



ISSN: 2595-1661

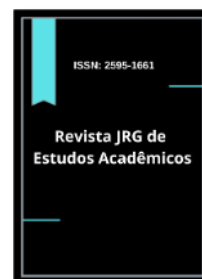
ARTIGO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](https://portal.periodicos.capes.gov.br)

Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>



O superendividamento feminino como desafio das políticas públicas de proteção ao consumidor: um estudo sobre a efetividade da lei no 14.181/2021 e atuação do Procon Tocantins

The female over – indentedness as a challenge for public policies of consumer protections: a study on the effectiveness of law no. 14.181/2021 and the performance of Procon Tocantins

DOI: 10.55892/jrg.v8i19.2752

ARK: 57118/JRG.v8i19.2752

Recebido: 26/11/2025 | Aceito: 02/12/2025 | Publicado on-line: 03/12/2025

Hemilly Fontoura da Silva¹

<https://orcid.org/0009-0004-5651-2096>

<http://lattes.cnpq.br/6450187746552956>

Faculdade Serra do Carmo, TO, Brasil

E-mail: hemillyfontoura74@gmail.com

Liliane de Moura Borges²

<https://orcid.org/0000-0002-2076-7757>

<http://lattes.cnpq.br/936131263563079>

Faculdade Serra do Carmo, TO, Brasil

E-mail: pro.lilianeborges@fasec.edu.br



Resumo

O superendividamento é um fenômeno social e econômico crescente no país, que afeta milhões de indivíduos. O fenômeno é particularmente acentuado entre as mulheres, em razão das especificidades de gênero, como a persistente desigualdade econômica e social, manifestada na disparidade salarial, na sobrecarga de responsabilidades pelas tarefas domésticas, e na restrição do acesso pleno informação e aos seus direitos. Tais fatores potencializam a vulnerabilidade feminina, tornando-as mais suscetíveis ao endividamento excessivo, inclusive em cenários de violência econômica. A Lei no 14.181/2021 representa um avanço na tentativa de garantir o mínimo existencial e fomentar a educação financeira, mas os desafios de gênero permanecem significativos e exigem uma abordagem diferenciada. O estudo tem como objetivo analisar o fenômeno sob uma ótica sensível ao gênero para orientar a atuação dos órgãos de proteção ao consumidor, como os Procons. Isso é crucial para aprimorar a capacidade de identificar, acolher e oferecer o devido suporte às mulheres em situação de superendividamento, sobretudo aquelas que são vítimas de violência econômica. A pesquisa fundamenta-se em revisão bibliográfica na análise da Constituição Federal de 1988 e na legislação consumerista vigente. As considerações finais e propostas do estudo apontam para a urgência de implementar ações para mitigar a vulnerabilidade de gênero na prevenção e tratamento do superendividamento. Sugere-se a criação de programas de microcrédito

¹ Graduanda em direito pela faculdade Serra do Carmo, e-mail: hemillyfontoura74@gmail.com

² Professora Mestra Faculdade Serra do Carmo e-mail: prof.lilianeborges@fasec.edu.br

especificamente voltados para mulheres, a promoção de práticas financeiras mais responsáveis por parte do mercado de crédito, e a adoção e o fortalecimento de políticas afirmativas que visem à equidade econômica e social.

Palavras-chave: Mulher consumidora, vulnerabilidade, políticas públicas, mínimo existencial, superendividamento.

Abstract

The phenomenon of over-indebtedness is a growing social and economic issue in the country, affecting millions of individuals. The phenomenon is particularly intensified among women due to gender-specific factors, such as persistent economic and social inequality, manifested in wage disparities, the overload of responsibilities related to domestic and caregiving tasks, and limited access to full information and to their rights. These factors increase women's vulnerability, making them more susceptible to excessive indebtedness, including situations involving economic violence. Law No. 14,181/2021 represents progress in attempting to ensure a minimum standard of living and promote financial education, but gender-related challenges remain significant and require a differentiated approach. The study aims to analyze the phenomenon from a gender-sensitive perspective to guide the actions of consumer protection agencies, such as Procons. This is essential to improving their ability to identify, welcome, and provide proper support to women experiencing over-indebtedness, especially those who are victims of economic violence. The research is based on a literature review and an analysis of the Federal Constitution of 1988 and current consumer legislation. The study's final considerations and proposals highlight the urgency of implementing actions to mitigate gender vulnerability in the prevention and treatment of over-indebtedness. It suggests the creation of microcredit programs specifically targeted at women, the promotion of more responsible financial practices by the credit market, and the adoption and strengthening of affirmative policies aimed at economic and social equity.

Keywords: Female consumer, vulnerability, public policies, existential minimum, over-indebtedness

INTRODUÇÃO

O fenômeno do superendividamento no Brasil constitui um problema social e econômico de grandes proporções, afeta milhões de consumidores que, em razão da perda do poder aquisitivo, da facilidade de acesso e da ausência de planejamento financeiro, acabam por comprometer parte significativa de sua renda com o pagamento de dívidas. Diante desse cenário, o legislador brasileiro aprovou a Lei no 14.181/2021, que alterou o Código De Defesa Consumidor e o Estatuto do idoso, com objetivo de instruir mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento, para garantir a preservação do mínimo existencial e promover a educação financeira da população. Essa preocupação é agravada por fatores como inflação, juros altos e acesso desigual ao crédito, afetando principalmente classes médias e baixas. Cerca de 77% das famílias brasileiras estavam endividadadas em dezembro de 2024, sendo que 12,9% afirmavam não terem condições de quitar suas dívidas (PEIC. CNC).

Há uma necessidade urgente da atenção especial às mulheres no contexto do superendividamento, pois elas são desproporcionalmente afetadas pela desigualdade de gênero. Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD do IBGE, de 2022), indicam que as mulheres são responsáveis por 47% dos lares brasileiros,

muitas vezes como chefes de famílias monoparentais, ganham, em média 20% a menos que os homens, segundo o IBGE e são mais expostas a empregos informais e precários. Além disso, estudos do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC, 2024) mostram que as mulheres representam 60% dos consumidores superendividados, devido a fatores como encargos familiares, discriminação no mercado de trabalho e maior propensão a contrair dívidas para necessidades básicas. Uma lei específica para o superendividamento deve incorporar medidas de proteção de gênero sensíveis, como renegociações que considerem responsabilidades domésticas e acesso a programas de capacitação financeira direcionados às mulheres.

O objetivo deste trabalho é destacar a vulnerabilidade das mulheres como chefes de família e analisar a política pública de prevenção e tratamento ao superendividamento criado pela Lei 14.181 de 2021. A pesquisa busca contribuir para o debate sobre a justiça financeira, integrando dados do IBGE e evidências de desigualdade de gênero, para promover a equidade e reduzir o ciclo de endividamento.

Trata-se de pesquisa qualitativa de natureza descritiva, baseada na revisão bibliográfica e documental. Foi utilizado como fonte doutrina, legislação, artigos científicos, relatórios institucionais e dados estatísticos do IBGE e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Ademais, foi realizada análise de dados fornecidos pelo Procon Tocantins dos atendimentos realizados em 2024, a fim de identificar, na prática, como os mecanismos legais de renegociação e conciliação tem sido aplicado e quais os principais desafios enfrentados pelos consumidores superendividados.

Como resultado da pesquisa, constatou-se que, embora a Lei no 14.181/2021 representa um avanço significativo na proteção do consumidor, sua efetividade ainda depende de maior integração entre o poder público, as instituições financeiras e órgãos de defesa do consumidor além disso, verificou-se que as mulheres permanecem mais vulneráveis ao superendividamento, em virtude das desigualdades estruturais de gênero e da ausência de políticas públicas voltadas à educação financeira específica para o gênero feminino. Conclui-se, portanto, que a legislação brasileira oferece bases sólidas para o enfrentamento do problema, mas sua plena concretização exige ações educativas, institucionais e sociais integradas, que considerem as especificidades da realidade das mulheres brasileiras e promovam a construção de uma cultura de consumo de crédito responsável e financeiramente sustentável.

2. O SUPERENDIVIDAMENTO FEMININO NO BRASIL: ANÁLISE DOS FATORES QUE LEVAM AS MULHERES A ESSA SITUAÇÃO

O superendividamento no Brasil é um fenômeno de significativa relevância social e jurídica, que demanda análise sob uma perspectiva multidisciplinar econômica, social e jurídica. O tema evidencia não apenas a vulnerabilidade do consumidor, mas também a existência de fatores estruturais e culturais que contribuem para que as mulheres sejam, em muitos casos, mais expostas ao endividamento excessivo. Pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística demonstra que as mulheres, mesmo quando possuem o mesmo nível de escolaridade que os homens, recebem salários menores e ocupam majoritariamente postos de trabalhos mais precários e informais. Essa realidade limita sua capacidade de reserva e amplifica a dependência de créditos para o custeio de necessidades básicas.

Além disso, o fenômeno é intensificado pelo papel socialmente atribuído às mulheres como gestoras do orçamento doméstico. Muitas vezes, são responsáveis pela manutenção da casa e pelo sustento dos filhos, sobretudo em contextos de famílias monoparentais que, no Brasil, são majoritariamente chefiadas por mulheres (IBGE, 2022). A diferença salarial entre homens e mulheres ainda é uma realidade no país, conforme o (Ministério do Trabalho e emprego 2025), as mulheres recebem, em média, 20,9% a menos que os homens, mesmo quando ocupam funções equivalentes. Essa diferença impacta diretamente a sua capacidade de poupança, planejamento financeiro e acesso a crédito em condições justas.

Outro fator importante é a precarização das relações de trabalho que atinge de forma mais intensa o público feminino. A informalidade, os vínculos temporários e ausência de políticas de apoio a maternidade e ao cuidado doméstico dificultam a estabilidade econômica das mulheres, ampliando a dependência de crédito para a subsistência (Passos; Machado, 2018). Neste contexto, o superendividamento feminino deve ser compreendido como um reflexo das barreiras estruturais de gênero, e não apenas como consequência de má gestão financeira individual.

O estudo desenvolvido pelas professoras Luana Passos e Danielle Machado analisou as disparidades salariais entre homens e mulheres nos setores público e privado no Brasil. A investigação buscou identificar os fatores que influenciam essas diferenças, considerando variáveis como tempo de serviço, nível educacional, tipo de ocupação e área profissional. Os achados indicam a persistência de discriminação de gênero no mercado de trabalho, revelando que, embora o setor público apresente maiores desigualdades de rendimento, especialmente nas faixas superiores de remuneração, o setor privado demonstra sinais mais intensos de discriminação.

De acordo com dados da (Serasa Experian, 2025) o “Mapa da inadimplência e renegociação de pendências no Brasil”, que fornece dados atualizados sobre o número de inadimplentes e o volume de dívidas no país apontam novo crescimento no volume de inadimplentes em junho 2025, com 77,8 milhões de endividados, o mês registrou um aumento de 1,04%, em comparação a maio de 2025. Os brasileiros com idades entre 41 a 60 anos representam a maior fatia da população com nome restrito, com 35,02%. Na sequência estão as faixas etárias de 26 a 40 anos (33,9%), acima de 60 anos (19,1%) e os jovens entre 18 a 25 anos (11,5%). No entanto, esses dados não apresentam informações específicas por gênero.

O superendividamento é, portanto, um problema econômico e social que compromete a dignidade e a cidadania do consumidor. Antes da atualização do Código de Defesa do Consumidor em 2021, o problema já afetava de forma especialmente intensa as mulheres em condição de arrimo familiar. Conforme observa (Marques, 2015), “a vulnerabilidade das mulheres no contexto do consumo é agravada por fatores sociais e econômicos, que as tornam mais suscetíveis ao endividamento e à exclusão financeira”.

O endividamento não afeta apenas a vida financeira da mulher, mas também sua saúde mental e seu bem-estar geral. Ele limita o acesso a direitos básicos, como saúde e lazer, e pode levar a um ciclo de insegurança e instabilidade que impacta toda a família. A lei do superendividamento representa um avanço significativo ao oferecer um mecanismo de renegociação de dívidas, protegendo o consumidor. A legislação visa garantir que o consumidor mantenha recursos suficientes para cobrir suas despesas básicas, mesmo após o pagamento das dívidas renegociadas. Apesar dos benefícios, persistem os obstáculos que impedem sua aplicação eficaz. Para enfrentar esses desafios, é essencial implementar políticas públicas de educação financeira, para instruir consumidores, principalmente os hipervulneráveis sobre o

assédio de consumo, sobretudo de produtos financeiros. É essencial reforçar o papel dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, garantindo-lhes estrutura técnica para identificar situações em que o superendividamento está associado à violência econômica, forma de abuso prevista no artigo 7º da Lei nº 11.340/2006 (Lei Maria da Penha). Essa abordagem sensível ao gênero é necessária para assegurar uma tutela diferenciada efetiva, que não se limite ao aspecto financeiro, mas que alcance a reconstrução da cidadania e dignidade da mulher consumidora.

É importante compreender que o superendividamento feminino não é apenas uma questão de má gestão financeira individual, mas o reflexo de barreiras estruturais e desigualdades históricas de gênero. Assim, o enfrentamento desse fenômeno requer não só instrumentos legais, mas também políticas públicas inclusivas, que promovam a autonomia financeira e a educação econômica das mulheres brasileiras.

A efetividade da Lei nº 14.181/2021 depende da sua aplicação com enfoque interseccional e inclusivo, capaz de reconhecer as especificidades da condição feminina nas relações de consumo. Somente a partir dessa perspectiva será possível garantir a igualdade material prevista na Constituição Federal de 1988, concretizando os direitos fundamentais da mulher e promovendo uma justiça financeira verdadeiramente emancipatória.

3. SUPERENDIVIDAMENTO COMO QUESTÃO DE GÊNERO

O superendividamento como questão de gênero é um tema que exige análise sob o prisma jurídico, social e econômico, considerando que as relações de consumo no Brasil refletem desigualdades históricas entre homens e mulheres. A partir dessa perspectiva, o fenômeno do superendividamento transcende a mera incapacidade financeira de adimplir obrigações e revela-se como manifestação concreta das desigualdades estruturais de gênero, atingindo com maior severidade as mulheres em virtude de fatores sociais, culturais e econômicos.

Diversos fatores negativos contribuem para o superendividamento: a vulnerabilidade do consumidor diante de práticas de crédito agressivas, a ausência de planejamento financeiro e a insuficiência de políticas de educação financeira. Em razão da precarização das condições de trabalho e da informalidade, muitas mulheres se veem obrigadas a recorrer ao crédito para suprir necessidades básicas, o que aumenta a probabilidade de endividamento (Rossato, 2019).

A Lei nº 14.181/2021, introduziu mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento, reconhecendo o direito do consumidor à preservação do mínimo existencial e à renegociação de suas dívidas de boa-fé. Essa legislação representa um marco na efetivação do princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, inciso III, da Constituição Federal de 1988, e do princípio da vulnerabilidade do consumidor, consagrado no art. 4º, inciso I, do CDC. Todavia, a aplicação dessa lei ainda não contempla, de forma expressa, as desigualdades de gênero que permeiam as relações de consumo e de crédito, o que torna necessário interpretá-la à luz de uma perspectiva de justiça de gênero (Palmeira; Barcelos; Bartella, 2022).

Outro fator importante é o uso desordenado do cartão de crédito. Conforme (Messias; Silva; Soares, 2015), o cartão é um dos principais instrumentos que levam ao endividamento, pois, ao permitir compras a prazo e crédito rotativo com juros altos, cria uma falsa sensação de poder de compra e compromete a saúde financeira das famílias.

O superendividamento pode ser influenciado por questões de gênero, uma vez que as mulheres frequentemente enfrentam desigualdades econômicas e sociais que afetam sua capacidade de gerenciamento financeiro. Nesse contexto, a educação

financeira se torna uma ferramenta essencial para prevenir o endividamento (Rossato, 2019). A educação financeira capacita os indivíduos a entenderem a importância de viver dentro de suas possibilidades, a diferenciarem entre necessidades e desejos, e a planejarem para o futuro, incluindo a criação de um fundo de emergência para lidarem com imprevistos, além de desenvolver uma consciência financeira que ajudará na tomada de decisões.

Estudos apontam que as mulheres são mais propensas ao superendividamento, pois desempenham a maior parte das responsabilidades domésticas e familiares, acabam mais expostas à instabilidade econômica. Segundo o (IBGE, 2021), as mulheres dedicam, em média, 21 horas semanais a atividades domésticas não remuneradas, enquanto os homens dedicam cerca de 11 horas. Essa sobrecarga limita o tempo e a energia das mulheres para atividades produtivas e para o planejamento financeiro pessoal.

As mulheres, em muitos contextos, enfrentam desigualdades salariais em comparação com os homens, o que limita a sua capacidade de poupança e investimentos. A divisão de responsabilidades familiares muitas vezes recai desproporcionalmente sobre as mulheres, que culturalmente adotam uma posição de cuidadora na família, levando a um aumento nas despesas e à dificuldade em equilibrar as finanças. Essa desigualdade de renda reflete-se diretamente no acesso ao crédito, pois os bancos consideram o histórico de renda e patrimônio para definir taxas e limites de crédito. Assim, as mulheres acabam sendo penalizadas por condições estruturais de desigualdade (Palmeira; Barcelos; Bartella, 2022).

Dessa forma, pode-se entender que a mulher não alcançou o mesmo nível de autossuficiência que o homem, prova disso é o fato de ainda não existir igualdade salarial entre homens e mulheres, visto que o gênero feminino recebe 20% menos que o masculino, conforme levantamento, com base na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio do IBGE. Ferindo, desse modo, a previsão de igualdade formal na Constituição Federal art. 5º, inciso I:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
I - Homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição.

No contexto de desigualdade de gênero, a igualdade prevista no art. 5º deve ser interpretada de forma substantiva. As mulheres, embora formalmente detentoras dos mesmos direitos que os homens, ainda enfrentam barreiras estruturais no mercado de trabalho, na divisão de responsabilidades domésticas e no acesso a oportunidades econômicas. Essa realidade repercute diretamente na sua condição financeira, tornando-as mais vulneráveis ao superendividamento.

Outro fator que contribui para o superendividamento feminino é a diferenciação de preços baseada unicamente no gênero do consumidor, sem uma justificativa objetiva e razoável na estrutura de custos ou na qualidade intrínseca do produto ou serviço isso caracteriza uma afronta a esse princípio fundamental. Em um mercado livre, a formação de preços deve, em tese, ser pautada por fatores econômicos legítimos, como os custos de produção, oferta e demanda. A imposição de um preço mais elevado unicamente em função do público alvo ser feminino carece de racionalidade econômica e justificável, sendo configura uma prática abusiva.

O CDC tem como objetivo proteger o consumidor contra práticas abusivas e garantir a transparência nas relações de consumo. O art. 39, inciso V, da referida Lei, veda expressamente “elevar sem justa causa o preço de bens ou serviços”. Nesse sentido, a “Pink Tax”, ou seja, a taxa rosa, que se trata de colocar valor maior para produtos idênticos, somente por mudar a cor para rosa ou lilás ou indicar que é destinado ao público feminino, pode ser interpretada como uma prática abusiva. A taxa rosa contribui para a desigualdade econômica de gênero, onerando o poder de compra das mulheres e perpetuando um ciclo de desvantagem financeira.

É fundamental reiterar que a “taxa rosa”, não é um imposto. Não há uma legislação tributária que autorize ou institua uma tributação diferenciada com base no gênero do consumidor. Embora a intervenção direta do legislador para coibir essa prática possa ser complexa, a conscientização dos consumidores, a atuação de órgãos de defesa do consumidor e a pressão por práticas comerciais mais equitativas são instrumentos importantes para mitigar os efeitos prejudiciais da “taxa rosa” na sociedade.

A “taxa rosa” não apenas viola princípios econômicos de razoabilidade, mas também perpetua desigualdades financeiras. Conforme (Campos, 2023), “as mulheres estão proporcionalmente mais endividadas que os homens em três modalidades de dívida: cartão de crédito (86,5%), carnês de loja (19%) e crédito consignado (5,9%)”. Muitas mulheres acumulam a jornada de trabalho remunerado, a responsabilidade primária pelo cuidado dos filhos e da casa, e muitas vezes também o cuidado com os pais idosos. Essa sobrecarga dificulta a dedicação ao planejamento financeiro e a busca por melhores oportunidades de renda.

A sociedade impõe padrões estéticos e de consumo às mulheres, que muitas vezes se sentem compelidas a gastar com produtos e serviços de beleza, vestuário e bem-estar para se encaixarem em expectativas sociais. Essa pressão pode levar a gastos desnecessários e impulsivos. A luta contra o superendividamento feminino deve fazer parte de uma agenda mais ampla de igualdade de gênero, que não busca apenas a equidade econômica, mas também a transformação das estruturas sociais que perpetuam a desigualdade. Só assim é possível construir uma sociedade mais justa e inclusiva, onde todas as pessoas, independentemente de seu gênero, tenham a oportunidade de prosperar financeiramente.

Conclui-se que o superendividamento é, sim, uma questão de gênero, pois reflete desigualdades estruturais que limitam a plena autonomia econômica das mulheres. A solução jurídica e social desse problema depende da efetiva aplicação da Lei nº 14.181/2021 sob uma ótica inclusiva, da integração entre políticas de proteção ao consumidor e políticas de igualdade de gênero e do fortalecimento de ações educativas e preventivas. Somente a partir dessa perspectiva será possível romper o ciclo de vulnerabilidade econômica e promover a emancipação financeira das mulheres, em consonância com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da função social do crédito.

4. A LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO: PREVENÇÃO E TRATAMENTO

A Lei nº 14.181/2021, denominada Lei do Superendividamento, introduziu no Código de Defesa do Consumidor mecanismos voltados à prevenção e ao tratamento do superendividamento, protegendo consumidores em vulnerabilidade econômica e assegurando condições de reorganização financeira sem violação à dignidade e ao mínimo existencial (Brasil, 2021). A norma possibilita que o consumidor apresente plano de pagamento compatível com sua capacidade financeira, evitando exclusão social.

Segundo Marques (2022, p. 45), a lei representa “um passo decisivo na concretização do princípio da dignidade da pessoa humana nas relações de consumo, ao permitir a repactuação de dívidas de boa-fé e à luz do mínimo existencial”, reafirmando o caráter protetivo do direito do consumidor (Benjamin; Marques; Bessa, 2023). O novo Capítulo VI-A do CDC estabelece medidas de educação financeira, crédito responsável e conciliação. De acordo com o art. 54-B, I, o fornecedor deve avaliar a capacidade de pagamento antes da concessão do crédito, rompendo com a lógica de crédito ilimitado e impondo responsabilidade social às instituições financeiras (Nunes, 2020, p. 311).

A lei também veda práticas abusivas, especialmente as dirigidas a consumidores vulneráveis (art. 54-C, I e II), coibindo estratégias predatórias. Conforme Benjamin, Marques e Bessa (2023, p. 610), o legislador passou a responsabilizar o fornecedor também pela forma de oferta e publicidade do crédito. Além disso, a alteração do art. 4º do CDC reforça a necessidade de prevenção por meio da educação financeira e da transparência nas operações, pilares de uma cidadania econômica efetiva (Marques e Miragem, 2021).

Apesar dos avanços, persistem desafios para sua plena aplicação, sobretudo quanto à conscientização dos consumidores e à estrutura dos órgãos de defesa. Muitas mulheres em situação de vulnerabilidade não têm acesso adequado à informação sobre seus direitos e sobre os mecanismos de renegociação (Nunes, 2020), exigindo atuação integrada entre Estado, instituições financeiras e Procons. Tais órgãos precisam de equipes capacitadas para orientar e conduzir conciliações respeitando o mínimo existencial.

Para Herman Benjamin (2023, p. 642), a lei é instrumento de inclusão social e de restauração da dignidade do consumidor. Sua efetividade demanda cooperação entre os atores do sistema de defesa do consumidor e fortalecimento das políticas públicas de educação financeira, especialmente para grupos vulneráveis, como as mulheres. Assim, a Lei nº 14.181/2021 deve ser compreendida como política pública de cidadania financeira, destinada a equilibrar relações econômicas e promover inclusão social, exigindo atuação estatal comprometida com equidade, transparência e dignidade humana.

5. O PAPEL DOS ORGÃOS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR NO COMBATE AO SUPERENDIVIDAMENTO: Análise do setor Núcleo de Atendimento ao Superendividado do Procon Tocantins.

Os órgãos de defesa do consumidor exercem papel essencial na mediação entre consumidores e fornecedores, especialmente no enfrentamento do superendividamento. A adoção de abordagem sensível ao gênero é necessária, dado que mulheres enfrentam desigualdades estruturais tais como disparidade salarial, sobrecarga doméstica e limitação de acesso ao crédito que ampliam sua vulnerabilidade financeira. As mulheres enfrentam frequentemente desafios financeiros que são exacerbados pelas desigualdades de gênero, como a disparidade salarial, a responsabilidade desproporcional pelas tarefas domésticas e a falta de acesso ao crédito.

A violência econômica, prevista no art. 7º da Lei Maria da Penha, constitui forma recorrente de abuso e está frequentemente associada ao superendividamento feminino. Seu reconhecimento permite que os Procons identifiquem situações em que a autonomia financeira da mulher foi comprometida por práticas abusivas.

O Procon Tocantins, por meio do Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS), coordenado por Liliane Borges, exemplifica a aplicação prática da Lei nº

14.181/2021. O núcleo atua com renegociação de dívidas, conciliações e orientação financeira, demonstrando efetividade especialmente para mulheres, que representam a maioria dos atendimentos. É fundamental que os servidores dos Procons recebam treinamento para lidar com temas sensíveis como a desigualdade de gênero, violência econômica e as particularidades do superendividamento feminino. Esse treinamento deve incluir informações sobre como identificar e lidar com casos de superendividamento que envolvem vulnerabilidades específicas das mulheres. Os servidores devem ser capacitados para detectar sinais de violência financeira, como a falta de controle sobre as finanças pessoais, a dependência econômica de um parceiro e a pressão para contrair dívidas.

No ano de 2024 foram realizados 134 atendimentos pelo núcleo de superendividamento do Procon Tocantins, os dados serão apresentados em gráficos, (Procon Tocantins,2025).

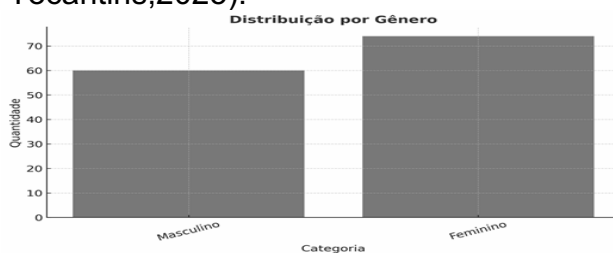


Figura 1: Distribuição por gênero de superindivíduos no 2024. (Fonte: BORGES, Liliane. Lei do Superendividamento e efetividades de Direitos. NAS/Procon-TO,2025).

Observa-se que o número de atendimentos foi ligeiramente superior entre mulheres (74) em comparação aos homens (60), indicando uma tendência de maior vulnerabilidade feminina diante do superendividamento (Fig. 1). Essa diferença pode estar associada a fatores estruturais, como a sobrecarga financeira decorrente da responsabilidade majoritária das mulheres sobre os lares brasileiros, conforme apontam dados do IBGE, além da persistente desigualdade salarial de gênero.

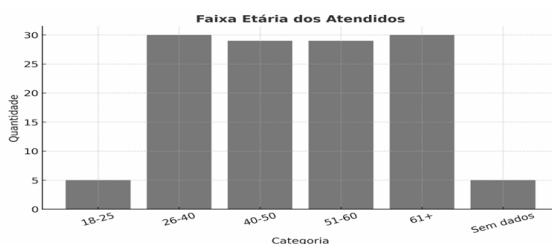


Figura 2: Distribuição por faixa etária de superindivíduos no 2024. (Fonte: BORGES, Liliane. Lei do Superendividamento e efetividades de Direitos. NAS/Procon-TO,2025).

A análise etária revela uma predominância de consumidores nas faixas de 26 a 40 anos e acima de 61 anos, ambas com 30 atendimentos. Esses grupos concentram o maior índice de superendividamento, o que demonstra tanto a fragilidade financeira de adultos economicamente ativos quanto a vulnerabilidade dos idosos, frequentemente impactados por empréstimos consignados e crédito pessoal.

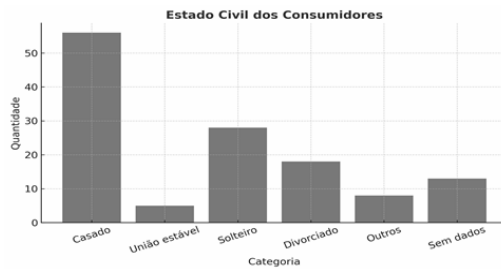


Figura 3: Distribuição por estado civil de superindivíduos no 2024. (Fonte: BORGES, Liliane. Lei do Superendividamento e efetividades de Direitos. NAS/Procon-TO,2025).

Constata-se que a maioria dos atendidos é casada (56), seguida por solteiros (28) e divorciados (18). O predomínio de pessoas casadas pode indicar o impacto do endividamento familiar, uma vez que o orçamento doméstico tende a ser compartilhado e sujeito a múltiplas demandas de consumo. O dado também evidencia que o superendividamento é um fenômeno coletivo, refletindo na estrutura familiar e não apenas individual.

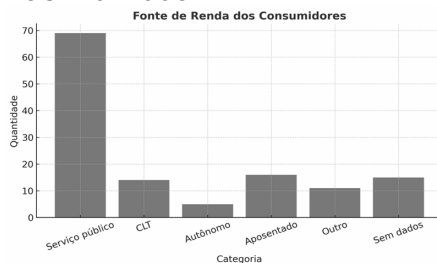


Figura 4: Distribuição por fonte de renda de superindivíduos no 2024 (fonte: BORGES, Liliane. Lei do Superendividamento e efetividades de Direitos. NAS/Procon-TO,2025).

A categoria de servidores públicos (69) representa a maioria dos casos, seguida por aposentados (16) e trabalhadores com vínculo celetista (14). Esse cenário demonstra que o superendividamento não se restringe a grupos de baixa renda, mas atinge inclusive indivíduos com remuneração estável. A facilidade de acesso ao crédito consignado, especialmente no serviço público, é um dos fatores que explicam a presença expressiva desse grupo nos atendimentos.

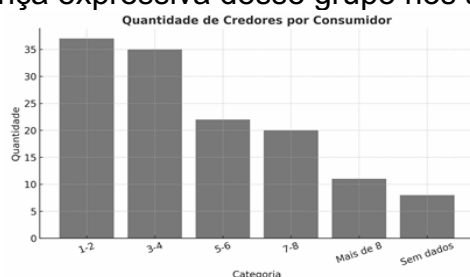


Figura 5: Distribuição por quantidade de credores por consumidores superindivíduos no 2024 (Fonte: BORGES, Liliane. Lei do Superendividamento e efetividades de Direitos. NAS/Procon-TO,2025).

Verifica-se que a maior parte dos consumidores possui entre 1 e 4 credores (72 casos no total), o que indica a concentração do endividamento em poucos contratos. Contudo, há registros significativos de pessoas com mais de 5 credores (53 casos), configurando um quadro de endividamento múltiplo e descontrole financeiro. Essa diversificação de dívidas reflete a ausência de planejamento orçamentário e a necessidade de políticas de educação financeira preventiva.

Os dados de 2024 confirmam maior procura feminina pelo serviço e revelam desafios na celebração de acordos com credores, além da necessidade de fortalecimento institucional. Os gráficos demonstram o recorte de gênero, a diversidade de faixas etárias atendidas e a complexidade dos casos envolvendo múltiplos credores. Assim, o papel dos Procons é fundamental para assegurar a implementação da Lei nº 14.181/2021. A integração entre políticas públicas, capacitação continuada e abordagem sensível ao gênero fortalecendo assim a proteção do consumidor e promovendo autonomia e reinserção financeira.

6. PROPOSTAS E PERSPECTIVAS

A efetividade da Lei nº 14.181/2021 depende não apenas de sua aplicação jurídica, mas também da implementação de políticas públicas estruturadas e da adoção de práticas responsáveis por parte das instituições financeiras. O enfrentamento do superendividamento feminino requer uma abordagem transversal, que integre as dimensões econômica, social e de gênero. Para (Marques 2022, p. 91), a prevenção do superendividamento passa pela “educação financeira como instrumento de cidadania econômica”, devendo o Estado fomentar programas de capacitação voltados para o consumo consciente e o planejamento familiar.

Diante disso, propõe-se a ampliação das campanhas de educação financeira e a inclusão do tema nos currículos escolares, especialmente nas escolas públicas, como mecanismo de prevenção do endividamento. A educação financeira não deve ser vista apenas como ferramenta técnica, mas como política de inclusão social, que permite ao cidadão compreender e controlar suas finanças (Nunes, 2020). Outra proposta fundamental é a criação de programas de microcrédito voltados para mulheres empreendedoras, com juros reduzidos e prazos flexíveis, além de suporte técnico e educacional. De acordo com (Silva e Pereira 2021), o microcrédito, quando associado à capacitação, é uma ferramenta eficaz para promover autonomia econômica e reduzir desigualdades de gênero.

Essas ações podem ser implementadas por meio de parcerias entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), bancos públicos e instituições de ensino, de modo a garantir que a renegociação de dívidas venha acompanhada de medidas de reeducação financeira. Segundo (Benjamin 2023, p. 652), “a função social do crédito exige que o Estado e as instituições financeiras adotem condutas responsáveis, assegurando a sustentabilidade das relações econômicas e a proteção do consumidor”.

Além disso, a estrutura de atendimento dos Procons deve considerar as especificidades de gênero. Muitas mulheres, devido às responsabilidades familiares ou ao horário de trabalho, têm dificuldade em participar de audiências presenciais. Assim, é recomendável que os programas de renegociação de dívidas ofereçam horários flexíveis e atendimento remoto, com suporte jurídico e psicológico. O suporte psicológico é essencial, uma vez que o endividamento não afeta apenas o aspecto econômico, mas também a saúde emocional das consumidoras. De acordo com (Rossatto, 2019), o endividamento prolongado gera “sentimento de impotência e culpa, que comprometem a autoestima e a capacidade de tomada de decisão racional”.

Outro ponto relevante é a necessidade de fiscalização rigorosa das instituições financeiras, a fim de coibir práticas de crédito abusivo. O art. 54-B da Lei nº 14.181/2021 impõe o dever de o fornecedor avaliar a capacidade de pagamento do consumidor antes da concessão do crédito. No entanto, essa exigência só será efetiva com fiscalização contínua e sanções administrativas em caso de descumprimento.

A transparência nas operações de crédito deve ser um princípio norteador. O consumidor precisa ter acesso claro às condições contratuais, taxas de juros e encargos, evitando-se cláusulas complexas que dificultam a compreensão. Segundo (Miragem 2021), “a proteção do consumidor contemporâneo exige o fortalecimento do dever de informação, como instrumento de equilíbrio contratual”. Por fim, é essencial fortalecer as políticas públicas afirmativas e programas de apoio a grupos vulneráveis. A efetivação do direito ao mínimo existencial e à dignidade do consumidor só ocorrerá quando o Estado adotar uma postura ativa de proteção e inclusão, reconhecendo as múltiplas dimensões da vulnerabilidade econômica, social e de gênero.

Assim, as propostas apresentadas visam consolidar um modelo de justiça financeira inclusiva, pautada na cooperação entre Estado, sociedade civil e instituições financeiras. A partir da integração dessas medidas, será possível não apenas reduzir os índices de endividamento, mas também promover a autonomia econômica e a igualdade substancial das mulheres no mercado de consumo.

7. CONCLUSÃO

A análise do superendividamento feminino, sob a perspectiva jurídico-social e à luz da Lei nº 14.181/2021, evidencia que o fenômeno ultrapassa a dimensão meramente econômica e assume contornos estruturais, relacionados às desigualdades de gênero historicamente consolidadas no Brasil. Os dados estatísticos demonstram que as mulheres continuam mais expostas à vulnerabilidade financeira, seja pela desigualdade salarial, pela sobrecarga de cuidados e responsabilidades domésticas, seja pela maior incidência de vínculos laborais precários. Essa realidade repercute diretamente na sua participação nas relações de consumo e no acesso ao crédito, inserindo-as em um ciclo contínuo de endividamento e restrição de direitos.

A Lei do Superendividamento representa importante marco no fortalecimento da proteção jurídica do consumidor, ao integrar mecanismos de prevenção, renegociação e preservação do mínimo existencial. Todavia, sua plena efetividade depende da interpretação e da aplicação dos dispositivos legais com enfoque interseccional, de modo a contemplar as especificidades da mulher consumidora e reconhecer as formas de hipervulnerabilidade, como a violência econômica, que afetam diretamente sua autonomia financeira.

A atuação dos órgãos de defesa do consumidor, em especial do Procon Tocantins, conforme os dados analisados, demonstra a relevância de estruturas institucionais capazes de oferecer atendimento especializado, humanizado e sensível às questões de gênero. O Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS) constitui exemplo concreto de operacionalização da Lei nº 14.181/2021, ao promover mediações, orientar financeiramente consumidores e fomentar a conciliação em condições compatíveis com a dignidade humana.

Constata-se, entretanto, que ainda há lacunas significativas, especialmente quanto à capacitação contínua dos servidores, à necessidade de campanhas públicas de educação financeira e à ampliação de políticas afirmativas que reduzam a desigualdade econômica entre homens e mulheres. As propostas apresentadas microcrédito feminino, flexibilização de atendimentos, programas educativos e fortalecimento da fiscalização das práticas de crédito apontam para a construção de uma política pública de consumo estruturada, permanente e sensível às vulnerabilidades reais da população.

Conclui-se que o enfrentamento do superendividamento feminino exige ação articulada entre Estado, sistema financeiro, órgãos de defesa do consumidor e

sociedade civil. Esse desafio não se esgota no plano legislativo, mas demanda políticas públicas integradas, promoção de igualdade substantiva de gênero e consolidação de uma cultura de crédito responsável. Somente por meio dessa atuação sistêmica será possível romper com padrões históricos de exclusão, garantir a autonomia econômica das mulheres e efetivar, na prática, os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da função social do crédito.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antônio Herman VASCONCELOS. O novo paradigma do direito do consumidor e a proteção do superendividado. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2023.

BENJAMIN, Antônio Herman VASCONCELOS; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: **Presidência da República**, [s.d.]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 nov. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher (Lei Maria da Penha)**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 ago. 2006.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. **Altera o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso para dispor sobre o crédito responsável e o superendividamento**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 jul. 2021.

BRASIL. **Ministério do Trabalho e Emprego. 3º Relatório de Transparência Salarial: mulheres recebem 20,9% a menos do que os homens**. Brasília, DF, 7 abr. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego>. Acesso em: 5 nov. 2025.

CAMPOS, Ana Cristina. **Pesquisa da CNC revela que 30% das mulheres estão inadimplentes**. Agência Brasil, 8 mar. 2023. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia>. Acesso em: 5 nov. 2025.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO (CNC). **Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor – PEIC**. Brasília, DF: CNC, 2025. Disponível em: <https://www.cnc.org.br>. Acesso em: 17 nov. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Estatísticas de gênero: indicadores sociais das mulheres no Brasil – 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 3 nov. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Relatório sobre endividamento feminino no Brasil**. São Paulo: IDEC, 2024.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2015.

MARQUES, Cláudia Lima. Comentários à Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021): prevenção e tratamento do superendividamento. 2. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2022.

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **O novo direito do consumidor: comentários à Lei 14.181/2021**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

MESSIAS, Lúcia; SILVA, André; SOARES, Eliane. O uso do cartão de crédito e o endividamento das famílias brasileiras. **Revista de Finanças & Contabilidade**, v. 6, n. 1, p. 45–62, 2015. DOI: 10.20435/rfc.v6i1.1204.

MIRAGEM, Bruno. Direito do consumidor: fundamentos do equilíbrio contratual e novas tendências. 4. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2021.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

PROCON TOCANTINS. **Relatório do Núcleo de atendimento ao Superendividado- NAS 2024**. Palmas: Procon/TO, 2025.

PASSOS, Luana; MACHADO, Danielle. Diferença salarial entre homens e mulheres: uma análise comparativa entre os setores público e privado no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 6, p. 1071–1093, 2018. DOI: 10.1590/0034-761220170248.

REIS, Patrícia; FREITAS, Maria das Graças; MACHADO, Luiz. Consumo e endividamento das famílias brasileiras: uma análise sociológica. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 17, n. 4, p. 500–518, 2013. DOI: 10.1590/S1415-6552013000400007.

ROSSATO, Vanessa Piovesan. O impacto do endividamento nas famílias brasileiras: 2010 a 2017. **Revista de Economia Contemporânea**, v. 23, n. 2, p. 221–240, 2019. DOI: 10.1590/198055272319.

SERASA EXPERIAN. **Mapa da Inadimplência e Renegociação de Dívidas no Brasil – junho de 2025**. São Paulo: Serasa, 2025. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br>. Acesso em: 2 nov. 2025.



SILVA, Cíntia; PEREIRA, João. Microcrédito e inclusão financeira feminina: desafios e possibilidades. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, v. 11, n. 2, p. 315–334, 2021. DOI: 10.5102/rbpp.v11i2.7911