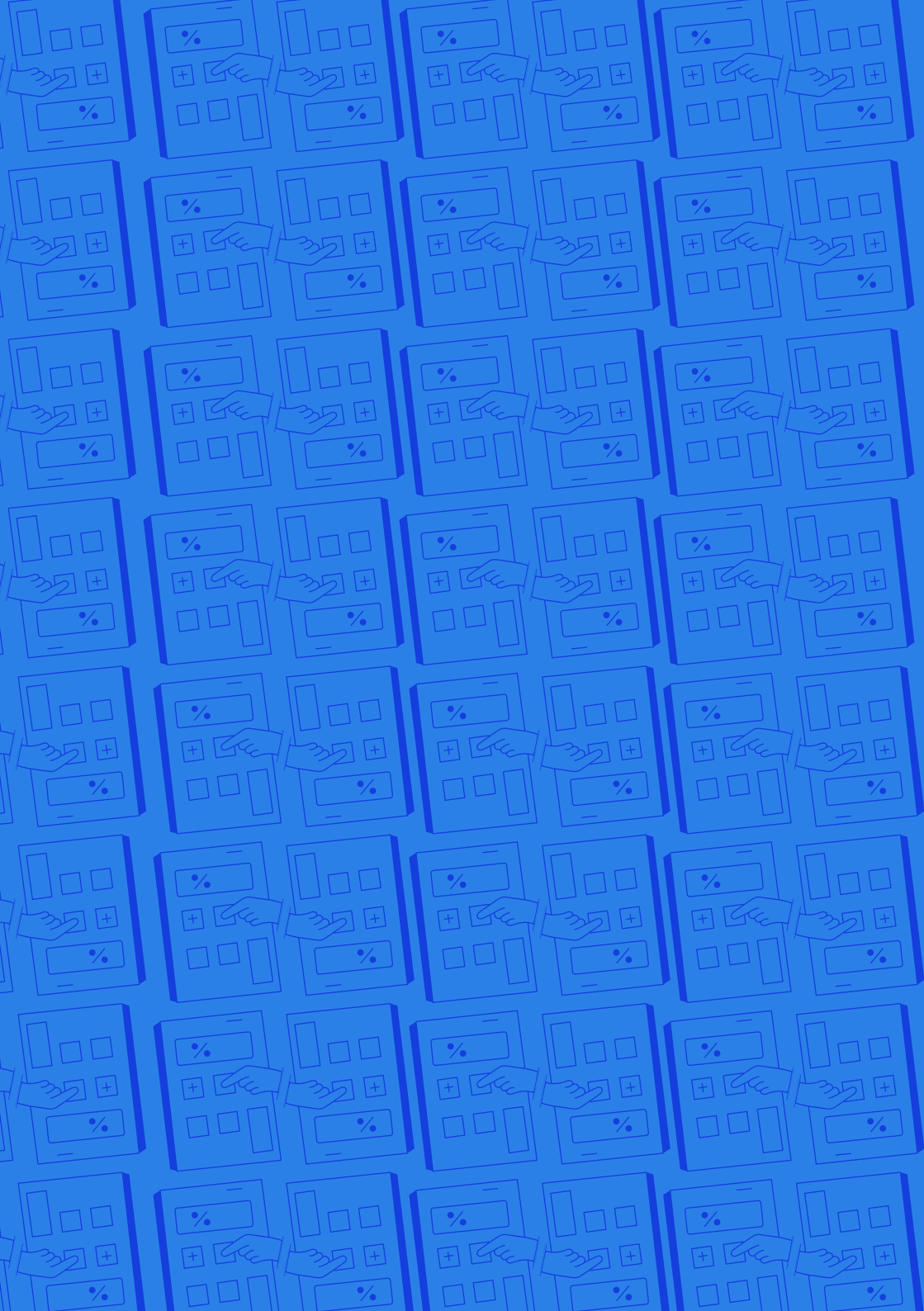




## Cartilha de Prevenção e Combate ao **Superendividamento**

Entenda seus direitos, conheça as soluções e recupere sua dignidade financeira





# Prevenção e Combate ao **Superendividamento**

---

Entenda seus direitos, conheça as soluções e  
recupere sua dignidade financeira

Cristiane Quirino

Manaus (AM)  
2025

# EXPEDIENTE

## **PROCON-AM**

Instituto de Defesa do Consumidor

## **AADCAM**

Associação dos Advogados Defensores do Consumidor Amazonense

## **IDPBA**

Instituto de Direito e Perícia Bancária do Amazonas

## **Autora/ Revisão Final**

Cristiane Quirino

## **Colaboração**

José Carlos Alves

## **IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO DO AMAZONAS**

Impressão e acabamento

## **Diretor-Presidente**

João Ribeiro Guimarães Júnior

## **Gerência de Serviços Editoriais**

## **Editoração e Revisão Geral**

Daniela Cavalcante da Silva

## **Projeto gráfico e Diagramação**

Cristiane Nery dos Anjos

João Bosco Soares Leite

## **Apoio diagramação**

Letícia Victoria Praia Pereira

# SUMÁRIO



Consumidor, você sabe a diferença entre endividado e superendividado?

8

Impactos do superendividamento  
Na vida do consumidor

9

Consumidor, entenda o superendividamento e como superá-lo

11

O cenário atual do  
Superendividamento no Brasil.

13

Como identificar e avaliar suas  
Dívidas

14

Direitos do consumidor  
Superendividado

16

Recursos e apoios disponíveis para  
o consumidor e possibilidades de  
Renegociação extrajudicial

17

Plataformas e aplicativos seguros  
para renegociação de dívidas

19

Recomendações adicionais  
Para sua segurança

21

Quais dívidas podem ser incluídas  
No plano de superendividamento?

23

Consumidor, o que você precisa  
saber sobre financiamentos e empréstimos?

24

Orientações para o uso consciente  
do cartão de crédito

26

Entenda a lei de superendividamento  
no procedimento judicial

28

A lei de superendividamento:  
Detalhes essenciais

29

Observações importantes sobre  
A lei de superendividamento

30

Estratégias para sair do  
Superendividamento

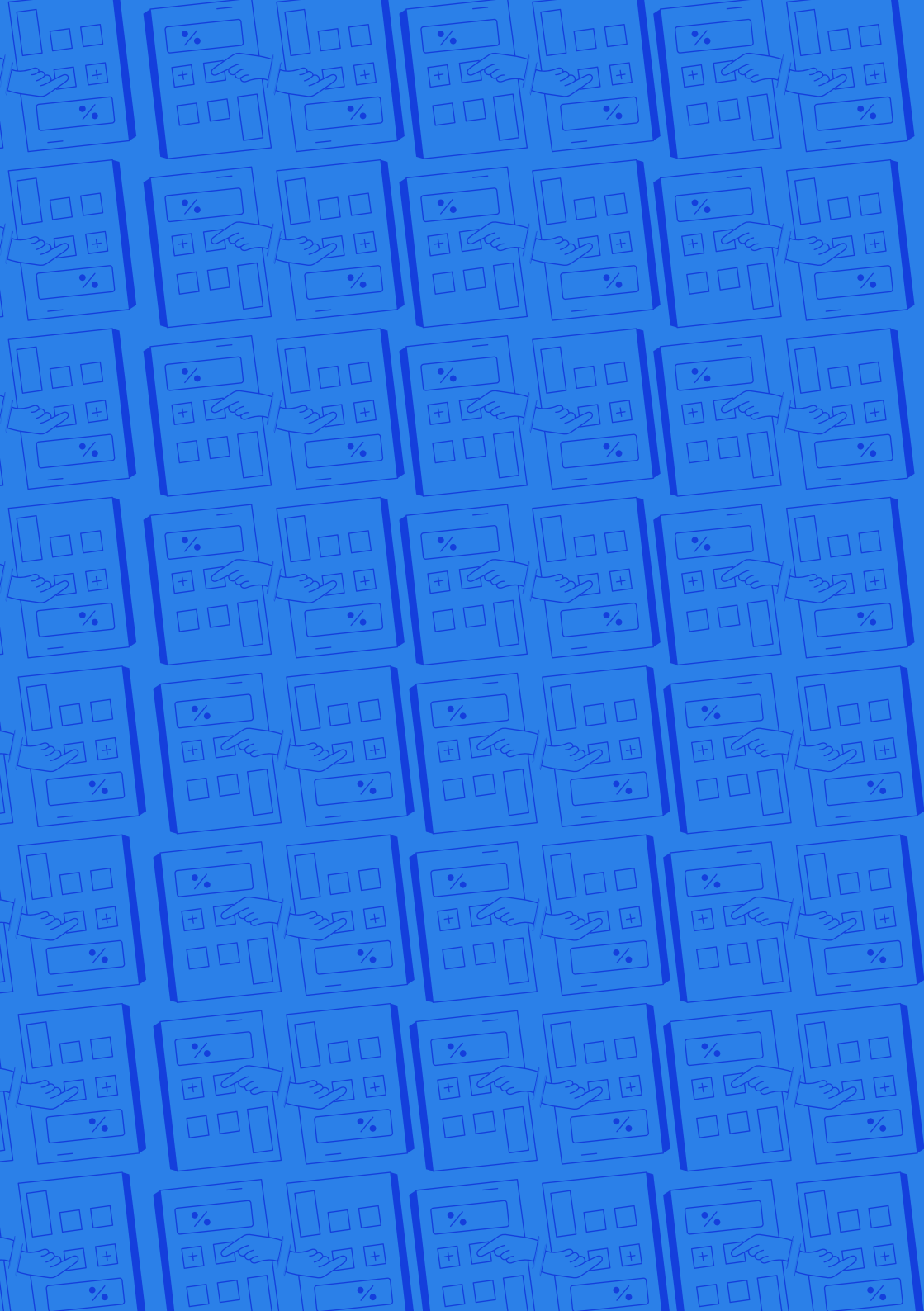
31

Prevenção: como evitar o  
Superendividamento futuro

32

Conclusão: caminhos para a recuperação  
e a dignidade financeira

33





## **Sobre a Cartilha**

### **Apoio e Idealização**



Esta cartilha foi idealizada por Cristiane Quirino, advogada especialista em Direito Bancário e Direito do Consumidor, com o apoio do Governo do Estado do Amazonas e a colaboração do Procon-Amazonas e o seu Núcleo de Apoio aos Superendividados - NAS, Associação dos Advogados Defensores do Consumidor Amazonense (AADCAM) e do Instituto de Direito & Perícia Bancária do Amazonas (IDPBA).

Esta cartilha foi desenvolvida para orientar você consumidor na jornada de recuperação financeira, apresentando seus direitos, as ferramentas disponíveis e estratégias práticas para superar o endividamento e o superendividamento. Desenvolvido para ser seu principal aliado, este material oferece as informações e orientações necessárias para proteger seus direitos, gerenciar dívidas e tomar decisões financeiras seguras, visando uma vida mais saudável e equilibrada.

## Consumidor, você sabe a diferença entre endividado e superendividado?



Compreender a distinção entre esses dois estados financeiros é o primeiro passo essencial para buscar a solução adequada.

Você é considerado Endividado quando possui compromissos financeiros (como empréstimos, financiamentos ou faturas de cartão de crédito), mas consegue honrá-los sem comprometer o mínimo existencial para sua subsistência. Ou seja, as dívidas estão sob controle e, apesar de exigirem parte da sua renda, não impedem que você cubra suas despesas essenciais.

A situação se agrava para o Superendividado. Neste caso, as dívidas acumulam-se a ponto de a pessoa não conseguir pagar suas despesas básicas e essenciais – como aluguel, alimentação, contas de luz e água – mesmo utilizando todo o seu salário ou rendimento. O superendividamento compromete a capacidade de manter uma vida digna e o impede de honrar os pagamentos.

A principal diferença, portanto, reside no impacto na sua qualidade de vida:

**Endividado:** Possui dívidas, mas consegue pagá-las e manter suas despesas essenciais.

**Superendividado:** Não consegue arcar com as contas básicas e essenciais devido ao peso das dívidas, perdendo o controle da própria subsistência.

Se você se identificou com a situação de superendividamento, não hesite em procurar ajuda! Existem leis e profissionais que podem auxiliar na renegociação e reorganização de suas dívidas, pavimentando o caminho para uma vida financeira saudável e digna novamente.



## Impactos do Superendividamento na Vida do Consumidor

2

O superendividamento vai muito além da dificuldade de pagar contas; ele se infiltra em todas as esferas da vida do indivíduo, causando danos profundos e duradouros. Um dos impactos mais críticos é o comprometimento do mínimo existencial. Quando a maior parte da renda é absorvida pelas dívidas, o consumidor se vê privado de recursos para despesas básicas como alimentação, saúde, moradia e transporte, elementos essenciais para uma vida digna. Essa privação força escolhas dolorosas, comprometendo a qualidade de vida e a subsistência.

### Relações Familiares e Sociais Abaladas

O estresse financeiro é um dos maiores detonadores de conflitos familiares. Discussões constantes sobre dinheiro, a impossibilidade de proporcionar o básico para a família e a sensação de impotência desgastam os laços. Como mencionado, 31% dos endividados relatam impacto direto em suas relações familiares. Além disso, o superendividamento pode levar ao isolamento social, pois a pessoa evita encontros e atividades que exijam gastos, afastando-se de amigos e da comunidade.



## Efeitos Psicológicos Graves

A pressão constante das dívidas desencadeia uma série de problemas psicológicos. Ansiedade, depressão, baixa autoestima e estresse crônico tornam-se companheiros diários. A vergonha e a sensação de fracasso são sentimentos comuns: 51% dos endividados relatam sentir vergonha de sua condição, o que dificulta ainda mais a busca por ajuda profissional e o compartilhamento do problema com familiares e amigos. Esse isolamento emocional agrava o sofrimento e impede a busca por soluções.

## Dificuldade de Retomada

Recuperar o controle financeiro e a confiança pessoal após o superendividamento é um desafio hercúleo. A experiência negativa pode gerar medo de novas dívidas, aversão a investimentos e uma sensação de que a situação é irreversível. A dificuldade de concentração, relatada por 74% dos endividados, também afeta a capacidade de planejamento e execução de estratégias de recuperação. É um ciclo que exige muita força de vontade e, muitas vezes, apoio externo para ser quebrado.



Os impactos do superendividamento são multifacetados, afetando não apenas o bolso, mas a mente e o espírito do consumidor. É um problema que exige uma abordagem humanizada e soluções eficazes para que o indivíduo possa reconstruir sua vida com dignidade.

# Consumidor, Entenda o Superendividamento e Como Superá-lo

3

Este guia foi cuidadosamente elaborado para você, consumidor, que enfrenta o desafio do superendividamento. Compreendemos o quão avassalador o peso das dívidas pode se tornar, gerando não apenas dificuldades financeiras, mas também impactos significativos na saúde mental e no bem-

-estar familiar. Sabemos que este é um momento delicado, mas queremos que você saiba que há caminhos e soluções para retomar o controle de sua vida financeira. Esta cartilha é seu ponto de partida para entender a situação, conhecer seus direitos e traçar um plano eficaz para a recuperação.

## Definição e Causas Fundamentais

Nesta seção, aprofundamos a definição legal de superendividamento, diferenciando-o do endividamento comum. Abordamos as causas mais frequentes que podem levar a essa situação, como a perda inesperada de emprego, problemas de saúde, consumo impulsivo ou o uso inadequado de linhas de crédito. Compreender a origem do problema é o primeiro passo para encontrar a solução.

## Impactos Abrangentes na Vida

O superendividamento vai muito além das finanças, afetando profundamente a saúde mental com estresse, ansiedade e depressão. Analisamos também como ele impacta as relações familiares e sociais, podendo gerar conflitos e isolamento. Mostramos como essa condição pode comprometer a realização de sonhos e metas, impactando todas as esferas da sua vida e dignidade.

## Seus Direitos Protegidos pela Lei

Conheça a Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021) e entenda seus direitos como consumidor. Você aprenderá sobre a possibilidade de renegociar suas dívidas com todos os credores em um único plano de pagamento, buscando condições justas e a preservação do seu “mínimo existencial” – aquilo que é indispensável para sua sobrevivência e dignidade. Esta lei oferece um alívio significativo e um caminho legal para sua recuperação.

## Estratégias Eficazes de Recuperação

Apresentamos métodos práticos e eficazes para organizar suas finanças, desde o mapeamento detalhado de suas dívidas até a criação de um orçamento realista e sustentável. Abordamos técnicas de negociação de dívidas, buscando melhores condições e descontos. Além disso, incentivamos a adoção de hábitos financeiros saudáveis que o conduzirão gradualmente à liberdade financeira e a uma vida mais equilibrada e próspera.



## Nosso Propósito e Seu Futuro

Nosso compromisso inabalável é fornecer orientações claras, ferramentas práticas e um roteiro passo a passo para que você consiga não apenas superar o superendividamento, mas também construir um futuro financeiro seguro e digno. Acreditamos no seu potencial de transformação e estamos aqui para apoiar cada etapa dessa jornada, guiando você em direção à estabilidade e tranquilidade financeira tão desejadas.

## Impactos Abrangentes na Vida

O superendividamento vai muito além das finanças, afetando profundamente a saúde mental com estresse, ansiedade e depressão. Analisamos também como ele impacta as relações familiares e sociais, podendo gerar conflitos e isolamento. Mostramos como essa condição pode comprometer a realização de sonhos e metas, impactando todas as esferas da sua vida e dignidade.

## O Cenário Atual do Superendividamento no Brasil

4

O Brasil enfrenta um cenário alarmante de endividamento, que se agravou exponencialmente com a pandemia de COVID-19, impactando severamente a renda familiar e elevando a inadimplência a níveis críticos.

**69.7%**

### Famílias Endividadas

Dados da Senacon/PNUD mostram o percentual de famílias brasileiras com dívidas

**43.2%**

### Incapacidade de Pagar

Consumidores que afirmam não conseguir quitar suas dívidas em atraso.

A pesquisa da Serasa de 2022 lançou luz sobre os efeitos devastadores do superendividamento na saúde mental e nas relações sociais. É mais do que um problema econômico; é um flagelo social.

### Insônia Crônica

**83%** dos endividados sofrem de insônia, afetando diretamente a qualidade de vida.

### Dificuldade de Concentração

**74%** têm dificuldade de concentração, impactando o desempenho profissional e acadêmico.

### Impacto Conjugal

**62%** sentem o estresse financeiro afetar o relacionamento conjugal.

### Tensão Familiar

**31%** relatam problemas nas relações familiares em geral, minando a harmonia.

“O superendividamento não é apenas um problema econômico; é um flagelo social que compromete a saúde mental e a estrutura familiar.”

As causas apontadas pelos próprios superendividados corroboram a complexidade do problema, reforçando a necessidade de políticas públicas e iniciativas de apoio.

## Como Identificar e Avaliar Suas Dívidas

Antes de traçar qualquer plano para sair do superendividamento, é fundamental ter um diagnóstico preciso da sua situação financeira. Isso envolve um levantamento minucioso de todas as suas dívidas e despesas, bem como a sua renda. Somente com essa clareza você poderá definir as melhores estratégias.



### Levantamento Completo das Dívidas:

Comece listando todas as suas dívidas. Inclua empréstimos pessoais, financiamentos (carro, casa), dívidas de cartão de crédito, cheque especial, carnês de loja, contas de consumo atrasadas (água, luz, telefone), etc. Para cada dívida, anote:

- ✓ Tipo de dívida (ex: empréstimo bancário, cartão de crédito)
- ✓ Valor original
- ✓ Valor atual (incluindo juros e multas)
- ✓ Taxa de juros aplicada
- ✓ Número de parcelas e valor de cada parcela
- ✓ Data de vencimento
- ✓ Nome do credor

## Utilize Ferramentas Oficiais:

O Registrato do Banco Central (**registrato.bcb.gov.br**) é uma ferramenta gratuita e essencial. Nela, você pode consultar o relatório de “Empréstimos e Financiamentos”, que lista todas as suas operações de crédito ativas em bancos e financeiras. Isso ajuda a identificar dívidas que você talvez tenha esquecido ou que foram feitas em seu nome.



## Busque Ajuda e Orientação

Caso identifique dificuldades, procure o Procon ou as Defensorias Públicas. Esses órgãos de defesa do consumidor oferecem orientação jurídica gratuita, especializada e sigilosa para auxiliar na negociação e organização das suas dívidas.

## Calcule Sua Renda Líquida Mensal

Some todos os seus rendimentos após os descontos (salário líquido, aluguéis, aposentadoria, pensões, etc.). Tenha um número exato do que entra em sua conta todo mês.

## Liste Suas Despesas Essenciais

Separe o que é gasto indispensável para sua sobrevivência e dignidade, o que chamamos de mínimo existencial. Isso inclui:

- Alimentação básica
- Moradia (aluguel ou financiamento habitacional)
- Transporte essencial (passagens, combustível para o trabalho)
- Saúde (planos, remédios contínuos)
- Educação básica (taxas escolares, material)

## Identifique o Risco de Superendividamento

Após listar tudo, calcule o percentual da sua renda líquida que está comprometido com o pagamento de dívidas. Se esse valor ultrapassar os 30%, ou se você já não consegue mais arcar com suas despesas essenciais, é um sinal claro de superendividamento. A hora de agir é agora.

## Direitos do Consumidor Superendividado

A Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021) é um marco legal que fortalece a proteção do consumidor e oferece ferramentas para a renegociação de dívidas. Conhecer seus direitos é o primeiro passo para buscar uma saída dessa situação desafiadora.

### Direito à Informação Clara e Prévia

Você tem o direito de receber informações claras, completas e prévias sobre o custo efetivo total do crédito, juros, encargos, multas e todas as condições da operação antes de contratar. Isso permite uma decisão consciente e evita surpresas desagradáveis.

### Proibição de Práticas Abusivas

A lei proíbe práticas comerciais abusivas que induzam o consumidor ao superendividamento, como assédio moral ou físico para oferta de crédito, ocultação de riscos e ofertas enganosas. Empresas não podem pressionar ou iludir o consumidor.

### Renegociação e Repactuação de Dívidas

O consumidor superendividado tem o direito de propor um plano de pagamento aos credores, buscando a renegociação e repactuação das dívidas para preservar seu mínimo existencial. Esse plano pode incluir prazos e condições mais favoráveis, com mediação.

### Acesso a Programas Públicos e Mutirões

O consumidor superendividado pode ter acesso a programas governamentais e mutirões de negociação de dívidas, como o programa Renegocia e o Feirão Serasa Limpa Nome. Fique atento a essas oportunidades para quitar ou reduzir suas dívidas.

### Direito à Educação Financeira e Crédito Responsável

A lei enfatiza a importância da educação financeira e do crédito responsável. O consumidor tem o direito de receber orientações sobre como gerenciar suas finanças e usar o crédito de forma consciente, com muitos órgãos oferecendo cursos gratuitos.



## Recursos e Apoios Disponíveis para o Consumidor e Possibilidades de Renegociação Extrajudicial

7

Para dívidas incontornáveis, a renegociação extrajudicial oferece uma solução mais rápida e econômica que a via judicial. Permite que consumidor e credores encontrem um acordo flexível, preservando o mínimo existencial. Veja as principais possibilidades:

Você não está sozinho. Existem diversas instituições e programas dedicados a auxiliar o consumidor superendividado e a promover a educação financeira. Conheça e utilize esses recursos a seu favor:



### Procons Estaduais e Municipais

Órgãos de proteção ao consumidor que oferecem orientação jurídica gratuita, mediação de conflitos com credores e atuam na defesa dos seus direitos, intermediando negociações de dívidas.

### Mutirões de Negociação de Dívidas

Eventos como o “Renegocia” e o “Feirão Serasa Limpa Nome” que oferecem condições especiais e descontos significativos para renegociar e quitar dívidas diretamente com credores.

### Atendimento Jurídico Gratuito

Em casos complexos, Defensorias Públicas e Núcleos de Prática Jurídica de universidades oferecem auxílio legal gratuito para elaborar planos de repactuação judicial e defender contra práticas abusivas.



### Câmaras de Mediação e Conciliação

Empresas privadas ou órgãos públicos que auxiliam na resolução de conflitos de forma amigável, buscando soluções rápidas e eficientes.



### Núcleos de Apoio ao Superendividado

Presentes em universidades e faculdades de direito, oferecem orientação jurídica e financeira gratuita a consumidores endividados.

## Plataformas e Aplicativos Seguros para Renegociação de Dívidas

8

Buscar a renegociação de dívidas é um passo crucial para sair do superendividamento. Existem diversas plataformas e aplicativos seguros que facilitam esse processo, conectando consumidores a credores e oferecendo condições especiais.

### consumidor.gov.br



Gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), esta é uma plataforma oficial do Governo Federal para registrar reclamações e buscar soluções para problemas de consumo, incluindo dívidas. Ela facilita a comunicação direta entre o consumidor e a empresa, com acompanhamento da Senacon.

**Acesso:**

[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

### SPC Negocia



Similar ao Serasa Limpa Nome, o SPC Negocia é outra plataforma privada que visa a negociação de dívidas diretamente com os credores. Permite a consulta de dívidas registradas no SPC Brasil, oferece negociação online e a formalização digital de acordos.

**Acesso:**

[www.negociardivida.spcbrasil.org.br](http://www.negociardivida.spcbrasil.org.br)

### Serasa Limpa Nome



Amplamente reconhecida, a Serasa Limpa Nome é uma plataforma privada que permite a negociação de dívidas diretamente com os credores. Ela apresenta as dívidas, ofertas de negociação com descontos e condições especiais, além de facilitar o pagamento.

**Acesso:**

[www.serasa.com.br/limpa-nome-online](http://www.serasa.com.br/limpa-nome-online)



Plataforma do Banco Central e FEBRABAN com dicas, cursos e ferramentas para educação financeira, organização de finanças e saída de dívidas de forma sustentável.

**Acesso:** <https://meubolsoemdia.com.br/>

## Bancos e Instituições Financeiras



Muitos bancos e financeiras oferecem plataformas próprias para renegociação de dívidas. Verifique diretamente no site ou aplicativo do seu banco para conhecer as opções disponíveis e as condições de negociação.



## Recomendações Adicionais para Sua Segurança

9

### Verifique a Segurança

Antes de usar qualquer plataforma, certifique-se de que ela possui certificado de segurança (https) e que a empresa responsável é confiável.



### Leia os Termos de Uso

Sempre leia atentamente os termos de uso e a política de privacidade da plataforma antes de fornecer seus dados pessoais.



### Não Forneça Senhas

Nunca, em hipótese alguma, forneça suas senhas bancárias ou de outros serviços online para terceiros ou em plataformas não oficiais.



### Desconfie de Promessas Milagrosas

Mantenha um olhar crítico sobre plataformas que prometem limpar seu nome de forma excessivamente fácil ou com descontos irrealistas.



### Monitore Seu CPF

Verifique regularmente os extratos dos birôs de crédito (Serasa, Boa Vista, SPC) para identificar qualquer dívida ou registro que você não reconheça, agindo rapidamente em caso de fraude.



### Desconfie de Contatos Não Solicitados

Esteja alerta para e-mails, SMS ou ligações que oferecem renegociações de dívidas de forma agressiva ou que pareçam suspeitas. Sempre confirme a identidade do contato por canais oficiais.



### Guarde todos os Comprovantes

Mantenha um registro organizado de todos os acordos de negociação, comprovantes de pagamento, e-mails e conversas. Essa documentação pode ser crucial em caso de futuras divergências.



### Utilize Apenas Canais Oficiais

Para renegociar dívidas, sempre utilize os sites ou aplicativos oficiais das empresas credoras, ou plataformas reconhecidas e regulamentadas como as mencionadas anteriormente.



### Compreenda as Taxas e Condições

Antes de assinar qualquer acordo, certifique-se de entender claramente todas as taxas, juros, multas e condições do novo plano de pagamento para evitar surpresas no futuro.



## Quais dívidas podem ser incluídas no plano de superendividamento?

10

### Dívidas que Entram (Renegociáveis)

São as dívidas decorrentes do consumo cotidiano e que podem ser renegociadas no plano de pagamento:

- **Contas de consumo:** água, luz, gás, telefone e internet.
- **Empréstimos:** pessoais, consignados e outros créditos que não sejam imobiliários.
- **Cheque especial e cartão de crédito.**
- **Carnês de lojas e financiamentos de bens de consumo.**

### Dívidas que Não Entram (Não Renegociáveis)

Alguns débitos não podem ser incluídos no plano de superendividamento, pois possuem regras específicas ou são regidos por outras leis:

- **Dívidas fiscais:** como IPTU, IPVA ou Imposto de Renda.
- **Pensões alimentícias:** devem ser tratadas em processos de família.
- **Crédito habitacional:** financiamentos para compra de imóveis são regidos por legislação própria.
- **Dívidas de má-fé:** aquelas contraídas com a intenção de fraudar credores ou não pagar.
- **Financiamentos de veículos.**



## Consumidor, o que você precisa saber sobre financiamentos e empréstimos?

Compreender a distinção entre financiamento e empréstimo é fundamental para tomar decisões financeiras informadas e evitar armadilhas.

| Empréstimo  | Financiamento   |
|---|---|
| É uma quantia em dinheiro concedida sem um propósito específico predefinido. Você tem a liberdade de usar o valor como desejar, seja para uma viagem, quitação de dívidas ou reformas domésticas. As condições de juros e o prazo de pagamento são estabelecidos no momento da contratação. | Diferente do empréstimo, o financiamento é um crédito destinado a um objetivo específico, geralmente a aquisição de um bem, como um veículo ou imóvel. O bem adquirido serve como garantia da operação até a liquidação total da dívida, o que geralmente resulta em taxas de juros mais vantajosas em comparação com empréstimos pessoais. |

O que observar antes de contratar?

### Custo Efetivo Total (CET)

Vá além da taxa de juros! O CET engloba todos os encargos e despesas da operação, incluindo juros, seguros, taxas administrativas e outros custos. Ele representa o valor real que você pagará. Exija que a instituição financeira apresente o CET de forma clara.

### Juros

Entenda a natureza dos juros: fixos ou variáveis. Juros fixos proporcionam maior previsibilidade nas parcelas. Já os juros variáveis podem oscilar ao longo do tempo, impactando o valor final.



### Multa por atraso

Verifique o valor da multa e dos juros aplicáveis em caso de atraso no pagamento de alguma parcela.

### Cláusulas do contrato

Dedique tempo à leitura atenta de todo o contrato. Em caso de dúvidas, não hesite em buscar o auxílio de um especialista ou de um órgão de defesa do consumidor. Você tem o direito de compreender todas as cláusulas antes de assinar

### Lembre-se!

Contratar um empréstimo ou financiamento é uma decisão de grande impacto. Nunca finalize um acordo sem a certeza de que as parcelas se encaixam confortavelmente em seu orçamento.



## Orientações para o Uso Consciente do Cartão de Crédito

O cartão de crédito é uma ferramenta útil, mas deve ser usado com sabedoria. Ele é uma extensão da sua renda, não um dinheiro a mais. Para manter sua saúde financeira, siga estas dicas:

### Pague o valor total da fatura **SEMPRE** em dia!

Quite o valor total da fatura até a data de vencimento para evitar juros e taxas, tornando o cartão uma ferramenta de pagamento conveniente.

### Evite o pagamento mínimo ao máximo!

Pagar apenas o mínimo ativa o crédito rotativo, com os juros mais altos do Brasil, criando uma “bola de neve” de dívidas.

### Controle seu limite de crédito!

O limite não é renda extra. Peça um limite que se alinhe às suas necessidades e capacidade de pagamento para evitar gastos desnecessários e endividamento.

### Pense bem antes de parcelar compras!

Acumular parcelas futuras pode comprometer seu orçamento. Avalie o impacto no seu fluxo de caixa e evite parcelar itens de baixo valor.



### Monitore seus gastos de perto!

Acompanhe suas transações regularmente para identificar rapidamente gastos excessivos ou não reconhecidos e evitar surpresas desagradáveis.

### Cuidado extremo com saques (cash advance)!

Evite sacar dinheiro com o cartão de crédito; é um empréstimo com juros e taxas altíssimas desde o primeiro dia. Use apenas em emergências críticas e quite rapidamente.

### Conheça e aproveite os benefícios do seu cartão!

Utilize programas de pontos, milhas ou cashback a seu favor, mas nunca gaste mais do que o necessário só para acumular benefícios, pois os juros superam qualquer vantagem.

### Proteja seu cartão contra golpes!

Não compartilhe dados completos do cartão. Verifique a segurança de sites (HTTPS) e monitore suas transações. Bloqueie o cartão e notifique o banco em caso de perda ou roubo.



Usar o cartão de crédito com consciência e disciplina ajuda a organizar suas finanças e construir um bom histórico de crédito, mas o descontrole pode levar ao endividamento.

## Entenda a Lei de Superendividamento no Procedimento Judicial

- 01** | **A quem se aplica**  
A **Lei 14.181/2021** abrange consumidores pessoa física e fornecedores (especialmente instituições financeiras), buscando um equilíbrio para a recuperação financeira do devedor.
- 02** | **Dívidas Renegociáveis**  
Apenas dívidas de consumo contraídas por pessoa física são renegociáveis. Excluem-se dívidas de má-fé, de luxo, com garantia real, financiamento imobiliário e crédito rural.
- 03** | **Conciliação Judicial**  
O consumidor pode requerer a renegociação judicial. Em audiência de conciliação, o devedor propõe um plano de pagamento (até cinco anos) para um acordo justo com os credores.
- 04** | **Acordo de Credores**  
A concordância de todos os credores não é obrigatória. Credores que aceitam o plano terão seus créditos renegociados conforme o acordo proposto e aceito.
- 05** | **Proteção do Mínimo Existencial**  
A lei assegura a proteção do “mínimo existencial” do consumidor, garantindo que uma parcela indispensável da renda ou bens seja preservada para sua subsistência digna e de sua família.
- 06** | **Suspensão de Cobranças**  
O juiz pode suspender as ações de cobrança contra o consumidor após o início do processo de repactuação judicial, dando fôlego para a negociação.
- 07** | **Consequências para Credores**  
Credores que não comparecerem à audiência poderão sofrer aplicação de ofício do plano de pagamento oferecido pelo consumidor conforme **Art. 104-A, § 2º**.

A Lei nº 14.181/2021 oferece soluções práticas para o superendividamento. Entenda o impacto da não colaboração dos credores, como a justiça define um plano de pagamento e as implicações para sua situação de crédito.

- 01** **E se o credor não aceitar a proposta ?**
- Mesmo que o credor não aceite a proposta, a Lei do Superendividamento protege o consumidor. A dívida poderá ser renegociada pela justiça, onde o juiz pode criar um plano de pagamento obrigatório que garanta seu mínimo existencial. O credor será intimado a apresentar documentos, e o juiz definirá o plano em até 15 dias.
- (Base legal: Art. 104-B, CDC)

- 02** **Como o Plano Obrigatório Afeta a Dívida e os Juros**
- O plano de pagamento obrigatório definido pelo juiz pode rever cláusulas abusivas, ajustar multas e juros, e modificar datas de pagamento. O valor original da dívida é mantido com correção inflacionária. O plano tem prazo máximo de 5 anos, com a primeira parcela podendo ser paga em até 180 dias após a aprovação judicial. (Base legal: Art. 104-B, caput e § 4º, CDC)

- 03** **O que acontece com Protestos e Nome Sujo?**
- Se o credor faltar à conciliação sem justa causa, pode haver a suspensão de protestos, negativas e processos judiciais relacionados à dívida. (Art. 104-A, § 2º)
- Em caso de acordo coletivo, o plano de pagamento deve prever a data exata para a limpeza do nome do consumidor. (Art. 104-A, § 4º, II e III)

## Observações importantes sobre a lei de superendividamento

### A Importância da Boa-Fé do Consumidor

A Lei do Superendividamento exige boa-fé do consumidor. É essencial agir com honestidade e transparência sobre sua situação financeira, colaborando para o cumprimento do plano.

Ocultar informações ou atrapalhar o processo pode anular os benefícios, levando à negação ou cancelamento da renegociação. (Arts. 54-A, § 1º, e 104-A do CDC)

### Consequências do Não Cumprimento do Plano de Pagamento

É crucial cumprir o plano de pagamento, seja acordado ou judicial. O não cumprimento injustificado acarreta sérias consequências: credores podem retomar as cobranças com juros e multas, e o processo pode ser encerrado, resultando na perda dos benefícios e da proteção legal. Um plano realista e o esforço em cumpri-lo são essenciais. (Art. 104-C do CDC)

### Proteção dos Direitos de Quem Deve e de Quem Recebe

A Lei busca equilibrar os direitos do devedor e os interesses do credor. Ela organiza a dívida sem extingui-la, garantindo que o credor receba seus valores em novas condições. O processo visa evitar o colapso financeiro do consumidor, criando um ambiente de negociação justo e duradouro para todos, mantendo a estabilidade do mercado de crédito. (Art. 54-A, §2º, e 104-A do CDC)

A Lei de Superendividamento oferece forte apoio legal para negociar dívidas, visando a dignidade do consumidor. Ela exige responsabilidade e boa-fé de todos os envolvidos, mostrando um caminho para a recuperação e uma vida financeira mais saudável.

Sair das dívidas exige esforço, um bom plano e, muitas vezes, negociação. As dívidas podem parecer um problema enorme, mas com as atitudes certas, é possível voltar a ter controle da sua vida financeira.

### Priorize as Dívidas Essenciais

Comece pelas dívidas mais importantes, aquelas que afetam sua casa, sua saúde, sua comida e seu transporte. Por exemplo, contas de água, luz, gás, aluguel, o financiamento da casa e parcelas de coisas essenciais. Pague ou negocie essas primeiro, pois elas são cruciais para você e sua família viverem bem.

### Negocie Diretamente com Credores

Não deixe a situação piorar. Fale com quem você deve (bancos, lojas, etc.) e conte o que está acontecendo. Proponha um jeito de pagar que caiba no seu bolso. Peça para diminuir os juros altos e para ter mais tempo para pagar. Muitas empresas preferem negociar do que não receber nada. Pense em quanto você consegue pagar por mês sem que falte para suas necessidades básicas.

### Participe de Mutirões de Renegociação

Procure pelos mutirões de negociação de dívidas, como os feirões da Sersa ou do programa Renegocia (eles acontecem em certas épocas do ano). Nesses eventos, você pode conseguir condições especiais, bons descontos e prazos maiores para pagar suas dívidas. É uma ótima chance de conversar com várias empresas ao mesmo tempo e conseguir melhores acordos.

### Evite Novas Dívidas

Enquanto estiver tentando sair das dívidas, não faça novas contas. Isso inclui não usar cartão de crédito e cheque especial, que têm juros muito altos. Seu foco deve ser só pagar o que já deve e organizar sua vida financeira. Cada nova dívida é um passo para trás na sua recuperação.

### Busque Apoio Psicológico e Financeiro

Estar superendividado pode causar muito estresse. Não tenha vergonha de procurar ajuda psicológica para lidar com a ansiedade e a culpa. Além disso, uma orientação financeira profissional pode ser essencial para te ajudar a organizar suas contas, montar um orçamento e controlar gastos impulsivos. Existem profissionais e instituições que oferecem esse apoio, muitas vezes de graça.

## Prevenção: Como Evitar o Superendividamento Futuro

A melhor forma de lidar com o superendividamento é evitá-lo. Adotar hábitos financeiros saudáveis é a chave para uma vida tranquila e sem dívidas desnecessárias. A educação financeira é um investimento contínuo que trará retornos por toda a vida.

### Eduque-se Financeiramente

Dedique tempo para entender o básico sobre orçamento pessoal, diferentes tipos de crédito, funcionamento dos juros e planejamento financeiro. Conhecimento é poder e a informação correta sobre suas finanças permitirá que você tome decisões mais inteligentes. Existem muitos recursos gratuitos disponíveis online, em livros e palestras.

### Elabore um Orçamento Mensal Realista

Saber para onde seu dinheiro está indo é crucial. Crie um orçamento detalhado listando todas as suas receitas e despesas. Acompanhe seus gastos diários e categorize-os. Isso revelará onde você pode cortar custos e onde seu dinheiro está sendo mal utilizado. Um orçamento bem feito é o mapa para sua liberdade financeira.

### Crie uma Reserva de Emergência

Um dos maiores motivos para o endividamento inesperado são os imprevistos (doenças, perda de emprego, reparos urgentes). Tenha uma reserva de emergência equivalente a, no mínimo, 3 a 6 meses de suas despesas essenciais. Esse colchão financeiro será seu porto seguro em momentos de crise, evitando que você precise recorrer a empréstimos com juros altos.

### Evite Compras por Impulso

As compras por impulso são vilãs silenciosas do orçamento. Antes de comprar algo, questione-se se é realmente necessário e se cabe no seu orçamento. Espere 24 horas antes de grandes compras. Além disso, tenha cautela com o uso excessivo do cartão de crédito; ele pode parecer uma extensão da sua renda, mas é uma ferramenta de dívida se não for usado com responsabilidade.



## Use o Crédito de Forma Consciente

Antes de contratar qualquer tipo de crédito, pesquise e compare. Entenda o Custo Efetivo Total (CET) da operação, que inclui juros, taxas e encargos. Avalie sua real necessidade e capacidade de pagamento. Lembre-se: crédito não é renda extra, é uma antecipação de renda futura que precisa ser paga, com juros. Use-o com sabedoria e apenas quando for realmente necessário e vantajoso.

## Conclusão: Caminhos para a Recuperação e a Dignidade Financeira

18

O superendividamento é, sem dúvida, um dos maiores desafios que um consumidor pode enfrentar. No entanto, é fundamental compreender que ele não é um beco sem saída, mas sim uma fase que pode ser superada com as ferramentas, o conhecimento e o apoio corretos. Este guia buscou desmistificar o problema e apresentar um panorama claro de como você pode trilhar o caminho da recuperação.

**“Reconhecer sua condição e ter a coragem de buscar ajuda são os primeiros e mais decisivos passos para virar o jogo.”**

A jornada para sair do superendividamento é multifacetada e envolve:

Reconhecimento da Situação

Educação Financeira Contínua

Renegociação e Repactuação

Apoio e Recursos

Com informação, planejamento e apoio, é totalmente possível superar o superendividamento. Mais do que quitar as dívidas, o objetivo final é reconstruir sua vida financeira, restabelecer sua dignidade e alcançar um equilíbrio que lhe permita viver com mais tranquilidade e segurança. Esse é um processo que exige paciência e persistência, mas cada passo, por menor que seja, é uma vitória em direção a um futuro mais próspero.

## Agradecimentos

Como costumo dizer: “Conhecimento e informação só são úteis quando compartilhados.”

Essa cartilha foi idealizada há quase dois anos, e hoje ver esse projeto sair do papel é a realização de um sonho. Um material que propaga informação, orienta e mostra que o endividamento e o superendividamento têm solução!

Deixo meus sinceros agradecimentos:

Ao meu sócio **Henrique Araújo**, pela contribuição e auxílio direto na construção da cartilha.

Ao meu sócio **Dr. José Carlos Alves**, que colaborou com a parte técnica e aprimoramento do conteúdo.

Ao advogado e chefe da Casa Civil **Flávio Cordeiro Antony Filho**, que compreendeu a importância deste trabalho, acreditou e apoiou a elaboração da cartilha desde o conhecimento do projeto.

À Associação dos Advogados Defensores do Consumidor Amazense – AADCAM, pelo apoio e incentivo, em nome de sua diretoria:

*Nicolas Santos Carvalho Gomes – Presidente*

*Gabriele de Souza Ferreira – Vice-presidente*

*Amanda Moreira Barros – Secretária-Geral*

*Lucas Martins Neiva Dantas Bezerra – Secretário-Geral Adjunto*

*Daniel Marcelo Benvenuti de Sales – Procurador*

*Luis Albert dos Santos Oliveira – Membro Diretor*

*Philippe Nunes de Oliveira Dantas – Membro Diretor*

*Matheus Nunes de Oliveira Dantas – Membro Diretor*

*Kelson Girão de Souza – Membro Diretor*

*Rodrigo Barbosa Vilhena – Membro Diretor*

*Alexandre Paes Barreto – Membro Diretor*

*Sebastião Cruz – Membro Diretor*

*Bruno Veloso – Membro*

Ao Procon Amazonas, na pessoa de **Jalil Fraxe Campos** e sua equipe, que abriram as portas para que este projeto fosse testado e aprimorado de forma prática, em especial à equipe do Núcleo de Apoio ao Superendividado – NAS:

*Cintia Suelen Costa Alencar - Diretora Administrativa-Financeira*

*Sasha Camilo Suano D' Albuquerque Veiga - Diretora Técnica*

*Andrey Henrique Santiago Said*

*Annalu Mendes Guedes Moraes*

*Camila Alves Tomé*

*Gabriel Souza e Silva*

*George Alexandre Belota Barbosa*

*Jucyrnei Alencar Canizo de Brito*

*Lênia Socorro Amaro dos Santos*

*Maria do Perpétuo Socorro de Souza Uchôa (Coordenadora do NAS)*

*Messias Prisco Del Castilho*

*Raimundo José do Nascimento Amorim Neto*

*Sheroon Vilhena Passos*

*Thayla Kelly dos Reis Silva*

À Associação Brasileira de Advogados – ABA e sua Comissão Nacional de Direito Bancário, juntamente com o grupo Mulheres no Direito Bancário, que vêm promovendo debates, estudos, encontros e sugerindo melhorias constantes para a efetiva aplicabilidade da Lei do Superendividamento.

Por fim, à Imprensa Oficial, na pessoa do Diretor-Presidente **João Ribeiro Jr.**, e sua equipe – **Cristiane Nery, Daniela Cavalcante, João Bosco** e **Letícia Pereira** – pelo cuidado e dedicação na criação visual da cartilha até a sua impressão.





**imprensa oficial**  
GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

Impresso na Imprensa Oficial do Estado  
do Amazonas em 2025



