

Conciliação no processo de superendividamento

Mônica Di Stasi¹

Juíza de Direito no estado de São Paulo

Sumário: Introdução. 1. Superendividamento. 2. Formas de tratamento. 3. Autocomposição e a importância dos métodos adequados de solução de conflitos. Conclusão. Referências bibliográficas.

Palavras-chave: Consumidor. Superendividamento. Tratamento. Métodos adequados de solução de Conflitos. Autocomposição.

Introdução

Em 11 de setembro de 2025 celebraremos 35 anos da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, nas precisas palavras de Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, “uma lei visionária, que mudou o mercado brasileiro, estabeleceu um novo patamar de boa-fé e qualidade nas relações privadas no Brasil, especialmente a proteção dos mais vulneráveis nas relações econômicas”². Não se pode ignorar, contudo, que desde 1990 a sociedade brasileira vem experimentando profundas mudanças, que refletiram diretamente na forma através da qual as pessoas se relacionam, fazendo com que fosse necessário atualizar o texto legal para adequá-lo à nova realidade em que se vive. Nesse contexto, em 2021, após prolongado período de estudo e discussão³, entrou em vigor a Lei nº 14.181/21, com o objetivo de aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e tratar da prevenção e do tratamento do superendividamento, como forma de evitar a exclusão social do consumidor (artigo 4º, X).

O presente artigo tem por objetivo estudar esse novo tipo de conflito (que possui características muito próprias tanto no aspecto jurídico, quanto social, econômico e psicológico), de que maneira ele se apresenta ao Poder Judiciário e qual a importância dos métodos autocompositivos, em especial a conciliação, para a sua solução.

Para tanto, iniciaremos tratando do conceito de superendividamento, com a finalidade de compreender suas origens e evolução, destacando a importância de se conferir efetivo tratamento ao tema, não apenas como forma de evitar os efeitos da judicialização excessiva, mas também para promover o efetivo exercício da cidadania e da dignidade.

¹ Doutora em Direito Empresarial pela Universidade Nove de Julho.

² *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019, p. 37.

³ O projeto de lei original, 3.515/15, de autoria do então senador José Sarney (advindo do Projeto de Lei do Senado 283, de 2012), foi apresentado à Câmara dos Deputados no dia 4 de novembro de 2015. Para conhecer a história da lei e sua tramitação desde o PL 283/12 até final aprovação, leia: MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. A atualização do CDC em matéria de crédito e superendividamento: o processo democrático com ampla participação e a escolha dos modelos legislativos. In: BENJAMIN, Antonio Herman et al. *Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento*. São Paulo: Thomson Reuters, 2022, p. 115-172.

Na sequência, partindo das formas de tratamento previstas em lei, verificaremos de que maneira a comunidade jurídica tem colocado em prática as novas ferramentas que ali foram apresentadas.

Reconhecendo a existência de fragilidades capazes de dificultar a efetiva implementação de um processo de insolvência pessoal, passaremos a indicar a autocomposição como um método eficaz para solução deste tipo peculiar de conflito.

1. Superendividamento

Longe de ser apenas uma triste realidade brasileira, o superendividamento é um mal que acomete a sociedade pós-moderna por todo o mundo, atingindo pessoas independentemente de classe social, sexo, idade e grau de instrução, e que foi agravado pela pandemia de covid 19.

Como consequência, milhares de pessoas vêm sendo excluídas do mercado de consumo, porque não têm condições de honrar as dívidas assumidas. De outro lado, o mercado também se vê profundamente prejudicado, na medida em que deixa de receber a remuneração por seus produtos e serviços. A economia do país, longe do almejado ambiente de estabilidade e previsibilidade, é diretamente impactada pela privação de recursos que poderiam ser utilizados em novos investimentos, além de perder credibilidade no cenário internacional. O Estado, que não recebe parte importante de seus tributos devida pelos superendividados, destina mais e mais recursos para assistência social de tais pessoas, em situação de extrema vulnerabilidade e sem condições de prover a própria subsistência. O Poder Judiciário recebe diariamente um grande número de ações que objetivam discutir contratos que, ao final e por falta de recursos, acabarão descumpridos.

Como já tivemos a oportunidade de escrever, “a concessão do crédito em larga escala, e sem qualquer responsabilidade, é um dos principais motivos que levaram ao endividamento do consumidor”. No mais, “revela-se (...) ao final de um lento e doloroso processo de perdas; outras vezes este processo é abruptamente acelerado por algum acidente da vida e em instantes toma a feição de um problema insolúvel”⁴.

Os impactos econômicos, sociais e jurídicos (para citar apenas alguns) do superendividamento são de tal magnitude que não é possível ignorar a sua existência. Aliás, já em 2014 o Banco Mundial alertava para o fato de que o superendividamento em massa dos consumidores representava sério risco sistêmico macroeconômico⁵, indicando que algo precisaria ser feito para conter seus efeitos.

Nesse contexto, a Lei nº 14.181/21 veio em boa hora, indicando de maneira clara o que se deve considerar superendividamento e trazendo caminhos tanto para a sua prevenção (como normas para concessão de crédito responsável) quanto para seu tratamento (judicial e extrajudicialmente).

O conceito de superendividamento, que passou por algumas modificações desde

4 DI STASI Mônica. *A evolução do superendividamento feminino*. In Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, n. 140, p. 106, 2022.

5 WORLD BANK. *Insolvency and Creditor/Debtor Regimes Task Force. 2014. Report on the Treatment of the Insolvency of Natural Persons*. World Bank, Washington, DC. Disponível em <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/17606>. Acesso em 20 fev. 2025.

o Projeto de Lei nº 283/2012 (quando não se exigia a presença do elemento subjetivo boa-fé), é um dos temas centrais deste trabalho, razão pela qual iniciaremos por sua transcrição, para que possamos compreender adequadamente seus conteúdo e alcance:

Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (art. 54-A, § 1º, CDC).

O primeiro elemento apresentado é a impossibilidade manifesta de adimplemento, que deve ser objetivamente demonstrada pelo devedor. Ao apresentar sua pretensão, seja na esfera judicial, seja na extrajudicial, o consumidor deve descrever sua situação econômico-financeira, deixando claro que apesar da receita (que há de ser cuidadosamente detalhada), não tem ou não terá condições de realizar o pagamento de todos os seus débitos (indicando-os um a um).

Segundo, destacamos que a proteção legal destina-se apenas às pessoas naturais (em oposição às sociedades empresariais)⁶, consumidoras (segundo o preconizado pelo artigo 2º da Lei nº 8.078/90, são aquelas que adquirem ou utilizam produtos ou serviços como destinatárias finais ou que, de alguma maneira, intervenham nas relações de consumo) e que tenham agido com boa-fé objetiva, elemento que deve estar presente tanto no momento da contratação quanto naquele da apresentação da pretensão em juízo⁷ 8.

Ademais, as dívidas que podem ser objeto de tratamento são apenas aquelas “de consumo”, o que afasta a possibilidade de aplicação da lei a débitos de qualquer outra natureza. Quanto a esses, embora não possam de fato integrar o plano de pagamento, há que se ter em mente que fazem parte da vida das pessoas e que devem ser honrados. Sua efetiva consideração (no momento de análise da situação econômico-financeira do consumidor) é, portanto, de vital importância para permitir que se obtenha uma efetiva

6 Embora, como veremos adiante, seja possível estender o tratamento a outras figuras, como comerciantes individuais e microempresários, desde que se esteja diante de métodos autocompositivos (levando em consideração para tanto que a composição pode ser traçada pelas partes da forma que melhor lhes aprouver, inclusive sob o aspecto subjetivo).

7 A propósito conferir: MARQUES, Claudia Lima. *Breve introdução à Lei 14.181/2021 e a nova noção de superendividamento do consumidor*. In: BENJAMIN, Antonio Herman et al. *Comentários à Lei 14.181/2021: A atualização do CDC em matéria de superendividamento*. São Paulo: Thomson Reuters, 2022, p. 32-43.

8 Destaco, por oportuno, que a boa-fé do consumidor é presumida, cabendo ao fornecedor de crédito demonstrar circunstância diversa se o alegar. Neste sentido, confira-se entre tantos o seguinte julgado do E. TJSP: “Apelação Cível. Ação de repactuação de dívidas pela Lei do Superendividamento. Sentença de extinção sem resolução do mérito. Pedido formulado com base na Lei 14.181/2021, que inseriu o art. 104-A do CDC. Petição inicial que preenche os requisitos exigidos pelos artigos 319 e 320 do Código de Processo Civil. Autora que veio a juízo buscar forma digna de quitar as obrigações perante as rés e trouxe, de forma clara, todos os contratos assumidos e submeteu plano de repactuação em 5 anos. Boa-fé que se apanha. Comportamento em conformidade com o princípio da lealdade processual. Inteligência do artigo 5º do CPC. Anulação da r. sentença que é de rigor, para determinar o retorno dos autos ao primeiro grau, para designação de audiência de conciliação. Sentença anulada. Recurso prejudicado” (TJ-SP - AC: 10202080720228260005 São Paulo, relator: Hélio Nogueira, data de julgamento: 19/8/2023, 22ª Câmara de Direito Privado, data de publicação: 19/8/2023). Do corpo do v. acórdão extrai-se que: “E no caso, respeitado o entendimento do douto juízo “a quo”, não há razões para exigir da parte a demonstração de boa-fé na contratação de dívidas cujas repactuações se pretende, quando ela já está presumida. Isso já basta pela simples análise da petição inicial para concluir que ela preenche os requisitos exigidos pelos artigos 319 e 320 do Código de Processo Civil, e dela decorrem logicamente a causa de pedir e o pedido. Conforme acima mencionado, emana da petição inicial, que a autora pretende a repactuação das dívidas estampadas nos documentos que acompanharam sua peça, em razão da situação de superendividamento que se viu inserida. E por essa razão, qual seja, de pretender quitá-las, provocou o judiciário, fato que, por si só, já sugere que está e age em boa-fé, com vistas a regularizar sua situação financeira”.

reestruturação financeira.

A lei também não é aplicável aos débitos decorrentes de produtos ou serviços de luxo e de alto valor: a exclusão vem expressa no artigo 54-A, § 3º, do CDC e tem relação direta com os objetivos que a Lei nº 14.181/21 busca alcançar (notadamente a educação financeira e a inclusão social, como consectários da aplicação do princípio da dignidade da pessoa humana).

É importante destacar que não se exige o prévio vencimento da dívida, ao reverso, incentiva-se a busca pelo tratamento diante da iminente impossibilidade de pagamento. Pretende-se com isso evitar a situação de inadimplência, com a incidência desnecessária de encargos moratórios e outras restrições, privilegiando-se a cautela e o planejamento.

O último elemento do conceito, e aquele de maior importância para que se possa compreender o alcance da aplicação da lei, é a necessidade de preservação do mínimo existencial. Essa proteção tem origem constitucional, podendo ser encontrada já no artigo 1º da lei maior, que coloca a dignidade da pessoa humana (da qual ela deriva) na posição de princípio fundamental da República, indicando-o como um de seus fundamentos. Ademais, o artigo 170 da Constituição Federal deixa clara a necessidade de se assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social, indicando a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica de nosso país, ao lado de outros de igual importância.

Embora não seja objeto deste trabalho discutir a definição do mínimo existencial, apontamos para o fato de que nos parece razoável entender que ele deva ser estabelecido de maneira particular, de acordo com as condições concretas de vida de cada pessoa⁹. Não obstante, o Decreto nº 11.150/22 em parte alterado pelo Decreto nº 11.567/23, acabou deixando de lado tal orientação ao estabelecer um valor fixo e único de R\$ 600,00¹⁰ para todas as pessoas¹¹.

A inspiração para o conceito nacional de superendividamento partiu da legislação estrangeira, especialmente da francesa¹², que trata do tema desde 1970. A principal diferença material daquele sistema para o nosso reside no fato de que não previmos a possibilidade de imposição de perdão de dívidas¹³, ainda que de forma parcial, como

9 Como bem aponta Claudia Lima Marques, ao destacar a impecável manifestação do prof. dr. Manuel Enríquez Garcia para o Senado Federal: “A Ordem dos Economistas do Brasil, em seus relevantes estudos enviados à Câmara dos Deputados e ao Senado Federal sobre o impacto macroeconômico do PL 3515/2015 também enviou documentos sobre os dados e concluiu que, na faixa de 1 a 5 salários mínimos, a maioria dos consumidores que precisarão de ajuda para a repactuação das dívidas necessita preservar 65% a 70% do que ganham para manter os fastos de consumo mínimos” (MARQUES Claudia Lima. A Noção de Mínimo Existencial na Lei 14.181/2021 e sua aplicação imediata: primeiras reflexões. In LEAL. Larissa Maria de Moraes (org). CALADO, Vinícius de Negreiros(org). PESSOA, Joaquim (org) A Defesa do Consumidor na Contemporaneidade. 1ª edição. Recife. FASA. 2021. p. 20). Depreende-se, portanto, que a utilização de um valor padrão, indistintamente a todas as pessoas, não permitirá a concretização de um dos principais objetivos da lei que é a reorganização patrimonial do consumidor dentro de condições reais e passíveis de efetivo cumprimento, preservando o mínimo sem o qual ele certamente não poderá sobreviver com dignidade.

10 Determina o decreto: Art. 3º “No âmbito da prevenção, do tratamento e da conciliação administrativa ou judicial das situações de superendividamento, considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais)”.

11 A constitucionalidade de tais normas vêm sendo discutida perante o Colendo Supremo Tribunal Federal através de duas Ações de Descumprimento de Preceito Fundamental, que tem como um dos principais argumentos o fato de que elas inviabilizam a promoção da dignidade da pessoa humana, tarifando e de maneira insuficiente a proteção.

12 Para um completo panorama do tema, recomenda-se leitura de BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; VIAL, Sophia Martini. A atualização do CDC em matéria de crédito e superendividamento: o processo democrático com ampla participação e a escolha dos modelos legislativos. In: BENJAMIN, Antonio Herman et al. *Comentários à Lei 14.181/2021: A atualização do CDC em matéria de superendividamento*. São Paulo: Thomson Reuters, 2022, p. 125-148.

13 “Ao referir expressamente que o plano deve assegurar o valor principal da dívida, o legislador deixou claro que não recepcionou a medida do perdão das dívidas - que é admitida na legislação de outros países, inclusive na França, cuja legislação

ocorre por lá (e em tantos outros países, como Estados Unidos, Alemanha, Itália, Portugal e Argentina). Assim, a não ser que haja composição entre as partes, ao menos o valor principal da dívida, monetariamente corrigido, há de ser objeto do plano de pagamento. Seguimos o modelo que está focado na reeducação do consumidor (e porque não dizer também do mercado) em detrimento daquele do *fresh start*, que objetiva sua rápida recolocação no mercado, para que esse possa continuar a funcionar de maneira pujante, sem tanto cuidado com o agente que consideramos vulnerável (e, portanto, digno de um tratamento legal diferenciado).

Objetivamos, com isso, entre diversos outros fatores, buscar o pleno exercício da cidadania; preservar a dignidade da pessoa humana; fortalecer o mercado de consumo; desonerar o Estado; evitar e combater a judicialização excessiva e pouco eficiente e dar maior credibilidade às instituições. São metas tão ambiciosas quanto importantes para o crescimento do país, mas que devem estar em mente sempre que formos cuidar da aplicação da lei.

2. Formas de tratamento

Embora a Lei nº 14.181/21 cuide de alguns aspectos da reorganização da vida financeira do devedor pessoa física, trazendo caminhos para a formulação de um plano de pagamento que permita a manutenção do consumidor ativo no mercado, ela não chega a estabelecer um sistema detalhado de insolvência, assim como faz a Lei nº 11.101/05 para os comerciantes. Sua promulgação representa, no entanto, um primeiro e importante passo neste sentido.

Há que se ter em mente que seus principais paradigmas¹⁴ propõem uma mudança de mentalidade e de postura aos envolvidos na relação de crédito. Como já destacamos ao tratar do tema:

Ao credor determina que conceda o crédito de maneira responsável

incorporou o perdão das dívidas somente em 29.07.1998, após uma década de vigência da Lei Neiertz - devido à constatação de que as medidas ordinárias de parcelamento das dívidas e de redução de juros não eram suficientes para superar os problemas financeiros em casos mais graves. A possibilidade de o devedor se desonerar de uma dívida contratada faz parte do debate contemporâneo nos sistemas internacionais de insolvência, pois desafia fundamentalmente aspectos éticos e jurídicos sobre os quais se construíram as relações jurídico-econômicas. Segundo Catarina Frade, argumentos poderosos e convincentes, quando considerados pela primeira vez, são utilizados por setores econômicos e da justiça contrários à exoneração das dívidas em favor de devedores insolventes, baseados em dois pressupostos: “por um lado, de que e está a criar insegurança jurídica para as transações econômicas e a desestimular a concessão de crédito ao permitir que os contratos possam não ser integralmente cumpridos; por outro, de que se incentivam os devedores a negligenciar uma gestão financeira saudável e responsável, ao dar-lhes a hipótese de se livrarem de algumas das suas dívidas se as coisas não correrem de feição. E isso levará, no fim das contas, a um encarecimento do dinheiro para todos os que cumprem.” A Comissão de Juristas do Anteprojeto de atualização do CDC também considerou o modelo norte-americano do *fresh start* (falência total, com o perdão das dívidas, após a venda de tudo, de forma a permitir o começar de novo desse consumidor “falido” e sua reinclusão no consumo. A decisão foi de não receber o perdão das dívidas no Brasil, uma sociedade que já conhece leis do bem de família e de limites à liquidação dos bens dos consumidores. Somente a experiência com o tratamento do superendividamento, uma vez aprovada a Lei, vai nos mostrar se as situações mais graves de devedores sem bens e sem renda justificarão avançar com aprovação de medidas extraordinárias que incluem a moratória e o perdão parcial das dívidas assim como ocorreu na França” (MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa; VIAL, Sophia Martini. Nota à atualização do Código de Defesa do Consumidor para ‘aperfeiçoar a disciplina do crédito’, ‘para prevenção e o tratamento do superendividamento’ e a ‘proteção do consumidor pessoa natural’. Revista de Direito do Consumidor. v. 136, jul.-ago., p. 517-538, 2021).

14 Por todos conferir: MARQUES, Claudia Lima. *O exame dos 10 paradigmas da Lei 14.181/2021*. In: BENJAMIN, Antonio Herman et al. Comentários à Lei 14.181/2021: A atualização do CDC em matéria de superendividamento. São Paulo: Thomson Reuters, 2022. p. 67-81.

(ou seja, que verifique as reais condições do cocontratante, estabelecendo com ele obrigações passíveis de cumprimento); ao devedor, que tenha em mente o dever de adimplir, ciente de que ao menos por ora não existem caminhos para o perdão de dívidas (a não ser pelo acordo com credores)¹⁵.

Para tanto, o Código de Defesa do Consumidor previu três formas de tratar o superendividamento:

(i) Artigo 104-A, CDC - Processo de repactuação de dívidas: busca chegar a um plano de pagamento que contemple o melhor interesse dos envolvidos, fazendo-o em audiência de conciliação coletiva designada em sede de processo judicial ou, como melhor se analisará adiante, em procedimento pré-processual;

(ii) Artigo 104-B, CDC - Processo para revisão e reintegração dos contratos: processo judicial que se inicia com tentativa de conciliação e, caso essa não seja frutífera, passa à análise da legalidade dos contratos e à elaboração do plano de pagamento compulsório, para cumprimento no prazo de até cinco anos e pagamento ao menos do valor principal contratado (após afastadas eventuais irregularidades), monetariamente corrigido;

(iii) Artigo 104-C, CDC - Procedimento administrativo para tentativa de solução consensual: que se desenvolve exclusivamente perante os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, visando à obtenção de acordo para pagamento dos débitos.

Destes três caminhos possíveis, concentraremos aqui nossas atenções nos dois primeiros que têm curso perante o Poder Judiciário, e mais especialmente na justiça bandeirante, por onde tramitam cerca de 18 milhões de processos¹⁶. O foco será para a parte dos feitos em que se busca a conciliação.

Com a entrada em vigor da Lei nº 14.181/21, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 125/21¹⁷, dispondo sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento, criando os Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos do superendividamento, e vinculando-os aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) instalados. A ideia foi aproveitar uma estrutura já existente, sem maiores ônus ao Poder Público, utilizando-se de sua notória expertise no atendimento, especialmente de questões relacionadas ao direito do consumidor.

Uma das recomendações feita pela resolução foi a celebração de convênios para o tratamento e a prevenção do superendividamento.

Posteriormente aquele órgão, através da Recomendação nº 153/2024¹⁸, passou a recomendar aos tribunais que enviassem esforços juntamente com o Procon para a condução deste tratamento.

O Conselho Superior da Magistratura do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, através da Resolução nº 2.717/2023¹⁹, instituiu o Núcleo de Conciliação e Media-

15 DI STASI, Mônica. *Crédito digital e superendividamento do consumidor*. São Paulo: Thomson Reuters, 2024, p. 116.

16 Disponível em <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=105913>. Acesso em 22 fev. 2025.

17 Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4299>. Acesso em 22 fev. 2025.

18 Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5688>. Acesso em 22 fev. 2025.

19 Para íntegra consultar: <https://dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=17&nuDiario=3814&cdCaderno=10&nuSeqpagina=1>. Acesso em 22 fev. 2025.

ção de Conflitos oriundos do superendividamento, com a finalidade de viabilizar a repactuação de dívidas pelo consumidor (pessoa natural, microempresário ou comerciante individual) na forma dos arts. 104-A e 104-B, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Posteriormente, em 16 de outubro de 2023, o TJSP lançou o Programa Estadual de Combate ao Superendividamento²⁰, objetivando uma comunhão de esforços e de atuação neste sentido, envolvendo os Poderes Judiciário e Executivo, além de representantes da sociedade civil, como empresas do ramo varejista, de análise de crédito, instituições financeiras e concessionárias de serviços públicos. O Procon, a Associação Comercial de São Paulo e a Febraban foram alguns dos primeiros participantes do programa, a demonstrar sua importância e alcance.

Para ter acesso ao tratamento, bastava ao interessado acessar o site do TJSP e ali preencher uma ficha contendo:

a) **suas informações pessoais e de composição do grupo familiar:** para que se pudesse saber quem é o consumidor e com quem vive, dividindo receitas e despesas;

b) **dados socioeconômicos:** apresentação de todas as fontes de renda e de todos os débitos, incluindo aqueles que não podem ser objeto de renegociação nos termos da lei, mas que precisam continuar a ser pagos. Permite-se, com isto, traçar um panorama real das condições de vida daquele consumidor, individualizando-o e identificando quais as suas possibilidades de pagamento;

c) **informações da dívida:** neste campo, os credores convidados a renegociar são indicados, especificando-se os tipos de contratos e valores. Também se deve informar se já há ação em curso discutindo tais contratos;

d) **apresentação de documentos:** todos aqueles de que dispuser o consumidor (como contratos, renegociações, comprovantes de pagamentos, entre outros), não se podendo olvidar que na maior parte das vezes, especialmente nos casos de avenças celebradas antes de 2021, eles simplesmente não dispõem de cópias dos respectivos instrumentos, porque não lhes foram entregues ou porque não cuidaram de os guardar.

Recepcionado o pedido, ele era encaminhado ao Cejusc mais próximo de sua residência, designando-se audiência coletiva para tentativa de conciliação e intimando-se os credores para comparecimento (obrigatório, na forma da lei). Se houvesse acordo, ele era homologado pelo juiz coordenador do Cejusc.

No Cejusc do Fórum Central de São Paulo foram recebidas cerca de 260 solicitações de repactuação de débitos nestes termos, com 21 acordos homologados.

Avançando no tratamento da questão, o TJSP celebrou com a Fundação Procon o Convênio 000.148.2024-CV e criou, em outubro de 2024, o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania em Matéria Consumerista (Cejuscom), com o objetivo de promover a solução pacífica das demandas que envolvam superendividamento, através da cooperação entre as duas instituições e do trabalho integrado de suas equipes, utilizando para tanto mecanismos de autocomposição²¹.

Desde então, os pedidos de tratamento podem ser apresentados diretamente por pessoas físicas, comerciantes individuais e microempresários²², através da ficha

20 Disponível em <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=95269>. Acesso em 22 fev. 2025.

21 Disponível em <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=104824>. Acesso em 22 fev. 2025.

22 Ou seja, não se exige a intervenção de advogado pois, nesta fase pré-processual, não se exige capacidade postulatória.

constante do site do TJSP já acima mencionada²³.

Os consumidores selecionados (bastando para tanto o preenchimento dos requisitos legais) são encaminhados ao Procon para a primeira fase do procedimento, em que são preparados para que possam compreender sua real situação financeira, e para que tenham condições de negociar com dignidade, cientes de que deverão honrar os pagamentos que vierem a propor. Para tanto, devem assistir à palestra denominada “Dívidas e dúvidas”, por meio da qual recebem noções de educação financeira, economia comportamental e planejamento familiar; tomam conhecimento das principais práticas abusivas na concessão de crédito e recebem instruções sobre como elaborar seu próprio plano de pagamento, podendo apresentar e dirimir quaisquer dúvidas a respeito²⁴.

Na sequência, compete ao Procon direcionar as propostas de pagamento do consumidor aos seus credores - o que faz através de emails - encaminhando eventuais contrapropostas. Se houver acordo, ele é homologado pelo juiz coordenador do Cejuscom.

Caso não se chegue a uma composição, o procedimento é devolvido ao Cejuscom para a designação de audiência (on-line ou presencial, a critério do requerente) entre o devedor e a coletividade de seus credores. Essa audiência é realizada por conciliador com formação especializada no tratamento do tema. Sua atuação é de primordial importância na medida em que compete a ele conduzir a negociação, procurando obter as melhores propostas de acordo com a situação concreta de cada consumidor.

Em que pese o grande desafio apresentado por este novo formato, que coloca em uma mesma mesa devedor e credores - pessoas com interesses que se mostram, ao menos no momento inicial, conflitantes - confia-se que seja uma boa maneira para os aproximar e propiciar o diálogo. Espera-se que com essa aproximação possam perceber que na realidade todos têm um mesmo objetivo: o cumprimento do contrato e a liberação do vínculo.

Tal como previsto em lei (artigo 104-A, parágrafo 2º, CDC), o comparecimento dos fornecedores (através de prepostos adequadamente preparados e com conhecimento do contrato a ser tratado) é obrigatório, sob pena de sofrerem as seguintes sanções: suspensão da exigibilidade do débito; interrupção dos encargos da mora, congelando-se o valor da dívida; e sujeição compulsória ao plano apresentado pelo consumidor, devendo o seu pagamento ocorrer apenas após o término daquele devido aos credores presentes ao ato. Ao impor esta obrigação, objetiva-se fomentar o conhecimento das partes pelas partes, que infelizmente muitas vezes pouco sabem uma sobre a outra, e a obtenção de soluções consensuadas, passíveis de cumprimento pelo devedor e que ao mesmo tempo preservem de alguma maneira os interesses do credor (que por outra maneira provavelmente nada receberia).

Na audiência poderão ser convencionadas medidas de dilação de prazo para pagamento e de redução dos encargos da mora, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida. Caso existam processos em andamento discutindo tais contratos, as partes deverão decidir sobre os seus destinos (para suspender ou extinguir, o que será comunicado ao magistrado do processo pelo próprio Cejuscom). Também deverão definir a data a partir da qual será providenciada a exclusão do nome do consumidor dos bancos de dados e de cadastros de inadimplentes (medida de fundamental importância para que

23 Disponível em <https://esaj.tjsp.jus.br/petpg-conciliacao/abrirConciliacaoSuperendividamento.do>. Acesso em 22 fev. 2025.

24 A palestra é bastante instrutiva e conta com a efetiva participação dos consumidores, que intervêm a todo momento com perguntas, conforme tivemos a oportunidade de verificar acompanhando-a integralmente já no início do projeto.

se caminhe em direção contrária à exclusão social a que ele vinha se submetendo).

A partir de tais pontos, as partes que estiverem de acordo formarão um plano de pagamento que, homologado pelo juiz coordenador do Cejuscom, terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada (artigo 104-A, parágrafo 3, CDC)²⁵.

Se ao final do procedimento os interessados não se compuserem, o consumidor será informado quanto à possibilidade de propor ação para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório. O artigo 104, B, do CDC, que o prevê assim inicia: “Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes (...)”. Depreende-se, portanto, que o processo somente será instaurado após a realização de audiência para tentativa de conciliação.

Caso o consumidor tenha optado por iniciar o tratamento na forma prevista no artigo 104, A, essa audiência já foi realizada, não sendo obrigatória, salvo melhor juízo (a ser verificado pelo magistrado em cada processo), a repetição do ato. Nessa hipótese as partes já tiveram a oportunidade de se encontrar e negociar. Ademais, o consumidor já tem em mãos um plano de pagamento que poderá utilizar para instruir a petição inicial de seu processo.

No entanto, se ele partiu diretamente para a via judicial, na forma do artigo 104, B, compete ao magistrado que a receber, após analisar o preenchimento dos requisitos formais da petição inicial, designar audiência para tentativa de conciliação. No estado de São Paulo, a Resolução nº 2.717/2023 do Conselho Superior da Magistratura recomenda que os autos sejam remetidos ao Cejusc para realização do ato.

Seguindo, o parágrafo 1º daquele artigo legal assim determina: “Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência”. Novamente a lei menciona a audiência como ato inaugural do processo, estabelecendo que as informações nela apresentadas sejam utilizadas para a sua instrução. Como até aquele momento não terá ocorrido a citação, os documentos trazidos pelas partes (inclusive pelo autor) deverão ser juntados e analisados para que se tenha a noção mais aproximada da realidade possível quanto à situação das partes envolvidas.

O Tribunal de Justiça de São Paulo já teve a oportunidade de decidir inúmeras vezes quanto à imprescritibilidade da audiência, reconhecendo a nulidade dos processos que seguiram sem a sua realização²⁶.

25 Para mais informações, conferir o Manual de Tratamento do Superendividamento do Tribunal de Justiça de São Paulo, disponível em https://www.tjsp.jus.br/Download/CanaisComunicacao/Material/Manual_Superindividoamento.pdf. Acesso em 22 fev. 2025.

26 Veja-se, por exemplo: “APELAÇÃO - SUPERENDIVIDAMENTO - REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS - EMPRÉSTIMOS - INTERESSE DE AGIR CONFIGURADO. De acordo com a teoria da asserção, resta demonstrado o interesse de agir pela exposição da situação de superendividamento aduzida na inicial, além do fato de os credores terem ofertado contestação adentrando o mérito e negando o pedido da autora. PROCEDIMENTO DE REPACTUAÇÃO - AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO - NÃO REALIZAÇÃO - NULIDADE ABSOLUTA. Nos termos do artigo 104-A do CDC e da jurisprudência desse E. Tribunal de Justiça, a inobservância da obrigatoriedade de realização de audiência de conciliação entre as partes constitui vício insanável e torna absolutamente nulo o processo para repactuação de dívidas. PLANO DE PAGAMENTO - NÃO APRESENTAÇÃO COM A INICIAL - IRRELEVÂNCIA. A não apresentação do plano de pagamento juntamente com a petição inicial não gera, por si só, o indeferimento da petição inicial, sendo possível sua apresentação em audiência de conciliação, momento oportuno para discussão de seus termos entre consumidor e credores. SENTENÇA ANULADA. RECURSOS DE APELAÇÃO PROVIDOS”. (TJ-SP - Apelação Cível: 10152162520228260224 Guarulhos, Relator.: João Battaus Neto, Data de Julgamento: 04/12/2024, Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau - Turma II (Direito Privado 2), Data de Publicação: 04/12/2024).

3. A importância dos métodos adequados de solução de conflitos

Sendo o superendividamento um problema complexo, transdisciplinar e de tão grandes proporções, não nos parece fazer sentido adotar para o seu tratamento estratégias de antagonismo que há muito tempo já não se revelam suficientes para evitá-lo, muito menos para trazer efetiva solução²⁷. Colocar credores e devedores separadamente, em lados opostos, para lutar uns contra os outros até que reste apenas um (a quem dificilmente se poderá denominar vencedor) é um pensamento simplista, com grande potencial de levar à ruína todos os interessados²⁸.

Precisamos buscar caminhos e soluções que sejam a um só tempo eficientes, com aptidão a devolver aos credores, como previsto na Lei nº 14.181/21, ao menos o valor objeto do contrato (salvo as hipóteses de perdões voluntariamente concedidos, em que eles concordam em receber menos porque tal lhe convém); possíveis, contemplando parcelamentos passíveis de pagamento, feitos de tal forma que o devedor salde seus compromissos enquanto sobrevive com dignidade; personalizadas, pois de nada adianta estabelecer fórmulas mágicas e gerais, quando se sabe que os planos devem ser cumpridos por pessoas reais, que vivem em situações absolutamente distintas umas das outras; e dinâmicas, na medida em que as vidas dos envolvidos não serão pausadas enquanto o devedor providencia o pagamento.

Para atingir tais objetivos, entendemos que as soluções devam ser buscadas pelos próprios interessados, por serem os únicos que conhecem todas as circunstâncias envolvidas e que podem transigir de forma a tornar real a possibilidade de cumprimento dos contratos.

Os métodos adequados de solução de conflito, em especial a conciliação, são de extrema utilidade para os guiar por estes caminhos. As vantagens de sua adoção são inúmeras e aqui destacaremos apenas algumas, que nos parecem mais relevantes: trata-se de um sistema pautado pela informalidade; envolve custos baixos²⁹; conduz a um tipo de tutela adequada, tempestiva e efetiva; a resposta final é construída pelas próprias partes sendo-lhes, portanto, previsível; prestigia o pleno exercício da autonomia da vontade³⁰; substitui a cultura adversarial, em que se proclamam vencedores e vencidos; e tem a capacidade de permitir o restabelecimento do diálogo e preservar as relações. Esta última é de fundamental importância na medida em que, como já destacamos, a vida das pessoas não é paralisada para que as obrigações possam ser cumpridas. Assim, caso algo de imprevisto ocorra, tornando impossível a entrega daquilo que se convencionou, ficará mais fácil retomar a negociação e obter uma nova composição pelo mesmo caminho.

A despeito das evidentes vantagens, os desafios ainda são enormes: substituir a

27 Veja-se que já em 1996, José Reinaldo de Lima Lopes de maneira pioneira falava sobre o assunto seguindo esta abordagem: LOPES, José Reinaldo de Lima. Crédito ao consumidor e superendividamento: uma problemática geral. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 17/1996. Jan - Mar. 1996, p. 57-64.

28 O processo de insolvência civil previsto no Código de Processo Civil de 1973 bem representa este pensamento: nos pouquíssimos casos em que era utilizado, encontrávamos credores que nada recebiam e devedores relagados à ruína. Uma realidade triste, sem qualquer resultado prático.

29 Em princípio apenas os honorários do conciliador, atualmente fixados em R\$ 78,82 por sessão realizada, nos termos da Resolução nº 809/2019 do Órgão Especial do TJSP e do Comunicado nº 03/2024 do Nupemec.

30 Que pode se dar, por exemplo, através do perdão de dívida (não previsto em lei) e da fixação de prazo superior a cinco anos para cumprimento das obrigações.

cultura adversarial - da solução imposta pelo Poder Judiciário - pela negocial, com foco no protagonismo das partes, ainda é algo bastante desafiador. Existe grande resistência cultural, seja porque as pessoas não conhecem os métodos e suas vantagens, seja porque os próprios cursos universitários de formação jurídica são estruturados de maneira a privilegiar litígio, processo e sentença. Veja-se que apenas a partir da Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça e da promulgação da Lei nº 13140/15 é que se começou a aparelhar o Poder Judiciário para esta nova realidade, criando-se um minissistema que coloca ao lado do processo e do juiz, outros instrumentos e agentes facilitadores da solução de conflitos.

Atualmente no estado de São Paulo existem 243 unidades de Cejuscs instaladas em comarcas, 12 em foros regionais, além de 66 postos a eles vinculados. Além disso, o recém-criado Cejuscom reúne no Cejusc Central o tratamento pré-processual do superendividamento de todo o estado, recebendo suas demandas e conduzindo as audiências, o que se torna possível graças à utilização de ferramentas digitais que dispensam o comparecimento pessoal.

Conclusão

O sistema de defesa do consumidor brasileiro teve origem na Constituição Federal de 1988 que, no ato das disposições constitucionais transitórias, determinou ao Congresso Nacional que elaborasse um código para tratar especificamente do tema.

Desde sua entrada em vigor, no ano de 1990, a sociedade evoluiu, os costumes se modificaram, e novos fenômenos como o acesso simplificado ao crédito e o superendividamento tornaram-se presentes em nossa realidade.

A Lei nº 14.181/21 veio para cuidar destes temas, trazendo normas para concessão do crédito responsável, visando prevenir o superendividamento e, caso tal não seja suficiente, trouxe ainda normas para o seu tratamento, tanto no âmbito processual quanto no extraprocessual.

Em razão dos inúmeros benefícios apresentados pela conciliação, entendemos que este seja o caminho adequado ao enfrentamento da questão. O TJSP oferece, através dos Cejuscs, uma estrutura que vem se aparelhando dia a dia para atender à crescente demanda. Embora os números ainda sejam tímidos, acreditamos que com passar do tempo e o aprimoramento dos trabalhos, a conciliação demonstrará a sua importância e sua adequação para tratar do tema, contribuindo para uma mudança de cultura (do inadimplemento e da ruína pessoal para a do pagamento e da inclusão social) que se faz tão necessária.

Referências bibliográficas

BENJAMIN, Antonio Herman *et al.* *Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento*. São Paulo: Thomson Reuters, 2022.

DI STASI Mônica. A evolução do superendividamento feminino. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo. n. 140/2022. mar.- abr. 2022.

DI STASI, Mônica. *Crédito Digital e Superendividamento do Consumidor*. São Paulo:

Thomson Reuters, 2024.

LEAL, Larissa Maria de Moraes (org). CALADO, Vinícius de Negreiros (org). PESSOA, Joaquim (org). *A defesa do consumidor na contemporaneidade*. Recife. FASA. 2021. p.20).

LOPES, José Reinaldo de Lima. Crédito ao consumidor e superendividamento: uma problemática geral. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 17/1996. jan.-mar. 1996.

MARQUES, Claudia Lima, BENJAMIN. Antonio Herman V., MIRAGEM, Bruno Miragem. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa; VIAL, Sophia Martini. Nota à atualização do Código de Defesa do Consumidor para ‘aperfeiçoar a disciplina do crédito’, ‘para prevenção e o tratamento do superendividamento’ e a ‘proteção do consumidor pessoa natural’. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 136/2021. jul.-ago. 2021.