

SUPERENDIVIDAMENTO

Causas, Consequências e Caminhos para a Recuperação

Lei nº 14.181/2021 — Prevenção e Tratamento do Superendividamento
(Atualização do Código de Defesa do Consumidor)

Carla Cardoso

Procuradora do Estado e Coordenadora Jurídica do Procon/MS

Dirigida aos PROCONs Municipais do Estado de Mato Grosso do Sul

AGENDA

01 Contexto e Panorama do Endividamento no Brasil

02 Conceito e Marco Legal do Superendividamento

03 Causas do Superendividamento

04 Consequências para o Consumidor e a Sociedade

05 A Lei nº 14.181/2021 — Principais Inovações

06 O Papel dos PROCONs no Tratamento

07 Caminhos para Recuperação: Conciliação e Repactuação

08 Boas Práticas e Considerações Finais

PANORAMA DO ENDIVIDAMENTO NO BRASIL

78%

das famílias brasileiras
estão endividadas*

29%

estão com contas
em atraso*

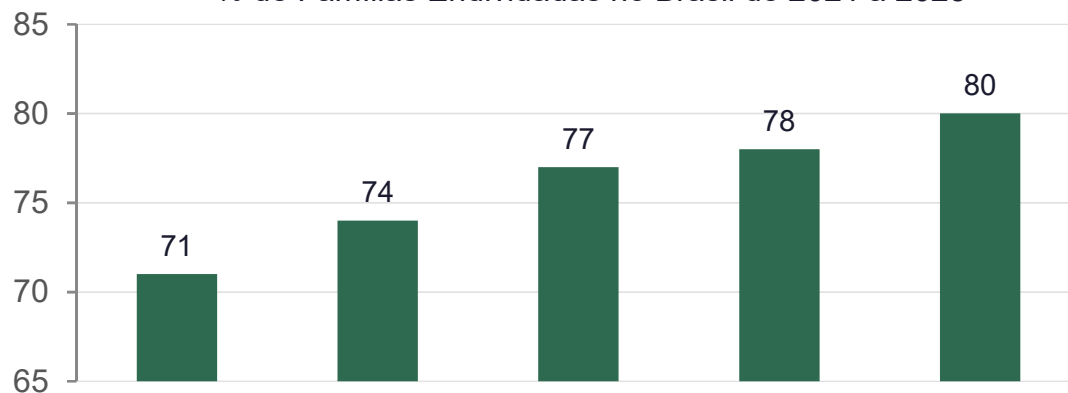
R\$ 6,6 tri

em crédito total
concedido às famílias*

36%

do endividamento
vem do cartão de crédito*

% de Famílias Endividadas no Brasil de 2021 a 2025



*Fonte: – Mapa da inadimplência no Brasil SERASA – nov/2025

Pontos de Atenção:

- Cartão de crédito: principal vilão;
- Consignados MS: Comprometimento acima de 80% - 2.585 servidores; 19.560 contratos; total a pagar: 1.014.863.666,46;
 - . Crédito rotativo - juros acima de 400% a.a.;
- Pandemia acelerou o endividamento;
- MS: Em 5º lugar no país em inadimplência;
- Renda comprometida por múltiplas dívidas;
 - . Agiotas ganham espaço.

CONCEITO E MARCO LEGAL

Conceito Legal (a Lei 14.181/2021 art. 54-A, CDC): Situação de pessoa natural, de boa-fé, impossibilitada de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial.

TIPOS

- **Ativo:** Quando o próprio consumidor contrata dívidas acima de sua capacidade financeira — imprudência, consumismo, falta de planejamento (desde que de forma inconsciente e de boa-fé). A lei não socorre o superendividado ativo consciente (de má-fé: que contrai dívida sabendo que não tem como pagá-la).
- **Passivo:** Quando a dívida se dá por causas externas: desemprego, doença, separação, redução de renda — boa-fé presumida.

MARCOS NORMATIVOS

- CDC (Lei nº 8.078/1990) – Base da proteção
- Lei nº 14.181/2021 – Marco do Superendividamento
- Decreto nº 11.150/2022 – Regulamentação
- Resolução CMN nº 4.949/2021 – Crédito responsável
- Portaria MJ/SENACON nº 45/2022 – PROCONS

CAUSAS DO SUPERENDIVIDAMENTO



Crédito Fácil e Predatório

Assédio para o consumo por meio de oferta irresponsável de crédito, juros abusivos, cartão rotativo, crédito consignado sem análise da capacidade de pagamento



Publicidade e Consumismo

Marketing agressivo, compras por impulso, influência digital, BNPL (buy now, pay later - compre agora pague depois), plataformas de e-commerce



Desemprego e Queda de Renda

Informalidade, pandemia, cortes salariais, desemprego estrutural — causas passivas mais comuns no Brasil



Despesas Emergenciais

Doenças, medicamentos de alto custo, acidentes, luto — gastos não planejados que desequilibram o orçamento familiar



Baixa Educação Financeira

Falta de planejamento, desconhecimento de juros compostos, ausência de reserva de emergência, analfabetismo financeiro, comparação com outras pessoas e realidades.



Ausência de Regulação Eficaz

Brechas regulatórias, fintechs não supervisionadas, ausência de limites ao crédito rotativo antes de 2021

ALGUMAS CONSEQUÊNCIAS DO SUPERENDIVIDAMENTO

Para o Consumidor

- Exclusão do sistema financeiro
- Negativação e restrição de crédito
- Comprometimento de até 100% da renda
- Estresse, ansiedade e depressão
- Perda de bens e moradia
- Isolamento e exclusão social
- Impacto na saúde física e mental

Para a Família

- Conflitos conjugais e divórcio
- Privação de necessidades básicas
- Crianças sem alimentação adequada
- Comprometimento da educação dos filhos
- Perda da casa própria
- Violência doméstica associada
- Ciclo de pobreza intergeracional

Para a Sociedade

- Redução do consumo e PIB
- Aumento da desigualdade social
- Maior demanda por serviços públicos
- Incremento da informalidade
- Enfraquecimento da proteção social
- Pressão sobre saúde pública
- Instabilidade econômica sistêmica

LEI Nº 14.181/2021 — PRINCIPAIS INOVAÇÕES

01

Crédito Responsável

Proíbe a oferta de crédito sem análise prévia da capacidade de pagamento. Vedação ao assédio de consumo para idosos e hipervulneráveis.

02

Novos Direitos do Consumidor

Direito a revisão e repactuação do contrato. Informação prévia clara sobre custos, taxa e CET (Custo Efetivo Total).

03

Mínimo Existencial

A repactuação deve preservar condições mínimas de subsistência (conceito importado do direito civil alemão — dignidade da pessoa humana). E o tratamento do Superendividamento tem origem na experiência francesa.

04

Conciliação Administrativa

PROCONs, qdo devidamente estruturados, podem presidir audiências de conciliação com todos os credores reunidos (art. 104-A, CDC). O Procon/MS tinha o NUPACES, mas a lei pede equipe multidisciplinária (adv, psic, assist social, educ fin; cont, et.

05

Processo Judicial

Procedimento especial no Juizado Especial ou Vara Cível para consumidores superendividados — renegociação global das dívidas.

06

Educação Financeira

SNDC deve implementar programas de educação financeira preventiva. Papel ativo do Estado na prevenção. Um dos maiores problemas que levam ao superendividamento: a ausência de educação e de consciência financeiras.

O PAPEL DOS PROCONs NO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Atendimento e Triagem

Identificar superendividados, avaliar perfil, coletar documentação, orientar sobre direitos e procedimentos.

Atualmente – Cejusc do Consumidor/Nupemec tjms.jus.br

Educação Financeira

Programas de orientação preventiva, workshops, material informativo, campanhas de conscientização

Conciliação Administrativa

Consiste em presidir audiência com credores (art. 104-A CDC), elaborar plano de pagamento, formalizar acordo

Articulação Institucional

Parceria com Judiciário, Defensoria, SENACON, PROCON/MS, DECON, MP, órgãos de assistência social.

PROCONs
CEJUSC DO CONSUMIDOR
– NUPEMEC/TJ – Desde
DEZZ/25 no PROCON/MS

CAMINHOS PARA RECUPERAÇÃO: PREVENÇÃO – CONSUMO CONSCIENTE E MUDANÇA DE HÁBITOS.

- 1. NÃO GASTE MAIS DO QUE GANHA;**
- 2. RESERVE PARTE DA SUA RENDA PARA AS DESPESAS ESSENCIAIS COMO: ALUGUEL, ALIMENTAÇÃO, ÁGUA, ENERGIA ELÉTRICA;**
- 3. REFLITA ANTES DE ASSUMIR UMA DÍVIDA;**
- 4. CUIDADO COM O “CRÉDITO FÁCIL”: NINGUÉM IRÁ TE DAR DINHEIRO OU VANTAGEM FINANCEIRA DE GRAÇA. DESCONFIE, POIS “NÃO EXISTE ALMOÇO GRÁTIS!!!**
- 5. PESQUISE E COMPARE PREÇOS.**
- 6. EXIJA INFORMAÇÃO PRÉVIA SOBRE A OFERTA E TAXAS DE JUROS**
- 7. LEIA ATENTAMENTE O CONTRATO E AS INFORMAÇÕES SOBRE O PRODUTO, SERVIÇO OU CRÉDITO ANTES DE FECHAR NEGÓCIO.**
- 8. USE UMA PLANILHA DE DESPESAS (DIÁRIA E/OU MENSAL)**
- 9. LEMBRE-SE: A MUDANÇA DE HÁBITOS TEM QUE SER DO NÚCLEO FAMILIAR.**



Baixe nossa planilha de despesas

O uso de planilhas ajuda no controle de despesas diárias e mensais, evita surpresas e o superendividamento.

CAMINHOS PARA RECUPERAÇÃO: CONCILIAÇÃO E REPACTUAÇÃO

1

Pedido

Consumidor protocola requerimento *on line* no **NUPEMEC/CEJUSC do CONSUMIDOR** – tjms.jus.br QR Code - **DIAGNÓSTICO SÓCIO-ECONÔMICO**; preenche dados consumidor e as informações sobre as dívidas. Envia. Aguarda.

2

Análise

Técnico pressupostos: pessoa física; boa-fé, dívidas de consumo, comprometimento do mínimo existencial e fará contato para participação na Oficina do Consumidor pelo Whatsapp informado.

3

Notificação

Credores são notificados para comparecer à audiência de conciliação em prazo mínimo de 15 dias. Disponibiliza link via TEAMS.

4

Audiência

NUPEMEC/CEJUSC do Consumidor - preside sessão com todos os credores. Consumidor apresenta proposta de pagamento compatível com sua renda, resguardando o mínimo existencial. -

5

Acordo

Plano de pagamento é formalizado — considera mínimo existencial, prazos, juros. Entra: Cartão cré; compras parceladas; empr. bancário. Cheque esp.; serviço prest. Cont; contas água, luz, telephone; boletos consumo/ lojas; crediários.

6

Cumprimento

NUPEMEC/CEJUSC monitora cumprimento. Acordo inadimplido pode ser objeto de ação judicial ou novo procedimento.

CEJUSC DO CONSUMIDOR - NUPEMEC – 67.98467-4019 – PROCON/MS – RUA Pe. João Crippa, 3.115 CAMINHOS PARA RECUPERAÇÃO: CONCILIAÇÃO E REPACTUAÇÃO – WHATSAPP – Jd São Francisco. Campo Grande – MS.



DEFENSORIA PÚBLICA: ATÉ 3 SM RENDA/PESSOA; ATÉ 5 SM POR FAMÍLIA E ATÉ 300 SL DE PATRIMÔNIO. DP Rua Antônio Maria Coelho, 1668 – Campo Grande – centro – Telefone: (67)3317-8757

BOAS PRÁTICAS E DESAFIOS PARA OS PROCONs MUNICIPAIS

✓ BOAS PRÁTICAS

- Implementar Núcleos de Superendividamento no PROCON
- Capacitar equipe em técnicas de mediação e CDC
- Criar fluxo padronizado de atendimento e triagem
- Firmar convênios com Defensoria Pública e Judiciário
- Realizar mutirões de renegociação com bancos e financeiras
- Disponibilizar planilhas de orçamento familiar ao consumidor
- Manter banco de dados dos casos atendidos para alimentar o Sistema e gerar estatística
- Oferecer cursos de educação financeira nas escolas e comunidades

⚠ DESAFIOS

- Escassez de pessoal qualificado espec. nos municípios menores
- Resistência de credores a participar da conciliação
- Ausência de estrutura física e tecnológica adequada
- Dificuldade em identificar casos de superendividamento passivo
- Maior integração entre os PROCONs municipais e o PROCON/MS
- Ausência de regulamentação municipal específica
- Subnotificação dos casos — muitas famílias não buscam o PROCON
- Necessidade de atualização constante da legislação

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O superendividamento é problema estrutural que demanda resposta multissetorial e coordenada

A Lei nº 14.181/2021 é um avanço histórico, mas sua efetividade depende da atuação não só dos PROCONs mas de todo o Sistema de Defesa do Consumidor e da participação do núcleo familiar.

Os PROCONs Estadual e Municipais são portas de entrada e de acesso ao consumidor endividado e superendividado: identificação e atendimento precoces são fundamentais para o sucesso da atuação.

A conciliação administrativa é instrumento poderoso e menos oneroso que o Judiciário. Não há custas e nem é preciso advogado. A DP/MS acabou de disponibilizar mais um Defensor Público para atuar nas audiências.

Educação financeira e prevenção são tão importantes quanto o tratamento. O Procon/MS juntamente com a PGE/MS e o NUPEMEC, vem atuando na tentativa de inserir a educação financeira de forma obrigatória na grade curricular nacional.

A dignidade do consumidor e a preservação do mínimo existencial são o eixo central de toda intervenção
"O superendividamento não é falha exclusiva do consumidor — é falha sistêmica que o Estado deve ajudar a corrigir."

REFERÊNCIAS E CONTATOS

REFERÊNCIAS NORMATIVAS E BIBLIOGRÁFICAS

- Lei nº 8.078/1990 — Código de Defesa do Consumidor
- Lei nº 14.181/2021 — Prevenção e Tratamento do Superendividamento
- Decreto nº 11.150/2022 — Regulamenta a Lei 14.181/2021
- Resolução CMN nº 4.949/2021 — Crédito Responsável
- MARQUES, C. L. Superendividamento dos Consumidores no Brasil. RT, 2022
- LIMA, C. B. Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários. GEN/Atlas, 2022
- CNC — PEIC: Pesquisa de Endividamento e Inadimplência, 2024
- SENACON — Manual de Orientação para Tratamento do Superendividamento, 2023
- STJ — REsp 2.069.996/SP e demais precedentes sobre o art. 104-A CDC

PROCON/MS

Coordenadoria Jurídica

📍 Campo Grande – MS

🌐 www.procon.ms.gov.br

☎ 3317.9880

✉ cjurprocon@pge.ms.gov.br

Muito Obrigada!

Carla Cardoso
Procuradora do Estado de MS e Chefe da
Coordenadoria-Jurídica CJUR/PROCON/MS