

ATO Nº 049/DPGE, DE 14 DE MAIO DE 2026.

Criação do Centro de Apoio em Demandas Bancárias e de Superendividamento - CABS, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão.

CONSIDERANDO que a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 consagra a defesa do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica, nos termos do art. 5º, XXXII, e do art. 170, V, impondo ao Estado o dever de promover políticas públicas voltadas à proteção do consumidor e à redução das desigualdades nas relações de mercado;

CONSIDERANDO que a Defensoria Pública, enquanto instituição essencial à função jurisdicional do Estado, possui a missão constitucional de prestar orientação jurídica, promover os direitos humanos e defender, em todos os graus, judicial e extrajudicialmente, os direitos individuais e coletivos das pessoas em situação de vulnerabilidade, nos termos do art. 134 da Constituição Federal e da Lei Complementar nº 80/1994;

CONSIDERANDO que o fenômeno do superendividamento constitui grave problema social contemporâneo, capaz de comprometer a dignidade da pessoa humana e o mínimo existencial de milhares de famílias brasileiras, demandando respostas institucionais estruturadas voltadas não apenas à solução judicial dos conflitos, mas também à prevenção, educação financeira e reorganização da vida econômica dos consumidores;

CONSIDERANDO que a Lei nº 14.181/2021, ao alterar o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto do Idoso, instituiu no ordenamento jurídico brasileiro um microssistema de prevenção e tratamento do superendividamento, estabelecendo mecanismos voltados à promoção do crédito responsável, educação financeira do consumidor e preservação do mínimo existencial, bem como incentivando soluções consensuais e a reorganização das dívidas do consumidor de boa-fé;

CONSIDERANDO que o mínimo existencial, enquanto expressão da dignidade da pessoa humana e da garantia de condições materiais básicas de subsistência, constitui parâmetro jurídico fundamental na interpretação das relações de consumo e na proteção do consumidor superendividado, devendo orientar a atuação das instituições públicas na construção de soluções que permitam a reorganização financeira e a reinserção econômica dos consumidores;



CONSIDERANDO que dados da Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC, relativos ao mês de agosto de 2025, apontam que 78,8% das famílias brasileiras encontram-se endividadas, sendo que a inadimplência alcançou o maior nível da série histórica com 30,4% das famílias possuindo contas em atraso — das quais 47,8% estão inadimplentes por período superior a 90 dias — e que cerca de 18,6% dos consumidores ainda comprometem mais de 50% de seus rendimentos mensais com dívidas, enquanto 12,8% declaram não possuir condições de quitar os débitos já vencidos, revelando um cenário de elevado risco financeiro e potencial ampliação das situações de superendividamento;

CONSIDERANDO que os relatórios institucionais do Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON) demonstram a centralidade das lides bancárias, as quais representaram aproximadamente 60% dos atendimentos em 2024, evidenciando a predominância de controvérsias sobre empréstimos fraudulentos, cartões consignados, renegociações abusivas e descontos indevidos que afetam prioritariamente consumidores em situação de vulnerabilidade socioeconômica;

CONSIDERANDO que o aumento do endividamento estrutural da população brasileira tem sido acompanhado pela proliferação de golpes e fraudes bancárias cada vez mais sofisticados, frequentemente estruturados por meio de técnicas de engenharia social, phishing, envio de boletos ou chaves PIX fraudulentas e manipulação digital de contratos financeiros;

CONSIDERANDO que tais práticas fraudulentas atingem de forma particularmente intensa consumidores idosos, reconhecidos pelo ordenamento jurídico como hipervulneráveis nas relações de consumo, sobretudo diante das dificuldades de acesso à informação tecnológica e da crescente digitalização dos serviços bancários, circunstância que os torna alvos preferenciais de organizações criminosas especializadas em fraudes financeiras ;

CONSIDERANDO que o Relatório Justiça em Números 2025, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ratifica que as instituições financeiras figuram como os maiores litigantes em trâmite no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão (TJMA), ocupando posição de destaque em ambos os polos processuais, sendo que, no ranking dos 16 maiores litigantes, 11 são instituições financeiras, o que evidencia uma acentuada concentração de demandas e um cenário de litigiosidade de massa no setor bancário;

CONSIDERANDO que a complexidade das demandas envolvendo superendividamento e fraudes bancárias exige abordagem institucional estruturada, interdisciplinar e inovadora, capaz de integrar instrumentos jurídicos, financeiros e educacionais voltados à proteção efetiva do consumidor e à promoção de sua reinserção econômica;



CONSIDERANDO que a educação financeira e a educação em direitos representam instrumentos essenciais para a prevenção do superendividamento e para o fortalecimento da autonomia dos consumidores, cabendo à Defensoria Pública, no exercício de sua função constitucional de promoção dos direitos humanos e de defesa dos grupos vulneráveis, desenvolver ações institucionais voltadas à informação, orientação e conscientização da população acerca dos riscos do crédito e das práticas abusivas no mercado financeiro;

CONSIDERANDO, por fim, que a criação de um centro especializado no âmbito da Defensoria Pública permitirá ampliar a capacidade institucional de prevenção, orientação e resolução de conflitos relacionados ao sistema financeiro, contribuindo para a proteção do mínimo existencial, a redução da litigiosidade e o fortalecimento da rede de defesa do consumidor no Estado do Maranhão.

Art. 1º. Fica criado, no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Maranhão – DPE/MA, o Centro de Apoio em Demandas Bancárias e de Superendividamento - CABS, com o objetivo de promover a educação financeira, prevenir e tratar o superendividamento de pessoas em situação de vulnerabilidade e combater fraudes bancárias, garantindo-lhes a proteção do mínimo existencial e a inclusão social.

Art. 2º O CABS tem as seguintes finalidades:

I - Oferecer atendimento multidisciplinar, abrangendo suporte jurídico, financeiro e social, em parceria com especialistas em direito do consumidor, finanças pessoais e economia comportamental;

II - Prevenir o superendividamento e as fraudes bancárias por meio da promoção de educação financeira e ações voltadas à conscientização sobre o consumo responsável;

III - Propor políticas públicas voltadas ao combate a práticas abusivas e à proteção dos direitos dos consumidores vulneráveis perante o sistema financeiro;

IV – Propor medidas visando ao fortalecimento dos órgãos estaduais da rede de defesa do consumidor;

V – Auxiliar o Núcleo de Defesa do Consumidor na defesa e promoção dos direitos individuais e coletivos de consumidores endividados e superendividados, especialmente em demandas contra instituições financeiras, priorizando a renegociação de dívidas, aconselhamento financeiro e soluções extrajudiciais, além de auxiliar em demandas atinentes à fraudes bancárias;

VI – Estimular o uso de ferramentas de planejamento financeiro pessoal e familiar, promovendo cursos, palestras e workshops sobre educação financeira para a população em geral.

Art. 3º São destinatários das atividades desenvolvidas pelo CABS:



I – Consumidores endividados, superendividados e vítimas de golpes bancários, assistidos pela Defensoria Pública;

II – Colaboradores da Defensoria Pública, com foco na capacitação contínua sobre a prevenção e tratamento do superendividamento e à prevenção de golpes bancários;

III – O público em geral, no tocante às ações de educação financeira e direitos do consumidor.

Art. 4º O CABS desenvolverá suas atividades por meio de quatro eixos de atuação:

I – **Eixo Jurídico:** atuação na defesa do consumidor endividado ou superendividado, além daquele vítima de golpes bancários, buscando soluções jurídicas adequadas para renegociação de dívidas bancárias e financeiras;

II – **Eixo Financeiro:** assessoria e planejamento financeiro para consumidor endividado ou superendividado, com foco na recuperação da saúde financeira;

III – **Eixo Comportamental:** promoção de ações voltadas à mudança de comportamento financeiro, com base na psicologia econômica e neuroeconomia;

IV – **Eixo Educacional:** realização de cursos, palestras, seminários e eventos para difundir a educação financeira e o consumo consciente.

Art. 5º O Centro de Apoio em Demandas Bancárias e de Superendividamento - CABS integra a estrutura organizacional do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública – NUDECON, com Coordenador/a nomeado/a pela Defensoria-Geral entre seus integrantes, sendo composto por profissionais das áreas de serviço social, direito, contábeis, peritos, psicologia, economia, administração e estagiários afins.

Parágrafo único. Compete ao (à) Coordenador(a):

I – planejar, dirigir e supervisionar as atividades técnicas e administrativas do Centro, distribuindo demandas, definindo prioridades e prazos;

II – revisar notas técnicas, pareceres e relatórios, submetendo-os à aprovação da maioria dos demais integrantes do NUDECON antes de sua divulgação interna ou externa;

III – instituir e atualizar fluxos padronizados de resolução extrajudicial;

IV – estabelecer articulação com órgãos e entidades públicos e privados, promovendo mesas de diálogo e propondo termos de cooperação à Defensoria Pública Geral;

V – requisitar informações e documentos necessários à produção de prova técnica, nos termos da legislação aplicável;

VI – elaborar o Plano Anual de Trabalho do Centro, com metas e indicadores, submetendo-o à aprovação da maioria dos demais integrantes do NUDECON, e apresentar relatórios anuais ao(à) Defensor(a) Público(a)-Geral;

VII – propor capacitações à Escola Superior sobre os temas afetos ao centro;



- VIII – expedir instruções internas para disciplinar rotinas do Centro;
IX – zelar pelo cumprimento da LGPD e pela segurança da informação no âmbito do Centro.

Art. 6º Ato do(a) Coordenador(a) definirá o fluxo de atendimentos aos consumidores, bem como a organização da equipe e das rotinas administrativas, ressalvada a competência administrativa do(a) Defensor(a) Público(a)-Geral para dispor de forma diversa, observado o interesse público.

Parágrafo único. As disposições relativas ao atendimento, bem como os relatórios, diagnósticos e planos de pagamento elaborados no âmbito do CABS, deverão observar as normas de proteção de dados previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

Art.7º Visando promover a prevenção e o tratamento do superendividamento e das fraudes bancárias, bem como garantir a máxima efetividade dos direitos dos consumidores contra as práticas abusivas, o CABS poderá atuar em parceria com a Escola Superior da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, instituições de ensino, centros de pesquisa, organizações não governamentais e entidades públicas e privadas, que possuam, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao consumidor.

Art. 8º - Mediante solicitação dos Núcleos Regionais da Defensoria Pública do Estado do Maranhão, o CABS poderá prestar suporte técnico e institucional aos(as) defensores(as), nas seguintes hipóteses:

- I – Fornecimento de modelos de peças processuais e administrativas, especialmente nas demandas repetitivas;
- II – Disponibilização de teses jurídicas não vinculantes, mediante elaboração de notas técnicas de caráter geral;
- III – Apoio em ações de educação em direitos, por meio do fornecimento de cartilhas, materiais de palestras e outros instrumentos de conscientização, além de participação em ações sociais previamente marcadas;
- IV – Preparação e realização de cursos e capacitações voltados a Defensores(as) Públicos(as), servidores(as) e demais colaboradores(as);
- V – Auxílio na realização de perícias, em caráter complementar aos trabalhos desenvolvidos pela Central de Provas, sempre que necessário à instrução de demandas complexas;
- VI – Suporte no atendimento psicossocial a consumidores superendividados, em caráter de apoio complementar às equipes locais;
- VII – Compartilhamento de canais de comunicação direta com instituições financeiras, para fins de interlocução e mediação extrajudicial, bem como de outros métodos consensuais de solução de conflitos.

Parágrafo único. O suporte prestado pelo Centro não substitui a atuação direta dos Núcleos Regionais, que permanecem responsáveis pelo atendimento integral aos assistidos.



Art. 9º Para execução de suas atividades, o Centro poderá celebrar parcerias com instituições de ensino, centros de pesquisa, organizações não governamentais e entidades públicas e privadas que atuem em áreas correlatas.

Art. 10 As atividades do Centro observarão, rigorosamente, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

Art. 11. Este Ato entra em vigor na data de sua assinatura.



GABRIEL SANTANA FURTADO SOARES
DEFENSOR PÚBLICO GERAL DO ESTADO DO MARANHÃO

