

# Consumidor Direito + Grita

Projeto de lei nº 3.515/2015 busca instituir medidas para evitar o superendividamento da população, um dos grandes problemas que a pandemia da covid-19 trouxe à tona. Especialistas reforçam a importância do planejamento

# Prevenir para as contas não pesarem

» ANA MARIA DÁ SILVA\*

Não é segredo que a pandemia da covid-19 provocou efeitos em diversos setores da economia. A queda do consumo das famílias brasileiras, e a inadimplência dos consumidores evidenciam isso. Entre os grandes problemas registrados está o superendividamento da população, que se configura quando a pessoa já não consegue arcar com seus compromissos, uma vez que o volume de gastos supera a renda.

Para evitar consequências como nomes negativados e cobranças ou execuções judiciais e extrajudiciais por credores, medidas têm sido adotadas. Dentre os projetos com o propósito de reinserir os consumidores atingidos pelo superendividamento na economia, destaca-se o projeto de lei (PL) 3.515/2015, que está em debate na Comissão Especial do Superendividamento na Câmara dos Deputados.

A proposta, essencialmente, busca instituir medidas para prevenção do superendividamento, estabelecer uma cultura de crédito responsável e educação financeira. Segundo o advogado especialista em direito do consumidor Welder Rodrigues, a iniciativa é positiva, uma vez que incentiva o comedimento nos gastos pessoais. "O PL impõe regras ao fornecedor, exigindo que seja apresentado ao consumidor o custo efetivo do crédito a ser concedido, o incentivo à conciliação e a possibilidade de desistência de crédito consignado a contar da data da contratação", afirma.



Em tempos de incertezas, a iniciativa mostra-se urgente. "É extremamente relevante instituir formas de se evitar ou minimizar impactos danosos decorrentes de uma decisão impensada e, muitas vezes, evitável, como os gastos com supérfluos ou não essenciais", acrescenta Welder.

Com a pandemia, o uso consciente do dinheiro tornou-se mandatório para fugir de dívidas. Pensando nisso, a auxiliar administrativa Mariana Lopes Silva, 29 anos, reduziu os gastos não essenciais da casa. "Vi muitos amigos sendo demitidos e fiquei com medo disso acontecer comigo. Afinal, pen-

samos em tudo né? Com isso, comecei a me contentar em pagar as contas e cortar gastos desnecessários", diz.

Mariana explica que a decisão trouxe resultados positivos. "Além de conseguir adiantar as contas que tinha pra pagar, comecei a economizar, algo que nunca fiz", comemora. "Tem sido bom, posso, finalmente, fazer planos futuros. Às vezes, pensamos que determinadas coisas são essenciais para nossa vida, quando, na verdade, não são. Acho que falta um pouco de educação financeira nas escolas. Eu não tinha entendido a importância disso

até o momento que a pandemia chegou", avalia.

## Planejamento

Com brasileiros sendo diretamente impactados pela pandemia, a prevenção do endividamento ou superendividamento tornou-se fundamental para a manutenção da economia das famílias. "Pessoas perderam seus empregos ou suas fontes de renda e, por consequência, têm que fazer a difícil escolha de quais dívidas não podem deixar de ser pagas e quais serão inadimplidas", esclarece a advogada Patrícia Dreyer.

## » Três perguntas para

**WELDER RODRIGUES LIMA, ADVOGADO ESPECIALISTA EM DIREITO DO CONSUMIDOR**

**Haverá mudanças no Código de Defesa do Consumidor (CDC) com a aprovação do projeto de lei (PL) nº 3.515/2015?**

Sim, será incluída previsão de vedação à publicidade que incentive o crédito desmedido, a previsão de desistência em um prazo de sete dias da contratação de empréstimo consignado, a inclusão do conceito de superendividamento, além de capítulos dedicados à prevenção e ao tratamento de superendividamento.

**Quais consequências esse projeto pode trazer para as relações de consumo?**

Consequências positivas,

uma maior lealdade entre as partes: o fornecedor sendo mais transparente na oferta de crédito e o consumidor mais responsável quanto à assunção de compromissos.

**Há alguma orientação para o consumidor não se endividar? Quais?**

No cenário atual de incertezas e crises, deve-se redobrar o comedimento nos gastos pessoais e familiares, buscando poupar recursos para o enfrentamento de uma possível dificuldade maior no futuro. Assim, gastos que possam ser evitados, que não são essenciais, devem ser postergados.

Para a especialista em direito do consumidor, abordar temas como superendividamento é de extrema importância para as relações de consumo. "No meu entender, trazer à tona essa discussão deixa clara a urgente necessidade de defender os direitos do consumidor frente a várias condutas abusivas de fornecedores e, especialmente, instituições financeiras, que acabam por impor situações ao consumidor superendividado e necessitado da concessão de crédito", ressalta.

Patrícia reforça que, independentemente de projetos ou alterações no Código de Defesa do Consumidor, a medida de pre-

venção mais eficiente é a educação financeira. "Todo consumidor precisa ter (educação financeira) a fim de saber equilibrar bem seus gastos, mesmo em tempos de menos receita e, ainda, para saber negociar diante de suas necessidades financeiras mais extremas", salienta. "Prevenir é retomar o planejamento financeiro mensal, bimestral, trimestral e até semestral, para descobrir quais despesas podem ser cortadas e como a receita pode ser aumentada, mesmo em momentos de crise", completa Patrícia.

**\*Estagiária sob a supervisão de Guilherme Marinho**

## VIVO COBRANÇA INDEVIDA

» LOURDES DOS REIS,  
PLANO PILOTO

A consumidora Lourdes dos Reis procurou o *Grito do Consumidor* para reclamar sobre cobranças realizadas pela operadora Vivo. "Eles (Vivo) me mandaram uma conta, mas não tenho qualquer tipo de serviço com a operadora, é como se eu tivesse contratado uma linha de telefone fixo, mas não é informado o número na cobrança", queixa-se a leitora. Ela afirma que tentou entrar em contato várias vezes com a empresa, no entanto, não obteve resposta e que seu nome consta no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) por causa do débito. "A operadora diz que essa é a primeira parcela, porém, já mandaram meu nome para o SPC. Eu ligo 24h e não consigo falar com eles", relata.

### Resposta da empresa

Por meio de nota, a operadora Vivo *informa que não foram encontradas irregularidades na cobrança da cliente. A empresa tentou entrar em contato com a sra. Lourdes, em diferentes dias e horários, mas não conseguiu contato para prestar os esclarecimentos necessários.*

### Comentário do consumidor

*"Essa informação não procede. Eu não tenho nenhum vínculo com a Vivo desde 2015. Na semana passada, a operadora me enviou uma carta dizendo que meu nome está no SPC."*



## QUALICORP REAJUSTE DE PREÇO

» JESUS PERÉS,  
JARDIM BOTÂNICO

O leitor Jesus Perés procurou o *Grito do Consumidor* para reclamar do reajuste no plano de saúde Sulamérica, contratado por meio da Qualicorp. "Eu estou perplexo, com o reajuste de 16,84% proposto para o período. Essa desproporcionalidade vem acontecendo há anos, e minha aposentadoria do INSS não comporta mais o pagamento do referido plano", conta Jesus. Ele acrescenta: "O que mais me chama a atenção é que, pelo período que estamos vivendo, com o advento da pandemia da covid-19, essas organizações não têm a mínima sensibilidade com seus usuários e clientes".

### Resposta da empresa

De acordo com a empresa, o reajuste anual é definido, exclusivamente, pelas operadoras de planos de saúde. "A Qualicorp, na função de administradora de benefícios de planos coletivos, busca negociar a aplicação do menor índice de reajuste possível e oferece alternativas para que seus clientes possam manter o acesso à assistência médica de qualidade", declarou em nota.

### Comentário do consumidor

*"Eles (Qualicorp) estão em contato comigo, mas não para reter o valor verificado com o reajuste, e, sim, para tentar outras alternativas, como migrar para outro plano com um custo menor. Ocorre que, dependendo da mudança, eu terei que optar por abrir mão de coisas essenciais e necessárias."*

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

- Breve relato dos fatos
- Nome completo, CPF, telefone e endereço
- E-mail: [consumidor.dfgdabr.com.br](mailto:consumidor.dfgdabr.com.br)
- No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número de telefone
- Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
- Fax: (61) 3214-1112

## » Telefones úteis

» Anatel 1331    Anac 0800 725 4445    ANP 0800 970 0267    Anvisa 0800 642 9782    ANS 0800 701 9656    Decon 3362-5935    Inmetro 0800 289 1818    Procon 151    Prodecon 3343-9851 e 3343-9852