

A Proteção Jurídica Do Idoso Superendividado: A Experiência Do Procon Tocantins À Luz Da Lei Nº 14.181/2021

João Augusto Da Silva Gomes, Fabian Serejo Santana

Curso De Direito Da Universidade Estadual Do Tocantins - Campus Paraíso. Tocantins, Brasil.
Doutorando Do Programa De Desenvolvimento Regional Da Universidade Federal Do Tocantins –
PPGDR/UFT. Professor Do Curso De Direito Da Universidade Estadual Do Tocantins - Unitins. Tocantins,
Brasil.

Abstract

The over-indebtedness of elderly individuals constitutes a complex legal and social phenomenon, shaped by age-related, economic, and informational vulnerabilities. This article aims to analyze the role of the Consumer Protection Agency of Tocantins (PROCON Tocantins) as a public policy instrument for protecting over-indebted elderly consumers, particularly in light of Law No. 14,181/2021. Adopting a qualitative and descriptive approach, based on documentary and legal research, the study examines institutional strategies implemented by the agency, with emphasis on the Superindebtedness Assistance Unit (NAS) and the Prevention and Treatment Program for Over-indebtedness (PPTS). The data analyzed show that, between 2023 and 2024, PROCON Tocantins developed innovative practices combining mediation, financial education, and psychosocial support to ensure the effectiveness of the right to a minimum subsistence level and to human dignity. It is concluded that, despite institutional advances, structural and normative challenges remain, requiring coordinated action among the National Consumer Protection System, the Judiciary, and financial institutions.

Keywords: Over-indebtedness. Elderly. PROCON Tocantins. Law No. 14,181/2021. Public policies.

Date of Submission: 06-05-2025

Date of Acceptance: 16-05-2025

I. Introdução

O superendividamento do consumidor idoso tem se consolidado como uma das principais problemáticas das relações de consumo contemporâneas, refletindo a precarização econômica de um grupo social historicamente vulnerável. Marcado por fatores como a baixa renda previdenciária, a limitada alfabetização financeira e a crescente oferta de crédito desregulado, esse fenômeno compromete não apenas a estabilidade orçamentária dos idosos, mas também sua dignidade, autonomia e participação social.

Diante dessa realidade, a promulgação da Lei nº 14.181/2021 representou um marco significativo ao estabelecer diretrizes para prevenção e tratamento do superendividamento, com ênfase na preservação do mínimo existencial. Contudo, a concretização desse novo paradigma jurídico depende da atuação articulada de órgãos públicos e da implementação de políticas públicas sensíveis à hipervulnerabilidade dos consumidores idosos.

Neste artigo, propõe-se analisar a atuação do PROCON Tocantins como expressão concreta de uma política pública de proteção ao consumidor idoso superendividado. Neste sentido, adotou-se uma abordagem qualitativa e descritiva, com base em pesquisa documental, normativa e institucional. Serão examinadas, particularmente, as experiências desenvolvidas pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS) e pelo Programa de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento (PPTS), ambos vinculados ao PROCON Tocantins.

A relevância do estudo decorre do reconhecimento da pessoa idosa como sujeito de direitos cuja proteção requer não apenas instrumentos legais, mas também mecanismos institucionais efetivos e acessíveis. Ao analisar uma experiência concreta de aplicação da Lei nº 14.181/2021, pretende-se contribuir para o debate sobre o papel dos órgãos de defesa do consumidor na construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Diante disso, o presente estudo tem por objetivo analisar a atuação do PROCON na efetivação da tutela jurídica dos consumidores idosos superendividados, com foco na garantia do mínimo existencial. A pesquisa adota abordagem qualitativa, de cunho bibliográfico e documental, ancorada em doutrina jurídica, legislação vigente e dados institucionais do PROCON Tocantins, referentes ao biênio 2023–2024.

II. O Superendividamento Do Consumidor Idoso E O Marco Protetivo Da Lei 14.181/2021

A análise do superendividamento do consumidor idoso exige a consideração da hipervulnerabilidade decorrente do avanço da idade, da limitação de renda e do acesso restrito à informação e à educação financeira. Como destaca Marques (2023), a vulnerabilidade do idoso não se resume ao aspecto econômico, mas é intensificada por fatores biológicos, psicológicos e sociais, caracterizando o que a autora denomina como “vulnerabilidade agravada”.

Superendividamento à luz da Lei 14.181/2021

O superendividamento caracteriza-se pela situação em que o consumidor não consegue quitar suas obrigações financeiras sem comprometer os recursos indispensáveis à sua subsistência e à de sua família. Essa condição foi formalmente reconhecida pelo ordenamento jurídico brasileiro com a inserção do §1º ao artigo 54-A do Código de Defesa do Consumidor (CDC), por meio da Lei nº 14.181/2021, que passou a defini-lo como a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, agindo de boa-fé, pagar suas dívidas de consumo exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial.

Nesse contexto, a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 230, estabelece que é dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à pessoa idosa a dignidade, bem-estar e participação na comunidade, o que gera, segundo Queiroz (2016), uma obrigação concorrente e solidária de proteção que se estende também às relações de consumo.

A promulgação da Lei nº 14.181/2021, conhecida como o “Marco Legal do Superendividamento”, representa um avanço significativo na tutela do consumidor idoso, ao reconhecer expressamente a figura do superendividado e instituir mecanismos voltados à preservação do mínimo existencial, conceito derivado da dignidade da pessoa humana (CF/88, art. 1º, III).

Nesse contexto, a distinção entre superendividamento passivo e ativo, proposta por Nunes (2018), revela-se bastante relevante. Enquanto o superendividamento passivo decorre de circunstâncias imprevisíveis, como desemprego ou doenças, o ativo pode resultar de condutas reiteradas, com ou sem má-fé. Essa diferenciação exige uma análise sensível e individualizada de cada caso concreto, a fim de evitar generalizações que comprometam o direito à proteção efetiva.

A Lei nº 14.181/2021 busca atender a essa complexidade ao instituir mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento. Monte (2023) destaca que a norma atua em dois eixos principais: de um lado, busca evitar que o consumidor comprometa seu mínimo existencial; de outro, prevê mecanismos processuais específicos para que, mesmo superendividado, o consumidor possa reorganizar suas finanças, preservar sua dignidade e se reinserir de forma plena no mercado de consumo e na vida em sociedade.

Desse modo, a atuação do Estado por meio de órgãos como o PROCON revela-se instrumento fundamental para operacionalizar os preceitos constitucionais e legais, especialmente no que tange à mediação de conflitos e à reestruturação de dívidas de idosos em situação de superendividamento.

A efetivação da proteção às minorias, como é o caso da pessoa idosa, representa uma concretização necessária das normas constitucionais e deve ser perseguida por meio de legislações infraconstitucionais específicas. A consolidação do dever estatal e social de respeitar os princípios fundamentais — como a dignidade da pessoa humana, a cidadania e a igualdade material — constitui um desafio ainda em curso, especialmente no que tange à tutela de grupos vulneráveis.

Neste ponto, evidencia-se o impacto negativo do superendividamento sobre a economia nacional. O consumidor excessivamente endividado tende a reduzir seu padrão de consumo, o que provoca efeitos em cadeia nos setores produtivos de seu município, estado e, por consequência, em âmbito nacional. Este cenário está diretamente relacionado à expansão desordenada do crédito, muitas vezes concedido sem a devida orientação financeira ou avaliação da capacidade real de pagamento do tomador.

Nesse contexto, Garcia (2024) observa que, embora o acesso ao crédito seja relevante para a dinâmica econômica e para o consumo das famílias, sua concessão de forma irresponsável pode gerar efeitos contrários, como o agravamento do superendividamento e a exclusão do consumidor do mercado. Tal exclusão ocorre, segundo o autor, quando o indivíduo inadimplente tem seu nome negativado nos cadastros de proteção ao crédito, impossibilitando novas contratações e restringindo seu acesso a bens e serviços essenciais.

Porto (2014), por sua vez, preconiza que diversos instrumentos jurídicos foram instituídos com o intuito de conferir efetividade a princípios de proteção, a exemplo do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto da Criança e do Adolescente e, em especial, do Estatuto do Idoso, que reafirma o compromisso normativo com a valorização e proteção integral dessa população..

Nessa esteira, Miragem (2016) destaca, com propriedade, que as disposições do Código de Defesa do Consumidor devem ser interpretadas à luz da vulnerabilidade agravada da pessoa idosa, especialmente nas contratações de crédito consignado. Segundo o autor, essa modalidade de empréstimo, frequentemente realizada por meio de desconto direto em folha de pagamento, tornou-se uma saída comum para idosos que enfrentam a insuficiência dos proventos previdenciários para custear despesas ordinárias.

Em muitos casos, o crédito é utilizado não apenas para necessidades pessoais, mas também para auxiliar parentes próximos, dada a taxa de juros reduzida. Nesse contexto, impõe-se à instituição financeira o dever de redobrar os cuidados com a informação clara, lealdade contratual e análise da capacidade de pagamento do consumidor, de forma a evitar o comprometimento do mínimo existencial e o risco de superendividamento. Essa vulnerabilidade deve orientar a interpretação de diversas normas do CDC, como os artigos 30 e 35 (relativos à oferta), o artigo 39, inciso IV (sobre práticas abusivas), o artigo 46 (que trata da ineficácia das obrigações não informadas) e o artigo 51 (nulidade de cláusulas abusivas).

O teor do Código de Defesa do Consumidor impõe um dever de informação qualificado, voltado à proteção de públicos especialmente vulneráveis, como os idosos, cuja compreensão contratual pode ser limitada por fatores etários, sociais e econômicos. Nessa mesma linha, Alves e De Medeiros (2022) sustentam que a pessoa idosa demanda proteção diferenciada nas relações de consumo, assegurada tanto pelo CDC quanto pelo Estatuto do Idoso, que, em conjunto, garantem uma tutela prioritária e integral diante das desigualdades materiais.

Dessa forma, constata-se que a Lei nº 14.181/2021, ao incorporar expressamente a noção de mínimo existencial e reconhecer a hipervulnerabilidade do idoso, representa um importante avanço legislativo. No entanto, sua efetividade dependerá da atuação comprometida dos órgãos de proteção ao consumidor e da responsabilidade dos agentes financeiros, a fim de garantir o equilíbrio contratual e a dignidade da pessoa idosa.

Hipervulnerabilidade da Pessoa Idosa e os Impactos Socioeconômicos do Superendividamento

No campo do Direito Privado, a noção de vulnerabilidade expressa a posição de desvantagem em que determinados sujeitos se encontram nas relações contratuais, sobretudo os consumidores. Essa condição resulta de fatores pessoais ou contextuais que comprometem a capacidade de negociação em condições de equilíbrio. Barboza (2009) observa que todos os seres humanos são, por natureza, vulneráveis, ainda que em graus e formas distintas, o que justifica uma resposta jurídica que leve em conta as desigualdades materiais.

A consagração da vulnerabilidade como princípio estruturante das relações de consumo reflete a busca por igualdade substancial. Nesse sentido, não se trata de conceder privilégios, mas de equilibrar relações marcadas por disparidades técnicas, econômicas e informacionais. No caso do consumidor idoso, essa desigualdade assume contornos ainda mais agudos, exigindo mecanismos de proteção ampliados.

A literatura médica reforça esse entendimento ao demonstrar que o envelhecimento natural do corpo humano afeta diretamente a capacidade cognitiva, sensorial e funcional do indivíduo. Conforme Pinheiro e Detroz (2012), há, nesse processo, perda de massa de tecidos metabolicamente ativos, comprometimento da regeneração celular e redução da capacidade de leitura, audição e raciocínio. Tais fatores dificultam a compreensão de cláusulas contratuais e a avaliação adequada de produtos e serviços, aumentando o risco de práticas abusivas.

A hipervulnerabilidade da pessoa idosa, portanto, deve ser compreendida como um risco multidimensional, que impacta não apenas a autonomia individual, mas a permanência no mercado de consumo. A exclusão desse grupo do circuito produtivo e contratual compromete sua função social e impõe ao Estado a obrigação de proteção reforçada, sob pena de agravamento das desigualdades e do desamparo institucional.

Esse cenário é potencializado pela expansão desregulada da oferta de crédito, frequentemente amparada por publicidade insistente e pouco transparente. Muitos idosos contratam empréstimos de maneira impulsiva ou por necessidade imediata, sem planejamento adequado, motivados pelo desejo de prover o sustento de familiares. Como aponta Featherstone (1995), a cultura contemporânea do consumo associa a aquisição de bens não apenas à satisfação de necessidades, mas à construção da identidade e ao reconhecimento social. O consumo torna-se, assim, um mediador simbólico das relações humanas.

Carvalho (2017) complementa que o crédito passou a ser o principal meio de acesso a esse universo de bens simbólicos, o que contribui para o endividamento contínuo. No caso da população idosa, fatores como a limitação física, a baixa escolaridade e a reduzida familiaridade com práticas financeiras tornam essa lógica ainda mais preocupante. A contratação de crédito, por vezes, emerge como única alternativa diante de necessidades básicas, como alimentação e saúde, mas gera efeitos colaterais duradouros sobre a estabilidade financeira.

Dados recentes da Serasa (2023) indicam que pessoas com mais de 60 anos representam aproximadamente 18% da população inadimplente no Brasil. Além disso, segundo o IBGE (2023), cerca de 40% dos idosos continuam sendo os principais provedores do lar, mesmo após a aposentadoria. Esses dados evidenciam a sobrecarga financeira que recai sobre esse grupo e o risco de que o crédito, em vez de instrumento de inclusão, torne-se fator de exclusão e desproteção.

Marques (2023) conceitua o superendividamento como uma “impossibilidade global do devedor — pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé — de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e de alimentos)”. Trata-se, portanto, de uma crise de liquidez e solvência que afeta não apenas o consumidor individual, mas seu núcleo familiar, acarretando formas

modernas de exclusão, como o bloqueio do acesso a bens e serviços essenciais.

Importante ressaltar que a caracterização do superendividamento não requer inadimplência consolidada. A Lei n.º 14.181/2021 reconhece essa condição mediante a demonstração de uma impossibilidade previsível e duradoura de adimplemento das obrigações, desde que o consumidor seja pessoa física, tenha agido de boa-fé e não tenha contraído dívidas com finalidade empresarial.

Marques (2023) propõe três perfis de superendividados: o passivo, marcado por eventos imprevisíveis como doenças e desemprego; o ativo inconsciente, que contrai dívidas de forma impulsiva, sem má-fé; e o ativo consciente, que age com dolo para fraudar o sistema, não sendo este último abrangido pela proteção legal.

A proteção do consumidor superendividado está ancorada nos princípios da dignidade da pessoa humana e da vulnerabilidade, conforme o art. 1.º, III, e o art. 5.º da Constituição Federal de 1988, além dos arts. 2.º e 3.º, §2.º, do Código de Defesa do Consumidor, que incluem expressamente os serviços de crédito como parte das relações de consumo.

A condição de hipervulnerabilidade da pessoa idosa é, portanto, estrutural e contínua, não podendo ser reduzida a um estado transitório ou episódico. Como afirmam Marques (2023) e Miragem (2023), trata-se de um grupo social com fragilidades cognitivas, materiais e informacionais. Mendes (2015) observa que a vulnerabilidade é inerente ao consumidor final leigo, o que impõe ao Estado e ao mercado o dever de adotar garantias específicas, especialmente no setor de crédito.

III. A Lei 14.181/2021 E A Garantia Do Mínimo Existencial

A promulgação da Lei n.º 14.181, de 1.º de julho de 2021, representou um avanço relevante no ordenamento jurídico brasileiro ao reforçar a proteção do consumidor superendividado por meio de modificações no Código de Defesa do Consumidor (CDC) e no Estatuto do Idoso. A norma introduziu mecanismos voltados tanto à prevenção quanto ao tratamento do superendividamento, com destaque para a possibilidade de repactuação judicial de dívidas e para a valorização da educação financeira como instrumento de cidadania econômica.

Entre as principais inovações, destaca-se a inclusão do art. 104-A no CDC, que prevê a possibilidade de repactuação judicial das dívidas de consumo em até cinco anos, desde que seja preservado o chamado mínimo existencial. Embora a lei não estipule, de forma objetiva, o valor correspondente a esse mínimo, os Decretos n.º 11.150/2022 e n.º 11.567/2023 fixaram, para fins de política pública, o montante de R\$ 600,00 mensais. Esse parâmetro tem sido alvo de críticas na literatura especializada, dada sua insuficiência frente ao custo de vida nacional, sobretudo quando comparado ao salário mínimo vigente (R\$ 1.518,00, em 2025) e ao valor do Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS), ambos superiores.

Nesse sentido, Leite (2021) e Streck (2022) defendem que o conceito de mínimo existencial deve ser interpretado de forma contextual e dinâmica, considerando as particularidades sociais, regionais e econômicas do consumidor. Essa abordagem evita soluções normativas padronizadas que desconsideram a diversidade das condições concretas de vida da população vulnerável.

O direito ao mínimo existencial decorre do princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1.º, III, CF/88) e está diretamente vinculado aos direitos fundamentais elencados no art. 5.º da mesma Constituição, como vida, liberdade, igualdade, segurança e propriedade. Trata-se, portanto, de um direito de natureza prestacional e protetiva, que impõe deveres positivos ao Estado e estabelece limites à atuação dos agentes privados.

Segundo Toledo (2017), o conceito de mínimo existencial consolidou-se na jurisprudência alemã do pós-Segunda Guerra Mundial, a partir da afirmação do Estado Social de Direito como garantidor de condições materiais mínimas para a vida digna. Em 1954, o Tribunal Administrativo Federal da Alemanha reconheceu o direito subjetivo à assistência como extensão do princípio da dignidade, inaugurando uma linha interpretativa que viria a influenciar diversas legislações constitucionais contemporâneas.

Barcelos (2002), ao tratar da tributação, propõe que o mínimo existencial abrange não apenas os direitos sociais clássicos, mas também aqueles serviços essenciais à vida digna, como o acesso à justiça. De modo semelhante, Sarlet (2006) conceitua esse mínimo como o conjunto de condições materiais básicas que não podem ser violadas, mesmo em contextos de obrigações válidas assumidas contratualmente.

No Brasil, a incorporação do conceito pela Lei n.º 14.181/2021 ao CDC configura um avanço ao assegurar que a concessão e renegociação de crédito respeitem os limites do mínimo existencial. A legislação visa impedir que o consumidor superendividado seja privado dos recursos necessários à própria subsistência, mesmo diante de obrigações previamente pactuadas.

Contudo, como apontam Silva e Santos (2025), há um descompasso entre a proteção legal formal e a realidade concreta dos consumidores idosos. Com frequência, esse grupo encontra-se em situação de hipossuficiência técnica, financeira e informacional, sendo alvo de práticas abusivas e fraudes no mercado de crédito. A dificuldade de identificar cláusulas abusivas ou de compreender o impacto financeiro das contratações reforça a necessidade de instrumentos protetivos mais eficazes.

De acordo com a Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas (Fipe), parcela significativa da renda dos idosos é destinada a despesas básicas, como alimentação, medicamentos e contas essenciais. Mesmo beneficiados por aposentadorias, muitos mantêm dependência econômica de familiares, especialmente em contextos de doenças crônicas e tratamentos não custeados pelo SUS. Nesse cenário, o mínimo existencial não pode ser compreendido como valor abstrato, mas como expressão concreta da garantia de sobrevivência com dignidade.

A violação desse mínimo representa não apenas desequilíbrio contratual, mas também afronta ao núcleo essencial dos direitos fundamentais. A interpretação da Lei n.º 14.181/2021 deve, portanto, ser orientada por uma perspectiva de justiça distributiva, com ênfase na proteção dos sujeitos em situação de hipervulnerabilidade..

Reforçando essa diretriz, Zancher e Schmidt (2021) sustentam que o conceito de mínimo existencial deve abranger os rendimentos necessários à subsistência digna do consumidor superendividado e de sua família, incluindo despesas com alimentação, moradia, vestuário, saúde e higiene. Essa concepção amplia o alcance protetivo da norma ao integrar os elementos indispensáveis à dignidade humana em sua materialidade cotidiana.

Com base nesse entendimento, a Lei n.º 14.181/2021 reafirma a centralidade dos princípios da dignidade da pessoa humana, da função social do contrato e da proteção prioritária aos consumidores hipervulneráveis. Sua efetividade, no entanto, dependerá da articulação entre os diversos atores institucionais — como o PROCON, o Ministério Público, o Poder Judiciário e os agentes do mercado financeiro —, a fim de assegurar que as normas de proteção se traduzam em práticas efetivas e acessíveis à população.

IV. O PROCON Como Instância De Proteção E Mediação Na Defesa Do Consumidor Idoso

A efetivação dos direitos previstos na Lei n.º 14.181/2021 demanda, além de sua previsão normativa, a existência de mecanismos institucionais capazes de operacionalizar a proteção ao consumidor superendividado. Nesse cenário, o PROCON assume papel de destaque como instância administrativa de mediação de conflitos, orientação preventiva e fiscalização de práticas abusivas no mercado de consumo. Sua capilaridade territorial, atuação extrajudicial e caráter educativo o qualificam como instrumento fundamental na concretização da dignidade da pessoa idosa, especialmente diante da hipervulnerabilidade que marca suas relações com o sistema financeiro. A seguir, será analisado o papel do PROCON enquanto órgão de mediação e promoção de cidadania econômica a esse público.

Experiências e Desafios na Mediação Extrajudicial e Proteção ao Consumidor Idoso: PROCON Tocantins.

O PROCON é um órgão público voltado à defesa dos direitos do consumidor, cuja função central é mediar conflitos, fiscalizar práticas abusivas, orientar o público e promover a educação para o consumo. Segundo o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC, 2023), suas atividades envolvem a recepção de reclamações, a mediação extrajudicial entre consumidores e fornecedores e a atuação administrativa para coibir abusos nas relações de consumo. Com presença em todos os Estados e em diversos municípios, os PROCONs integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), funcionando como elo fundamental entre o cidadão e os mecanismos de proteção jurídica previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A institucionalização dos PROCONs no Brasil tem respaldo na Constituição Federal de 1988, que elevou a defesa do consumidor à condição de direito fundamental (art. 5º, XXXII), e impôs ao Estado o dever de promovê-la. Essa diretriz constitucional orienta a criação e o fortalecimento desses órgãos nos âmbitos estadual e municipal, garantindo capilaridade e acesso ampliado aos serviços de proteção ao consumidor.

Dentre as diversas unidades espalhadas pelo país, algumas têm se destacado pela atuação proativa frente ao desafio do superendividamento — especialmente da população idosa. No estado do Tocantins, por exemplo, o PROCON tem desenvolvido iniciativas relevantes voltadas à mediação de conflitos, à renegociação de dívidas e à prevenção de práticas abusivas. Vinculado à Secretaria de Estado da Cidadania e Justiça, o PROCON Tocantins já ultrapassou a marca de 600 mil atendimentos desde sua criação, o que demonstra sua relevância no enfrentamento das assimetrias nas relações de consumo, sobretudo no interior do Estado.

Ainda conforme o Governo do Estado do Tocantins (2023), entre suas principais atividades, destacam-se a atuação em defesa do consumidor e o trabalho direcionado ao fortalecimento do equilíbrio nas relações de consumo entre consumidor e fornecedor. O PROCON também estabelece parcerias com o Ministério Público, Defensoria Pública e instituições financeiras, promovendo soluções extrajudiciais que respeitam os princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato. A atuação integrada desses órgãos é essencial para efetivar os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e na nova legislação sobre superendividamento.

Essa atuação reforça a importância do PROCON como instrumento de cidadania, ao oferecer canais de resolução extrajudicial de conflitos, firmar parcerias institucionais (com o Ministério Público, a Defensoria Pública e o sistema financeiro) e desenvolver ações educativas que fortalecem a autonomia do consumidor.

Particularmente no caso dos idosos, esse protagonismo é fundamental diante da hipervulnerabilidade que marca sua posição social, econômica e informacional frente ao mercado.

Além de mediações e fiscalizações, os PROCONs vêm promovendo campanhas específicas para o público idoso, com foco em temas como crédito consignado, golpes financeiros e publicidade enganosa. Essas ações de caráter preventivo são essenciais para garantir a segurança jurídica, a integridade patrimonial e a dignidade dessa parcela da população. Entretanto, os desafios se ampliam à medida que novas formas de contratação e consumo — como o comércio eletrônico e os serviços digitais — se tornam mais comuns, exigindo uma adaptação constante da atuação institucional.

Nesse sentido, a vulnerabilidade do idoso se manifesta não apenas na dificuldade de acesso às tecnologias, mas também na compreensão de contratos, na leitura de cláusulas, no entendimento de obrigações e na avaliação de riscos. Relações de consumo envolvendo empréstimos, serviços de saúde, planos assistenciais e medicamentos são frequentemente marcadas pela inobservância dos princípios da boa-fé, da informação clara e da transparência contratual.

A esse respeito, Stepansky (2013) destaca que o baixo nível de escolarização da população idosa brasileira é fruto de um processo histórico excludente. Segundo a autora, até a década de 1950, o acesso ao ensino fundamental era restrito a determinados segmentos urbanos e privilegiados, o que compromete, ainda hoje, o pleno exercício da cidadania por parte de muitos idosos. Esse fator estrutural intensifica sua hipossuficiência informacional e contribui para sua exclusão dos mecanismos de proteção contratual.

Além disso, as dificuldades de acesso à justiça impõem limitações concretas à efetividade da tutela jurisdicional. Embora o artigo 71 do Estatuto do Idoso e o artigo 1.048, I, do Código de Processo Civil assegurem prioridade de tramitação, essa garantia esbarra em um Judiciário sobrecarregado, burocrático e marcado pela morosidade. Muitos idosos, mesmo com direito reconhecido, não vivem o suficiente para presenciar o desfecho de suas ações, transferindo às gerações seguintes o ônus da espera e da insegurança jurídica.

Nesse cenário, a atuação dos PROCONs, especialmente em sua dimensão preventiva e extrajudicial, representa uma via mais acessível, célere e humanizada de resolução de conflitos de consumo. Trata-se de mecanismo essencial para a efetivação dos direitos fundamentais, em especial da dignidade da pessoa idosa, exigindo apoio estrutural e articulação permanente com outras instituições públicas..

Diante disso, a prioridade de tramitação processual para pessoas idosas não deve ser compreendida como privilégio, mas como expressão concreta da igualdade material, tal como preconizada constitucionalmente. Trata-se de uma política pública de justiça que busca garantir precedência aos processos em que a parte autora é idosa, permitindo que a resposta estatal ocorra em tempo razoável e compatível com a urgência existencial de quem vive o final da vida ativa.

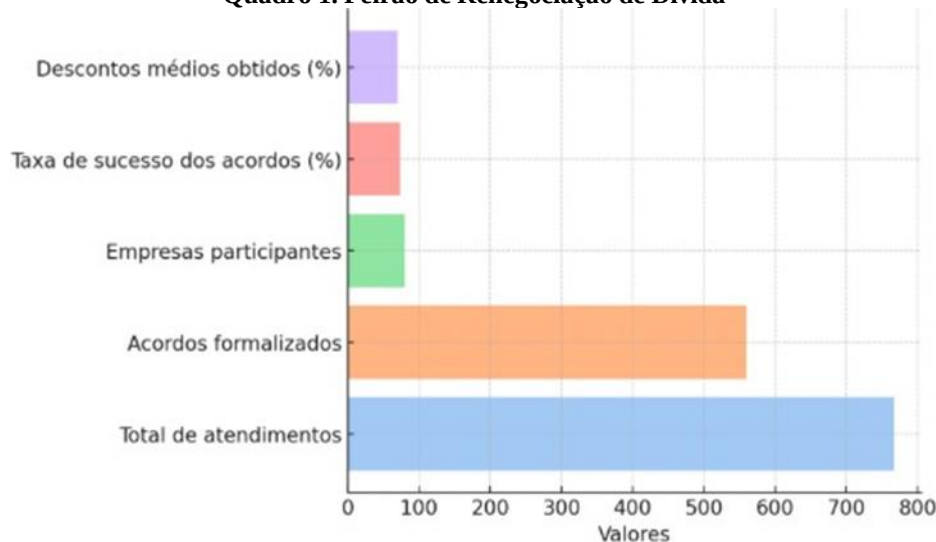
Contudo, essa medida, por si só, revela-se insuficiente diante da precariedade estrutural do sistema judiciário brasileiro. A universalização da jurisdição, enquanto dever do Estado Democrático de Direito, exige não apenas a garantia formal de acesso ao Judiciário — conforme previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal —, mas sobretudo a funcionalidade da justiça. Isso implica uma estrutura estatal capaz de oferecer respostas céleres, eficazes e compatíveis com a complexidade das demandas contemporâneas, especialmente quando envolvem sujeitos em condição de hipervulnerabilidade.

PROCON Tocantins: Construindo Redes de Apoio ao Consumidor Idoso em Situação de Superendividamento

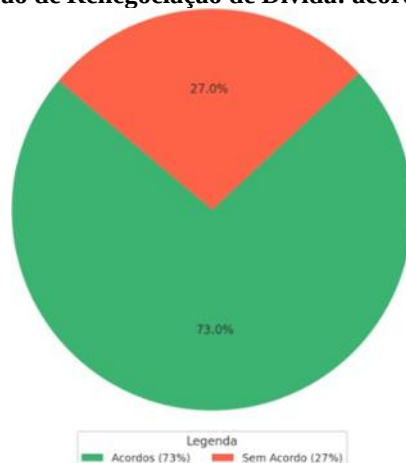
No Estado do Tocantins, o PROCON tem desempenhado papel relevante na proteção dos consumidores em situação de superendividamento, com ênfase nos idosos. Segundo dados do Governo do Estado do Tocantins (2023), entre janeiro de 2023 e setembro de 2024, foram registradas mais de 600 reclamações formais relativas a práticas abusivas direcionadas a esse público, tais como cobranças indevidas, fraudes bancárias, renegociações unilaterais e negativação indevida.

Em resposta a esse cenário, o órgão implementou uma série de iniciativas voltadas à mitigação do problema. Dentre essas ações, destaca-se a realização do Feirão de Renegociação de Dívidas, promovido em agosto de 2023. Durante os três dias do evento, foram realizados 767 atendimentos e formalizados 560 acordos, correspondendo a um índice de resolução superior a 73%. A ação contou com a participação de mais de 80 empresas, entre instituições financeiras, operadoras de serviços e comércios locais. As negociações proporcionaram, em média, descontos superiores a 70%, favorecendo a reorganização financeira de diversas famílias tocantinenses.

Embora os dados não estejam segmentados por faixa etária, os registros institucionais e os relatos qualitativos indicam uma predominância do público idoso entre os atendidos, muitos dos quais apresentavam comprometimento da renda com empréstimos consignados e uso contínuo de cartões de crédito contratados sob condições desfavoráveis.

Quadro 1. Feirão de Renegociação de Dívida

Fonte: Governo do Estado do Tocantins, 2023.

Quadro 2. Feirão de Renegociação de Dívida: acordos x sem acordo

Fonte: Governo do Estado do Tocantins, 2023.

Nesse contexto, observa-se o empenho do PROCON Tocantins em estruturar uma rede de apoio institucional voltada não apenas à resolução de conflitos pontuais, mas à construção de um ambiente de consumo mais equilibrado e inclusivo. As ações desenvolvidas durante o Feirão revelam uma estratégia coordenada que envolve articulação com o setor privado, promoção da cultura da conciliação e fortalecimento da educação financeira.

Tais medidas, quando orientadas à população idosa, adquirem caráter ainda mais significativo, diante da hipervulnerabilidade que caracteriza esse grupo social. A ausência de segmentação estatística oficial, por sua vez, evidencia uma fragilidade institucional relevante: a carência de dados desagregados dificulta a formulação de diagnósticos mais precisos e a elaboração de políticas públicas direcionadas. Trata-se de um desafio estrutural que requer aprimoramento dos sistemas de informação e maior atenção às especificidades etárias dos consumidores em situação de endividamento.

O Feirão de Renegociação de Dívidas, ao reunir múltiplos atores sociais em um espaço de diálogo acessível e desburocratizado, representa uma boa prática de governança no campo da defesa do consumidor. Sua metodologia demonstra que soluções coletivas e mediadas podem produzir resultados efetivos, desde que haja engajamento institucional e disposição das partes em construir alternativas viáveis.

O Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS): institucionalização e estratégias de mediação

A criação do Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS), vinculado ao PROCON Tocantins, representou um avanço significativo na implementação dos instrumentos previstos pela Lei n.º 14.181/2021. Em especial, o núcleo atua no enfrentamento de práticas abusivas relacionadas à concessão de crédito e na promoção de ações voltadas à prevenção e ao tratamento do superendividamento. Sua institucionalização

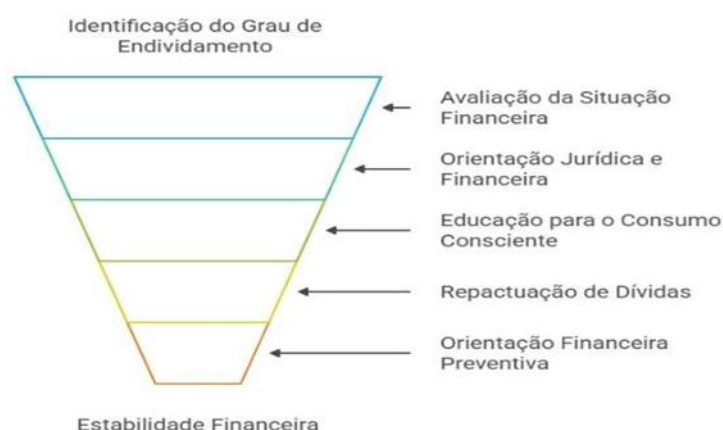
ocorreu por meio da Portaria SECIJU/TO n.º 880, de 11 de novembro de 2021, publicada no Diário Oficial do Estado do Tocantins (n.º 5968, p. 9).

Posteriormente, os procedimentos operacionais do NAS foram normatizados pela Portaria PROCON/TO n.º 01, de 3 de março de 2023 (DOE n.º 6284, p. 14), que estabeleceu diretrizes metodológicas para o seu funcionamento.

A principal missão do núcleo é coordenar o Projeto de Prevenção e Tratamento ao Superendividado (PPTS), com foco na oferta de suporte integral a consumidores em situação de endividamento ou superendividamento.

As ações desenvolvidas pelo NAS (Veja Quadro 3) incluem a identificação do grau de endividamento, orientação jurídica e financeira, educação para o consumo consciente e realização de audiências de repactuação de dívidas com credores. Esses serviços visam à construção de acordos compatíveis com a renda familiar dos consumidores, garantindo, sempre que possível, a preservação do mínimo existencial. Também são promovidas audiências de conciliação no âmbito do PROCON, com foco na renegociação consensual de débitos e na prevenção da reincidência do endividamento.

Quadro 3. Funções do Núcleo de Atendimento ao Superendividamento – NAS.
Gerenciamento de Dívidas do Consumidor



Fonte: Elaborado pelos autores.

As atividades do NAS são executadas de forma integrada entre os setores de atendimento, cartório e conciliação do PROCON, o que proporciona uma atuação coordenada e eficiente. Inicialmente, o núcleo foi estruturado com uma equipe composta por uma advogada-mediadora, responsável pela coordenação, e uma psicóloga, ambas com atuação direta nos atendimentos e audiências.

A experiência também evidencia a necessidade de ampliar as parcerias institucionais, especialmente com a Defensoria Pública do Estado do Tocantins e o Tribunal de Justiça do Tocantins, a fim de assegurar a continuidade do atendimento nas etapas judiciais, quando necessário. Além das ações voltadas à mediação e renegociação de dívidas, o núcleo promove iniciativas educativas com ênfase na alfabetização financeira da população idosa. Essa dimensão preventiva é essencial para reduzir o impacto do consumo desordenado e fomentar a construção de uma cultura de uso responsável do crédito.

A atuação do NAS configura-se, assim, como uma boa prática institucional na efetivação dos objetivos da Lei n.º 14.181/2021. A articulação entre mediação, orientação e educação contribui para a promoção da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva e da função social do contrato.

O Programa de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento (PPTS): educação financeira e reorganização orçamentária

O Programa de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento (PPTS), coordenado pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS) do PROCON Tocantins, foi instituído com o objetivo de oferecer suporte estruturado a consumidores em situação de endividamento ou superendividamento. Sua abordagem é multidisciplinar, articulando ações de orientação jurídica, reorganização financeira, conciliação com credores e apoio psicossocial.

O PPTS organiza-se em cinco etapas sucessivas, que vão desde a inscrição no programa até o eventual encaminhamento para o Poder Judiciário. Tais etapas buscam garantir que o atendimento seja conduzido de forma personalizada, respeitando o ritmo, as necessidades e a capacidade financeira do consumidor.

De acordo com o Relatório Semestral de 2023 do NAS, as etapas do programa estão descritas no Quadro 4:

(Quadro 4):

- Fase 1 – Inscrição no programa, realizada por meio de formulário impresso ou eletrônico, disponível no site oficial, com o objetivo de agendar a entrevista inicial;
- Fase 2 – Realização da entrevista presencial, entrega da documentação necessária e elaboração de um plano preliminar de repactuação das dívidas;
- Fase 3 – Participação em atividades de educação financeira, incluindo palestras, exibição de vídeos educativos em parceria com o CEJUSC e sessões de atendimento coletivo com foco em terapia financeira;
- Fase 4 – Audiência de conciliação com os credores;
- Fase 5 – Encaminhamento para o Judiciário, caso não se obtenha êxito na resolução extrajudicial.

Quadro 4. Etapas para o tratamento junto ao NAS
Processo de Gerenciamento de Dívidas do PPTS



Fonte: Elaborado pelos autores (2025), com base em Relatório Semestral do NAS (2023)..

Durante a execução do programa, observou-se que muitos consumidores não enfrentavam apenas dificuldades financeiras, mas também apresentavam traços de sofrimento emocional associados ao endividamento. Questões como ansiedade, culpa e sensação de fracasso pessoal surgiram com frequência nos atendimentos, demandando uma escuta atenta e qualificada por parte da equipe técnica.

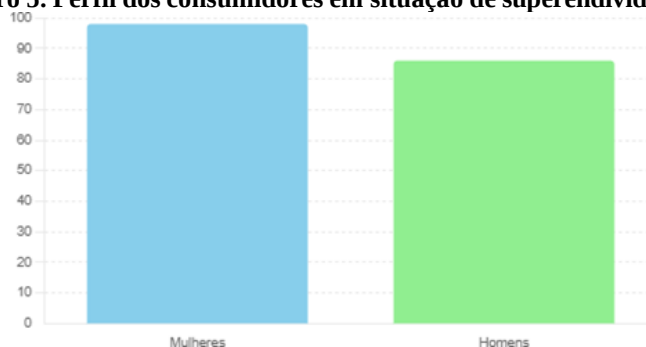
Nesse contexto, o NAS estruturou um grupo terapêutico com enfoque em educação financeira emocional. O objetivo era criar um espaço de acolhimento e reflexão sobre os padrões de comportamento que contribuem para o endividamento crônico. O grupo promoveu seu primeiro encontro em 2023, mas a continuidade das atividades foi interrompida temporariamente em razão do desligamento da profissional responsável pela condução da dinâmica.

Perfil Socioeconômico dos Consumidores Atendidos pelo NAS

A análise do público atendido pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS) do PROCON Tocantins, com base nos dados do Relatório Semestral de 2023, permite identificar características relevantes do fenômeno do superendividamento entre os consumidores assistidos. Embora o NAS não registre segmentação específica por faixa etária, os dados sociodemográficos apontam tendências importantes que devem ser consideradas na formulação de políticas públicas.

No período analisado, foram atendidos 184 consumidores em situação de superendividamento. Houve uma leve predominância de mulheres (53,2%) em relação aos homens (46,8%), conforme apresentado no Quadro 5.:

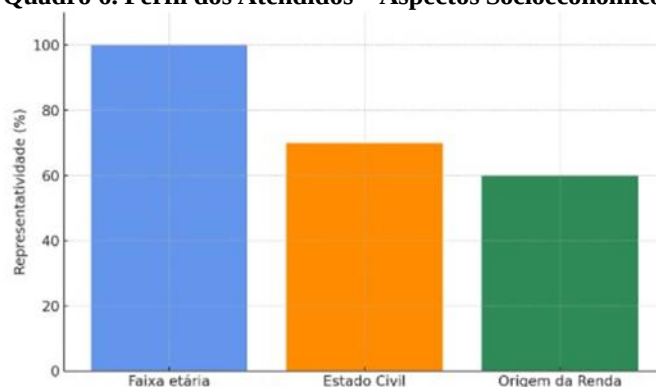
Quadro 5. Perfil dos consumidores em situação de superendividamento.



Fonte: Núcleo de Atendimento ao Superendividado – NAS – Procon Tocantins, 2023

Conforme detalhado no quadro 6, a seguir, o perfil dos atendidos pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS) abrange majoritariamente indivíduos na faixa etária de 41 a 50 anos. O NAS, contudo, representa a principal instância de acolhimento e tratamento do superendividamento no âmbito do PROCON Tocantins para todos os consumidores, incluindo a população idosa, que constitui um grupo de atenção prioritária para o órgão, conforme evidenciado pelas iniciativas do Feirão de Renegociação. As metodologias e os desafios identificados no atendimento geral do NAS, como a resistência de credores e a necessidade de educação financeira, são diretamente pertinentes à problemática do superendividamento do idoso, que busca no núcleo o mesmo suporte para a reorganização de suas finanças e a garantia do mínimo existencial.

Quadro 6. Perfil dos Atendidos – Aspectos Socioeconômico.



Fonte: Núcleo de Atendimento ao Superendividado – NAS – Procon Tocantins, 2023

Outros dados relevantes referem-se à ocupação e à renda dos consumidores. A maior parte dos atendidos é composta por servidores públicos, o que indica que o superendividamento também afeta indivíduos com relativa estabilidade funcional e previsibilidade de renda. Ainda assim, observa-se comprometimento substancial do orçamento familiar, muitas vezes associado ao uso reiterado de crédito consignado.

No que se refere ao número de credores, a maioria dos consumidores atendidos possuía dívidas com até dois credores, o que revela que o comprometimento da renda não necessariamente decorre da multiplicidade de dívidas, mas pode estar relacionado a condições contratuais desvantajosas, como juros elevados e ausência de planejamento orçamentário.

O Quadro 7 apresenta a síntese dos resultados das audiências de conciliação conduzidas pelo NAS. Observou-se que a maior parte das audiências não resultou em acordo entre as partes, o que revela resistência dos credores à flexibilização das condições de pagamento.

Quadro 7. Ações Institucionais e Resultados



Fonte: Núcleo de Atendimento ao Superendividado – Procon Tocantins, 2023

A disparidade entre os resultados do NAS e do Feirão de Renegociação de Dívidas — que apresentou índice de resolução superior a 73% — pode ser explicada por fatores estruturais. Enquanto o feirão ocorre em ambiente informal, com presença simultânea de múltiplos credores e incentivos institucionais à conciliação, as audiências do NAS são realizadas de forma individualizada, envolvendo casos mais complexos, muitas vezes atravessados por fatores emocionais e jurídicos que dificultam a negociação.

Esses dados evidenciam a importância de adotar estratégias diferenciadas de abordagem, conforme o perfil do consumidor e a natureza das dívidas envolvidas. No caso da população idosa, a presença de hipervulnerabilidades específicas demanda atenção redobrada por parte das instituições públicas e maior sensibilidade dos credores na condução dos processos de renegociação..

V. Conclusão

A análise desenvolvida ao longo deste artigo evidenciou que o enfrentamento do superendividamento da população idosa no Brasil demanda medidas integradas, interdisciplinares e sensíveis à hipervulnerabilidade que caracteriza esse grupo social. A experiência do PROCON Tocantins, no período de 2023 a 2024, revela uma atuação institucional relevante, cujas práticas indicam caminhos possíveis para a efetivação dos direitos assegurados pela Lei n.º 14.181/2021.

Entre os dados observados, destacam-se os 767 atendimentos realizados durante o Feirão de Renegociação de Dívidas, com índice de resolução superior a 73%, e os 184 atendimentos conduzidos pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado (NAS), dos quais apenas 33,7% resultaram em acordos. Tais resultados ilustram a diversidade de contextos e a necessidade de abordagens complementares no tratamento do superendividamento.

A atuação do NAS e do Programa de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento (PPTS) tem se pautado por estratégias que articulam orientação jurídica, educação financeira e suporte psicossocial. Essas dimensões são fundamentais para garantir o respeito ao mínimo existencial e à dignidade da pessoa humana, especialmente em relação à população idosa, cuja condição exige atenção diferenciada do Estado e dos agentes econômicos.

Apesar dos avanços institucionais, persistem desafios importantes, tais como: a ausência de critérios legais uniformes para a definição do mínimo existencial; a limitação de recursos humanos e técnicos nos órgãos de defesa do consumidor; e a baixa adesão dos credores a soluções consensuais. Esses entraves reforçam a necessidade de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, com atuação coordenada entre os entes federativos, o Poder Judiciário e as instituições financeiras.

Conclui-se que a tutela jurídica do consumidor idoso superendividado não se esgota na previsão legal, exigindo também compromisso institucional e inovação metodológica. A experiência do PROCON Tocantins demonstra que é possível implementar ações que conciliem acolhimento, mediação e prevenção. Por seu caráter abrangente e articulado, essa prática pode servir como modelo para outros estados da federação, contribuindo para a consolidação dos princípios da dignidade da pessoa humana, da função social do contrato e da proteção prioritária ao consumidor vulnerável.

Embora os dados quantitativos do NAS não estejam organizados por faixa etária, as estratégias adotadas e os desafios identificados são plenamente aplicáveis à realidade da população idosa. A ausência de segmentações específicas indica a necessidade de aprimoramento na coleta e sistematização de dados, como forma de subsidiar políticas públicas mais precisas e efetivas.

A diferença observada entre os resultados do Feirão de Renegociação e das audiências do NAS reforça a importância da adoção de múltiplas estratégias de atendimento, adaptadas ao perfil e à complexidade de cada caso. No contexto do superendividamento da pessoa idosa, a efetividade da proteção jurídica dependerá da capacidade institucional de desenvolver mecanismos sensíveis às desigualdades materiais que estruturam as relações de consumo no Brasil.

Referências

- [1] ALVES, Fabrício Germano; MEDEIROS, Mayara Vivian De. A Proteção Jurídica Do Idoso Como Consumidor Hipervulnerável. *Revista Jurídica Da FA7*, V. 19, N. 1, P. 13–27, 2022. DOI: 10.24067/Rjfa7;19.1:1210. Disponível Em: <https://periodicos.Uni7.Edu.Br/Index.Php/Revistajuridica/Article/View/1210>. Acesso Em: 14 Abr. 2025.
- [2] BRASIL. Constituição (1988). Constituição Da República Federativa Do Brasil De 1988. Disponível Em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.Htm. Acesso Em: 13 Abr. 2025.
- [3] BRASIL. Decreto Nº 11.150, De 26 De Julho De 2022. Regulamenta O Mínimo Existencial Para Fins De Tratamento Do Superendividamento Do Consumidor. *Diário Oficial Da União*: Seção 1, Brasília, DF, 27 Jul. 2022.
- [4] BRASIL. Decreto Nº 11.567, De 17 De Junho De 2023. Altera O Decreto Nº 11.150/2022 Para Atualizar O Valor Do Mínimo Existencial. *Diário Oficial Da União*: Seção 1, Brasília, DF, 19 Jun. 2023.
- [5] 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 A Prevenção E Tratamento Do Superendividamento. *Diário Oficial Da União*: Seção 1, Brasília, DF, 2 Jul. 2021.
- [6] CARVALHO, Diógenes Faria De; FERREIRA, Vitor Hugo Do Amaral. Teoria Geral Da Dignidade E O Reconhecimento Da Tutela Aos Consumidores Superendividados: Estudo Em Homenagem À Claudia Lima Marques. In: *Sociedade De Consumo – Pesquisas Em Direito Do Consumidor*. Goiânia: Espaço Acadêmico, 2017. V. 3.
- [7] FEATHERSTONE, Mike. *Cultura De Consumo E Pós-Modernismo*. São Paulo: Studio Nobel, 1995.
- [8] GARCIA, Leonardo. *Lei Do Superendividamento Lei 14.181/2021: Comentada E Anotada – Doutrina E Jurisprudência*. São Paulo: Juspodivm, 2024.
- [9] INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). *O Que Faz O Procon E Como Ele Pode Te Ajudar*. Disponível Em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/procon-como-abrir-reclamacao>. Acesso Em: 5 Maio 2025.
- [10] INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa Nacional Por Amostra De Domicílios Contínua: Rendimento De Todas As Fontes 2023*. Rio De Janeiro: IBGE, 2023. Disponível Em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso Em: 27 Abr. 2025. [11]. LEITE, Fábio Ulhoa. *Curso De Direito Civil: Contratos*. 17. Ed. São Paulo: Saraiva, 2021.
- [11] MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários À Lei 14.181/21*. 2. Ed. São Paulo: Revista Dos Tribunais, 2023.
- [12] MARQUES, Cláudia Lima. *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*. [S.L.], S.D.

- [13] MENDES, Gilmar Ferreira. Manual Dos Direitos Da Pessoa Idosa. São Paulo: Saraiva, 2017.
- [14] MIRAGEM, Bruno. Curso De Direito Do Consumidor. 6. Ed. Rev., Atual. E Ampl. São Paulo: Revista Dos Tribunais, 2016.
- [15] MIRAGEM, Bruno. Curso De Direito Do Consumidor. 9. Ed. São Paulo: Forense, 2023.
- [16] MIRAGEM, Bruno. Superendividamento E A Nova Lei Do Consumidor. São Paulo: Revista Dos Tribunais, 2022.
- [17] MONTE, Luciana Budoia. A Lei 14.181/2021 E A Prevenção Ao Superendividamento De Pessoas Idosas Como Garantia Do Mínimo Existencial. 2023. 274 F. Dissertação (Mestrado Em Direito) – Universidade Nove De Julho, São Paulo. Disponível Em: [Http://Bibliotecatede.Uninove.Br/Handle/Tede/3147](http://Bibliotecatede.Uninove.Br/Handle/Tede/3147). Acesso Em: 15 Abr. 2025.
- [18] MULLER, Neusa Pivatto; COSTA FILHO, Waldir Macieira Da; STEPANSKY, Daizyval Morbida (Org.). Estatuto Do Idoso: Dignidade Humana Em Foco. Brasília: Secretaria De Direitos Humanos, 2013.
- [19] NASCIMENTO, Lucas. O Núcleo De Atendimento Ao Superendividado Como Instrumento De Combate À Hipervulnerabilidade Do Idoso No Estado Do Tocantins. Revista Rease, 2024. Disponível Em: [Https://Periodicorease.Pro.Br](https://Periodicorease.Pro.Br). Acesso Em: 2 Maio 2025.
- [20] NUNES, Rizzatto. Curso De Direito Do Consumidor. 12. Ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.
- [21] PORTO, Sérgio Pinto Martins. A Dignidade Da Pessoa Humana No Direito Do Trabalho. São Paulo: Atlas, 2014.
- [22] PROCON TOCANTINS. Relatório De Implantação Do NAS PROCON Tocantins. Documento Interno, Fornecido Pela Coordenadora Do Núcleo De Atendimento Ao Superendividado Do Procon Tocantins, 2024.
- [23] PROCON TOCANTINS. Relatório Semestral De Atividades Do NAS – 2023. Palmas: Secretaria De Cidadania E Justiça, 2023. Documento Interno.
- [24] PROCON Tocantins. Feirão De Renegociação De Dívidas Fecha Mais De 500 Acordos Financeiros No TO. Portal Norte, 11 Ago. 2023. Disponível Em: [Https://Portalnorte.Com.Br](https://Portalnorte.Com.Br). Acesso Em: 18 Abr. 2025.
- [25] PROCON Tocantins. Procon Fecha Mais De 500 Acordos Durante Feirão De Renegociação De Dívidas. Conexão Tocantins, 11 Ago. 2023. Disponível Em: [Https://Conexaoto.Com.Br](https://Conexaoto.Com.Br). Acesso Em: 18 Abr. 2025.
- [26] QUEIROZ, Mafei Rabelo; FEFERBAUM, Marina (Coord.). Metodologia Da Pesquisa Em Direito – Técnicas E Abordagens Para Elaboração De Monografias, Dissertações E Teses. São Paulo: Saraiva, 2023. Acesso Em: 20 Abr. 2025.
- [27] SARLET, Ingo Wolfgang. A Eficácia Dos Direitos Fundamentais. 8. Ed. Porto Alegre: Livraria Do Advogado, 2006.
- [28] SERASA EXPERIAN. Mapa Da Inadimplência E Renegociação De Dívidas No Brasil: 2023. São Paulo: Serasa, 2023. Disponível Em: [Https://Www.Serasa.Com.Br](https://Www.Serasa.Com.Br). Acesso Em: 27 Abr. 2025.
- [29] SILVA, Erica Alcina Santos Da; SANTOS, Jorge Luis Ribeiro Dos. O Superendividamento, As Fraudes Bancárias E A Proteção Jurídica No Brasil: O Mínimo Existencial E A Dignidade Da Pessoa Humana Na Proteção Do Idoso. Revista JRG De Estudos Acadêmicos, V. 8, N. 18, 2025. Disponível Em: [Https://Revistajrg.Com/Index.Php/Jrg/Article/View/1968](https://Revistajrg.Com/Index.Php/Jrg/Article/View/1968). Acesso Em: 5 Maio 2025.
- [30] SILVA, V. J. Da; BORGES, L. De M. A Criação Do Núcleo De Atendimento Ao Superendividado Pelo PROCON Tocantins: Desafios E Potencialidades Da Lei 14.181/21. Revista JRG De Estudos Acadêmicos, V. 7, N. 15, P. E151733, 2024. DOI: 10.55892/Jrg.V7i15.1733. Disponível Em: [Https://Revistajrg.Com/Index.Php/Jrg/Article/View/1733](https://Revistajrg.Com/Index.Php/Jrg/Article/View/1733). Acesso Em: 3 Maio 2025.
- [31] STRECK, Lênio Luiz. O Que É Isto — O Mínimo Existencial? In: Ensaio De Teoria Da Constituição. 8. Ed. São Paulo: Saraiva, 2022. [33]. TOCANTINS. Secretaria De Cidadania E Justiça. Núcleo De Atendimento Ao Superendividado – NAS. Disponível Em: [Https://Servicos.To.Gov.Br](https://Servicos.To.Gov.Br). Acesso Em: 2 Maio 2025.
- [32] TOLEDO, Cláudia. Mínimo Existencial: A Construção De Um Conceito E Seu Tratamento Pela Jurisprudência Constitucional Brasileira E Alemã. PIDCC: Revista Em Propriedade Intelectual, Direito Contemporâneo E Cultura, V. 11, N. 1, P. 102–119, 2017. Disponível Em: [Https://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Articulo?Codigo=6749118](https://Dialnet.Unirioja.Es/Servlet/Articulo?Codigo=6749118). Acesso Em: 5 Maio 2025.
- [33] VIEIRA, Mussa Agostinho Vaz. Gestão Da Renda Da Pessoa Idosa Institucionalizada E Endividamento Na Terceira Idade. Cemais, Belo Horizonte, 10 Nov. 2022. Disponível Em: [Https://Cemais.Org.Br/Gestao-Da-Renda-Da-Pessoa-Idosa-Institucionalizada-E-Endividamento-Na-Terceira-Idade/](https://Cemais.Org.Br/Gestao-Da-Renda-Da-Pessoa-Idosa-Institucionalizada-E-Endividamento-Na-Terceira-Idade/). Acesso Em: 5 Maio 2025