpetuação artificial da dívida. A reunião e análise minuciosa desses documentos constituem etapa indispensável para a formulação de um plano de pagamento viável e juridicamente embasado, garantindo o acesso efetivo aos mecanismos de proteção previstos na Lei nº 14.181/2021.

É importante destacar que o objetivo é construir um diagnóstico financeiro completo e realista, o que exige analisar não apenas as dívidas de consumo tradicionais, mas também outras obrigações financeiras que reduzem a renda disponível do consumidor, como pensões alimentícias, empréstimos informais ou compromissos assumidos com familiares, quando for o caso. Por essa razão, o acesso, compartilhamento e análise desses documentos no âmbito administrativo ou judicial devem respeitar rigorosamente a autorização do titular, preferencialmente expressa e por escrito.

Cumprido destacar que essa providência mostra-se absolutamente imprescindível, sobretudo porque o entendimento que prevalece na jurisprudência é o de que a parte requerente deve instruir a petição inicial da ação de repactuação de dívidas com a documentação mínima necessária à apresentação de um plano de pagamento aos credores. Caso não disponha desses elementos, deverá manejar ação autônoma adequada para a obtenção dos documentos pretendidos.

Do contrário, corre-se o risco de desvirtuar o rito especialíssimo previsto nos arts. 104-A e 104-B do Código de Defesa do Consumidor, que tem por finalidade assegurar uma solução célere e consensual para o superendividamento.

Não se admite, portanto, a utilização indevida da ação de repactuação como sucedâneo de outros instrumentos processuais, como a ação de exibição de documentos, o que comprometeria a finalidade da norma protetiva e inviabilizaria a tramitação regular do procedimento.

Dessa forma, o atendimento passa a ter base concreta para: i) identificar o total comprometido da renda; ii) verificar a possibilidade de repactuação com base na capacidade de pagamento real; iii) sugerir inclusão ou exclusão de credores no plano de pagamento; iv) e, quando necessário, recomendar medidas judiciais complementares, como revisão de cláusulas abusivas, declaração de nulidade contratual ou ação de superendividamento com plano compulsório.

A coleta e análise dessa documentação, portanto, é etapa essencial e inegociável no tratamento do superendividamento, permitindo que o atendimento seja tecnicamente fundamentado e humanamente eficaz.

4. Análise da Boa-fé do Consumidor

A aplicação das medidas previstas na Lei nº 14.181/2021, conhecida como **Leido Superendividamento**, está condicionada à presença de um requisito fundamental: **a boa-fé do consumidor**.

De acordo com o **art. 54-A, §1º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)**, apenas poderá ser considerado superendividado, para fins da legislação especial, **o consumidor pessoa natural, de boa-fé**, que se encontre em situação de impossibilidade manifesta de pagar suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, **sem comprometer o mínimo existencial**.

Portanto, é indispensável que, no atendimento, seja feita uma análise concreta da conduta do consumidor, a fim de verificar: i) se houve **intenção legítima de honrar os compromissos assumidos**; ii) se a situação de inadimplemento decorreu de fatores alheios à sua vontade (como desemprego, doença, morte de familiar provedor, calamidade, violência financeira etc.); iii) ou, ao contrário, se existem **indícios de má-fé**, como ocultação de renda, contratação deliberada e reiterada de créditos impagáveis ou simulação de endividamento com fins fraudulentos.

A constatação de má-fé, embora excepcional, **pode afastar a aplicação do regime protetivo da Lei nº 14.181/2021**, especialmente no que diz respeito à possibilidade de repactuação judicial ou compulsória das dívidas e à preservação do mínimo existencial.

Entretanto, a análise não pode ser unilateral, **cabe também examinar a conduta do fornecedor**, que, com a reforma do CDC, passou a ter **obrigações expressas de adotar práticas de crédito responsável**.

O **art. 6º, inciso XI, do CDC**, incluído pela nova legislação, estabelece como direito básico do consumidor a **“adoção de práticas de crédito responsável, educação financeira e prevenção e tratamento do superendividamento”**.

Isso significa que o fornecedor: i) deve **avaliar a real capacidade de pagamento do consumidor** antes de conceder crédito; ii) **não pode conceder crédito de forma indiscriminada**, sobretudo a pessoas idosas, doentes, com baixa escolaridade ou que já estejam visivelmente endividadas; iii) e **responde pelos danos decorrentes da concessão irresponsável de crédito**, inclusive podendo ser compelido à revisão do contrato ou até à reparação por dano moral.

Em muitos casos, o superendividamento decorre **não de má-fé do consumidor, mas da negligência ou da omissão do fornecedor**, que, movido por objetivos meramente comerciais, ignora os limites da renda do consumidor, induz à contratação de novos empréstimos para “pagar o troco” ou refinancia sucessivamente obrigações impagáveis, criando um ciclo vicioso de endividamento contínuo.

Por isso, a **boa-fé do consumidor e o dever de crédito responsável do fornecedor** são elementos interdependentes e centrais na análise da situação. A **proteção jurídica prevista na Lei nº 14.181/2021 só será plena se houver, de ambas as partes, conduta pautada na lealdade, na informação transparente e na observância da dignidade da pessoa humana**.

5. Suspensão de Débitos em Conta Corrente

Durante o atendimento ao consumidor superendividado, é comum a identificação de **empréstimos com parcelas debitadas diretamente em conta corrente ou salário**, o que compromete a renda do consumidor antes mesmo que ele possa direcioná-la para despesas essenciais.

Nesses casos, **é possível orientar o consumidor a solicitar a imediata suspensão desses descontos automáticos**, com fundamento na **Resolução nº 4.790/2020 do Banco Central do Brasil**, que regulamenta o relacionamento entre instituições financeiras e clientes pessoas naturais.

Acitada norma, em seu art. 6º prevê que o cliente pode, a qualquer momento, **revogar a autorização de débito automático para pagamento de obrigações financeiras**, desde que formalize esse pedido junto à instituição bancária.

A Resolução n. 4.790/2020 do BACEN prevê a possibilidade de o titular da conta fornecer a autorização de débitos em conta por prazo indeterminado (art. 3º, § 2º, inciso IV), o que não autoriza, contudo, que se convencie a sua irrevogabilidade e irretratabilidade.

A norma também garante a possibilidade de cancelamento da autorização a qualquer momento, mediante solicitação direta à instituição financeira ou ação judicial. A revogação da autorização, aliás, já era permitida na Resolução n. 3.695/2009 do BACEN, revogada pelo mencionado Diploma Normativo.

Embora o Tema Repetitivo 1.085 do Superior Tribunal de Justiça tenha reconhecido a litude dos descontos de parcelas de empréstimos bancários comuns diretamente em conta corrente, mesmo quando esta é utilizada para recebimento de salário, desde que haja autorização prévia do mutuário, é fundamental destacar que a própria tese fixada ressalva que tais descontos só se mantêm “enquanto esta autorização perdurar”.

Isso significa que, havendo revogação da autorização ou demonstração de que os descontos passaram a comprometer o mínimo existencial do consumidor, especialmente em

contextos de superendividamento, é legítima a revisão judicial da cobrança.

Tal ressalva é essencial, pois, frequentemente, os bancos alegam a existência de autorização prévia para justificar a continuidade dos débitos automáticos, ignorando, contudo, os efeitos da perda superveniente da capacidade de pagamento do consumidor e o princípio da dignidade da pessoa humana, que orienta a aplicação da Lei nº 14.181/2021.

O Tribunal de Justiça do Estado do Acre já vem adotando o entendimento de que, em situações envolvendo superendividamento e desconto indevido em conta bancária, especialmente após revogação expressa da autorização, é cabível a repetição do indébito em dobro, nos termos do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

No julgamento da Apelação Cível nº 0706183-02.2024.8.01.0001, de relatoria do Des. Júnior Alberto, a Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Acre, reconheceu a prática abusiva de instituição financeira que manteve descontos mesmo após solicitação formal de cancelamento, violando a boa-fé objetiva, a dignidade da pessoa humana e a função social do contrato.

O colegiado decidiu, por unanimidade, pela devolução em dobro dos valores descontados indevidamente a partir do pedido administrativo, alinhando-se à jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (EAREsp 600.663/RS) e à Resolução nº 4.790/2020 do Banco Central do Brasil. Tal precedente reforça a importância da proteção do mínimo existencial e da atuação judicial firme frente às práticas lesivas dos fornecedores de crédito.

Importante: essa medida não se aplica aos contratos de empréstimo consignado, ou seja, àquelas cujas parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento ou do benefício previdenciário, uma vez que, a suspensão abrange somente os contratos com desconto em conta corrente (por exemplo: CDC - Crédito Direto ao Consumidor, cartão de crédito com débito em conta, financiamentos pessoais e similares).

É fundamental esclarecer ao consumidor que a suspensão dos débitos automáticos em conta corrente não implica extinção da dívida, perdão, remissão, novação ou alteração do seu vencimento.

Trata-se de medida com efeito meramente suspensivo da exigibilidade da obrigação, adotada com a finalidade de preservar o mínimo existencial e garantir a dignidade do consumidor em situação de superendividamento.

Por fim, destaca-se a relevância da presente providência, tendo em vista que a interpretação predominante nos tribunais pátrios reconhece que a Lei nº 14.181/2021 instituiu um procedimento bifásico para o tratamento judicial do superendividamento do consumidor, composto por uma fase conciliatória (art. 104-A do CDC) e uma fase contenciosa (art. 104-B do CDC).

A antecipação de tutela para suspender cobranças antes da conclusão da fase conciliatória, embora controversa, pode ser admitida em situações de urgência comprovada, desde que demonstrados os requisitos do art. 300 do Código de Processo Civil, *fumus boni iuris* e *periculum in mora*, especialmente quando os descontos automáticos comprometam integralmente a renda do consumidor, ameaçando sua subsistência imediata. Nessa hipótese, a tutela de urgência cumpre sua função constitucional de proteção ao mínimo existencial, devendo ser analisada pelo juízo com cautela e proporcionalidade, sem que isso implique, necessariamente, inversão indevida da lógica procedimental estabelecida pelo legislador para o tratamento do superendividamento.

Procedimento sugerido:

- i) Identifique junto ao consumidor quais contratos estão sendo pagos via débito automático em conta corrente.
- ii) Oriente-o a formalizar o pedido de suspensão dos descontos, indicando expressamente: a) número da conta corrente; b) identificação dos contratos a serem suspensos; c) solicitação clara de que os débitos automáticos sejam bloqueados, com base na Resolução nº 4.790/2020 do Bacen.

Sugira o envio do pedido para o canal institucional do banco.

i) No caso do Banco do Brasil, a solicitação pode ser encaminhada por e-mail para: cenopserv.oficioscwb@bb.com.br

ii) Recomenda-se que o consumidor mantenha cópia do e-mail enviado e o comprovante de leitura/recebimento, para eventual comprovação em processo administrativo ou judicial.

Essa medida é especialmente útil para garantir o mínimo existencial do consumidor, protegendo valores depositados em sua conta e evitando que instituições financeiras se apropriem de toda ou quase toda sua renda mensal sem autorização específica para tanto.

6. Definição do Mínimo Existencial

O **mínimo existencial**, elemento central na disciplina do superendividamento, visa garantir ao consumidor hipossuficiente as condições mínimas para uma vida digna, mesmo diante da renegociação de suas dívidas.

O **Decreto nº 11.567/2023**, que regulamenta dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, fixou o valor de **R\$ 600,00 como referência nacional** para o mínimo existencial, valor que deve ser resguardado ao consumidor superendividado na elaboração de planos de pagamento administrativos ou judiciais.

Contudo, a fixação desse parâmetro legal não deve ser interpretada de forma absoluta ou engessada. Diversas decisões judiciais, sobretudo nos Tribunais de Justiça mais experientes na matéria, como o TJSP, vêm reconhecendo que esse valor não é suficiente para atender às necessidades básicas do consumidor e de sua família, adotando critérios mais realistas e humanizados.

A Nota Técnica CIJDF nº 12/2024 alerta para a flagrante inadequação do valor estabelecido pelo Poder Executivo como parâmetro do mínimo existencial, destacando sua completa incompatibilidade com a realidade socioeconômica da população brasileira. Tal insuficiência compromete de forma significativa a própria finalidade da Lei nº 14.181/2021, esvaziando os mecanismos protetivos voltados ao enfrentamento do superendividamento.

A crítica central recai sobre o fato de que o montante fixado não assegura, sequer minimamente, a subsistência digna do consumidor em situação de vulnerabilidade, falhando em cobrir os custos básicos de alimentação, moradia, saúde, transporte e demais despesas essenciais à manutenção da vida.

Para ilustrar a disparidade entre o parâmetro normativo e os dados concretos de mercado, cita-se o custo da cesta básica em Brasília, que atingiu, em janeiro de 2026, o valor de R\$ R\$ 725,98, valores que, por si só, já superam significativamente o patamar estabelecido como mínimo existencial.

No Estado do Acre, a defasagem também se revela evidente. De acordo com levantamento divulgado pelo Departamento de Estudos, Pesquisas e Indicadores (Deepi), da Secretaria de Estado de Planejamento (Seplan-AC), o preço médio da cesta alimentar alcançou R\$ 558,80 em janeiro de 2026, representando um aumento de 1,59% em relação ao mês anterior.

Tais dados evidenciam que o valor atualmente adotado pelo Poder Executivo como referencial do mínimo existencial não corresponde sequer ao custo de itens alimentícios essenciais, revelando-se manifestamente incompatível com a finalidade protetiva da norma consumerista.

Nesse contexto, impõe-se a urgente revisão do critério utilizado para a definição do mínimo existencial, sob pena de gerar questionamentos quanto à suficiência constitucional do parâmetro adotado da política pública voltada à prevenção e tratamento do superendividamento.

³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS (TJDFT). Centro de Inteligência da Justiça do DF expede nota técnica sobre superendividamento. Brasília, 19 jun. 2024. Disponível em: . Acesso em: 6 mar. 2026.

⁴ BRASIL. Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Com salário mínimo maior e cesta mais barata, Brasília registra queda de 3,97% no custo dos alimentos em um ano. Brasília, 10 fev. 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias-regionalizadas/cesta-basica/jan.26/com-salario-minimo-maior-e-cesta-mais-barata-brasilia-registra-queda-de-3-97-no-custo-dos-alimentos-em-um-ano>. Acesso em: 6 mar. 2026.

⁵ ACRE. Governo do Estado do Acre. Governo do Acre divulga resultado da pesquisa de cesta básica de janeiro. Agência de Notícias do Acre, Rio Branco, 10 fev. 2026. Disponível em: <https://agencia.ac.gov.br/governo-do-acre-divulga-resultado-da-pesquisa-de-cesta-basica-de-janeiro/>. Acesso em: 6 mar. 2026

Manter-se um patamar incondizente com as necessidades reais da população não apenas frustra a eficácia da Lei nº 14.181/2021, mas também viola preceitos constitucionais fundamentais, como a dignidade da pessoa humana, a proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da CF/88) e o direito à alimentação (art. 6º da CF/88), comprometendo o dever do Estado de garantir condições mínimas de vida digna àqueles em situação de fragilidade econômica.

Um exemplo emblemático é a **Apelação Cível nº 1001826-84.2023.8.26.0407**, em que o TJSP fixou o mínimo existencial com base no **salário mínimo líquido do devedor**, afastando a rigidez dos R\$ 600,00 (seiscentos reais), a fundamentação destacou que o valor legal deve ser interpretado **à luz das despesas ordinárias do consumidor e de seu contexto familiar concreto**, sob pena de comprometer o próprio objetivo da norma: preservar a dignidade da pessoa humana.

A íntegra da notícia pode ser consultada em:

► <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=105338>

Ainda que não seja o objeto central da controvérsia, é importante registrar que o valor fixado pelo Decreto nº 11.567, de 19 de junho de 2023, que estipula em R\$ 600,00 (seiscentos reais) o parâmetro nacional do **mínimo existencial**, vem sendo objeto de **críticas na doutrina e em instituições especializadas na defesa do consumidor**, especialmente no que se refere à sua compatibilidade com o princípio da dignidade da pessoa humana.

⁶ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO (TJSP). TJSP fixa mínimo existencial em um salário mínimo em ação de renegociação de dívidas. São Paulo, 26 nov. 2024. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=105338>. Acesso em: 6 mar. 2026

Importante destacar que a constitucionalidade desse decreto está sendo questionada em sede de controle concentrado de constitucionalidade, especificamente nas Arguições de Descumprimento de Preceito Fundamental (ADPFs) nº 1005 e 1006, atualmente em trâmite no Supremo Tribunal Federal.

Ambas impugnações foram fundamentadas com base em Notas Técnicas elaboradas por entidades de reconhecida atuação na defesa do consumidor, como o Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) e o Instituto de Defesa Coletiva (IDC), que argumentam que a fixação genérica e descontextualizada de R\$ 600,00 como valor mínimo não garante, de forma efetiva, as condições mínimas de sobrevivência da população brasileira, em especial dos mais vulneráveis.

Além disso, ganha força o entendimento, de viés constitucional e socioeconômico, de que o salário mínimo necessário para a manutenção de uma família brasileira deve servir como referência mais justa e adequada.

De acordo com o DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos), esse valor atualmente corresponde a R\$ 7.156,15 (dados de janeiro de 2026), considerando os custos reais com alimentação, moradia, saúde, educação, vestuário, transporte, lazer e previdência.

Consulta disponível em:

<https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>

Essa abordagem decorre da compreensão de que o mínimo existencial não é um valor fixo e genérico, mas sim um conceito jurídico aberto, que deve levar em conta a realidade concreta do consumidor superendividado, sua renda, número de dependentes, local de residência, custo de vida e despesas recorrentes.

A própria Lei nº 14.181/2021, ao introduzir os artigos 54-A no CDC, estabeleceu que a repactuação das dívidas deve ser feita com

⁷ DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Salário mínimo nominal e salário mínimo necessário. São Paulo: DIEESE. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html>. Acesso em: 6 mar. 2026.

respeito ao mínimo existencial, preservando o valor necessário à subsistência digna do consumidor e à função social do crédito. Por isso, recomenda-se que, no âmbito do Atendimento: i) o valor de R\$ 600,00 seja compreendido como piso mínimo de referência, e não como teto absoluto; ii) seja avaliada, caso a caso, a capacidade real de subsistência do consumidor e sua família; iii) o mínimo existencial seja fixado de forma sensível, proporcional e suficiente para garantir uma existência digna, compatível com os direitos fundamentais previstos na Constituição Federal.

Em síntese, o mínimo existencial deve ser entendido como um parâmetro interpretativo dinâmico, que não pode ser reduzido a uma cifra única e imutável, sob pena de inviabilizar a própria finalidade da Lei do Superendividamento, que é a reabilitação do consumidor com dignidade, autonomia e justiça social.

7. Plano de Superendividamento: Negociação e Repactuação

Montagem do plano de superendividamento: critérios legais de apuração do saldo devedor e proteção ao mínimo existencial

Nos termos do art. 104-C do Código de Defesa do Consumidor (CDC), com redação dada pela Lei nº 14.181/2021, os órgãos públicos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como os PROCONs, possuem competência para conduzir a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas. Essa atuação visa à elaboração de um plano de pagamento que assegure a recuperação financeira do consumidor superendividado, respeitando o mínimo existencial.

Durante essa etapa, a apuração correta do valor efetivamente devido é fundamental para garantir justiça, equilíbrio contratual e segurança jurídica.

O plano de pagamento deve ter como base o chamado “valor do principal devido”, que corresponde exclusivamente ao montante originalmente emprestado ao consumidor, devidamente atualizado por índice oficial, com a exclusão de encargos excessivos, juros capitalizados de forma indevida, tarifas não essenciais e produtos acoplados sem consentimento expresso do consumidor.

Até recentemente, havia divergências no âmbito judicial sobre qual índice deveria ser utilizado para a atualização monetária e a fixação dos juros legais, com variações entre SELIC, IPCA, INPC, IGPM e outros parâmetros, a depender da instância, da natureza da demanda e da esfera (civil, trabalhista, administrativa etc.).

Contudo, essa celeuma tende a ser pacificada com o advento da Lei nº 14.905, de 28 de junho de 2024, que alterou o art. 406 do Código Civil, fixando a taxa Selic como índice legal único e obrigatório para fins de correção monetária e juros moratórios, salvo quando outro índice esteja expressamente previsto no contrato.

Dessa forma, na ausência de previsão contratual expressa sobre o índice de atualização, deve prevalecer a taxa Selic, que já consolida, em seu cálculo, os efeitos da correção monetária e dos juros moratórios, conferindo maior segurança jurídica, padronização e previsibilidade aos cálculos de dívidas em procedimentos de repactuação.

Além disso, o uso da Selic tem sido cada vez mais adotado também por órgãos administrativos e judiciais, inclusive no âmbito da Fazenda Pública, da Justiça Federal e nas execuções fiscais, o que reforça sua legitimidade como referência técnica nos processos de revisão contratual e superendividamento.

Contudo, para impedir abusos e a perpetuação do endividamento, devem ser deduzidos integralmente todos os valores já pagos pelo consumidor ao longo da relação contratual. Isso inclui amortizações, juros, encargos, tarifas, seguros embutidos, entre outros. O saldo devedor real, portanto, é o resultado da atualização do valor liberado, subtraído de todos os pagamentos já efetuados.

Essa sistemática visa impedir a cobrança em duplicidade, o enriquecimento sem causa e o agravamento da situação econômica do consumidor, fundamentos que encontram respaldo no princípio da boa-fé objetiva e na função social do crédito.

Atenção: dívida incompatível com o mínimo existencial
É importante observar que, mesmo com o parcelamento em

até 60 meses, conforme admitido tanto na legislação quanto na prática administrativa, muitas dívidas ainda resultam em parcelas que ultrapassam o mínimo existencial ou superam a capacidade real de pagamento do consumidor.

Nesses casos, embora não haja previsão legal de perdão da dívida, cabe ao órgão orientador atuar com máxima cautela, responsabilidade social e técnica apurada, a fim de evitar que o plano se torne inexecutável ou perpetue a situação de inadimplência.

A recomendação, nesses cenários, é promover uma apuração minuciosa de todas as dívidas apresentadas, com especial atenção para: (i) refinanciamentos sucessivos, que disfarçam dívidas anteriores sob novas contratações; (ii) contratos antigos que já podem ter sido quitados total ou parcialmente, mas seguem sendo cobrados; e (iii) operações em que o valor efetivamente liberado ao consumidor é muito inferior ao montante financiado, devido à inclusão de encargos excessivos e produtos acoplados sem consentimento, como seguros, tarifas administrativas ou cartões de crédito não solicitados.

Diante dessas práticas, é altamente recomendável que, ao apresentar a proposta de repactuação, se requeira formalmente que a instituição financeira forneça um extrato atualizado da dívida. Esse documento deve incluir, de forma clara e discriminada, o valor originalmente liberado, todos os pagamentos já efetuados, renegociações anteriores, encargos aplicados, saldo atual, e eventuais pendências acessórias, como seguros embutidos ou taxas contratuais.

Esse nível de transparência é essencial para assegurar que a dívida seja calculada com base no valor do principal efetivamente devido, corrigido nos termos legais, e evitar a perpetuação de débitos irreais, ilegítimos ou distorcidos pela ausência de controle do consumidor. A atuação proativa nesse momento fortalece a credibilidade do plano de pagamento, protege a dignidade do consumidor e favorece soluções que respeitem os limites da legalidade e da boa-fé contratual.

Nos casos envolvendo contratos com reserva de margem consignável (RMC) e operações com juros significativamente

acima da média praticada pelo mercado, é fundamental realizar uma apuração criteriosa, pois embora nem toda taxa de juros elevada configure, por si só, ilegalidade, a abusividade pode ser reconhecida quando houver desproporcionalidade evidente, ausência de transparência, aproveitamento da hipervulnerabilidade do consumidor ou acúmulo de encargos que inviabilizem a quitação da dívida.

É necessário lembrar que o simples fato de o contrato prever juros acima da média não torna a cláusula nula automaticamente, devendo ser observado um conjunto de critérios, como: a taxa média divulgada pelo Banco Central para operações da mesma natureza; a forma de contratação (se houve simulação de portabilidade ou refinanciamento); e a existência de produtos agregados, como seguros, cartões ou tarifas embutidas, sem consentimento expresso e esclarecido.

Em especial nos contratos de RMC, é comum que o consumidor sequer tenha ciência do vínculo contratual ou da liberação efetiva de valores, o que demanda atuação ativa dos órgãos de proteção para averiguar eventuais práticas abusivas e garantir o respeito à boa-fé objetiva, à transparência e ao equilíbrio contratual.

Além da documentação básica, é imprescindível indagar expressamente ao consumidor se alguma de suas dívidas já se encontra em fase de cobrança judicial, seja por meio de ação de execução, monitória, cobrança ou outro tipo de demanda promovida pelo credor.

A existência de cobrança judicial não impede a inclusão da dívida no plano de repactuação, mesmo quando o procedimento estiver sendo conduzido de forma administrativa, como no âmbito do PROCON ou de programas de negociação coletiva.

Pelo contrário, a consolidação dessas obrigações no plano pode representar uma alternativa mais célere e menos onerosa para o consumidor, desde que haja disposição dos credores em aderir à proposta. Portanto, a correta identificação das dívidas judicializadas, inclusive com a indicação do número do processo e do valor atualizado cobrado em juízo, permite ampliar o alcance da repactuação, prevenir a multiplicação de litígios e assegurar

maior efetividade à solução construída, respeitando sempre os princípios da boa-fé, da transparência e da preservação do mínimo existencial.

Por isso, a transparência e o rigor técnico na análise das dívidas são fundamentais para que o plano de pagamento seja viável, justo e efetivamente restaurador, permitindo que o consumidor saia do ciclo de endividamento sem comprometer sua subsistência ou se sujeitar à inadimplência futura.

8. Atenção às Práticas Abusivas

Práticas abusivas e crédito irresponsável: a desconstrução da proteção contratual do consumidor vulnerável

No contexto da Lei nº 14.181/2021, que instituiu o regime jurídico do superendividamento no Código de Defesa do Consumidor (CDC), a análise dos contratos de crédito deve ser pautada por uma perspectiva crítica e cuidadosa, voltada à identificação de condutas abusivas que tenham contribuído para a deterioração financeira do consumidor.

É especialmente necessário redobrar a atenção em casos que envolvam consumidores em situação de vulnerabilidade agravada, como idosos, pessoas com deficiência, analfabetos, aposentados, beneficiários de programas assistenciais e aqueles já reconhecidamente superendividados. Nesses contextos, são recorrentes práticas que afrontam frontalmente os princípios da boa-fé objetiva, da confiança e da função social do contrato.

Dentre essas práticas, destaca-se o assédio contratual, uma conduta expressamente vedada pelo art. 54-C do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O dispositivo proíbe, de forma clara, comportamentos abusivos por parte de fornecedores na oferta de crédito, especialmente quando dirigidos a consumidores em situação de vulnerabilidade.

Conforme o texto legal, é vedado, expressa ou implicitamente, entre outras condutas: “ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo” (inciso III), bem como “assediar ou pressionar o

consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou **crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio**” (inciso IV).

Tais práticas afrontam diretamente os princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da proteção da parte hipossuficiente, e têm sido reconhecidas pela jurisprudência como causas suficientes para revisão contratual, aplicação de sanções administrativas e, em casos mais graves, responsabilização civil.

Essas condutas violam o direito à informação clara e adequada e **fragilizam a autodeterminação do consumidor**, especialmente quando o crédito é ofertado como solução imediata para problemas financeiros sem que haja análise do impacto de longo prazo da contratação.

Frequentemente, **a concessão é condicionada à contratação de produtos acessórios, como seguros, títulos de capitalização ou cartões de crédito com reserva de margem consignável, muitas vezes sequer compreendidos pelo consumidor.**

Outra prática abusiva grave **é a concessão irresponsável de crédito, vedada pelo art. 6º, inciso XI, do CDC**, que consagra o dever do fornecedor de adotar **critérios objetivos e razoáveis para avaliar a capacidade de pagamento do consumidor**, antes da aprovação do contrato.

No entanto, o que se observa rotineiramente é a celebração de contratos com consumidores já sobrecarregados por compromissos anteriores, incluindo: i) concessão de **refinanciamentos sucessivos**, que apenas reconfiguram o saldo devedor com novos encargos, sem redução efetiva do montante principal; ii) oferta de “troco” (liberação de valor residual) em operações que, em essência, **augmentam o endividamento total**; iii) aprovação automática de crédito, **sem qualquer análise qualitativa da situação socioeconômica do consumidor.**

Essas práticas configuram verdadeira retroalimentação do ciclo de superendividamento, transformando a relação contratual em um instrumento de exploração econômica e exclusão social.

O consumidor, já debilitado financeiramente, acaba preso a contratos que comprometem sua subsistência, com descontos que ultrapassam o limite do mínimo existencial, e sem meios efetivos de adimplência.

Nessas hipóteses, o ordenamento jurídico impõe uma resposta corretiva e protetiva. Com fundamento nos **arts. 54-C e 54-D do CDC, cabe ao Poder Judiciário e aos órgãos de defesa do consumidor intervir para reequilibrar a relação contratual**, por meio de: i) **revisão de cláusulas excessivamente onerosas** ou ininteligíveis; ii) **redução proporcional de encargos abusivos**, especialmente em casos de anatocismo ou venda casada; iii) **supressão de obrigações acessórias desnecessárias ou não contratadas de forma válida**; iv) e, quando cabível, **aplicação de sanções administrativas ou civis ao fornecedor que descumprir seu dever de crédito responsável**.

Esse conjunto de medidas visa não apenas proteger o consumidor individual, mas também **preservar a sustentabilidade do sistema de crédito como um todo**, impedindo que sua função social — de promover inclusão econômica e mobilidade social — seja pervertida em instrumento de opressão.

Portanto, a atuação diante de contratos firmados em contextos de vulnerabilidade exige rigor técnico, sensibilidade social e compromisso com os fundamentos constitucionais da dignidade da pessoa humana, do acesso à justiça e da tutela da parte hipossuficiente. O enfrentamento das práticas abusivas é condição essencial para a concretização do modelo de crédito responsável previsto na Lei do Superendividamento, e para a efetiva reintegração do consumidor ao mercado de forma digna e sustentável.

A constatação de práticas abusivas nas relações de crédito, especialmente no contexto do superendividamento, autoriza a aplicação de diversas sanções civis e contratuais previstas no ordenamento jurídico brasileiro. Entre as principais, destacam-se:

Declaração de nulidade das cláusulas abusivas, nos termos dos arts. 6º, inciso IV, 39, inciso V, e 51, do Código de Defesa do Consumidor, cláusulas que contrariem a boa-fé objetiva,

imponham obrigações excessivamente onerosas ou limitem direitos essenciais do consumidor são nulas de pleno direito, independentemente de declaração expressa da parte lesada.

Revisão judicial do contrato com fundamento no art. 6º, inciso V, do CDC, notadamente nos casos em que a evolução das dívidas, agravada por encargos desproporcionais ou renegociações sucessivas, torne a obrigação excessivamente onerosa para o consumidor, comprometendo seu mínimo existencial.

Reparação por danos morais e materiais, quando demonstrado que a conduta abusiva do fornecedor, como assédio de crédito, omissão de informações relevantes ou descontos indevidos em proventos, gerou prejuízo concreto ou ofensa à dignidade do consumidor. Tal reparação tem respaldo no art. 6º, inciso VI, do CDC e na jurisprudência dominante dos tribunais superiores.

Responsabilização civil objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, sempre que houver falha na prestação do serviço de crédito, ausência de transparência ou descumprimento do dever de informação, especialmente diante de consumidores hipervulneráveis como idosos, analfabetos, doentes ou economicamente fragilizados.

CAPÍTULO 9 — RESPONSABILIZAÇÃO DO FORNECEDOR E DIREITOS DO CONSUMIDOR

A constatação de práticas abusivas nas relações de crédito, especialmente no contexto do superendividamento, autoriza a aplicação de diversas sanções civis e contratuais previstas no ordenamento jurídico brasileiro, cujos fundamentos encontram-se nos arts. 6º, 14, 39 e 51 do Código de Defesa do Consumidor, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.181/2021, e na Lei Estadual nº 4.583/2025, que institui a Política de Combate ao Superendividamento no âmbito do Estado do Acre.

A primeira medida cabível é a declaração de nulidade das cláusulas abusivas, nos termos dos arts. 6º, inciso IV, 39, inciso V, e 51 do Código de Defesa do Consumidor. Cláusulas que contrariem a boa-fé objetiva, imponham obrigações excessivamente onerosas ou limitem direitos essenciais do consumidor são nulas de pleno direito, independentemente de declaração expressa

da parte lesada. É também cabível a revisão judicial do contrato com fundamento no art. 6º, inciso V, do CDC, notadamente nos casos em que a evolução das dívidas, agravada por encargos desproporcionais ou renegociações sucessivas, torne a obrigação excessivamente onerosa para o consumidor, comprometendo seu mínimo existencial.

Quando demonstrado que a conduta abusiva do fornecedor — como assédio de crédito, omissão de informações relevantes ou descontos indevidos em proventos — gerou prejuízo concreto ou ofensa à dignidade do consumidor, é cabível a reparação por danos morais e materiais, com respaldo no art. 6º, inciso VI, do CDC e na jurisprudência dominante dos tribunais superiores. Por fim, aplica-se a responsabilização civil objetiva do fornecedor, nos termos do art. 14 do CDC, sempre que houver falha na prestação do serviço de crédito, ausência de transparência ou descumprimento do dever de informação, especialmente diante de consumidores hipervulneráveis como idosos, analfabetos, doentes ou economicamente fragilizados.

A responsabilidade objetiva prescinde de demonstração de culpa, bastando a comprovação do defeito na prestação do serviço e do nexo causal com o dano sofrido. Essas providências podem ser cumuladas, conforme as circunstâncias do caso concreto, e devem ser manejadas tanto na via administrativa quanto judicial, assegurando ao consumidor superendividado a tutela efetiva de seus direitos fundamentais.

10. Considerações e Providências Finais

Quando, mesmo após a tentativa de conciliação administrativa, os credores se recusam a fornecer os documentos solicitados, suspender descontos abusivos ou participar da negociação das dívidas, torna-se recomendável o encaminhamento do caso à via judicial, com o objetivo de assegurar ao consumidor o pleno exercício de seus direitos. Nesses casos, a atuação do Judiciário visa garantir o acesso à informação com base nos princípios da transparência e da boa-fé objetiva, a revisão das cláusulas contratuais abusivas, inclusive de encargos desproporcionais, e a reestruturação do passivo de forma ordenada, nos termos dos artigos 6º e 54-A a 54-G do Código de Defesa do Consumidor, que tratam especificamente da proteção ao consumidor

superendividado.

Contudo, é fundamental destacar que essa medida deve ser adotada com responsabilidade e planejamento estratégico.

Ajudicialização de casos de superendividamento, sem o suporte de informações claras e documentos mínimos, compromete a efetividade do pedido e pode atrasar substancialmente a análise judicial da situação.

Por essa razão, é indispensável que, antes do encaminhamento à Defensoria Pública ou ao Poder Judiciário, o consumidor esteja munido de documentos essenciais, atualizados e organizados, tais como: contratos originais, comprovantes de pagamento, extratos bancários recentes, relatório do Registrato do Banco Central, extrato do Serasa e comprovante de renda. Esses elementos constituem a base probatória necessária para a formulação de uma petição inicial sólida e para a demonstração inequívoca da condição de superendividamento.

Ademais, conforme entendimento firmado pela 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Comarca de Rio Branco, as ações de repactuação de dívidas fundamentadas na Lei nº 14.181/2021 não se enquadram na competência dos Juizados Especiais, por serem regidas por procedimento especial incompatível com o rito sumaríssimo da Lei nº 9.099/95.

⁹ RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. PEDIDO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS. SENTENÇA DE EXTINÇÃO DO FEITO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, POR INCOMPETÊNCIA PARA O JULGAMENTO DA AÇÃO ANTE A INCOMPATIBILIDADE DOS PROCEDIMENTOS. OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS NÃO SÃO COMPETENTES PARA O CONHECIMENTO E PROCESSAMENTO DAS AÇÕES DECORRENTES DE SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR, POIS A LEI Nº 14.181/2021 POSSUI PROCEDIMENTO ESPECIAL INCOMPATÍVEL COM O RITO PREVISTO NA LEI Nº 9.099/95, RAZÃO PORQUE A MANUTENÇÃO DA SENTENÇA É MEDIDA QUE SE IMPÕE EM FACE DA INCOMPETÊNCIA ABSOLUTA DO JUÍZO. PRECEDENTES DAS TURMAS RECURSAIS. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. CONDENAÇÃO EM CUSTAS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, NO IMPORTE DE 10% SOBRE O VALOR CORRIGIDO DA CAUSA. ART. 55, PARTE FINAL, DA LEI 9.099/95. EXIGIBILIDADE SUSPensa. GRATUIDADE DEFERIDA. (Relator (a): Juiz de Direito Marcelo Coelho de Carvalho; Comarca: Rio Branco - Juizados Especiais; Número do Processo: 0701615-27.2024.8.01.0070; Órgão julgador: 1ª Turma Recursal; Data do julgamento: 31/03/2025; Data de registro: 31/03/2025)

No Recurso Inominado nº 0701615-27.2024.8.01.0070 , foi reconhecida a incompetência absoluta do Juizado, com extinção do feito sem resolução do mérito, reafirmando-se que o processamento dessas demandas deve ocorrer perante a Justiça Comum.

Além disso, é importante registrar a recusa ou a inércia dos credores quando notificados a participar da repactuação. Tal documentação poderá ser utilizada como prova da tentativa de resolução extrajudicial frustrada, reforçando a necessidade de atuação judicial.

Outro aspecto igualmente relevante, que deve ser sempre enfatizado durante o atendimento, é a orientação clara e insistente ao consumidor para que não contraia novos empréstimos após o início do processo de repactuação, seja ele administrativo ou judicial. Infelizmente, é comum que, entre a triagem inicial e o atendimento judicial, o consumidor, por desinformação ou desespero, firme novos contratos de crédito, o que altera substancialmente o cenário inicialmente avaliado e pode prejudicar ou até inviabilizar a concessão de medidas judiciais protetivas, como a homologação de um plano de pagamento viável.

Portanto, antes de recorrer ao Judiciário, recomenda-se garantir que o consumidor esteja devidamente orientado e com a documentação necessária organizada, que haja registro das tentativas administrativas frustradas, e que ele esteja consciente de que a contratação de novas dívidas pode agravar sua situação e comprometer sua elegibilidade ao procedimento especial previsto na Lei nº 14.181/2021.

A via judicial é legítima e eficaz, mas deve ser acionada de forma estratégica, com base em dados concretos e comportamento colaborativo do devedor, demonstrando sua boa-fé e interesse legítimo na reorganização financeira.

O atendimento ao consumidor superendividado, no âmbito do PROCON ou de outras instâncias administrativas, exige uma atuação técnica, diligente e humanizada, pautada na análise rigorosa dos documentos, na identificação de práticas abusivas e na aplicação coerente dos princípios do crédito responsável, da boa-fé objetiva e da função social do contrato. A preservação do mínimo existencial do consumidor não é apenas uma exigência legal prevista no art. 6º, XI do CDC, mas um dever ético e constitucional, vinculado diretamente ao princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento da República (art. 1º, III da CF/88).

Dessa forma, o plano de pagamento deve ser elaborado com base em dados objetivos e atualizados, respeitando a capacidade real de pagamento do consumidor, afastando cobranças indevidas, duplicadas ou cláusulas que perpetuem o endividamento. Sempre que possível, deve-se buscar a solução administrativa, com diálogo franco com os credores e com orientações claras ao consumidor quanto à sua conduta futura.

Todavia, não se descarta o acionamento judicial quando houver resistência injustificada por parte dos fornecedores, negativa de acesso a documentos, condutas abusivas reiteradas ou inviabilidade de repactuação voluntária. A judicialização, nesse contexto, não é um fim, mas um instrumento necessário de proteção ao consumidor vulnerável e de restauração do equilíbrio contratual.

O êxito do procedimento, seja ele administrativo ou judicial, depende diretamente da atuação integrada, proativa e qualificada da equipe técnica, que deve considerar as peculiaridades de cada caso concreto, orientar o consumidor com clareza e responsabilidade, e manter o foco na efetiva reabilitação financeira e social do consumidor superendividado.

Trata-se de um processo que exige comprometimento, empatia e rigor técnico, virtudes indispensáveis para a concretização dos direitos fundamentais do cidadão em situação de vulnerabilidade econômica.

É fundamental que, antes de qualquer encaminhamento à Defensoria Pública ou ao Poder Judiciário, a documentação

do consumidor esteja atualizada, completa e devidamente organizada, incluindo contratos originais, comprovantes de pagamento, extratos bancários recentes, relatório do Registrato do Banco Central, extrato do Serasa e comprovante de renda. Iniciar o procedimento e postergá-lo por meses, sem reatualizar os documentos, compromete a efetividade da análise judicial e pode gerar indeferimento do pedido ou necessidade de recomeço da instrução.

Além disso, é imprescindível registrar formalmente o histórico do atendimento administrativo, inclusive com as tentativas de conciliação extrajudicial realizadas com os credores.

Deve-se, ainda, explicitar ao consumidor que a contratação de novos empréstimos durante o processo inviabiliza ou fragiliza a ação judicial, pois descaracteriza a boa-fé e compromete a demonstração da condição de superendividamento conforme exigido pelos arts. 54-A e 104-A do Código de Defesa do Consumidor.

→ CHECKLIST COMPLETO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO – PROCON

1. Identificação da Situação de Superendividamento

► Verificar se o consumidor preenche os requisitos legais do art. 54-A, §1º, do CDC:

- Pessoa natural (empresário individual) e de boa-fé;
- Não consegue pagar integralmente suas dívidas de consumo, vencidas e vincendas;
- O pagamento integral comprometeria o mínimo existencial;

Δ Importante diferenciar superendividamento de mero descontrole financeiro. O superendividado quer pagar, mas **não pode**.

2. Solicitação e Organização da Documentação Básica

► Solicitar ao consumidor os seguintes documentos:

- RG e CPF;
- Comprovante de residência;
- Comprovantes de renda familiar (holerites, extrato do INSS, BPC/LOAS, pensões, atividade informal);
- Cópias dos contratos de empréstimos, financiamentos, refinanciamentos, cartões e cartões consignados;
- Eventuais ações judiciais;
- Termos de refinanciamento ou adesões posteriores;
- Extratos bancários e históricos de pagamentos;
- Documentos assinados (quando possível);

◆ **Organizar os documentos por credor e data para facilitar a análise posterior.**

3. Levantamento de Dívidas Ocultas ou Não Declaradas

► Instruir o consumidor a acessar e apresentar:

- Extrato do Serasa Limpa Nome: <https://www.serasa.com.br>;
- Extrato do Registrato do Banco Central: <https://www.bcb.gov.br/meubc/registrato>;
- Certidão da ACISA ou similar, se disponível;
- Recomenda-se que o consumidor formalize, por escrito e com assinatura própria, pedido de fornecimento de todos os contratos, extratos e documentos bancários. Tal medida garante o consentimento expresso, protege dados sigilosos e reforça a validade do procedimento, conforme a LC nº 105/2001 e a LGPD.

► Importante: nem todas as dívidas aparecem nas planilhas fornecidas pelo consumidor. O Registrato pode revelar contratos não reconhecidos ou refinanciamentos encadeados.

4. Verificação da Renda Líquida Mensal e Capacidade de Pagamento

- ▶ Calcular a renda familiar líquida mensal com base nos comprovantes apresentados;
 - Considerar todas as fontes de rendimento (formais e informais);
 - Avaliar se o comprometimento atual da renda ultrapassa 30%, 50%, 70%... e se há margem para proposta realista;
 - Sugerir reorganização do orçamento doméstico, se possível.

5. Suspensão de Débitos em Conta Corrente

- ▶ Durante o atendimento, verificar se há empréstimos com parcelas debitadas diretamente da conta corrente, o que compromete o sustento do consumidor.
 - Amparo legal: **Resolução nº 4.790/2020 do Banco Central**, – permite a revogação da autorização de débito automático, a qualquer tempo.
 - Importante: Não se aplica a empréstimos consignados (com desconto em folha ou benefício previdenciário). Aplica-se a CDC, cartão com débito em conta, financiamento pessoal, etc.

Procedimento sugerido:

1. Identificar quais contratos têm débito automático em conta;
 2. Orientar o consumidor a formalizar o pedido com: i) número da conta corrente; ii) número do contrato; iii) menção à Resolução 4.790/2020, solicitando a suspensão;
 3. Recomendar envio ao banco por canal institucional; Exemplo: Banco do Brasil – cenopserv.oficioscwb@bb.com.br;
 4. Orientar o consumidor a guardar cópia do e-mail e comprovante de leitura/resposta.
- ▶ Finalidade: proteger o **mínimo existencial**, evitando apropriação de toda a renda pelo banco.

6. Identificação de Práticas Abusivas e Crédito Irresponsável

► Analisar se:

- Houve assédio comercial ou pressão? (Art. 54-C, IV, CDC);
- Encargos e riscos estavam claros? (Art. 54-C, III, CDC);
- O consumidor sabia o que contratava? Compreendia valor e CET?
- Houve “troco” ou produtos embutidos sem consentimento?
- Há refinanciamentos sucessivos que mascaram dívidas quitadas?
- O fornecedor avaliou adequadamente a capacidade de pagamento? (Art. 6º, XI, CDC).

7. Cálculo do Saldo Devedor Real

► Etapas para cálculo:

- Identificar o valor originalmente emprestado (valor líquido recebido);
- Atualizar por índice oficial (INPC, IPCA ou SELIC);
- Deduzir integralmente todos os valores pagos: juros, amortizações, tarifas, seguros, encargos;

► Evita-se enriquecimento sem causa e perpetuação da dívida. Respeito à boa-fé objetiva.

8. Fixação do Mínimo Existencial

► Referências:

- R\$ 600,00 – Decreto nº 11.567/2023;
- Salário mínimo líquido – Ex: TJSP (Ap. Cív. 1001826-84.2023.8.26.0407): <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=105338>;
- DIEESE: <https://www.dieese.org.br/analisecestabasica/salarioMinimo.html> – R\$ 7.416,07;

► Deve ser analisado conforme realidade concreta do consumidor.

9. Elaboração do Plano de Pagamento

- ▶ Construir proposta de quitação:
 - Parcelamento em até 60 meses;
 - Com dedução de valores já pagos;
 - Sem comprometer o mínimo existencial;
 - Previsão de exclusão dos cadastros restritivos (art. 104-C, §2º, CDC);
 - Cláusula de abstenção de novas dívidas durante a vigência;
- ▶ Proibido incluir valores abusivos, dívidas quitadas, tarifas ocultas.

10. Audiência de Conciliação com os Credores

- ▶ Propor audiência global com base no art. 104-C, §1º, CDC;
 - Mediar acordo com base na realidade financeira do consumidor;
 - Documentar propostas, ausências e acordos assinados;
 - Encaminhar termos aos credores não presentes por e-mail/ofício.

11. Encaminhamento Judicial (Quando Necessário)

- ▶ Recomendado quando:
 - Houver recusa dos credores em negociar ou apresentar documentos;
 - Permanecerem descontos abusivos e bloqueios de conta;
- ▶ Antes de encaminhar Para Ingresso de Demanda Judicial:
 - Verificar se toda a documentação está atualizada e organizada, incluindo: contratos originais, comprovantes de pagamento, extratos bancários recentes, relatório do Registrato (Banco Central), extrato do Serasa e comprovante de renda;

- Evitar iniciar o procedimento e deixá-lo parado por longos períodos, pois documentos desatualizados comprometem a análise judicial e podem gerar retrabalho ou indeferimento do pedido;
- Registrar formalmente o histórico de atendimento administrativo, inclusive as tentativas extrajudiciais de negociação ou conciliação com os credores;
- Orientar expressamente o consumidor de que a contratação de novos empréstimos durante o processo compromete a viabilidade da ação judicial, podendo descaracterizar a condição de superendividado e demonstrar ausência de boa-fé (arts. 54-A e 104-A do CDC).

12. Orientações Gerais ao Consumidor

► Esclarecer:

- A importância de não contrair novos empréstimos durante e após a repactuação;
- A necessidade de manter controle financeiro;
- Disponibilidade de apoio psicológico ou assistência social, se necessário;
- Que a repactuação é excepcional e condicionada à colaboração ativa do consumidor.

13. Registro, Monitoramento e Acompanhamento

► Procedimentos administrativos:

- Criar/atualizar ficha do consumidor;
- Manter cópias de documentos e registros das tratativas;
- Preencher relatórios internos;
- Agendar retorno para verificar cumprimento dos acordos;
- Reativar contato em caso de reincidência ou inadimplência.

FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO

(Versão ampliada atendimento técnico, humanizado e qualificado)

I – IDENTIFICAÇÃO DO CONSUMIDOR

- Nome completo: _____
- CPF: _____
- RG: _____
- Data de nascimento: ____/____/____
- Gênero: ☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Outro
- Estado civil: ☐ Solteiro(a) ☐ Casado(a) ☐ Divorciado(a)
- ☐ Viúvo(a)
- Escolaridade: _____
- Telefone (WhatsApp): _____
- E-mail: _____
- Endereço completo: _____
- Bairro: _____
- Cidade: _____ UF: ____
- Tipo de moradia:
- ☐ Própria ☐ Alugada ☐ Cessão ☐ Ocupação ☐ Financiada



II – COMPOSIÇÃO DO NÚCLEO FAMILIAR

Nome	Parentesco	Idade	Escolaridade
Renda mensal (R\$)	Fonte de renda		

- Total de integrantes do núcleo familiar: _____
- Renda familiar bruta total: R\$ _____
- Renda familiar líquida: R\$ _____

III – SITUAÇÃO FINANCEIRA E SOCIAL DO CONSUMIDOR

1. Fonte principal de renda pessoal:
2. ☐ Aposentadoria ☐ Pensão ☐ BPC/LOAS ☐ Emprego formal
☐ Emprego informal ☐ Autônomo
3. ☐ Seguro-desemprego ☐ Auxílio do governo ☐ Outro:

4. Está com algum benefício bloqueado ou suspenso?
5. ☐ Sim ☐ Não ☐ Não se aplica
6. Percentual da renda comprometido com dívidas mensais:
☐ Até 30% ☐ 30% a 50% ☐ 50% a 70% ☐ Mais de 70%
7. Há restrição no nome (SPC/Serasa)?
8. ☐ Sim ☐ Não ☐ Não sabe
9. Já há ações judiciais movidas por credores?
☐ Sim (especificar número/processo):

☐ Não ☐ Não sabe informar
10. Situação de vulnerabilidade (assinale todas que se aplicam): ☐ Pessoa idosa
11. ☐ Pessoa com deficiência ou doença crônica
12. ☐ Vítima de violência ou abandono
13. ☐ Baixa escolaridade
14. ☐ Desempregado(a)
15. ☐ Sem rede de apoio familiar
16. ☐ Outro fator: _____

IV – CAUSAS DO SUPERENDIVIDAMENTO (acidentes da vida e outras causas relevantes)

Indique os eventos que contribuíram para a sua situação de superendividamento (assinale todos os aplicáveis):

- ☐ Doença própria ou de familiar (tratamento prolongado, cirurgias, medicação)
- ☐ Perda do emprego ou queda brusca de renda ☐ Morte ou afastamento de provedor(a) familiar
- ☐ Separação ou divórcio com perda de renda conjunta
- ☐ Violência doméstica ou patrimonial
- ☐ Nascimento de filho ou aumento inesperado de dependentes
- ☐ Dependência química, alcoolismo ou transtorno mental na família
- ☐ Fraudes bancárias, golpes ou assédio comercial (ex: refinanciamentos forçados, vendas casadas)
- ☐ Compulsão financeira ou uso excessivo de crédito (ex: jogos, apostas, compras por impulso)
- ☐ Outro(s): _____

Essas situações são consideradas “acidentes da vida”, e impactam diretamente a estabilidade financeira e emocional do consumidor, justificando a necessidade de repactuação justa, transparente e proporcional à capacidade de pagamento atual.

V-ESTADO EMOCIONAL E NECESSIDADES COMPLEMENTARES

1. O(a) consumidor(a) demonstra sinais de sofrimento emocional?
2. ☐ Sim ☐ Não ☐ Em dúvida
3. Se sim, quais indícios foram observados?
4. ☐ Ansiedade acentuada ☐ Desorganização mental ☐ Tristeza/apatia

☐ Dificuldade de compreensão ☐ Choro constante ☐ Relato de desespero
5. Deseja ser encaminhado(a) para atendimento psicológico ou psicossocial?

☐ Sim, desejo acolhimento emocional ou orientação
6. ☐ Não, por ora não vejo necessidade
7. ☐ Já estou em acompanhamento psicológico/psiquiátrico (local: _____)

VI - DÍVIDAS E CONTRATOS EXISTENTES

1. Possui os seguintes tipos de contratos (assinale):
☐ Cartão de crédito
☐ Cartão consignado com RMC
☐ Empréstimo pessoal (CDC)
☐ Empréstimo consignado (INSS, SIAPE, prefeitura etc.)
☐ Financiamento de veículo
☐ Financiamento habitacional
☐ Loja/credor varejista
☐ Outros: _____

2. Número aproximado de contratos ativos: _____
3. Valor total estimado da dívida: R\$ _____
4. Possui débitos em conta corrente (automáticos)?

☐ Sim ☐ Não

Deseja solicitar suspensão? ☐ Sim ☐ Não

5. Já houve refinanciamentos ou portabilidades?

☐ Sim ☐ Não ☐ Não sabe

6. Possui cópia dos contratos?

☐ Sim ☐ Parcialmente ☐ Não

Deseja solicitar formalmente (com base na LGPD e LC 105/2001)?

☐ Sim ☐ Não



VII – ENCAMINHAMENTOS E PROVIDÊNCIAS

☐ Solicitar documentos bancários (contratos, extratos, evolução da dívida)

☐ Solicitar extrato do Registrato e do Serasa

☐ Calcular saldo devedor com base no valor originalmente liberado

☐ Solicitar suspensão de débitos automáticos (Resolução Bacen nº 4.790/2020)

☐ Fixar mínimo existencial com base na realidade familiar

☐ Elaborar plano de pagamento proporcional à renda

☐ Agendar audiência conciliatória com credores

☐ Encaminhar para atuação judicial (Lei nº 14.181/2021)

☐ Encaminhar para assistência social ou rede de apoio

☐ Encaminhar para atendimento psicológico

VIII – OBSERVAÇÕES TÉCNICAS / HISTÓRICO DO CASO

Nome do responsável pelo atendimento:

Órgão/Instituição: _____

Data do atendimento: ____/____/____

Assinatura do(a) atendente: _____

Assinatura do(a) consumidor(a): _____

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Consumidor

[Endereço completo]

Telefone: [número]

E-mail institucional:

[e-mail]:

Rio Branco/AC, [data].

OFÍCIO Nº [■]/[ANO] – NUDECON/DPE/AC

Ao(À) Ilustríssimo(a) Senhor(a)

Gerente da Agência [Nome do Banco]

[Endereço da Agência]

Cidade – UF

Assunto: Encaminhamento de requerimento administrativo de cancelamento de autorização de débito em conta corrente.

Senhor(a) Gerente,

A Defensoria Pública do Estado do Acre, por meio de seu Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor e Superendividamento, no exercício de sua função institucional de tutela dos direitos fundamentais de consumidores em situação de vulnerabilidade e superendividamento, vem, com o devido respeito, encaminhar o requerimento administrativo anexo, firmado pelo(a) Sr(a). [NOME COMPLETO], CPF nº [XXX.XXX.XXX-XX], residente em [endereço completo], titular da conta corrente nº [número], agência nº [número], junto a esta instituição.

O pedido tem por fundamento jurídico os artigos 6º a 10º da Resolução nº 4.790/2020 do Banco Central do Brasil, que assegura ao titular da conta o direito de revogar, a qualquer tempo, a autorização para realização de débitos automáticos em sua conta corrente, inclusive quando decorrentes de operações de crédito.

Reforça-se, ainda, que o art. 8º da mencionada Resolução impõe à instituição financeira o dever de comunicar o acatamento do pedido no prazo de até 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento.

A medida visa assegurar a proteção da dignidade e da subsistência do(a) consumidor(a), pessoa hipervulnerável e em situação de superendividamento, conforme preceitua o art. 6º, inciso XI, do Código de Defesa do Consumidor, bem como os princípios consagrados na Lei nº 14.181/2021, devendo ser observados os limites do mínimo existencial.

Solicita-se, assim, que Vossa Senhoria tome as providências cabíveis para o imediato cancelamento da autorização de débito e a suspensão de quaisquer lançamentos futuros vinculados ao(s) contrato(s) identificado(s), conforme discriminado no requerimento.

Caso o pleito não possa ser atendido, requer-se, nos termos do princípio da motivação dos atos administrativos, resposta formal com justificativa escrita, a ser utilizada, se necessário, para eventual representação junto ao Banco Central do Brasil, PROCON e demais órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Sem mais para o momento, renovo votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Atenciosamente,

[NOME DO DEFENSOR OU SERVIDOR RESPONSÁVEL]

[Cargo/Função]

Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Consumidor

Anexo: Requerimento de cancelamento de débito automático

REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO DE SUSPENSÃO DE DÉBITOS EM CONTA CORRENTE

(Com base na Resolução Bacen nº 4.790/2020)
Ilustríssimo(a) Senhor(a) Gerente da Agência

[Nome do Banco]
[Endereço da Agência]

Assunto: Solicitação de cancelamento de autorização de débito automático em conta corrente

Eu, [NOME COMPLETO], inscrito(a) no CPF sob o nº [CPF], residente e domiciliado(a) em [ENDEREÇO COMPLETO], venho, com fundamento nos artigos 6º a 10º da Resolução nº 4.790/2020 do Banco Central do Brasil, requerer a imediata suspensão dos débitos automáticos realizados em minha conta corrente, abaixo identificada:

DADOS DA CONTA CORRENTE:

Banco: [Nome do banco]
Agência: [número da agência]
Conta corrente: [número da conta]

DADOS DO CONTRATO A SER SUSPENSO:

Tipo de contrato: [ex: Crédito Direto ao Consumidor – CDC]
Número do contrato: [informar, se conhecido]
Credor: [nome da instituição financeira]

FUNDAMENTAÇÃO DO PEDIDO:

Nos termos do art. 6º da Resolução Bacen nº 4.790/2020, é garantido ao titular da conta o direito de cancelar a autorização de débitos a qualquer momento, inclusive quando estes se originarem de operações de crédito, conforme disciplina o art. 9º da mesma norma.

A continuidade dos descontos compromete severamente minha renda e viola o direito ao mínimo existencial, assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, XI), pela Lei nº

14.181/2021 e pelos princípios da boa-fé objetiva e dignidade da pessoa humana.

Com base na revogação expressa da autorização anteriormente concedida, solicito a imediata suspensão dos débitos automáticos vinculados ao(s) contrato(s) acima descrito(s), preservando meu direito à subsistência.

REQUER:

1. O imediato cancelamento da autorização de débito automático em minha conta corrente;
2. A suspensão de lançamentos futuros decorrentes da referida autorização;
3. A confirmação do acatamento deste pedido no prazo legal de até 2 (dois) dias úteis, conforme determina o art. 8º da Resolução nº 4.790/2020;
4. Caso não acolhido, que seja fornecida justificativa formal, para fins de eventual encaminhamento ao Banco Central do Brasil, ao PROCON e aos órgãos de defesa do consumidor.

Nestes termos, Pede deferimento.
[Local], [Data].

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE

Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Consumidor

[Endereço institucional]

Telefone: [número]

E-mail:

[e-mail institucional]

Rio Branco/AC, [Data].

OFÍCIO Nº [■]/[Ano] – NUDECON/DPE/AC

Ao(À) Ilustríssimo(a) Senhor(a)

Gerente da Agência [NOME DO BANCO]

[Endereço da agência]

Cidade – UF

Assunto: Encaminhamento de requerimento para fornecimento de cópias contratuais e dados de evolução de dívida – Consumidor

em situação de superendividamento
Senhor(a) Gerente,

A Defensoria Pública do Estado do Acre, por meio de seu Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor e Superendividamento (NUDECON), no exercício de suas atribuições constitucionais e legais de proteção e defesa de consumidores hipervulneráveis, vem, respeitosamente, encaminhar requerimento firmado de próprio punho pelo(a) Sr(a). [NOME COMPLETO], CPF nº [XXX.XXX.XXX-XX], residente em [endereço completo], titular de vínculo contratual junto a essa instituição financeira.

O pedido tem por objeto a solicitação de cópia integral de todos os contratos celebrados com a instituição, incluindo eventuais refinanciamentos, termos aditivos, portabilidades e renegociações anteriores, bem como a evolução detalhada da dívida, saldo devedor atualizado e existência de políticas específicas para consumidores em situação de superendividamento.

A solicitação encontra respaldo nos seguintes fundamentos normativos:

- **Art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor**, que assegura o direito à informação clara, adequada e completa;
- **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)**, especialmente nos arts. 18, I e II, que conferem ao titular o direito de acesso às informações pessoais e **contratuais**;
- **Lei Complementar nº 105/2001**, que trata do sigilo bancário e autoriza o compartilhamento de dados mediante o consentimento expresso do titular;
- **Lei nº 14.181/2021**, que reformou o Código de Defesa do Consumidor para tratar da prevenção e tratamento do superendividamento, incentivando soluções que respeitem o mínimo existencial do consumidor e permitam sua reintegração financeira.

Solicita-se, ainda, que as informações sejam prestadas preferencialmente de forma digital (e-mail: [INSERIR E-MAIL]), e que eventuais dúvidas ou pendências no atendimento sejam

comunicadas a esta Defensoria no prazo razoável. Caso haja canal específico de atendimento a consumidores superendividados, pede-se o pronto encaminhamento para orientações adequadas, conforme dispõe o art. 54-A, §1º, do CDC, com redação da Lei nº 14.181/2021.

Certos de contarmos com a habitual colaboração dessa instituição, subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

[NOME DO DEFENSOR OU SERVIDOR RESPONSÁVEL]

[Cargo/Função]

Defensoria Pública do Estado do Acre

Núcleo **Especializado de Promoção e Defesa do Consumidor**

Anexo: Requerimento de próprio punho – Solicitação de cópia de contratos e informações de dívida

REQUERIMENTO DE PRÓPRIO PUNHO

(Solicitação de cópia de contratos, repactuações, evolução da dívida e condições especiais para superendividados)

Eu, [NOME COMPLETO], inscrito(a) no CPF sob o nº [XXX.XXX.XXX-XX], residente e domiciliado(a) em [ENDEREÇO COMPLETO], venho, por meio deste requerimento firmado de próprio punho, solicitar, na qualidade de titular da relação contratual com esta instituição, as seguintes informações:

1. Cópia integral de todos os contratos firmados, inclusive aqueles decorrentes de refinanciamentos, portabilidades, termos aditivos e repactuações anteriores, vinculados ao meu CPF;
2. Demonstrativo completo da evolução da dívida, indicando de forma clara e discriminada:

- o Valor originalmente liberado ao consumidor;
- o Quantidade e valor das parcelas já pagas;
- o Encargos aplicados (juros, taxas, tarifas, seguros, encargos moratórios);
- o Valor amortizado até a presente data;
- o Eventuais valores pagos por meio de acordos ou renegociações;

3. Saldo devedor atualizado, com a data de referência da atualização e a metodologia empregada para seu cálculo;

4. Informação sobre a existência de programas ou políticas específicas para consumidores em situação de superendividamento, com eventual previsão de condições facilitadas de pagamento que não envolvam novo refinanciamento (ex: parcelamento com desconto sobre encargos, suspensão temporária, ou repactuação direta do saldo devedor com base na capacidade de pagamento do consumidor).

O presente pedido fundamenta-se no direito à informação clara, adequada e transparente, previsto no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor, e nos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), que garante ao titular dos dados o acesso a informações pessoais, contratuais e financeiras que lhe digam respeito (arts. 18, I e II), além da Lei Complementar nº 105/2001, que disciplina o sigilo bancário e o compartilhamento legítimo de dados mediante o consentimento expresso do titular.

Autorizo expressamente o fornecimento das informações solicitadas, exclusivamente para fins de conferência, reavaliação da relação contratual e eventual regularização financeira, por via física ou eletrônica (e-mail: [INSERIR E-MAIL]).

Por fim, solicito que, caso haja canal específico de atendimento a consumidores superendividados, ou política institucional voltada ao tratamento dessa condição — conforme previsto na Lei nº 14.181/2021 —, sejam prestadas as orientações cabíveis.

Nestes termos,
Peço deferimento.
[Local], [Data].

TERMO DE AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO PARA RE Pactuação DE DÍVIDAS – CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO

(Art. 104-C do CDC – Lei nº 14.181/2021)

Aos ____ dias do mês de _____ do ano de 20____, às _____ horas, na sede do(a) _____, órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, situado à _____, realizou-se audiência de conciliação preventiva com fundamento no art. 104-C do Código de Defesa do Consumidor, visando à repactuação de dívidas do(a) consumidor(a) em situação de superendividamento.

I – CONSUMIDOR(A) SUPERENDIVIDADO(A):

Nome: _____
 CPF: _____ RG: _____
 Endereço: _____
 Renda líquida mensal atual: R\$ _____
 Número de dependentes: _____
 Valor total das dívidas declaradas: R\$ _____

II – REPRESENTANTE DO ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Nome: _____
 Função: _____

III – CREDORES CONVOCADOS (individualizar abaixo ou anexar lista):

Nome do Credor	CNPJ Representante Legal	Presente	Justificativa da Ausência
_____	_____	☐ Sim ☐ Não	_____
_____	_____	☐ Sim ☐ Não	_____
_____	_____	☐ Sim ☐ Não	_____
_____	_____	☐ Sim ☐ Não	_____

IV – FINALIDADE DA AUDIÊNCIA:

A presente audiência tem por objetivo viabilizar, com base nos princípios da boa-fé, da transparência e da função social do

crédito, a construção de um plano de pagamento global que seja viável, proporcional à capacidade de pagamento do(a) consumidor(a) e preservador do mínimo existencial, nos termos do art. 6º, XI, e do art. 54-A do CDC, bem como do Decreto nº 11.567/2023.

V – PLANO DE PAGAMENTO PROPOSTO E ACORDADO:

O(a) consumidor(a) propôs e os credores aceitaram o seguinte plano de pagamento:

- Valor total consolidado da dívida: R\$ _____
- Número de parcelas: _____
- Valor de cada parcela mensal: R\$ _____
- Primeiro vencimento: ____/____/____
- Último vencimento: ____/____/____

Fica assegurado ao consumidor o direito de manter, durante a vigência do plano, seu mínimo existencial, definido neste ato em R\$ _____.

VI – CLÁUSULAS COMPLEMENTARES DO ACORDO (se houver):

VII – EFEITOS DO ACORDO – ART. 104-C, §2º, DO CDC

Nos termos do §2º do art. 104-C do CDC:

- O consumidor terá direito à exclusão dos cadastros de inadimplentes a partir de: ____/____/____;
- Os efeitos deste acordo ficam condicionados à abstenção de condutas que agravem a situação de superendividamento, especialmente à não contratação de novas dívidas durante sua vigência, sob pena de descumprimento e perda da eficácia do plano.

VIII – ORIENTAÇÕES FINAIS AO CONSUMIDOR:

O consumidor foi orientado quanto à importância de:

- Evitar novas contratações de crédito durante a vigência do plano;
- Buscar reeducação financeira e organização do orçamento familiar;
- Comunicar qualquer dificuldade superveniente no cumprimento do plano.

IX – RESULTADO FINAL DA AUDIÊNCIA:

☐ Acordo firmado com todos os credores presentes

☐ Acordo parcial com os seguintes credores: _____

☐ Acordo não firmado – seguirão tratativas individuais ou encaminhamento judicial

Nada mais havendo, foi encerrada a presente audiência, lavrando-se este termo, que segue assinado por todos os presentes.

[Local], ____ de _____ de ____.

Assinaturas:

Consumidor(a)

Conciliador(a) / Representante do Órgão

Credor 1

Credor 2

(Anexar plano de pagamento discriminado e termos individuais, se necessário)

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO ACRE

Núcleo Especializado de Promoção e Defesa do Consumidor

[Endereço completo]

Tel.: [número]

E-mail:

[e-mail institucional]

TERMO DE ENCAMINHAMENTO PARA ATENDIMENTO PSICOLÓGICO

NOME DO(A) USUÁRIO(A): _____

CPF: _____

Endereço: _____

Telefone para contato: _____

Data de nascimento: ____/____/____

A Defensoria Pública do Estado do Acre, por meio do seu Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor e Superendividamento NUDECON, considerando os elementos observados no atendimento inicial, encaminha o(a) Sr(a). [NOME COMPLETO] para acolhimento psicológico individual, com o objetivo de oferecer suporte emocional e orientação adequada diante da situação de vulnerabilidade social, econômica e/ou familiar identificada.

A medida visa contribuir para a promoção do bem-estar psíquico e emocional do(a) usuário(a), reconhecendo-se que os efeitos do superendividamento e de outras formas de exclusão social impactam significativamente a saúde mental, a autoestima, o convívio familiar e a capacidade de tomada de decisões equilibradas.

Justificativa do encaminhamento (resumo da situação):

 (68) **99230-2101**
 **nudecon@ac.def.br**



DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO ACRE



www.defensoria.ac.def.br



[f defensoria_acre](https://www.facebook.com/defensoria_acre)