Mostra Científica
FACULDADE CATHEDRAL

SUPERENDIVIDAMENTO E FRAGILIDADE DA INFORMAÇÃO: a mediação e conciliação na solução de conflitos em Boa Vista-RR

Maria Vitória Oliveira da Costa.
Orientanda, acadêmica de Direito.
E-mail: maria14vcost18@gmail.com

Séfora Gomes Figueiredo Nentwig Silva.
Orientadora, Prof. Me. Especialista de Direito.
E-mail: seforanentwig@yahoo.com.br

O superendividamento tornou-se uma realidade presente em grupos específicos de consumidores, caracterizada pela dificuldade de cumprimento de compromissos financeiros devido ao acúmulo de dívidas além da capacidade real de pagamento, intensificado pelo fácil acesso ao crédito e pela pressão do consumo. Em Boa Vista/RR, observa-se que a oferta de modalidades de crédito consignado e pessoal, quando apresentadas como soluções rápidas, econômicas ou como supostos benefícios de extensão da renda, pode envolver juros elevados, cláusulas pouco transparentes e comprometimento significativo da renda, atingindo de forma recorrente aposentados, pensionistas e servidores públicos. Com isso, evidencia-se a fragilidade informacional desses grupos, especialmente dos idosos hipervulneráveis, sem afastar a vulnerabilidade dos demais consumidores diante de informações incompletas, confusas ou enganosas que podem induzir contratações sem plena compreensão dos efeitos financeiros. Esta pesquisa, de abordagem qualitativa e exploratória, tem como campo empírico a Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor, SEDC/PROCON Boa Vista, e busca compreender as causas econômicas, sociais e jurídicas da fragilidade informacional nas relações de crédito consignado ao consumidor, destacando como a ausência de transparência e de educação financeira impacta grupos mais sensíveis às práticas de crédito predatório. A análise é desenvolvida à luz da boa-fé objetiva, do dever de informação e dos mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento introduzidos pela Lei nº 14.181/2021 no Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990. A partir de revisão bibliográfica, documental e jurisprudencial, incluindo documentos técnicos e dados institucionais do CEDI/Câmara dos Deputados de 2026, busca-se compreender o fenômeno e contribuir para o diagnóstico do problema. Conclui-se que os meios autocompositivos, em consonância com a Lei nº 13.140/2015, e o procedimento administrativo previsto no art. 104-C do CDC representam instrumentos relevantes para promover diálogo, renegociação equilibrada e tratamento consensual do superendividamento perante os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

Palavras-chaves: Superendividamento. Fragilidade informacional. Meios autocompositivos.