

IMPLICAÇÕES SUBJETIVAS DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR

BORGES, J. P. ¹; HENNIGEN, I. ²

¹Acadêmico do curso de Psicologia da UFRGS; bolsista de Iniciação Científica do programa PIBIC/CNPq-UFRGS

²Doutora em Psicologia; Professora Adjunta do Departamento de Psicologia Social e Institucional do Instituto de Psicologia da UFRGS

Introdução

Entendido como impossibilidade global de o devedor pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas suas dívidas atuais e futuras de consumo (MARQUES, 2006), o superendividamento vem ganhando atenção nas agendas de pesquisa, porém preconizando o prisma jurídico. Tal foco faz ignorar as implicações que se manifestam nos sujeitos, o que aponta um novo território de investigação e intervenção do psicólogo.

Este estudo é recorte de uma pesquisa maior, que visa iniciar a construção de um entendimento dessas situações sob o olhar da Psicologia Social, observada a inexistência de pesquisas referentes ao tema.



(LEITÃO MARQUES, 2000)

Objetivos

Conhecer as implicações subjetivas do superendividamento enfocando, entre outros aspectos, como ele é sentido e concebido, que condições de vida se conjugaram para sua ocorrência, suas repercussões nas relações sociais (familiares, de trabalho, de amizade), como é enfrentado e o que se altera no período pós-acordo exitoso com os credores.

Entender o papel da mídia e da publicidade na produção dos superendividados, focalizando, além do contato que eles tiveram com a publicidade do crédito e sua percepção da mesma, o que esses sujeitos identificam na mídia como valores relacionados a seus modos de ser e às suas práticas de consumo.

Participantes

24 consumidores que procuraram órgãos de assistência (Procon/RS, Defensoria Pública ou Fórum Central) e aderiram ao Projeto-piloto de Tratamento das Situações de Superendividamento (BERTONCELLO & LIMA, 2007). Tal projeto sugere a realização de audiências, com mediação leiga, entre o consumidor e seus credores, de modo a catalisar processos de acordos e evitar mobilização de novas ações judiciais. Não houve restrição quanto à idade, sexo, ocupação, rendimentos ou montante da dívida, constituindo critério de exclusão somente o enquadramento no perfil "superendividado ativo consciente" (LEITÃO MARQUES, 2000).

Instrumentos e Procedimentos

Duas entrevistas semi-estruturadas, sendo a primeira realizada antes da audiência de conciliação, e a segunda, de três a quatro meses após o acordo. Foram feitos plantões nos referidos órgãos para acompanhar a demanda e apresentar a pesquisa aos consumidores eventualmente interessados em participar, em caráter voluntário. Os participantes foram convidados a falar sobre suas condições de vida, práticas de consumo, tipo e razão da dívida, estratégias de enfrentamento, dificuldades e limitações geradas, compartilhamento da situação, sentimentos desencadeados, expectativas e aprendizados. As entrevistas foram realizadas em ambiente reservado e gravadas em áudio para posterior transcrição e análise. O método analítico é qualitativo e segue a perspectiva da *análise de discurso* (FOUCAULT, 2000).

Método

Os dados evidenciam a heterogeneidade das situações de superendividamento, possibilitando questionar a idéia de que essa condição estivesse atrelada a um quadro psicopatológico ou a um déficit moral do indivíduo. A realidade que se mostra é bem mais complexa, muito menos determinada ou de caráter intrínseco ao sujeito; passa, de maneira crucial, (a) pelo empuxo ao consumo, (b) pela falta de informação aos consumidores e (c) por uma duplicidade da figura do fornecedor do crédito: acolhedor na captura do cliente, abstrato e impessoal no tratamento de dívidas.

(a) "... por que que nós vamos gastar em arrumar o monitor, (...) já vamos trocar por um outro? Que é daqueles *botijãozinho ainda ali... aí nós queremos trocar...*"

(b) "Quando não podia pagar o total, eu pagava o mínimo, mas eu procurava compensar na *próxima parcela*, dando um pouco mais, (...) mas *aquilo não representava nada!*"

(c) "... eu *tenho o Luciano*. Digo: Luciano, vê aí se tá frouxo, o que que dá pra tirar?"; "... eles jogam no sistema, e o *sistema aceita ou não aquilo* [proposta de renegociação], entendeu?"

Tal sistemática, perpassada ainda pela herança moral (d), atravança o estabelecimento de diálogos, o que acarreta em insolvência, sofrimento psíquico e limitações das mais variadas ordens (e).

(d) "Tu te sente *culpado*, tu te sente impotente..."; "Não foi por *mau-caratismo*, foi porque, realmente, eu tive problemas".

(e) "Mas acontece que tá *nos consumindo a saúde* (...), nos privando de todas as coisas materiais".

Na contramão de explicações que o relacionam a um suposto consumo compulsivo, o superendividamento se apresenta como resultado da interação entre múltiplos fatores, implicando em sofrimento psíquico, seja pela auto-culpabilização ou pelas restrições a bens e serviços, determinadas tanto pela indisponibilidade financeira quanto pelo temido 'nome sujo' nos cadastros de inadimplentes. Para o seu engendramento, articulam-se, por exemplo, práticas discursivas individualizantes (biopolíticas e morais) com a sedução exercida pela publicidade e o acesso extremamente facilitado ao crédito, sem a devida responsabilização dos fornecedores. O quadro requer o desenvolvimento de políticas públicas e de proteção específica ao consumidor do crédito que garantam um efetivo envolvimento das instituições comerciais e financeiras, desde o estabelecimento do contrato até o tratamento das situações dele decorrentes.

Resultados

Conclusão

Apoio



BERTONCELLO, K.; LIMA, C. C. Projeto-piloto: "Tratamento das situações de superendividamento do consumidor". In: LIMA, C. C. *Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiências no Poder Judiciário*. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2007.

FOUCAULT, M. *A arqueologia do saber*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

LEITÃO MARQUES, M. M. *O endividamento dos consumidores*. Coimbra: Almedina, 2000.

MARQUES, C. L. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. In: MARQUES, C. L.; CAVALLAZZI, A.L. (Orgs.). *Direitos do consumidor endividado* (pp. 255-309). São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

Referências

