



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ - UFPA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS - ICJ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO E DESENVOLVIMENTO NA
AMAZÔNIA – PPGDDA

LUCIANA SILVA RASSY PALÁCIOS

DIRETRIZES PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO:
pesquisa e intervenção para contribuir com o procedimento.

Belém-PA
2023

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ - UFPA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS - ICJ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO E DESENVOLVIMENTO NA
AMAZÔNIA – PPGDDA

DIRETRIZES PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO: pesquisa e intervenção para contribuir com o procedimento.

Produtos de pesquisa e intervenção submetidos ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento na Amazônia da Universidade Federal do Pará como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Linha de pesquisa 2: Regulação e negócios públicos-privados na Amazônia.

Orientador: Prof. Dr. Alex Potiguar.

LUCIANA SILVA RASSY PALÁCIOS

DIRETRIZES PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO: pesquisa e intervenção para contribuir com o procedimento.

Produtos de pesquisa e intervenção submetidos ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento na Amazônia da Universidade Federal do Pará como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Data de aprovação: ____/____/____

Conceito: _____.

Banca Examinadora:

Orientador: Prof. Dr. Alex Potiguar
PPGDDA/UFGA

Profa. Dra. Luly Fischer
PPGDDA/UFGA

Profa. Dra. Lais Bergstein
Programa de Mestrado Profissional/Faculdade CERS

Ao João, Marina e Murilo com todo meu amor.

RESUMO

A Lei nº 14.181/2021 alterou o Código de Defesa do Consumidor para aperfeiçoar a disciplina do crédito e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, inaugurando procedimento especial de conciliação concursal. A repactuação em bloco das dívidas prevê a autocomposição entre todos os credores e o consumidor para a formalização de um plano de pagamento da dívida global, de forma que o indivíduo se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas, ressalvado o mínimo existencial. Parte-se da hipótese de que a conciliação no superendividamento tem características particulares em relação à conciliação sob comum, que devem ser ressalvadas para preservar a política pública que previne e trata o superendividamento. A pesquisa é constituída de partes teórica e prática e pretende responder à pergunta sobre como apresentar as particularidades do procedimento de conciliação no superendividamento por meio da sistematização de processos e técnicas que contribuam para o enfrentamento da burocracia por parte dos agentes conciliadores. Para isso, foram estabelecidos como objetivos: a) identificar as particularidades do procedimento especial de conciliação no superendividamento em relação à conciliação comum; b) estabelecer diretrizes práticas para apresentar as particularidades do procedimento especial e oferecer capacitação ao operador do direito que esteja incumbido de implementar a conciliação no superendividamento. Como dimensão de pesquisa, foi elaborado artigo acadêmico representativo do trabalho teórico que buscou responder à pergunta de pesquisa sobre quais as particularidades do procedimento especial de conciliação no superendividamento em relação à conciliação comum. O produto de intervenção classificado como proposta de processos e técnicas está estruturado sob a forma de manual, em que foram organizadas informações doutrinárias e práticas que se aplicam ao procedimento de conciliação no superendividamento, buscando reunir conhecimentos sobre a técnica para facilitar a rotina peculiar da atividade. Durante a pesquisa, ainda serão ressaltadas técnicas e competências comunicacionais de conciliação adaptadas à conciliação no superendividamento. Os produtos têm natureza de pesquisa qualitativa, exploratória e aplicada no sentido de colaborar com uma base informativa específica para apresentar as características da conciliação no superendividamento e capacitar o operador do direito na prática da conciliação no superendividamento com qualidade e justiça.

Palavras-chave: Conciliação em bloco. Repactuação de dívidas. Manual de diretrizes. Tratamento adequado de conflitos. Plano de pagamento.

ABSTRACT

Brazilian Federal Law no. 14.181/2021 amended the Brazilian Consumer Protection Code to improve credit discipline and legislate about prevention and treatment of over-indebtedness, launching a special conciliation procedure. This law prescribes a self-composition procedure with all creditors and the consumer through a plan of payment that can repactuate debts jointly, as long as keeps existential minimum for the person. The basic hypothesis is that conciliation in over-indebtedness has specific characteristics if compared to the ordinary conciliation procedure, that must be observed to preserve the over-indebtedness treatment policy. The research is built of theoretical and practical parts, and focus on answering the question of how to present the particularities of the conciliation procedure in over-indebtedness through systematization of processes and techniques, in order to help conciliators face bureaucracy. In order to achieve that, the following objectives were set: a) identify the particular characteristics of conciliation in over-indebtedness procedure in relation to the common conciliation; b) establish practical guidelines to present these particularities and offer training to the public agent responsible do conduct the conciliation procedure. An academic article was elaborated focusing on answering the question about the particularities of the special conciliation procedure in over-indebtedness in comparison to the common conciliation. Also, the product of intervention, classified as a proposal of processes and techniques, is structured as a manual, in which basic legal literature and practices applied to the conciliation in over-indebtedness procedure is organized, aiming to gather technical knowledge and ease the activity routine. Research will also highlight communication techniques and skills in conciliation, adapting them to the special conciliation procedure in over-indebtedness. The research products have qualitative and exploratory nature, and are applied in order to collaborate as a specific base to present the characteristics of conciliation in over-indebtedness, so as to train people to this practice with quality and justice.

Keywords: Conciliation en bloc; Renegotiation of debts; Guidelines manual; Proper conflict treatment; Payment plan.

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO GERAL DO TRABALHO -----	7
1.1 Delimitação temática -----	7
1.1.1 A importância do tratamento do superendividamento -----	7
1.1.2 A Conciliação no Superendividamento como procedimento especial -----	10
1.1.3 A conciliação na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos -----	13
1.2 Desenvolvimento dos produtos -----	15
1.2.1 Levantamento do problema-----	15
1.2.2 Objetivos-----	16
1.2.3 Estrutura da pesquisa-----	17
2 PRODUTOS DE PESQUISA E DE INTERVENÇÃO -----	19
2.1 Comprovante de submissão de artigo acadêmico -----	19
2.2 Artigo acadêmico: “Conciliação no Superendividamento: particularidades em relação à conciliação comum”. -----	20
2.3 Proposta de processos e técnicas: “Manual de Diretrizes para a Conciliação no Superendividamento.” -----	57
3 CONCLUSÃO -----	113
REFERÊNCIAS -----	116

1 APRESENTAÇÃO GERAL DO TRABALHO

1.1 Delimitação temática

1.1.1 A importância do tratamento do superendividamento

Em 2 de julho de 2021 entrou em vigor a Lei Federal nº 14.181 que alterou a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso) para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

A inovação legislativa conceituou o termo na jurisdição brasileira ao reconhecer formalmente o superendividamento como a impossibilidade manifesta do consumidor pessoa física pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer seu mínimo existencial. Essas dívidas englobam os benefícios financeiros decorrentes das relações de consumo, inclusive operações de crédito e as compras a prazo, contraídas de boa-fé. Por fim, apresentou procedimento para a resolução desses conflitos com interesse na proteção ao consumidor.

Desde sua apresentação no Congresso Nacional há dez anos, o Projeto de Lei nº 283/2012¹, posteriormente convertido no Projeto de Lei nº 3.515/2015², foi anunciado como instrumento necessário para viabilizar uma estrutura normativa voltada à proteção dos consumidores brasileiros em circunstâncias de agravamento econômico. A proposta legislativa foi acompanhada por comissão de juristas e sua aprovação foi comemorada por viabilizar o socorro a milhões de brasileiros³.

Isso porque o tema do superendividamento passou a receber a atenção dos setores jurídico e econômico na última década diante da percepção de que o comprometimento da renda familiar para pagamento das dívidas estava sendo recorrente, como advém demonstrado.

No Brasil, houve um avanço no oferecimento de produtos que passaram a ser disponibilizados de forma inédita como modalidade de crédito com baixos riscos para os bancos

¹ BRASIL. Projeto de Lei do Senado nº 283. **Senado Federal**, 2012. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

² BRASIL. Projeto de Lei nº 3.515. **Câmara dos Deputados**, 2015. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052490>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

³ INSTITUTO BRASILEIRO DE POLÍTICA E DIREITO DO CONSUMIDOR - BRASILCON. Aprovação de projeto de lei de prevenção e tratamento do Superendividamento pelo Congresso Nacional. **Consultor Jurídico - CONJUR**, 2021. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/nota-brasilcon-pl-superendividamento.pdf>>. Acesso em 21 fev. 2023.

e possível a todos os extratos sociais⁴. Várias modalidades de empréstimo, especialmente o consignado e o cartão de crédito⁵ passaram a financiar setores importantes como educação, previdência e saúde, que estavam sob a guarda do Estado.

A forte expansão do crédito indicou o destravamento de possibilidades para grande parte da população, cujo resultado imediato foi o avanço do mercado de consumo de massa de milhões de pessoas, algumas até então excluídas da lógica mercantil. A educação privada aumentou em todas as faixas de renda, cresceu a adesão aos planos de saúde e odontológicos, os bens de consumo duráveis tornaram-se quase universais. A conjuntura de incentivo à financeirização do capital levou a um *boom* de consumo pela ampliação do mercado consumidor. Em contrapartida, o aumento expressivo do grau de endividamento das famílias criou dependência financeira, acompanhada de prejuízos no campo dos direitos⁶.

Os consumidores tiveram a sensação de integração ao sistema de mercado e até, propriamente de cidadania e inclusão social por serem, de fato, usuários de bens e serviços às custas da promessa de pagamento diferido. No sentido inverso, a indisponibilidade de crédito gerou insegurança nas famílias, que se tornam restritas de acesso aos produtos e ainda endividadas⁷, vez que precisam assegurar o pagamento da dívida anteriormente assumida para não serem excluídas pelos sistemas de proteção ao crédito.

O enfrentamento da questão sob uma perspectiva de gênero ainda inclui a percepção da mulher como vítima preferencial desse estado geral de danosidade. Aliam-se os fatores de publicidade direcionada a standards de beleza e comportamento inalcançáveis, de sobrepreço em produtos dirigidos ao público feminino e de menor rendimento médio habitual, que caracterizam a hipervulnerabilidade da consumidora⁸.

⁴ LINS, J. N.; PIMENTEL, K. D. A. **Regulação jurídica do crédito consignado no processo de financeirização da economia brasileira**: da promessa de inclusão social ao superendividamento em massa (2003-2015). Encontro Nacional de Economia Política. Salvador: [s.n.]. 2020.

⁵ FERNANDES, M. B. B. Acesso ao crédito pelo consumidor e o agravamento do superendividamento diante da pandemia da covid-19. In: _____ **Coronavirus**: direitos dos cidadãos e acesso à justiça [recurso eletrônico]. Indaiatuba: Foco, 2020. p. 148-175.

⁶ GENTIL, D.; LAVINAS, L. Brasil anos 2000: a política social sob regência da financeirização. Novos estudos, São Paulo, v. 37, maio/ago. 2018.

⁷ Para a Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL) e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), cerca de 60 milhões de brasileiros estão endividados e 30 milhões desses estão superendividados. Isso se torna mais grave nas famílias com menor rendimento por afetar gastos essenciais como luz, água e aluguel. PROJETO GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS. No caminho do superendividamento. *Fair Finance International*, 2021. Disponível em: <<https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/superendividamento/>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

⁸ VERBICARO, D.; ALCÂNTARA, A. B. A percepção do sexismo face à cultura do consumo e a hipervulnerabilidade da mulher no âmbito do assédio discriminatório de gênero. **Revista Pensamento Jurídico**, v. 11, 2017.

Estudo realizado pelo Banco Central do Brasil⁹ evidenciou que a inadimplência por unidade da federação é heterogênea, mas atinge prioritariamente os estados do Norte do país. A região apresentou o maior índice de superendividamento, com 13% da população consumidora com mais de 50% da renda comprometida. O maior nível nacional em relação ao endividamento de risco também foi atingido, com um particular comprometimento em grupo populacional cuja renda mensal fica abaixo da linha da pobreza. Nesse caso, os estados da região Norte alcançaram o maior percentual de endividados do Brasil, correspondente a 6,1% dos tomadores de crédito.

Segundo Baumann¹⁰, a condição de pobreza é mais grave em sociedades cujos projetos de vida se constroem sobre as opções de consumo e de emprego disponíveis. Se em outra época “ser pobre” significava estar sem trabalho, hoje alude fundamentalmente à condição de consumidor expulso do mercado. Diante da queda do poder de compra e da piora da qualidade de vida, o inadimplemento promove a exclusão social de todo o grupo familiar dependente do devedor e pode levar a uma crise democrática pela exclusão social.

No caso brasileiro, a explosão da pobreza repercute diretamente no equilíbrio da sociedade de crédito e de consumo em que estamos inseridos. Frente ao declínio do Estado do bem-estar social, os pobres excluídos da possibilidade de comprar e contratar serviços no mundo globalizado liberal são atingidos na própria cidadania. O consumo está para as pessoas físicas como a realização plena de sua igualdade, liberdade e dignidade, no que se chama de “cidadania econômico-social”¹¹.

O reconhecimento do superendividamento como um fato inerente à vida em sociedade¹² faz transpassar o caráter de dificuldade individual e pretende impedir condutas lesivas e que causem assédio aos consumidores de maneira geral. Dentre as diretrizes da nova lei, os paradigmas de educação financeira e crédito responsável compreendem o acesso ao crédito com

⁹ BANCO CENTRAL DO BRASIL. Série Cidadania Financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão. **Banco Central do Brasil**, 2020. Disponível em: <www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_a_6_endividamento_risco.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2022.

¹⁰ BAUMANN, Z. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres* [recurso eletrônico]. Barcelona: Gedisa, 2012. p. 11-13.

¹¹ MARQUES, C. L. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o “superendividamento” dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13, n. 101, p. 405-424, 2012

¹² MARQUES, C. L. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 14, n.º. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

características de fundamentalidade¹³.

Originariamente, a condução jurídica dos casos que envolviam situação de superendividamento eram regidos pelo direito privado consumerista clássico, em relação estritamente bilateral. Diante da complexidade das questões e da ampliação dos efeitos sociais e econômicos, o tratamento dado ao fenômeno passou a ter contornos de política pública¹⁴

Para instrumentalizar procedimento que possibilite ao cidadão-consumidor de boa-fé ser resgatado dos órgãos restritivos e reinserido no sistema bancário e de crédito, criou-se um capítulo novo no Código de Defesa do Consumidor. Trata-se da conciliação no superendividamento, que oferece solução inovadora com procedimento específico para possibilitar ao cidadão-consumidor de boa-fé negociar obrigações vencidas e ser resgatado dos órgãos restritivos, reinserindo-se no mercado por meio de um plano global de repactuação de dívidas.

1.1.2 A Conciliação no Superendividamento como procedimento especial

A Lei nº 14.181/2021 adaptou as especificidades da prevenção do superendividamento do consumidor e criou novo procedimento especial no Código de Defesa do Consumidor para garantir o tratamento pela renegociação das dívidas, judicial ou administrativamente, por meio da autocomposição ou da instituição de um plano compulsório.

Foi incluído o Capítulo V ao Título “Da Defesa do Consumidor em Juízo”, denominado Conciliação no Superendividamento, em que se possibilita reunir todos os credores da pessoa natural para a conformação de um plano de pagamento da dívida global, de forma que o indivíduo se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas no prazo máximo de cinco anos, ressalvado o mínimo existencial.

A conveniência política aliada a nova situação jurídica de direito material trazida pela política pública de tratamento e prevenção ao superendividamento, motivaram a busca por uma tutela jurisdicional diferenciada, adequada e efetiva¹⁵ para repactuação das dívidas em bloco.

O novo procedimento é diferenciado por abarcar as fases pré-judicial e judicial e

¹³ MARQUES, 2021. MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. **Youtube**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JNIY1Q4>>. Acesso em: 13 set. 2021.

¹⁴ MARQUES, C. L. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o "superendividamento" dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13, n. 101, p. 405-424, 2012.

¹⁵ DIDIER JR., F.; CABRAL, A. D. P.; CUNHA, L. C. D. **Por uma nova teoria dos procedimentos especiais: dos procedimentos às técnicas**. 2ª.ed. Salvador: JusPodivm, 2018. ISBN 978-85-442-3467-9.

pretender reunir os credores da pessoa natural para a conformação de um plano de pagamento da dívida global, de forma que o indivíduo se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas, ressalvado o mínimo existencial.

A repactuação coletiva da dívida global é adequada a garantir o direito básico do consumidor de preservação do mínimo existencial, pois compatibiliza a renda do endividado com os créditos pendentes de satisfação. Adaptam-se às pretensões dos credores e dos consumidores no sentido de promover a dilação dos prazos, redução dos encargos e da própria remuneração para facilitar o pagamento da dívida. Com isso, evita o avanço dos compromissos do devedor pela aquisição do crédito em prejuízo à sua sobrevivência e de sua família.

A efetividade da conciliação permite que o cidadão recupere o poder de compra e seja reincluído no mercado pela sua exclusão dos bancos de dados e cadastros de inadimplentes. De outra ponta, o plano de pagamento homologado pelo Poder Judiciário ou por órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor promove a recuperação do crédito perdido em favor do fornecedor, com a garantia de título executivo e com força de coisa julgada, fazendo girar a economia.

Pontuar que o capítulo da Conciliação no Superendividamento é um procedimento especial importa para o objetivo de distingui-lo da conciliação clássica, de modo que há técnicas e etapas associadas à conciliação tradicional que merecem adequação.

Ao atualizar os mecanismos de execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a Lei nº 14.181/2021 previu a instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. Trata-se da criação de estruturas especializadas com equipe capacitada para possibilitar um atendimento abrangente entre os eixos jurídico, financeiro, social e psicológico, abrindo canais de comunicação como estratégia estruturante de atuação, garantindo a adoção de medidas concretas relacionadas às diretrizes de crédito responsável, informação e educação financeira previstas pela política pública.

Isso por se tratar de relação civil específica, a de consumo, em que pessoa natural e fornecedores contrataram bens e serviços com destinação final. Assim, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor guarda a essência da relação, bem como a configuração da situação de superendividamento para instauração do procedimento judicial ou extrajudicial de repactuação de dívidas.

A doutrina destaca a conciliação no superendividamento por promover a “cultura do

pagamento”¹⁶ no intuito de propiciar o retorno dos consumidores ao mercado de bens e serviços. Acompanhada das políticas de educação financeira e boa-fé, propicia essa reinserção pela exclusão imediata do cadastro de inadimplentes, dando nova margem de acesso aos produtos.

A preocupação com a preservação do mínimo existencial é outro ponto de destaque, vez que devem ser apresentadas opções criativas e racionais em todos os atos que buscam a autocomposição em bloco para a conformação de um plano de pagamento escalonado e adequado ao orçamento do consumidor.

Ao deixar clara a vulnerabilidade intrínseca do consumidor como um dos interessados da conciliação em bloco, invoca-se o comprometimento dos fornecedores ao procedimento. O sucesso pretendido da repactuação das dívidas depende do comportamento deles num papel colaborativo para se auto identificar, indicar as dívidas e sugerir as melhores opções para pagamento conforme a modalidade do crédito. Espera-se maior flexibilidade com os vencimentos e redução de encargos ou da própria remuneração, destinadas a facilitar o pagamento.

Nesse sentido, a lei também prevê a suspensão ou extinção das ações judiciais em curso como forma de estímulo ao acordo e sanciona eventual ausência injustificada ou comparecimento por procurador sem poderes plenos e especiais para transigir com a suspensão da exigibilidade do crédito, interrupção dos encargos da mora, bem como sujeição compulsória ao plano de pagamento, em ordem de colocação posterior aos credores presentes à audiência conciliatória.

Isso porque na lógica da política pública do superendividamento, as garantias de informação, combate ao assédio de consumo e práticas abusivas se aliam ao princípio da vulnerabilidade do consumidor para dar efetividade ao tratamento no sentido de evitar o agravamento da situação econômica e a exclusão social. Ao assegurar o direito do consumidor de boa-fé à revisão e repactuação da dívida na forma de uma conciliação em bloco, se pretende evitar a ruína da pessoa natural em primeiro plano e permitir o bom fim dos contratos, que é seu pagamento¹⁷.

Aprovada a negociação, deve ser disposta a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor dos cadastros de inadimplentes, concretizando sua reinserção no

¹⁶ BERTONCELLO, K.; MARQUES, C. L.; LIMA, C. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da Pandemia de COVID-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 129, n.º. 29, p. 47-71, 2020.

¹⁷ TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4ª. Ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

mercado. Esses favorecimentos só terão eficácia com o comprometimento, pelo consumidor, de se abster de condutas que importem em agravamento da situação de superendividamento. Novo pedido de repactuação de dívidas poderá ser acatado somente após decorridos dois anos da liquidação das obrigações no plano homologado.

Caso não seja possível chegar a um acordo perante qualquer dos credores, poderá haver a instauração da fase de repactuação compulsória por superendividamento em relação aos créditos remanescentes que não tenham integrado o acordo, ocasião em que os documentos e as informações prestadas em audiência serão considerados. Nessa fase, os contratos alcançados pela conciliação em bloco terão prioridade e as dívidas que não foram repactuadas serão revisadas por juiz e devidas apenas após a quitação do plano de pagamento consensual.

Os pontos destacados sobre a conciliação no superendividamento sintetizam as mudanças no Código de Defesa do Consumidor para demonstrar as particularidades em relação à conciliação comum¹⁸, que devem ser ressalvadas para preservar a política pública que previne e trata o superendividamento.

1.1.3 A conciliação na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos

Por meio da Resolução nº 125/2010¹⁹, o Conselho Nacional de Justiça institucionalizou o uso de meios variados para solução dos litígios por meio de uma política pública nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário.

O desenvolvimento da disciplina normativa foi dedicada à primazia da solução consensual dos conflitos como uma evolução do regime jurídico processual que impactou a própria administração da justiça no Brasil²⁰, assentando que não se deve atribuir ao método adversarial a condição de rota essencial para a resolução das lides. Passa-se a compreender que são várias as vias de acesso e de tratamento de um problema, devendo ser observadas não apenas sob a perspectiva da alternatividade em relação ao judiciário, mas da adequação em relação à situação fática posta em discussão²¹.

¹⁸ Nesse trabalho, denomina-se conciliação comum, clássica ou tradicional aquela introduzida pela Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos e incentivada pelo Código de Processo Civil.

¹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

²⁰ TOFFOLI, J. A. D. Prefácio. In: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e justiça multiportas** [recurso eletrônico]. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 10-17.

²¹ TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4ª. Ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

Dentre as iniciativas normativas para incentivar a utilização de métodos de solução consensual de conflitos, a conciliação vem sendo desenvolvida com a implementação de diretrizes nacionais para nortear e uniformizar a atuação²²; e com incentivo à capacitação e treinamento da atividade de conciliadores como estratégia para organizar os serviços e dar ênfase à nova mentalidade de transformação social²³ a que se propõe a política pública.

A qualidade do sistema de resolução alternativa de disputas é uma preocupação diante da influência decisiva nas situações concretas de vida das pessoas e dos benefícios esperados²⁴, especialmente quando se renuncia à solução adjudicada, mesmo que momentaneamente.

Por isso apresenta-se a conciliação associada ao referencial teórico de acesso à justiça trazido pelas ondas renovatórias²⁵ que modernizaram o conceito e o aproximaram dos anseios de justiça social. O enfoque na efetividade da conciliação deve impactar positivamente e de fato favorecer a justiça em dimensão substancial e procedimental para a redução dos conflitos²⁶.

Ao garantir natureza jurisdicional à utilização adequada dos meios alternativos, atribuindo à solução protagonizada pelas próprias partes um meio possível de realização da justiça, a conciliação confere instrumental abrangente e qualificado aos indivíduos, pois leva em consideração as opiniões das partes, num modelo inclusivo de resolução de problemas²⁷.

A mudança de paradigma da “cultura da sentença” para a “cultura da pacificação” defendida por Watanabe²⁸ e encampada pela política de tratamento adequado de conflitos

²² Como incentivo à capacitação e treinamento da atividade de conciliadores, o Anexo I da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça regulamenta as diretrizes curriculares para o curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores. Para o módulo teórico é estabelecido conteúdo programático, material didático e carga horária necessária para certificação. O módulo prático ocorre sob a forma de estágio supervisionado e é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão de curso, tornando-os aptos ao exercício da autocomposição. O Anexo II prevê o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais para direcionar a atuação dos profissionais.

²³ WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389. 2011.

²⁴ FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

²⁵ Mauro Cappelletti e Bryant Garth inauguram novo enfoque no movimento universal da ciência jurídica voltado ao reconhecimento do direito e do sistema jurídico para além do aspecto normativo. O movimento de acesso à justiça tende a uma visão voltada à complexidade da sociedade humana, com foco no povo, seus problemas e os impactos causados pela resposta jurídica. A reforma foi proposta com enfrentamento de três obstáculos: econômico, organizacional e processual, pelo que foram denominados de ondas renovatórias no movimento de acesso à justiça. CAPPELLETI, M. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. v. 19, n. 74, p. 82-97, abr./jun. 1994.

²⁶ COSTA, H. D. Acesso à justiça: promessa ou realidade? Uma análise do litígio sobre creche e pré-escola no município de São Paulo. **Civil Procedure Review**, v. 7, n. 2, p. 38-68, maio/ago. 2016. ISSN 2191-1339.

²⁷ ALMEIDA, A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, H. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: ALMEIDA, R. A. D.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Cap. 1, p. 25-37. ISBN 978-85-225-0950-1.

²⁸ WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389, 2011.

reverberou na Lei do Superendividamento, que atribuiu à conciliação em bloco a possibilidade de satisfação mútua pela renegociação coletiva da dívida com observância do mínimo existencial; ao passo que reafirma o compromisso de pagamento e de abstenção de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

1.2 Desenvolvimento dos produtos

1.2.1 Levantamento do problema

A pesquisa parte da hipótese de que a conciliação no superendividamento tem características particulares em relação à conciliação comum, pelo que há técnicas e etapas associadas à conciliação tradicional que merecem adequação. O estudo dessas especificidades é necessário para preservar a política pública que previne e trata o superendividamento e para proporcionar qualidade e segurança na prática da autocomposição, reduzindo o risco de enviesamento para longe das peculiaridades do Código de Defesa do Consumidor.

Isso porque, a ausência de técnica na realização da autocomposição e o despreparo diante da falta de capacitação dos conciliadores são problemáticas que impactam diretamente quando se justifica o descrédito da conciliação²⁹.

A ausência de técnica na realização da composição torna a prática incongruente com seus propósitos³⁰, vez que as partes passam a não confiar na autocomposição que transpareça ausência de conhecimento; ou em que haja pressão para realização de acordos baseados na renúncia de direitos ou na submissão de reconhecimento do pedido em razão da situação de vulnerabilidade de uma das partes.

Nesses casos, o processo de negociação é contaminado e o acordo ofende a própria concepção de justiça³¹. Ao reduzir a função social da conciliação a um viés falsamente pacificador com características predominantemente privadas, é dissociada a análise de questões estruturantes que contribuam para que novas lesões não ocorram no futuro. Ao negligenciar garantias fundamentais, a aplicação do método resta abalada, resultando em uma resolução

²⁹ FISS, O. **Direito como razão pública**: processo, jurisdição e sociedade. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2ª. Ed. Curitiba: Juruá, 2017.

³⁰ MEDEIROS, G. G.; CANO, J. R. Os óbices à efetividade da conciliação no Poder Judiciário brasileiro: uma análise à luz da Resolução n.º 125 do Conselho Nacional de Justiça e do Código de Processo Civil. **Revista FIDES**, 12, 2021. p. 850-870.

³¹ FISS, O. **Direito como razão pública**: processo, jurisdição e sociedade. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2ª. Ed. Curitiba: Juruá, 2017.

aparente do conflito ou pseudo-autocomposição³².

Por isso, os esforços voltados à melhora do desempenho da função de conciliador relacionam-se à legitimidade e credibilidade da conciliação em si. A ausência de capacitação sobre as soluções procedimentais adequadas diante de situações novas pode levá-lo a desenvolver o método de maneira intuitiva ou não deliberada, comprometendo a eficácia e a eficiência da iniciativa³³.

Na conciliação no superendividamento, o conciliador exerce papel determinante na renegociação das dívidas e resgate da saúde financeira do devedor, na medida em que facilitará essa aproximação com os credores. BENJAMIN, A. H. et al.³⁴ afirmam que o conciliador é o veículo pacificador e redutor da frequente confusão mental em que o devedor se encontra quando acometido da condição de superendividamento; inclusive pela redução de sua função cognitiva³⁵.

Nessa dinâmica, o presente trabalho tem por problema de pesquisa como apresentar as particularidades do procedimento de conciliação no superendividamento por meio da sistematização de processos e técnicas que contribuam para o enfrentamento da burocracia por parte dos agentes conciliadores.

Os produtos se apresentam como de interesse acadêmico e prático diante do início da vigência do procedimento de conciliação no superendividamento e da carência de aporte informativo que associe o viés doutrinário ao prático, voltado à subsidiar o tratamento adequado do conflito de repactuação de dívidas pelos conciliadores judiciais e extrajudiciais.

1.2.2 Objetivos

O objetivo geral da pesquisa é apresentar as particularidades do procedimento de conciliação no superendividamento por meio da sistematização de processos e técnicas que contribuam para o enfrentamento da burocracia por parte dos agentes conciliadores.

Para isso, foram estabelecidos como objetivos específicos: a) identificar as particularidades do procedimento especial de conciliação no superendividamento em relação à

³² TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4ª. Ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

³³ FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

³⁴ ³⁴ BENJAMIN, A. H. et al. **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento [recurso eletrônico]**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

³⁵ MAFFESSIONI, B. I. A.; ALCÂNTARA, A. P. A. Aspectos processuais da lei do superendividamento. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, n.º. 24, p. 100-127, jan./abr. 2023.

conciliação comum; b) estabelecer diretrizes práticas para apresentar as particularidades do procedimento especial e oferecer capacitação ao operador do direito que esteja incumbido de implementar a conciliação no superendividamento.

1.2.3 Estrutura da pesquisa

Na perspectiva regulamentada para o curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento da Amazônia, a pesquisa é constituída de uma parte teórica e uma prática³⁶.

O produto final foi estruturado sob a forma de desenvolvimento de processos e técnicas³⁷, trabalho acadêmico destinado a contribuir com o problema prático-jurídico de identificação e aplicação das especificidades do novo procedimento de conciliação no superendividamento.

Como dimensão de pesquisa, foi elaborado artigo acadêmico representativo do trabalho teórico que buscou responder à pergunta de pesquisa sobre quais as particularidades do procedimento especial de conciliação no superendividamento em relação à conciliação comum.

Para tanto, a conciliação foi explorada no contexto da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos. Em seguida, foi abordada a justificativa socioeconômica brasileira para a política pública de prevenção e tratamento do superendividamento. Por fim, foram identificadas dez particularidades do procedimento especial ponderados diante da conciliação clássica. Durante a pesquisa, foram ressaltadas técnicas e competências comunicacionais de conciliação adaptadas à conciliação no superendividamento.

Foi adotada a metodologia hipotético-dedutiva em uma dinâmica exploratória bibliográfica para a formação de referencial teórico que auxilie a rotina peculiar da conciliação no superendividamento e capacite os conciliadores a encontrar referências adequadas às situações novas.

O artigo foi submetido à Revista Brasileira de Direito Processual – RBDPro³⁸, com classificação A2 pela avaliação de periódicos quadriênio 2017-2020 da Coordenação de

³⁶ UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Resolução nº 01 de 7 de abril de 2021. **Define diretrizes para a natureza do trabalho final do Curso de Mestrado Profissional em Direito e Desenvolvimento na Amazônia**, Belém, 2021.

³⁷ FISCHER, L. R. D. C. et al. **Guia de orientações sobre trabalhos acadêmicos do mestrado profissional em direito e desenvolvimento na Amazônia [recurso eletrônico]**. Belém: [s.n.], 2021. ISBN 978-65-00-33030-4. Disponível em: <<https://www.ppgdda.propesp.ufpa.br/index.php/br/documentos/legislacao>>. Acesso em: 25 maio 2022.

³⁸ REVISTA BRASILEIRA DE DIREITO PROCESSUAL – RBDPRO. Apresentação, 2023. Disponível em: <<http://rbdpro.com.br/>>. Acesso em: 1 maio 2023.

Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

O produto de intervenção classificado como proposta de processos e técnicas está estruturado sob a forma de manual³⁹, em que foram organizadas informações doutrinárias e práticas que se aplicam ao procedimento de conciliação no superendividamento, buscando reunir conhecimentos sobre a técnica para facilitar a rotina peculiar da atividade.

Foi desenvolvido no formato de guia digital, com visual atraente e linguagem objetiva para público alvo determinado, a partir da problematização sobre como apresentar as particularidades do procedimento de conciliação no superendividamento e oferecer capacitação aos agentes conciliadores incumbidos da prática.

Para isso, apresentada a justificativa socioeconômica brasileira para a política pública de prevenção e tratamento do superendividamento, realçaram-se as principais novidades que alteraram o Código de Defesa do Consumidor. Para o melhor entendimento do procedimento especial, foi abordada a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que normalizou as formas de solução consensual de conflitos como alternativas à jurisdição adjudicada no Brasil.

Dentro desse modelo, foram apresentadas as características da conciliação no superendividamento sob a forma de diretrizes norteadoras e abordadas as necessárias adaptações que os conciliadores devem atentar para promover o melhor desenvolvimento da prática dentro da perspectiva de vulnerabilidade do consumidor.

No escopo do manual, a partir das diretrizes da conciliação no superendividamento, foram destacadas as etapas ou fases do procedimento, bem como indicadas as técnicas associadas à diretriz estudada como forma de contribuir para o melhoramento das competências comunicacionais do conciliador.

Por fim, foram sugeridas vantagens para a utilização de Online Dispute Resolution (ORD) visando à melhora da qualidade do serviço de conciliação em bloco e identificada a boa-prática desenvolvida pela Defensoria Pública na Amazônia, que ganhou relevância nacional por promover a reestruturação da organização dentro do que se espera para a consolidação da política de prevenção e tratamento do superendividamento.

O produto de intervenção tem natureza de pesquisa qualitativa, exploratória e aplicada no sentido de colaborar com uma base informativa específica para a capacitação do operador do direito na prática da conciliação no superendividamento com qualidade e justiça.

³⁹ BRASIL. **Produção Técnica - Grupo de Trabalho**. Ministério da Educação - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Brasília, 2019.


Ao final, será apresentada a conclusão da pesquisa e as referências bibliográficas de todos os produtos.

2 PRODUTOS DE PESQUISA E DE INTERVENÇÃO

2.1 Comprovante de submissão de artigo acadêmico

Figura 1 - Comprovante de Submissão

09/05/2023, 13:04 Gmail - Submissão de artigo para publicação


luciana rassy <lucianarassy84@gmail.com>

Submissão de artigo para publicação
2 mensagens

luciana rassy <lucianarassy84@gmail.com>
Para: editorial@rbdpro.com.br
Cc: lucianarassydppa@gmail.com

4 de maio de 2023 às 16:34

Ao Conselho Editorial da Revista Brasileira de Direito Processual – RBDPro


Honrada em cumprimentar, submeto artigo para publicação na Revista Brasileira de Direito Processual – RBDPro, cujo título é: "Conciliação no Superendividamento: particularidades em relação à conciliação comum".

Apresenta-se o arquivo de texto em formato word (DOC) com o artigo, precedido do título do trabalho, nome, qualificação da autora e demais recomendações conforme a instrução para autores.

Coloco-me à disposição para edição seguindo as sugestões do Conselho Editorial.

Por favor, confirmar o recebimento

LUCIANA SILVA RASSY PALÁCIOS
Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento da Amazônia (PPGDDA) da Universidade Federal do Pará (UFPA)
Defensora Pública do Estado do Pará (DPE/PA)
(91) 98416-2534 | (91) 983444748



Artigo - Revista Brasileira de Direito Processual - CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO - particularidades em relação à conciliação comum.docx
136K

Editorial RBDPRO <editorial@rbdpro.com.br>
Para: [luciana rassy <lucianarassy84@gmail.com>](mailto:luciana.rassy@gmail.com)

8 de maio de 2023 às 21:15

Dra. Luciana,

Confirmo o recebimento do artigo enviado, oportunidade em que agradeço a colaboração.

O artigo deverá permanecer inédito. Será enviado aos pareceristas.

Cordialmente,
Luciana Mizziara
Diretora Administrativa da RBDPro

[Texto das mensagens anteriores oculto]
AVISO DE CONFIDENCIALIDADE: Esta mensagem, bem como seus anexos, pode conter informações confidenciais e/ou privilegiadas e possui destinação específica. Em caso de recebimento do presente e-mail por engano, solicita-se a gentileza de comunicar o equívoco ao remetente e apagar a mensagem imediatamente. A divulgação, distribuição, alteração e/ou cópia desta comunicação, ou qualquer outra ação executada com uso das informações aqui contidas, sem autorização expressa de seus autores, constitui obtenção de dados por meio ilícito e a Editora FÓRUM Ltda. se reserva ao direito de pleitear ressarcimento pelos prejuízos decorrentes do eventual uso indevido das informações contidas nesta mensagem e de requerer a aplicação das penalidades cabíveis.

<https://mail.google.com/mail/u/1/?ik=1f3c272d3c&view=pt&search=all&permthid=thread-a.r2065959134027307888&siml=msg-a.r-10615829513...> 1/1

Fonte: email da própria autora

2.2 Artigo acadêmico: “Conciliação no Superendividamento: particularidades em relação à conciliação comum”.

CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO: particularidades em relação à conciliação comum

CONCILIATION PROCEDURE IN OVER-INDEBTEDNESS: specialties regarding the conciliation procedure

Luciana Silva Rassy Palácios

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento da Amazônia (PPGDDA) da Universidade Federal do Pará (UFPA). Especialista em Direitos Fundamentais pelo Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da Universidade Federal do Pará (UFPA). Especialista em Direito Público com ênfase em Direito Processual Civil pela Universidade Potiguar (UnP). Membro da Comissão Especial dos Direitos do Consumidor da Associação Nacional das Defensoras e Defensores Públicos (ANADEP). Defensora Pública do Estado do Pará, designada para o Núcleo da Fazenda Pública.

Rua Boaventura da Silva, 739 – apto. 501, Umarizal, Belém/PA, CEP 66.060-060 | (91) 983444748
 lucianarassydppa@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-6077-9931>

RESUMO

A Lei nº 14.181/2021 alterou o Código de Defesa do Consumidor para aperfeiçoar a disciplina do crédito e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, inaugurando procedimento especial de conciliação. A repactuação em bloco das dívidas prevê a autocomposição entre todos os credores e o consumidor para a formalização de um plano de pagamento que preserve o mínimo existencial. A pesquisa procura responder à pergunta: quais as particularidades do procedimento especial de conciliação no superendividamento em relação à conciliação comum? Parte-se da hipótese de que a conciliação no superendividamento tem características particulares em relação à conciliação sob o rito comum, que devem ser ressaltadas para preservar a política pública. Para tanto, a conciliação será explorada no contexto da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos; será abordada política pública do superendividamento; e serão identificadas dez particularidades do procedimento especial ponderados diante da conciliação clássica. Durante a pesquisa, ainda serão ressaltadas técnicas e competências comunicacionais de conciliação adaptadas à conciliação no superendividamento. O alvo do estudo é facilitar o entendimento das características do conflito a fim de proporcionar qualidade e segurança na prática, reduzindo o risco de enviesamento para longe das proteções do Código de Defesa do Consumidor. A metodologia é hipotético-dedutiva em uma dinâmica exploratória bibliográfica para a formação

de referencial teórico que impacte a rotina peculiar da conciliação no superendividamento e capacite os conciliadores a encontrar referências adequadas às situações novas.

Palavras-chave: Conciliação no superendividamento; conciliação em bloco; plano de pagamento; tratamento adequado de conflitos; tratamento do superendividamento.

ABSTRACT

Brazilian Federal Law no. 14.181/2021 amended the Brazilian Consumer Protection Code to improve credit discipline and legislate about prevention and treatment of over-indebtedness, launching a special conciliation procedure. This law prescribes a self-composition procedure with all creditors and the consumer through a plan of payment that can repactuate debts jointly, as long as keeps existential minimum for the person. The research aims to answer the question: what are the particularities of the conciliation procedure in over-indebtedness in relation to the common conciliation? It starts from the hypothesis that conciliation in over-indebtedness has particular characteristics in relation to conciliation rite, which must be observed to preserve the public policy. Conciliation will be explored in the context of the Brazilian National Judiciary Policy for the Appropriate Treatment of Conflicts; public policy on over-indebtedness will be discussed, highlighting the characteristics of conciliation in over-indebtedness; and ten particularities of the special conciliation procedure in over-indebteness will be identified, and compared with the classic conciliation. Conciliation techniques and communication skills adapted to conciliation in over-indebtedness will also be highlighted. The aim of the study is to facilitate the understanding of the particular characteristics of the conflict in order to provide quality and safety in practice, reducing the risk of lack of protection according to the Brazilian Consumer Defense Code. Hypothetical-deductive methodology is adopted in a bibliographical exploratory dynamic, in order to build a theoretical framework that impacts the peculiar routine of conciliation in over-indebtedness, and enable conciliators to find adequate references to new situations.

Keywords: Conciliation procedure in over-indebtedness; Renegotiation of debts em bloc; Payment plan; Alternative Dispute Resolution (ADR); Treatment of over-indebtedness.

SUMÁRIO

- 1 INTRODUÇÃO**
- 2 A CONCILIAÇÃO NO CONTEXTO DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS**
- 3 A POLÍTICA PÚBLICA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO.**
- 4 PARTICULARIDADES DO PROCEDIMENTO DE CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO**
 - 4.1 A Conciliação no Superendividamento como procedimento especial**
 - 4.2 Reestruturação e cooperação institucional**
 - 4.3 Da cultura da pacificação à cultura do pagamento**
 - 4.4 A vulnerabilidade do consumidor**
 - 4.5 Preservação do mínimo existencial**
 - 4.6 O papel dos fornecedores**
 - 4.7 A confidencialidade**
 - 4.8 Declaração de abertura e técnicas associadas à conciliação no superendividamento**
 - 4.9 O plano global de repactuação de dívidas**
 - 4.10 A continuidade da relação**
- 5 CONCLUSÃO**
- REFERÊNCIAS**

1 INTRODUÇÃO

Em 2 de julho de 2021 entrou em vigor a Lei nº 14.181 que alterou o Código de Defesa do Consumidor para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. A inovação legislativa foi adotada como um marco de cidadania e proteção social ao reconhecer formalmente o superendividamento no ordenamento jurídico brasileiro e instituir mecanismos como forma de evitar a exclusão social.

O modelo se caracterizou como verdadeira política pública por compreender duas perspectivas de forma sistemática. Pretende evitar a situação de superendividamento, fomentando a educação financeira e as práticas de crédito responsável; e propõe a revisão e repactuação das dívidas com a preservação do mínimo existencial para reinserir o cidadão no mercado de consumo.

A repactuação das dívidas está inserida em um novo capítulo do Código de Defesa do

Consumidor, que prevê procedimento especial de conciliação em bloco entre todos os credores e o consumidor para formalizar um plano de pagamento da dívida global com garantia de título executivo: a conciliação no superendividamento.

A pesquisa parte da hipótese de que a condução da autocomposição pela conciliação no superendividamento tem características particulares em relação à conciliação comum que devem ser ressaltadas para preservar a política pública que previne e trata o superendividamento. Nesse trabalho, denomina-se conciliação comum, clássica ou tradicional aquela introduzida pela Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos e incentivada pelo Código de Processo Civil.

A pesquisa procura responder à pergunta: quais as particularidades do procedimento especial de conciliação no superendividamento em relação à conciliação comum?

O objetivo geral é identificar as particularidades do procedimento especial de conciliação no superendividamento em relação à conciliação clássica. Espera-se colaborar com uma base doutrinária voltada à análise das especificidades para o melhor desenvolvimento da prática inovadora da conciliação em bloco. Para isso, serão destacados os aspectos procedimentais que induzem pontos de distinção, sem pretensão de discorrer sobre o rito de forma integral.

Para tanto, será analisada a conciliação no contexto da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos; será abordada a justificativa socioeconômica brasileira para a política pública de prevenção e tratamento do superendividamento; e serão identificadas dez particularidades do procedimento de conciliação no superendividamento que conduzem à efetividade da autocomposição, ponderados diante da conciliação clássica.

Durante o trabalho serão ressaltadas técnicas e competências comunicacionais de conciliação adaptadas à conciliação no superendividamento, bem como as práticas que devem ser atendidas durante as etapas do procedimento especial. O alvo do estudo é facilitar o entendimento das características do conflito a fim de proporcionar qualidade e segurança na prática da autocomposição, reduzindo o risco de enviesamento para longe das peculiaridades do Código de Defesa do Consumidor.

São utilizados os métodos dedutivo e indutivo em uma dinâmica descritiva e exploratória de cunho bibliográfico e documental. Entende-se a pertinência da pesquisa pela carência de estudos sobre a adequação da conciliação diante da inovação processual trazida pela lei do superendividamento, de forma que impacte a rotina peculiar da conciliação no superendividamento e ofereça capacitação aos conciliadores por meio de referências adequadas às situações novas.

2 A CONCILIAÇÃO NO CONTEXTO DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis é o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) n. 16 da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas no plano de ação global com vistas a promoção de vida digna para todos⁴⁰

Dentre as estratégias brasileiras para alcançar o ODS 16, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada apresentou como metas: fortalecer o Estado de Direito e garantir acesso à justiça a todos, especialmente aos que se encontram em situação de vulnerabilidade (16.3); e ampliar a transparência, a accountability e a efetividade das instituições, em todos os níveis (16.6)⁴¹.

Ao justificar a adequação do documento mundial à realidade do Brasil, a definição de acesso à justiça foi utilizada tendo como fundamento as ondas renovatórias ⁴² que modernizaram o conceito e o aproximaram dos anseios de justiça social. Desde então, compreenderam-se duas ideias fundamentais: a de que o sistema de justiça deve ser acessível a todos e que deve produzir resultados que sejam individuais e socialmente justos.

Nesse sentido, a promoção do acesso à justiça alinha-se à perspectiva de transformação social pela efetivação de direitos em uma visão mais ampla que aquela limitada ao ingresso no Poder Judiciário. Compreende-se que a efetividade do processo deve funcionar de modo a impactar positivamente e de fato favorecer a justiça em dimensão substancial e procedimental para a redução dos conflitos⁴³.

Para desenvolver instituições eficazes, responsáveis e inclusivas conforme o ODS 16, a meta brasileira tem o desafio de fazer emergir a responsabilidade pelo funcionamento das atividades conforme os novos modelos de governança, transparência e *accountability* que

⁴⁰ NAÇÕES UNIDAS BRASIL. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes, 2023. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>>. Acesso em: 29 mar. 2023.

⁴¹ INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, 2019. Disponível em: <<https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>>. Acesso em: 14 mar. 2023.

⁴² Mauro Cappelletti e Bryant Garth inauguram o movimento de acesso à justiça com enfrentamento de três obstáculos: econômico, organizacional e processual, pelo que foram denominados de ondas renovatórias no movimento de acesso à justiça, conforme CAPPELLETI, M. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. v. 19, n. 74, p. 82–97, abr./jun. 1994.

⁴³ COSTA, H. D. Acesso à justiça: promessa ou realidade? Uma análise do litígio sobre creche e pré-escola no município de São Paulo. **Civil Procedure Review**, v. 7, n. 2, p. 38-68, maio/ago. 2016. ISSN 2191-1339.

impactem positivamente e de fato favoreçam à continuidade do serviço público para acesso à justiça e redução dos conflitos.

Para tanto, a administração da justiça deve ser manejada como um serviço prestado e alinhado às demandas de eficiência, transparência, responsabilidade e celeridade da sociedade do século XXI. Por mais que o princípio da inafastabilidade da jurisdição seja uma conquista histórica e um legado da democracia, não se deve atribuir ao método adversarial a condição de rota essencial para a resolução das lides. O extenso rol de direitos fundamentais fortaleceu as instituições e demandou a ampliação das vias de acesso à justiça, valorizando formas de solução de demandas que aproximem as partes para melhor equacionamento dos conflitos⁴⁴.

A predominância da solução adjudicada de conflitos, bem como a intensa conflituosidade do sistema de justiça contribuíram, na visão de Kazuo Watanabe⁴⁵ para a incorporação de meios alternativos de resolução de conflitos como forma de ampliar o desempenho das funções processuais. A substituição da chamada “cultura da sentença” pela “cultura da pacificação” propiciaria um acesso mais abrangente e qualificado aos indivíduos, no sentido do acesso à ordem jurídica justa.

Foi esse o contexto em que o acesso à justiça passou a ser revisitado para motivar métodos complementares à jurisdição para o tratamento adequado dos conflitos. Por meio da Resolução nº 125/2010⁴⁶, o Conselho Nacional de Justiça institucionalizou o uso de meios variados para solução dos litígios por meio de uma política pública nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

O desenvolvimento da disciplina normativa consagrou a primazia da solução consensual dos conflitos como uma evolução do regime jurídico processual que impactou a própria administração da justiça no Brasil. O incentivo ao uso de meios hetero ou autocompositivos e não taxativos para a solução dos conflitos de interesse, consagrou a justiça multiportas como paradigma a ser adotado de acordo com as características do conflito, dentro ou fora do Poder Judiciário⁴⁷.

⁴⁴ TOFFOLI, J. A. D. Prefácio. In: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e justiça multiportas** [recurso eletrônico]. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 10-17.

⁴⁵ WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, n.º 195, p. 381-389, 2011.

⁴⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

⁴⁷ DIDIER JR., F.; FERNANDEZ, L. **O Conselho Nacional de Justiça e o Direito Processual: administração judiciária, boas práticas e competência normativa**. São Paulo: JusPodivm, 2022. 192 p. ISBN 978-65-5680-926-7.

O sistema de justiça multiportas é compreendido como o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos⁴⁸. Apresentada a controvérsia e realizado o diagnóstico da situação, cabe aos serviços de justiça orientar os contendores sobre as alternativas para a composição do conflito. A ideia é buscar a melhor via, a depender da situação fática envolvida e da efetividade do procedimento.

O formato desenvolvido no Brasil ganhou contornos próprios de aplicação. Em sintonia com a política pública, as legislações posteriores foram influenciadas pela nova perspectiva de multiplicidade de portas de acesso à justiça. O Código de Processo Civil⁴⁹, a Lei de Mediação⁵⁰ formaram um microsistema de métodos apropriados de resolução de disputas que passaram a inserir o princípio da consensualidade em suas disposições.

Passa-se a compreender que são várias as vias de acesso e de tratamento de um problema, devendo ser observadas não apenas sob a perspectiva da alternatividade em relação ao judiciário, mas da adequação em relação à situação fática posta em discussão. Valendo-se do viés democrático sob o qual se apoiou o Código de Processo Civil, buscam-se formas atípicas de integração para estimular a solução consensual de conflitos e o autorregramento da vontade, viabilizando uma prestação jurisdicional adequada e eficiente.

Das iniciativas normativas para incentivar a utilização de métodos de solução consensual de conflitos, o legislador se apoiou na conciliação. O método vem sendo desenvolvido com incentivo à capacitação e treinamento da atividade de conciliadores como estratégia para geração da nova mentalidade de transformação social e de combate ao excesso de litigiosidade⁵¹.

A conciliação oferece uma postura mais ativa e direta do terceiro imparcial durante a sessão, inclusive propondo ideias de acordo às partes. Costuma ser aplicada aos casos em que não possuem vínculos pessoais, mas se interessam pela solução da disputa como pauta direcionada ao objeto do litígio, como nas relações de consumo⁵².

⁴⁸ CABRAL, T. N. X. Justiça multiportas e inovação. In: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça multiportas [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 402-423. ISBN 978-65-5515-176-3 (Ebook).

⁴⁹ BRASIL. Lei nº. 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**, 2015b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 09 maio 2022.

⁵⁰ BRASIL. Lei nº. 13.140. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**, Brasília, 26 junho 2015a.

⁵¹ WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389. 2011.

⁵² GABBAY, M. **Mediação & Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos**. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo - USP. São Paulo, 2011.

Como método capaz de produzir resultados melhores do que os resultados em processos contenciosos, notadamente quando o conflito não passa de um episódio em relações complexas e permanente⁵³, a conciliação revela-se como uma das alternativas vantajosas para lidar com questões de consumo⁵⁴.

Dentro do contexto da justiça multiportas, a conciliação foi eleita pela técnica legislativa como o procedimento adequado para tratar o superendividamento. Essa alternativa alcança importância na vida das pessoas, pois a eficácia do plano de pagamento possibilita que o cidadão-consumidor de boa-fé seja resgatado dos órgãos restritivos e reinserido no sistema de crédito. Por isso a conciliação global de credores é considerada como uma diretriz da nova lei do superendividamento⁵⁵.

3 A POLÍTICA PÚBLICA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

O Código de Defesa do Consumidor foi alterado sistematicamente para introduzir a Política Pública de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento. No rol dos princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, incluiu os mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento como forma de evitar a exclusão social. Aos direitos básicos do consumidor, somaram-se garantias de prevenção e tratamento do superendividamento pela preservação do mínimo existencial, prática de crédito responsável, de educação financeira e a revisão e repactuação das dívidas de consumo.

Com destaque, reconheceu e conceituou formalmente o superendividamento no ordenamento jurídico brasileiro como a impossibilidade manifesta do consumidor pessoa física pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer seu mínimo existencial; referida pela doutrina como medida pioneira de prevenção ao empobrecimento⁵⁶.

Isso porque o tema do superendividamento passou a receber a atenção dos setores jurídico

⁵³ CAPPELLETI, M. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. v. 19, n. 74, p. 82–97, abr./jun. 1994.

⁵⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça Pesquisa. **Maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições**, 2018. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2023.

⁵⁵ MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. **Youtube**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JNIY1Q4>>. Acesso em: 13 set. 2021.

⁵⁶ MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. **Youtube**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JNIY1Q4>>. Acesso em: 13 set. 2021.

e econômico na última década diante da percepção de que o comprometimento da renda familiar para pagamento das dívidas estava sendo recorrente.^{57 58.}

A ampliação do acesso a bens e serviços pela disponibilidade de crédito trouxe a sensação de empoderamento do indivíduo, atribuindo-lhe direitos até então inacessíveis e gozando de inclusão social e cidadania por serem de fato usuários dos produtos do mercado às custas da promessa de pagamento diferido. De outra ponta, a indisponibilidade de crédito gera insegurança nas famílias, que se percebem restritas do acesso a direitos (sob a forma de bens e serviços) e ainda endividadas⁵⁹, vez que precisam assegurar o pagamento da dívida anteriormente assumida para não serem excluídas do sistema pelos sistemas de proteção ao crédito⁶⁰.

Estudo realizado pelo Banco Central do Brasil⁶¹ evidenciou que a inadimplência por unidade da federação é heterogênea, mas atinge prioritariamente os estados da região Norte do país. Aqui o maior nível nacional em relação ao endividamento de risco foi atingido, com um particular comprometimento em grupo populacional cuja renda mensal fica abaixo da linha da pobreza.

Segundo Baumann⁶², a condição de pobreza é mais grave em sociedades cujos projetos de vida se constroem sobre as opções de consumo e de emprego disponíveis. Se em outra época “ser pobre” significava estar sem trabalho, hoje alude fundamentalmente à condição de consumidor expulso do mercado. Diante da queda do poder de compra e da piora da qualidade de vida, o inadimplemento promove a exclusão social de todo o grupo familiar dependente do

⁵⁷ LINS, J. N.; PIMENTEL, K. D. A. **Regulação jurídica do crédito consignado no processo de financeirização da economia brasileira**: da promessa de inclusão social ao superendividamento em massa (2003-2015). Encontro Nacional de Economia Política. Salvador: [s.n.]. 2020.

⁵⁸ GENTIL, D.; LAVINAS, L. Brasil anos 2000: a política social sob regência da financeirização. **Novos estudos**, São Paulo, v. 37, maio/ago. 2018.

⁵⁹ PROJETO GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS. No caminho do superendividamento. *Fair Finance International*, 2021. Disponível em: <<https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/superendividamento/>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

⁶⁰ O enfrentamento da questão sob uma perspectiva de gênero ainda inclui a percepção da mulher como vítima preferencial desse estado geral de danosidade. Aliam-se os fatores de publicidade direcionada a *standarts* de beleza e comportamento inalcançáveis, de sobrepreço em produtos dirigidos ao público feminino e de menor rendimento médio habitual, que caracterizam a hipervulnerabilidade da consumidora, de acordo com VERBICARO, D.; ALCÂNTARA, A. B. A percepção do sexismo face à cultura do consumo e a hipervulnerabilidade da mulher no âmbito do assédio discriminatório de gênero. **Revista Pensamento Jurídico**, v. 11, 2017.

⁶¹ BANCO CENTRAL DO BRASIL. Série Cidadania Financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão. **Banco Central do Brasil**, 2020. Disponível em: <www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2022.

⁶² BAUMANN, Z. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres* [recurso eletrônico]. Barcelona: Gedisa, 2012. p. 11-13.

devedor e pode levar a uma crise democrática por serem atingidos na própria cidadania⁶³.

Convertida em lei, a alteração do Código de Defesa do Consumidor é um marco importante sob diferentes perspectivas. A visibilidade jurídica trazida pelo tema do superendividamento é ampliada por trazer amparo legal que reflete em vantagens para a pessoa física e para o sistema de crédito.

O reconhecimento do superendividamento como um fato inerente à vida em sociedade⁶⁴ faz transpassar o caráter de dificuldade individual e pretende impedir condutas lesivas e que causem assédio aos consumidores de maneira geral. Dentre as diretrizes da nova lei, os paradigmas de educação financeira e crédito responsável compreendem o acesso ao crédito com características de fundamentalidade⁶⁵.

Fábio Nusdeo⁶⁶ considera a existência de um mercado consumidor como fator crucial para o processo de desenvolvimento. Assim, pelo viés econômico, a nova lei harmoniza o mercado diante das instabilidades econômicas e assume sistematicamente que o superendividamento também é um problema para o sistema de crédito, vez que a economia capitalista sofre retração com a perda do poder de compra das famílias. Pelo viés consumerista, a lei garante a defesa do consumidor através de políticas econômicas adequadas, reconhecendo-o como um dos elos da economia de mercado⁶⁷.

Portanto, a já reconhecida vulnerabilidade do consumidor recebeu reforço para legitimar e incentivar, por meio da lei, a prorrogação do prazo para pagamento das dívidas e a recuperação do consumidor, com a preservação do mínimo existencial.

A preservação do mínimo existencial inserida na legislação é referida pela doutrina como medida pioneira de prevenção ao empobrecimento⁶⁸. Elevado à condição de direito fundamental, abrange mais do que a sobrevivência física do indivíduo e sua verificação depende

⁶³ MARQUES, C. L. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o "superendividamento" dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13, n. 101, p. 405-424, 2012.

⁶⁴ MARQUES, C. L. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 14, n.º. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

⁶⁵ MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. **Youtube**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JN1Y1Q4>>. Acesso em: 13 set. 2021.

⁶⁶ NUSDEO, F. Desenvolvimento econômico. In: NUSDEO, F. **Curso de Economia**: introdução ao Direito Econômico. 10ª. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. Cap. 18.

⁶⁷ FONSECA, 2017. FONSECA, J. B. L. **Direito Econômico**. 9ª. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. p. 94-110.

⁶⁸ MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. **Youtube**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JN1Y1Q4>>. Acesso em: 13 set. 2021.

do padrão de qualidade socioeconômico e das peculiaridades da vida de cada pessoa⁶⁹.

Originariamente, a condução jurídica dos casos que envolviam situação de superendividamento era regida pelo direito privado consumerista clássico, em relação estritamente bilateral. Diante da complexidade das questões e da ampliação dos efeitos sociais e econômicos, criou-se um capítulo novo no Código de Defesa do Consumidor que passou a prever procedimento de tratamento para possibilitar ao cidadão-consumidor de boa-fé ser resgatado dos órgãos restritivos e reinserido no sistema bancário e de crédito. Trata-se da conciliação no superendividamento, que oferece solução inovadora para a conformação de um plano global de repactuação de dívidas.

4 PARTICULARIDADES DO PROCEDIMENTO DE CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

4.1 A Conciliação no Superendividamento como procedimento especial

O atual sistema normativo criou ambiente jurídico favorável a um desenho de sistema específico e adequado⁷⁰ para a construção de mecanismos de prevenção, gerenciamento e resolução de disputas no superendividamento. A realidade social brasileira, assim como a situação de agravamento econômico em que se encontra o país em decorrência da pandemia pela covid-19 tornaram o momento oportuno⁷¹. A conveniência política aliada a nova situação jurídica de direito material trazida pela política pública de tratamento e prevenção ao superendividamento, motivaram a busca por uma tutela jurisdicional diferenciada, adequada e efetiva⁷² para repactuação das dívidas em bloco.

A Lei nº 14.181/2021 criou novo procedimento especial para garantir o tratamento pela renegociação das dívidas, judicial ou administrativamente, por meio da autocomposição ou da instituição de um plano compulsório. O novo procedimento é diferenciado por abarcar as fases pré-judicial e judicial e pretender reunir os credores da pessoa natural para a conformação de

⁶⁹ SARLET, I. W. Direitos fundamentais sociais e mínimo existencial: notas sobre um possível papel das assim chamadas decisões estruturantes na perspectiva da jurisdição constitucional. *In: ARENHART, C.; JOBIM, M. F. Processos Estruturais*. 3ª. Ed. Salvador: Juspodivm, 2021. Cap. 20, p. 605-635.

⁷⁰ FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

⁷¹ CATALAN, M. A espiral do endividamento: reflexões sobre o Decreto 11.150/2022, infausto exemplo de política pública no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 144, p. 37-64, nov./dez. 2022.

⁷² DIDIER JR., F.; CABRAL, A. D. P.; CUNHA, L. C. D. **Por uma nova teoria dos procedimentos especiais**: dos procedimentos às técnicas. 2ª.ed. Salvador: JusPodivm, 2018. ISBN 978-85-442-3467-9.

um plano de pagamento da dívida global, de forma que o indivíduo se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas, ressalvado o mínimo existencial.

A repactuação coletiva da dívida global é adequada a garantir o direito básico do consumidor de preservação do mínimo existencial, pois compatibiliza a renda do endividado com os créditos pendentes de satisfação. Adaptam-se as pretensões dos credores e dos consumidores no sentido de promover a dilação dos prazos, redução dos encargos e da própria remuneração para facilitar o pagamento da dívida. Com isso, evita o avanço dos compromissos do devedor pela aquisição do crédito em prejuízo à sua sobrevivência e de sua família.

A efetividade da conciliação permite que o cidadão recupere o poder de compra e seja reincluído no mercado pela sua exclusão dos bancos de dados e cadastros de inadimplentes. De outra ponta, o plano de pagamento homologado pelo Poder Judiciário ou por órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor promove a recuperação do crédito perdido em favor do fornecedor, com a garantia de título executivo e com força de coisa julgada, fazendo girar a economia.

Pontuar que a Conciliação no Superendividamento é um procedimento especial importa para o objetivo de distingui-lo da conciliação clássica, pelo que há técnicas e etapas associadas à conciliação tradicional que merecem adequação. Passa-se a adotar um importante filtro da litigiosidade⁷³, que não pretende barrar o acesso à justiça, mas assegurar o efetivo acesso à política pública em debate.

Não se pretende enrijecer o procedimento de conciliação, mas se utilizar de tecnologia de ponta no direito processual⁷⁴ para aplicar o procedimento especial de repactuação global das dívidas de forma sistêmica, analisando a melhor opção procedimental para os consumidores e fornecedores. Dessa forma, acrescenta-se capacidade ao operador do direito de intervir e implementar estratégias adequadas, sem afetar fatores de qualidade e de justiça do arranjo procedimental desenhado e sem correr o risco de engessamento do sistema mediativo⁷⁵.

4.2 Reestruturação e cooperação institucional

⁷³ WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389. 2011.

⁷⁴ FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

⁷⁵ SALVO, S. H. P. G. J. D. Modelos Institucionais e Procedimentais da Mediação de Conflitos na Administração Pública. In: SALVO, S. H. P. G. J. D. **Mediação na Administração Pública Brasileira – O Desenho Institucional e Procedimental**. São Paulo: Almedina, 2018. Cap. 2, p. 61-105.

A conciliação no superendividamento tem a particularidade de provocar uma reestruturação institucional das organizações especializadas⁷⁶ para se adaptar ao novo modelo procedimental.

Para atualizar os mecanismos de execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a Lei nº 14.181/2021 previu a criação de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento pelo poder público. Trata-se de uma estrutura especializada com equipe capacitada para possibilitar um atendimento abrangente entre os eixos jurídico, financeiro, social e psicológico.

Na prática, propõe-se a integração dos órgãos jurisdicionais e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor⁷⁷ com setores sociais extrajurídicos de atendimento ao público para abrir canais de comunicação como estratégia estruturante de atuação⁷⁸ e adoção de medidas concretas para efetivação dos direitos básicos previstos pela política pública.

Revela-se assim, o mandamento de cooperação⁷⁹ que deve ser exercido por todos os sujeitos do processo⁸⁰. Sua conexão com o procedimento de conciliação no superendividamento reúne características adequadas para a harmonização de interesses contrapostos que possam contribuir para além do acordo, como política institucional. Aproveita-se da utilidade prática⁸¹ de interação entre os órgãos de defesa do consumidor, que têm conhecimento sobre a realidade da pessoa física, com os mecanismos de mercado, que operam na concessão de crédito responsável e educação financeira.

⁷⁶ BENJAMIN, A.H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021**: a atualização do CDC em matéria de superendividamento [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

⁷⁷ BRASIL. Decreto nº. 2.181, de 20 de março de 1997. **Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC**, 1997. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.

⁷⁸ FISS, O. **Direito como razão pública**: processo, jurisdição e sociedade. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2ª. Ed. Curitiba: Juruá, 2017.

⁷⁹ Propõe-se a utilização de mecanismos de cooperação judiciária em seu terceiro degrau, qual seja a cooperação interinstitucional entre Poder Judiciário e outras instituições e entidades, integrantes ou não do sistema de justiça, com fins de gestão adequada do problema da conciliação no superendividamento diante da complexidade das questões envolvidas, segundo GOES, G. S. F. *Cooperação judiciária nacional: ruptura com determinados dogmas processuais*. **Consultor Jurídico**, 2022. Disponível em:

<https://www.conjur.com.br/2022-abr-09/gisele-goes-cooperacao-judiciaria-nacional#_ftn1>. Acesso em: 12 maio 2022.

⁸⁰ O comando visa a adoção de ferramentas de gestão processual colaborativas típicas e atípicas, otimizando o procedimento e a dispendiosa atuação da máquina judiciária, conforme ZANETTI, G.; PASCHOAL, T. A. Por um tratamento eficiente da prova: notas sobre o *multidistrict litigation* enquanto técnica coletiva de gestão de processos. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 409-428, jan./abr. 2021. ISSN 1982-7636.

⁸¹ LAMEGO, G. C. Técnicas de cooperação judiciária nacional aplicadas a processos estruturais. *In*: ARENHART, S. C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3ª. Ed. Salvador: Jus Podvum, 2021. P. 491-518. ISBN 978-85-442-3430-3.

O diálogo interinstitucional favorece a interação, não apenas entre os sujeitos diretamente envolvidos na conciliação, mas com outros programas capazes de influenciar na concertação de estratégias que colaborem para a promoção do direito do consumidor, tanto no aspecto fundamental de garantia individual, como no aspecto de princípio geral da atividade econômica.

Em um movimento para orientar o funcionamento da justiça⁸², o Conselho Nacional de Justiça editou a Recomendação nº 125/2021⁸³ que dispõe sobre a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação pelos órgãos judiciais e em convênio com os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Visa o oferecimento de oficinas interdisciplinares de educação financeira, de preparação de plano de repactuação e a prestação de serviços de orientação, assistência social e acompanhamento psicológico dos consumidores superendividados. A normativa conclama os tribunais brasileiros a adotarem procedimento uniforme e lastreado em boas práticas, fornecendo modelos de formulários-padrão e fluxograma como anexos.

Pelo país, aperfeiçoaram-se as atividades estratégicas para diminuir a área de atrito e possibilitar o entendimento direto entre as partes, principalmente através de câmaras de conciliação e mediação. As experiências mostraram que convém estabelecer programas próprios que se beneficiem da organização das estruturas envolvidas na defesa do consumidor e utilizem do conhecimento acumulado e dos canais de comunicação previamente estabelecidos com os credores, frequentemente litigantes habituais⁸⁴.

Essa é a efetiva prevenção e tratamento do superendividamento com características estruturantes para que seja possível a alteração substancial do estado (inconstitucional) de

⁸² DIDIER JR., F.; FERNANDEZ, L. **O Conselho Nacional de Justiça e o Direito Processual**: administração judiciária, boas práticas e competência normativa. São Paulo: JusPodivm, 2022. 192 p. ISBN 978-65-5680-926-7.

⁸³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 125, de 24 de dezembro de 2021. **Dispõe sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento, previstos na Lei nº 14.181/2021**, 2021b. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/original1456372022010761d854a59e2f5.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2022.

⁸⁴ COSTA, H. D. Acesso à justiça: promessa ou realidade? Uma análise do litígio sobre creche e pré-escola no município de São Paulo. *Civil Procedure Review*, v. 7, n. 2, p. 38-68, maio/ago. 2016. ISSN 2191-1339.

coisas para o futuro^{85 86 87}.

4.3 Da cultura da pacificação à cultura do pagamento

Kazuo Watanabe⁸⁸ utiliza a expressão “cultura da sentença” para se referir à predominância da solução adjudicada de conflitos; o que, segundo ele, leva ao congestionamento das instâncias judiciais em decorrência da intensa conflituosidade e sobrecarga de processos, gerando crise de desempenho e consequente perda de credibilidade do Poder Judiciário.

Nesse sentido, a Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos pretende contribuir com uma transformação cultural e mudança de mentalidade dos sujeitos processuais, dos operadores do direito e da tradição social de intervenção estatal por meio da decisão. Nesse caminho, tratou a conciliação como instrumento efetivo de pacificação social e prevenção de litígios, diante do que considerou ter contribuído para a redução da excessiva judicialização⁸⁹.

Ao garantir natureza jurisdicional à utilização adequada dos meios alternativos, atribuindo à solução protagonizada pelas próprias partes um meio possível de realização da justiça, a conciliação favorece a ampliação do desempenho das funções processuais e confere

⁸⁵ A Câmara de Conciliação em Superendividamento – Capital Solidário da Defensoria Pública do Estado do Pará foi uma prática homenageada pela 19ª Edição do Prêmio *Innovare* por prestar assistência jurídica, orientação financeira, social, psicológica, além de manter uma “linha direta” com os credores do cidadão e instituições parceiras, de acordo com INSTITUTO INNOVARE. Busca de Práticas. **Instituto Innovare**, 2022. Disponível em: <<https://www.premioinnovare.com.br/pratica/camara-de-conciliacao-em-superendividamento-capital-solidario/10652>>. Acesso em: 19 mar. 2023.

⁸⁶ A prática conta com a adesão de doze bancos e instituições financeiras que comparecem semanalmente para audiências de conciliação, visando a repactuação global dos compromissos financeiros do assistido, preservando-se o mínimo existencial. Pelos resultados obtidos, com aproximadamente vinte audiências por mês e êxito em setenta por cento delas, também recebeu o 13º Prêmio Conciliar é Legal do Conselho Nacional de Justiça na categoria Mediação e Conciliação Extrajudicial, conforme CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 13º Prêmio Conciliar é Legal. **Banco de boas práticas em mediação judicial e conciliação**, 28 mar. 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/03/sintese-das-praticas-xiii-premio-conciliar-e-legal.pdf>>. Acesso em: 03 abr. 2023.

⁸⁷ Trata-se de manifestação concreta da reestruturação de órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, no caso a Defensoria Pública do Estado do Pará, que cria mecanismos de atendimento especializado e peculiar para atender o problema prático-jurídico da conciliação no superendividamento. Para além da conciliação tradicional, são agregadas outras abordagens de cunho social, como a contabilidade, a economia e assistência social pensadas sob o enfoque prático de integração cooperativa. Trata-se de solução simples, de baixo custo, de fácil aplicabilidade e replicabilidade, vez que proporciona a célere e direta interação público-privada para a solução de conflitos.

⁸⁸ WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389. 2011.

⁸⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

instrumental mais abrangente e qualificado aos indivíduos. A construção do consenso⁹⁰ leva em consideração as opiniões de todas as partes, em um modelo inclusivo de resolução de problemas por dar voz ativa as pessoas, que podem exercer efetivamente sua participação no desenrolar das ações⁹¹.

É esse o sentido de pacificação social que se defende. Os métodos alternativos podem contribuir para encontrar solução que leve em consideração os interesses de ambas as partes, aumentando sua satisfação. A experiência de contribuir com um acordo sustentável⁹² pode, inclusive, servir como incentivo aos cidadãos para assumirem um papel mais ativo no processo democrático, percebendo as vantagens de efetivamente interagir em conflitos de esfera pessoal e também social ou política, exercendo de fato a democracia.

Essa mudança de paradigma da “cultura da sentença” para “cultura da pacificação”⁹³ reverberou na Lei do Superendividamento que atribuiu à conciliação em bloco a possibilidade de satisfação mútua pela renegociação coletiva da dívida com observância do mínimo existencial para reinserção do endividado no mercado; ao passo que reafirma o compromisso de pagamento e de abstenção de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

Para além das garantias de proteção conferidas ao consumidor, o reconhecimento da importância do pagamento faz parte da política econômica que propicia o retorno de investimentos na economia e dá segurança ao setor financeiro através da previsibilidade de satisfação do crédito. O comprometimento por meio de um plano global de pagamento guia as condutas⁹⁴ dos devedores para o adimplemento, de modo que a conciliação no

⁹⁰ CRESPO, M. H. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. *In*: CRESPO, M. H.; ALMEIDA, T.; ALMEIDA, R. A. D. **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. [S.l.]: FGV, 2012. Cap. 2, p. 39-85. ISBN 978-85-225-0959-1.

⁹¹ ALMEIDA, A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, H. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. *In*: ALMEIDA, R. A. D.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Cap. 1, p. 25-37. ISBN 978-85-225-0950-1.

⁹² CRESPO, M. H. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. *In*: CRESPO, M. H.; ALMEIDA, T.; ALMEIDA, R. A. D. **Tribunal Multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. [S.l.]: FGV, 2012. Cap. 2, p. 39-85. ISBN 978-85-225-0959-1.

⁹³ WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389. 2011.

⁹⁴ Foucault sustenta que a regulação pela forma jurídica é um instrumento eficaz utilizado pela tecnologia de governo liberal, porque a lei define formas gerais de intervenção que excluem medidas individuais, ao tempo que se assegura que a conduta perseguirá uma razão governamental. Para tanto, estrutura-se uma administração estatal em que se organiza não apenas a ação dos governantes, mas a própria conduta dos governados, de acordo com FOUCAULT, M. **O nascimento da biopolítica**: curso dado na Collège de France (1978-1979). Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2008. 433 p.

superendividamento se destaca no sistema por promover a “cultura do pagamento”⁹⁵.

Ao procurar satisfazer interesses de consumidor e credores, nas medidas das possibilidades averiguadas em cada caso, defende-se que a pacificação social pretendida pela conciliação no superendividamento tem caráter democrático, associado aos objetivos da república relacionados à solidariedade, erradicação da pobreza e desenvolvimento nacional, além das garantias fundamentais de dignidade da pessoa, defesa do consumidor, defesa da ordem econômica e dos direitos sociais de dignidade e proteção do mínimo existencial.

4.4 A vulnerabilidade do consumidor

Dentre os princípios da conciliação, o Código de Processo Civil informa a imparcialidade, a autonomia da vontade e a decisão informada. Como diretrizes dos meios alternativos de solução de conflitos, representam a integridade e credibilidade do sistema que conduz o terceiro facilitador e o processo em si de forma isenta e imparcial, com amplo respeito aos interesses das partes na elaboração de opções para os impasses.

Esses princípios garantem que, na prática, os envolvidos tenham plenas condições de entendimento sobre o objeto do debate, igualdade de oportunidade e tratamento para que se manifestem e façam valer as próprias razões, bem como para que reconheçam as consequências de suas decisões. Essa interação harmoniosa em relação ao processo, suas regras, estado de compreensão, confiança e comprometimento recíprocos é reconhecida pela expressão *rapport* enaltecida dentre as competências comunicacionais dos mediadores e conciliadores⁹⁶.

Na busca pela melhor interação entre os envolvidos, a negociação tem como fundamento o foco no interesse e não nas posições opostas que ocupam em relação ao conflito⁹⁷. Trata-se de princípio voltado a superar as predisposições sobre as razões e pedidos de autor e réu para compatibilizar as propostas trazidas por ambos em busca de uma resposta única, buscando benefícios mútuos com os interesses levantados durante a sessão.

No entanto, a conciliação no superendividamento opera em um cenário distinto daquele em que a Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos foi concebida; e mesmo do

⁹⁵ BERTONCELLO, K.; MARQUES, C. L.; LIMA, C. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da Pandemia de COVID-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 129, n.º. 29, p. 47-71, 2020.

⁹⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. As competências comunicacionais do mediador e do conciliador – Unidade 3. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019b.

⁹⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Teoria do conflito, formas e métodos de tratamento dos conflitos – Unidade 2. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019a.

Código de Processo Civil. Na repactuação global das dívidas, a assimetria entre os poderes dos interessados em razão da vulnerabilidade deve ser reconhecida de plano pelo que o tratamento deve ser adaptado.

A conciliação no superendividamento difere da conciliação clássica por tratar de relação civil específica: a relação de consumo orientada pelo *standard* de boa-fé⁹⁸, em que consumidor pessoa natural e fornecedores contrataram o fornecimento de bens e serviços como destinação final. Portanto, não deve ser aplicada a repactuação para dívidas genéricas provenientes de contratos civis ou de relação tributária⁹⁹; bem como as dívidas originadas de contratação de má-fé e nas hipóteses excepcionadas pela própria lei^{100 101}.

Assim, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor guarda a essência da relação, pois parte da ideia de que ele pode sofrer danos constantemente diante da sua incapacidade de dialogar com os meios de produção e da inferioridade negocial em relação ao fornecedor; seja econômica, técnica, informacional, comportamental, existencial ou situacional¹⁰².

As particularidades da conciliação no superendividamento não permitem negligência a garantias fundamentais. A igualdade que se pretende alcançar com a política pública não é apenas sobre oportunidade de diálogo, mas a da inclusão no mercado como cidadão ativo, com realização plena de sua liberdade e dignidade e pelo resgate de uma nova espécie de morte civil¹⁰³.

Sob essa ótica, a repactuação das dívidas que se pretende isenta e imparcial deve respeitar

⁹⁸ BERTONCELLO, K.; MARQUES, C. L.; LIMA, C. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da Pandemia de COVID-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 129, n.º. 29, p. 47-71, 2020.

⁹⁹ CATALAN, M. A espiral do endividamento: reflexões sobre o Decreto 11.150/2022, infausto exemplo de política pública no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 144, p. 37-64, nov./dez. 2022

¹⁰⁰ Há ressalvas doutrinárias quanto à exclusão desses contratos do processo de repactuação, notadamente quanto aos de financiamento imobiliário porque serve de moradia do consumidor, o prejudicaria a adequação das parcelas com a renda, excluindo-o da proteção legal, segundo BERGSTEIN, L. G.; CALDERÓN, R. L. Mínimo existencial e a inconstitucionalidade material do Decreto 11.150/2022. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º. 146, p. 55-80, mar./abr. 2023. Disponível em: <<http://revistadoatribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rql& marg=DTR-2023-3303>>. Acesso em: 25 fev. 2023.

¹⁰¹ Mesmo nesses casos, além de admitir a participação de todos os credores que aceitarem, deve ser garantida a preservação do mínimo existencial no cálculo do efetivo comprometimento do orçamento pessoal, inclusive levando em consideração as dívidas excluídas, contabilizando-as para a formulação do plano de pagamento, de acordo com BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021**: a atualização do CDC em matéria de superendividamento [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

¹⁰² VERBICARO, D.; VIEIRA, J. D. N. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia laborativa. **Revista de Direito do Consumidor**, n.º. 127, p. 305-330, jan./fev. 2020.

¹⁰³ MARQUES, C. L. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o “superendividamento” dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13, n. 101, p. 405-424, 2012.

aspectos da relação de consumo, inclusive subjetivos quanto à vulnerabilidade do consumidor. É necessário se atentar para os mecanismos colocados à disposição de forma sistêmica e funcional, de forma que os canais de tratamento do litígio ofereçam qualidade e efetividade¹⁰⁴.

O Mapeamento do Conflito é ferramenta que auxilia na busca de elementos para formulação de estratégias de atuação pelo conciliador, identificando o porquê e quais os interesses envolvidos para elaborar uma pauta comum aos interessados¹⁰⁵. A Escuta Ativa é uma competência comunicacional que revela a atenção do conciliador na discussão que está acontecendo como oportunidade de reconhecimento dos elementos relevantes para a solução do conflito¹⁰⁶.

Na Conciliação no Superendividamento, essas técnicas auxiliam na identificação da questão de fundo que levou à situação de agravamento econômico para formular estratégias de negociação. Ao atentar para a realidade fática do consumidor, o conciliador averigua a real possibilidade de o devedor aderir ao plano que está sendo formatado e evita a dominação dos credores em impor as condições de repactuação, por melhor que pareça a proposta, assumindo o compromisso democrático com a defesa do vulnerável¹⁰⁷.

É esperado que o conciliador proponha pautas possíveis, criando opções para a solução do conflito, auxiliando no entendimento das possibilidades e repercussões do que está sendo discutido pelo consumidor, promovendo uma comunicação mais eficaz e evitando o abandono da autocomposição.

Em seu papel ativo, o conciliador deve intervir para estabelecer igualdade de condições, ajudar a organizar dados, destacar as desvantagens da proposta e proteger o consumidor de situação de desequilíbrio de poder. Não deve estimular a formalização de um termo de repactuação de dívidas feito com base em cálculos matemáticos superficiais; ou em que haja a previsão atrativa de exclusão imediata dos cadastros de proteção ao crédito, mas que não possa ser cumprido diante da sua realidade social e econômica. A autonomia da vontade aplicada à conciliação no superendividamento admite a escolha pelo consumidor sobre a ordem dos pagamentos conforme critérios pessoais de capacidade de reembolso ou, até mesmo, da

¹⁰⁴ FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

¹⁰⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Teoria do conflito, formas e métodos de tratamento dos conflitos – Unidade 2. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019a.

¹⁰⁶ TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4ª. Ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

¹⁰⁷ BERGSTEIN, L. G.; CALDERÓN, R. L. Mínimo existencial e a inconstitucionalidade material do Decreto 11.150/2022. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 146, p. 55-80, mar./abr. 2023. Disponível em: <<http://revistadoatribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rql&marg=DTR-2023-3303>>. Acesso em: 25 fev. 2023.

natureza da dívida¹⁰⁸.

Tais intervenções não devem ser apontadas como quebra de isonomia e imparcialidade, mas expressões dos princípios de competência, empoderamento, respeito à ordem pública e às leis vigentes previstos no Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais¹⁰⁹. Tratam-se de condutas que respaldam a decisão informada do consumidor vulnerável à luz do paradigma do crédito responsável e da educação financeira.

As sessões de conciliação realizadas em situação de superendividamento têm a característica da assimetria de poder entre os interessados pela própria natureza. Caso seja conduzida com a privação de valores constitucionais e arraigada a fins privados pode levar a uma distorção dos resultados e à ausência de consentimento legítimo¹¹⁰ por parte do consumidor.

A qualidade da aplicação da nova técnica conciliatória em bloco passa pela construção do consenso, com o entendimento sobre os acontecimentos processuais, sobre os dados trazidos pelos fornecedores e as repercussões do acordo diante da realidade do consumidor. De outro modo, o uso inadequado e incongruente dos propósitos conciliatórios leva a uma pseudo-autocomposição¹¹¹.

4.5 Preservação do mínimo existencial

O direito ao mínimo existencial para uma existência digna é alvo de amplos debates doutrinários sobre conceituação e abrangência que não são alvo dessa pesquisa¹¹². As questões

¹⁰⁸ Nesse aspecto, a busca pelo consenso pode ser norteadada para a formatação de um plano de pagamento que congele as dívidas e permita pagar primeiro os credores menores e depois os maiores, sem estar correndo juros e taxas de mora, o que torna as dívidas impagáveis, de acordo com BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

¹⁰⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

¹¹⁰ FISS, O. **Direito como razão pública: processo, jurisdição e sociedade**. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2ª. Ed. Curitiba: Juruá, 2017.

¹¹¹ TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis** [recurso eletrônico]. 4ª. Ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

¹¹² Mesmo na esfera terminológica, nem sempre se verifica coincidência, pois são utilizadas expressões como mínimo social, mínimo vital, mínimo de subsistência; e nem sempre são utilizadas como sinônimas, segundo SARLET, I. W. Direitos fundamentais sociais e mínimo existencial: notas sobre um possível papel das assim chamadas decisões estruturantes na perspectiva da jurisdição constitucional. *In*: ARENHART, C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3ª. ed. Salvador: Juspodivm, 2021. Cap. 20, p. 605-635.

sobre a inconstitucionalidade¹¹³ e necessária extirpação formal¹¹⁴ da regulamentação legal do mínimo existencial pelo Decreto nº 11.150/2022 do direito brasileiro também não serão analisadas.

Para o escopo desse trabalho, que estuda as particularidades da conciliação no superendividamento, interessa o registro de que a inovação legislativa invocou o mínimo existencial como direito básico do consumidor e garantiu sua preservação no processo de repactuação de dívidas.

Atualmente, Sarlet¹¹⁵ atribui o mínimo existencial a condição de direito fundamental e articulado com a dignidade da pessoa humana, pelo que abrange mais do que a sobrevivência física do indivíduo. Para o autor, sua verificação não é passível de quantificação objetiva e depende do padrão de qualidade socioeconômico e das peculiaridades da vida de cada pessoa para o pleno desenvolvimento de sua personalidade.

No campo judiciário da política pública que trata do superendividamento, o caminho para o cumprimento da garantia de preservação ao mínimo existencial percorre toda a prática do processo de conciliação no superendividamento.

A verificação da impossibilidade de o consumidor pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer seu mínimo existencial deve ser realizada logo quando da instauração do procedimento. Assim, na apresentação do caso ao Poder Judiciário ou ao órgão de defesa do consumidor que promoverá a fase conciliatória, a situação de superendividamento deve estar configurada. A impontualidade por si só não a configura, mas o mínimo existencial deve estar comprometido de forma duradoura a originar uma impossibilidade manifesta e estrutural de cumprimento das obrigações¹¹⁶.

Passada a fase de admissão, a preocupação com a preservação do mínimo existencial deve nortear os atos que buscam a formatação de um plano de pagamento global adequado e efetivo. Na etapa de planejamento da conciliação, em que se organizam os dados expostos pelos interessados e suas expectativas em relação a valores, condições e prazos; bem como na etapa

¹¹³ BERGSTEIN, L. G.; CALDERÓN, R. L. Mínimo existencial e a inconstitucionalidade material do Decreto 11.150/2022. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 146, p. 55-80, mar./abr. 2023. Disponível em: <<http://revistadoatribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rql&marg=DTR-2023-3303>>. Acesso em: 25 fev. 2023.

¹¹⁴ CATALAN, M. A espiral do endividamento: reflexões sobre o Decreto 11.150/2022, infausto exemplo de política pública no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 144, p. 37-64, nov./dez. 2022.

¹¹⁵ SARLET, I. W. Direitos fundamentais sociais e mínimo existencial: notas sobre um possível papel das assim chamadas decisões estruturantes na perspectiva da jurisdição constitucional. In: ARENHART, C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3ª. Ed. Salvador: Juspodivm, 2021. Cap. 20, p. 605-635.

¹¹⁶ MAFFESSIONI, B. I. A.; ALCÂNTARA, A. P. A. Aspectos processuais da lei do superendividamento. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, nº. 24, p. 100-127, jan./abr. 2023.

de negociação em si, a apresentação de opções deve usar de criatividade e racionalidade para a conformação de um plano de pagamento escalonado e adequado ao orçamento do consumidor.

Caberá ao conciliador a avaliação do percentual da renda do devedor que deverá ser reservado para a despesa de subsistência¹¹⁷ e verificado caso a caso¹¹⁸. Dentre as técnicas para a autocomposição, a do teste de realidade¹¹⁹ auxilia na verificação da plausibilidade da proposta, confrontando-a com a realidade para que efetivamente se preserve o mínimo existencial.

De toda sorte, se o valor reservado como mínimo existencial não corresponder às reais necessidades do indivíduo, o acordo terá apenas aparência de legitimidade com força de executividade em desfavor do consumidor-cidadão, interiorizando os valores através de uma governamentalidade neoliberal¹²⁰.

4.6 O papel dos fornecedores

Ao deixar clara a vulnerabilidade intrínseca do consumidor como um dos interessados da conciliação em bloco, também devem ser pontuadas as características dos fornecedores que permitem a identificação das particularidades da conciliação no superendividamento em relação à conciliação clássica.

De início, para o estabelecimento de um bom *rapport*, é válido que o conciliador use a técnica de comunicação do afago ou reforço positivo¹²¹ para estimular o comportamento dos fornecedores mais próximo da solução do conflito. Isso é importante porque o sucesso pretendido pela repactuação das dívidas depende do comportamento dos fornecedores, que é mais abrangente que aquele esperado ou mesmo exigido na conciliação clássica para atenuar ou reduzir a vulnerabilidade do consumidor¹²².

No processo de repactuação de dívidas, espera-se que o consumidor apresente proposta

¹¹⁷ MARQUES, C. L.; RANGEL, A. F. D. A. **Superendividamento e proteção do consumidor [recurso eletrônico]**: estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA. Porto Alegre: Fundação Fenix, 2022. 391 p. ISBN 978-65-8111085-7.

¹¹⁸ KARAM, A. Superendividamento do consumidor e o dever das empresas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 140, p. 87-102, mar./abr. 2022.

¹¹⁹ BRASIL. Manual de Mediação Judicial. In: AZEVEDO, A. G. D. **Conselho Nacional de Justiça**. 6ª. Ed. Brasília: [s.n.], 2016. ISBN 978-85-7804-053-6.

¹²⁰ FOUCAULT, M. **O nascimento da biopolítica**: curso dado na Collège de France (1978-1979). Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2008. 433 p.

¹²¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. As competências comunicacionais do mediador e do conciliador – Unidade 3. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019b.

¹²² KARAM, A. Superendividamento do consumidor e o dever das empresas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 140, p. 87-102, mar./abr. 2022.

de plano de pagamento ou indique as informações necessárias, como as solicitadas pelo mapa dos credores do formulário-padrão sugerido pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça. Para tanto, é ideal que saiba identificar os credores e os respectivos créditos.

Ocorre que na prática do tratamento ao superendividamento, é comum que o devedor não tenha informações precisas sobre para quem deve, o domicílio dos fornecedores, a natureza das dívidas e os extratos com todos os custos incidentes, que possam subsidiar a proposição do plano. O procedimento especial demanda que assumam papel colaborativo para autoidentificação, indicação das dívidas e respectivos extratos evolutivos, bem como para sugerir as melhores opções para pagamento conforme a modalidade do crédito.

Espera-se maior flexibilidade com os vencimentos e redução de encargos ou da própria remuneração do fornecedor, destinadas a facilitar o pagamento. Em compensação, são ressalvadas as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. A lei também prevê a suspensão ou extinção das ações judiciais em curso como forma de estímulo ao acordo. Percebe-se que a política pública aparelha o procedimento de conciliação com fundamentação normativa específica para assegurar o interesse pela autocomposição.

Mais do que estimulado pela política pública de tratamento adequado de conflitos e pelo Código de Processo Civil, o empenho pela conciliação por parte dos fornecedores é provocado pela lei do superendividamento sob pena de sanção¹²³. Nesses casos, eventual ausência injustificada ou comparecimento por procurador sem poderes plenos e especiais para transigir acarreta consequência de suspensão da exigibilidade do crédito, interrupção dos encargos da mora, bem como sujeição compulsória ao plano de pagamento, em ordem de colocação posterior aos credores presentes à audiência conciliatória.

4.7 A confidencialidade

A confidencialidade é um dos princípios gerais da conciliação, evocada como dever de manter sigilo sobre as informações obtidas na sessão que não poderão ser utilizadas para fim

¹²³ BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

diverso daquele previsto pelas partes¹²⁴. Cabe ao conciliador manter comportamento ético¹²⁵, inclusive em relação a conteúdos sensíveis de grandes corporações que usam estratégia para lidar com as demandas e as quantias oferecidas em acordo na condição de *repeat players*¹²⁶.

Considera-se um instrumento apto a oferecer segurança e transparência às manifestações realizadas nas sessões, diante da garantia de que os fatos revelados e as propostas levantadas não serão usadas contra os interessados em outras oportunidades¹²⁷. A busca pela adesão das partes à confidencialidade é especialmente abordada no curso de capacitação básica de conciliadores e mediadores judiciais¹²⁸.

Ocorre que na lógica da política pública do superendividamento, a correção dos erros dos contratos de consumo é prioridade. Ao assegurar o direito à revisão e repactuação da dívida na forma de uma conciliação em bloco, se pretende evitar a ruína da pessoa natural em primeiro plano e permitir o bom fim dos contratos, que é seu pagamento¹²⁹.

Assim, dentre as disposições expressas contidas no capítulo sobre a conciliação no superendividamento, o princípio da confidencialidade é mitigado; pois se não houver êxito na conciliação em relação a qualquer credor (ocasião em que se instaura o processo por superendividamento para conformação de um plano compulsório), os documentos e as informações prestadas em audiência serão considerados.

Nesse caso, os dados pessoais, empresariais e documentos que forem compartilhados pelos fornecedores em relação aos contratos; os registros em relação a sucessivas repactuações; datas de contratação e vencimentos; custos efetivos totais; potenciais decréscimos na cobrança por mudança dos índices aplicáveis; propostas formuladas durante as tratativas e reconhecimento de fatos em geral podem ser utilizados no caso de instauração da repactuação compulsória.

¹²⁴ FUZETTO, M. M.; MEDEIROS NETO, E. M. D. A audiência de conciliação e mediação como importante instrumento no sistema multiportas para garantia do acesso à justiça. *In*: FUX, L.; ÁVILA, ; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça Multiportas [recurso eletrônico]**. São Paulo: Foco, 2021. P. 305-334. ISBN 978-65-5515-176-3.

¹²⁵ SALVO, S. H. P. G. J. D. Modelos Institucionais e Procedimentais da Mediação de Conflitos na Administração Pública. *In*: SALVO, S. H. P. G. J. D. **Mediação na Administração Pública Brasileira – O Desenho Institucional e Procedimental**. São Paulo: Almedina, 2018. Cap. 2, p. 61-105.

¹²⁶ COSTA, H. D. Acesso à justiça: promossa ou realidade? Uma análise do litígio sobre creche e pré-escola no município de São Paulo. *Civil Procedure Review*, v. 7, n. 2, p. 38-68, maio/ago. 2016. ISSN 2191-1339.

¹²⁷ TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4ª. Ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

¹²⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

¹²⁹ TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4ª. Ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

Dessa forma, é adequado que na declaração de abertura da sessão de conciliação no superendividamento se faça a ressalva de que a confidencialidade como característica geral admite relativizações diante dos propósitos do procedimento. Se procura evitar o uso estratégico da informação como interesse próprio, que normalmente ocorre entre os litigantes¹³⁰, desequilibrando a autocomposição ao se pressionar para a realização do acordo baseado em renúncias do fornecedor; mas que na verdade podem se transformar em custo ao consumidor por se materializar como verdadeira barganha.

4.8 Declaração de abertura e técnicas associadas à conciliação no superendividamento

Os processos de conciliação são estudados em etapas para orientar o trabalho do terceiro imparcial. A primeira delas é a declaração de abertura, que merece destaque por apresentar o processo às partes, explicando as regras e as expectativas em relação ao resultado do procedimento. Nessa oportunidade, o conciliador se apresenta como facilitador do diálogo e cria os parâmetros de conformidade em que a sessão será trilhada¹³¹.

Com a exposição do rito e das características da autocomposição, são estabelecidas as referências de tratamento entre os interessados e a promoção da escuta ativa, que deve ser organizada de modo a equiparar as oportunidades e dirigir a negociação buscando neutralizar as emoções negativas para a conformação do acordo. Ao se orientar os participantes desde o início, o combinado pode ser invocado durante a sessão quando alguma situação prejudicar o andamento da negociação¹³².

Na conciliação no superendividamento, a reunião dos credores é desafiadora diante da possibilidade de serem vários os interessados na satisfação da dívida. Na fase da declaração de abertura, além dos pontos tradicionalmente invocados na conciliação clássica, é interessante a máxima organização para a identificação dos múltiplos interessados e respectivas cartas de poderes; e para a distribuição do tempo das declarações iniciais, fase em que serão apresentadas informações sobre o consumidor quanto à realidade pessoal, social e financeira (inclusive para definição do mínimo existencial), bem como sobre os fornecedores, quanto à natureza das dívidas, valores cobrados, prazos de vencimento e propostas para dar início à fase de negociação

¹³⁰ FISS, O. **Direito como razão pública**: processo, jurisdição e sociedade. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2ª. Ed. Curitiba: Juruá, 2017.

¹³¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Etapas da mediação e técnicas associadas – Unidade 4. **Curso de Mediação Judicial**, 2020^a.

¹³² BRASIL. Manual de Mediação Judicial. *In*: AZEVEDO, A. G. D. **Conselho Nacional de Justiça**. 6ª. Ed. Brasília: [s.n.], 2016. ISBN 978-85-7804-053-6.

em si.

Quando da confirmação das regras, além da exposição das características gerais da conciliação, vale ressaltar as especificidades em relação à conciliação no superendividamento que atingem diretamente os fornecedores e acarretam consequências importantes já analisadas: confidencialidade e o dever de comparecimento com poderes plenos para transigir.

Também merece ser pontuada a vedação de condicionar o início das tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, prevista pela nova lei. Não se pode admitir que o plano de pagamento sirva mais para aumentar a rentabilidade em favor do fornecedor do que para reduzir os danos aos consumidores¹³³.

Em relação ao consumidor, destacam-se duas técnicas que podem cooperar com as particularidades da conciliação no superendividamento: a normalização do conflito¹³⁴ e a validação de sentimentos¹³⁵.

A técnica de normalização do conflito é adequada em razão do desconforto pessoal e social causado pelo superendividamento, que pode refletir em problemas comportamentais¹³⁶. O estado de vulnerabilidade pode levar à percepção da conciliação como algo estritamente negativo, que fomenta o comportamento agressivo contra os fornecedores e o próprio conciliador, estimulando o conflito.

Aplicando a técnica, procura-se fazer com que o consumidor perceba que o fenômeno do superendividamento, que começou sendo considerado de impacto microeconômico por atingir contratações individuais, passou a ser um fato inerente à vida em sociedade¹³⁷ e um fenômeno universal¹³⁸.

Ao se demonstrar que existe uma política pública a seu favor, capaz de direcionar a situação para uma resolução menos gravosa e mais pacífica, busca-se a percepção do conflito como algo positivo, sob o ponto de vista de que a relação pode mudar diante da repactuação das dívidas, da exclusão dos cadastros de inadimplentes e do comprometimento do pagamento

¹³³ BERGSTEIN, L.; MIRANDA, M. Métodos adequados de resolução e prevenção de conflitos de consumo e o direito de acesso ao Poder Judiciário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 128, p. 443-449, mar./abr. 2020.

¹³⁴ BRASIL. Manual de Mediação Judicial. In: AZEVEDO, A. G. D. **Conselho Nacional de Justiça**. 6ª. Ed. Brasília: [s.n.], 2016. ISBN 978-85-7804-053-6.

¹³⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Teoria do conflito, formas e métodos de tratamento dos conflitos – Unidade 2. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019a.

¹³⁶ MAFFESSIONI, B. I. A.; ALCÂNTARA, A. P. A. Aspectos processuais da lei do superendividamento. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, nº. 24, p. 100-127, jan./abr. 2023.

¹³⁷ MARQUES, C. L. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 14, nº. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

¹³⁸ BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

com a ressalva do mínimo existencial.

A técnica da validação de sentimentos também pode ser útil na medida em que favorece o processo de escuta, reconhecendo o sofrimento por que passa o consumidor, inclusive com redução de sua função cognitiva¹³⁹ e procurando identificar as dívidas que agravam sua situação. Ao proporcionar que os fornecedores se relacionem com os sentimentos do consumidor, possibilita-se a identificação dos pontos críticos indicadores da proteção pelo mínimo existencial.

Os destaques são válidos para colaborar com o melhor desenvolvimento da prática na conciliação em bloco face ao receio quanto à qualidade do procedimento. Ao se apontar técnicas mediativas associadas à conciliação no superendividamento pretende-se contribuir para o melhoramento da competência da comunicação assertiva do conciliador¹⁴⁰, para que transmita informações de maneira objetiva, afirmativa e honesta, proporcionando a ampla comunicação e a melhoria de controle do ambiente.

4.9 O plano global de repactuação de dívidas

A conciliação no superendividamento se dirige para a formalização de um plano de pagamento da dívida global que descreverá a repactuação de todos os créditos para possibilitar a liquidação em até cinco anos, ressalvado o mínimo existencial e com força de título executivo, conforme prevê a lei.

Sob o foco de abordagem desse trabalho, que estuda a conciliação como etapa prioritária do processo, o plano global de repactuação das dívidas é tido como instrumento fim, alvo do procedimento que se intenta alcançar, de composição eficiente da controvérsia¹⁴¹. Dada as particularidades da conciliação no superendividamento, o termo de acordo é complexo e possui condições legais para sua homologação judicial.

É dever dos fornecedores favorecer a dilação dos prazos, reduzir encargos e indicar as ações judiciais em curso, que serão extintas ou suspensas para favorecer o pagamento. Aprovada a negociação, deve ser disposta a data a partir do qual será providenciada a exclusão do consumidor dos cadastros de inadimplentes, concretizando sua reinserção no mercado. Esses

¹³⁹ MAFFEISSONI, B. I. A.; ALCÂNTARA, A. P. A. Aspectos processuais da lei do superendividamento. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, nº. 24, p. 100-127, jan./abr. 2023.

¹⁴⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. As competências comunicacionais do mediador e do conciliador - Unidade 3. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019b.

¹⁴¹ KARAM, A. Superendividamento do consumidor e o dever das empresas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 140, p. 87-102, mar./abr. 2022.

favorecimentos só terão eficácia com o comprometimento, pelo consumidor, de se abster de condutas que importem em agravamento da situação de superendividamento. Novo pedido de repactuação de dívidas poderá ser acatado somente após decorridos dois anos da liquidação das obrigações no plano homologado.

Medidas mais benéficas ao consumidor ainda são admitidas, como a moratória¹⁴² e a repactuação do próprio plano homologado prevista pela lei, diante da mudança superveniente de sua condição socioeconômica por motivo de força maior. A própria limitação do plano de pagamento em cinco anos é uma forma de balizar o comprometimento do consumidor, evitando que a organização da sua vida seja controlada pelos credores a longo prazo; assim como reduzindo a permanência de juros em razão da dilação do prazo de pagamento.

Caso não seja possível chegar a um acordo perante qualquer dos credores, a lei prevê a instauração da fase de repactuação compulsória dos créditos remanescentes que não tenham integrado o acordo. Nesse caso, os contratos alcançados pela conciliação em bloco terão prioridade e as dívidas que não foram repactuadas serão revisadas por juiz e devidas apenas após a quitação do plano de pagamento consensual.

4.10 A continuidade da relação

Os conflitos de consumo tradicionais costumam ser considerados simples sob o ponto de vista jurídico, pois são de natureza privada clássica. Para tanto, a conciliação costuma ser aplicada como meio alternativo de solução dessas disputas, chegando até a ser incentivada pelo Código de Processo Civil.

Isso porque a conciliação ficou caracterizada como método mais adequado para as questões que exigem viés mais prático, em que o acordo é a principal finalidade. Nela, o conciliador manifesta-se de forma mais pragmática, opinando sobre a solução mais justa, indicando sugestões para a condução da questão, propondo alternativas e encaminhando a solução da controvérsia para finalizar o empasse e também a relação que se estabeleceu e restou conflituosa¹⁴³.

¹⁴² BERTONCELLO, K.; MARQUES, C. L.; LIMA, C. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da Pandemia de COVID-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 129, n.º. 29, p. 47-71, 2020.

¹⁴³ BRINGUENTE, A. C. D. O.; SANTOS, K. G. D. Superendividamento e acesso à justiça: expectativas sobre a autocomposição para o tratamento dos conflitos decorrentes das relações de consumo. **Direito e Desenvolvimento**, n.º. 10, p. 131-151, 16 julho 2019.

A conciliação no superendividamento diferencia-se nesse aspecto da conciliação clássica por prever a repactuação das dívidas, em que são assumidos compromissos de longa duração. O plano de repactuação de dívidas global tem prazo máximo de cinco anos, pelo que a relação entre consumidor e fornecedores perdura por um período estendido após a ocorrência do conflito.

Isso sem deixar de considerar que novos contratos podem ser formalizados, com outras obrigações de adimplemento no decorrer do cumprimento do plano de repactuação. Isso porque não se pretendeu vedar totalmente o recurso ao crédito durante o plano de pagamento, que pode ser necessário para aquisição de bens essenciais¹⁴⁴. Para isso, inclusive, é providenciada a exclusão do consumidor de cadastros de inadimplentes e admitido novo pedido de repactuação de dívidas, que pode ser revisto em razão de agravamento involuntário da situação de superendividamento.

Notadamente nos casos de serviços públicos prestados pela iniciativa privada, especialmente quando o prestador é o único fornecedor de energia elétrica, água e transporte público, por exemplo, a essencialidade do direito material demanda a utilização de técnicas processuais específicas¹⁴⁵. Assim, a conciliação no superendividamento mostra-se adequada para tratar esse novo padrão de litigância que não se encerra pontualmente, mas continua sendo alvo de impasses.

Nesse contexto, o retorno do comprometimento do consumidor com o mínimo existencial não deve ser encarado como descontrolo da economia doméstica ou má-fé. Para que se atinja o efetivo tratamento da política pública de superendividamento, devem ser verificadas as circunstâncias da oferta ou da publicidade no momento da pactuação, por exemplo; bem como a necessidade de educação financeira para o indivíduo e demais fatores sociais e econômicos que refletem uma complexa sociedade de consumo de massa.

Nessas condições, não devem emergir soluções consensuais que se pretendam terminativas e definitivas, baseadas em lógicas adversariais simplistas. A previsão da conciliação tradicional voltada ao encerramento da relação, em que se negocia em uma perspectiva repressiva clássica, não vislumbra a promoção de alternativas estruturantes para que novas lesões não ocorram no futuro. O combate a esse modelo de espirais do conflito¹⁴⁶ é

¹⁴⁴ BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

¹⁴⁵ SILVEIRA, B. B. D. **Litigiosidade repetitiva, processo e regulação: interações entre o Judiciário e o órgão regulador no julgamento de casos repetitivos**. Salvador: JusPodivm, 2021

¹⁴⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Teoria do conflito, formas e métodos de tratamento dos conflitos - Unidade 2. Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019a.

o perseguido pela política pública de prevenção e tratamento do superendividamento e merece a atenção do aplicador do direito.

5 CONCLUSÃO

Nesse trabalho foi exposto que a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos e o Código de Processo Civil elegeram a conciliação como um dos principais mecanismos para a solução alternativa de conflitos. Ocorre que, quando da edição das referidas normas, os procedimentos consensuais não previam modalidade específica para os casos de superendividamento, de modo que recebiam tratamento inadequado pela via adversarial ou pelas técnicas gerais de autocomposição.

A conciliação no superendividamento abrange análises complexas do conflito nas perspectivas sociais, econômicas e jurídicas. Sob esse ponto de vista, o novo procedimento especial pretende promover transformações nas relações sociais entre consumidor-superendividado e fornecedores-credores de forma mais célere e com menos impacto para o cidadão e sua família, oportunizando o retorno ao mercado de consumo como forma de promoção da cidadania.

A autocomposição das dívidas de forma global com coleta simultânea ou sucessiva de propostas na mesma sessão é o ponto alto e distintivo em relação a outras técnicas¹⁴⁷. Permite-se que o consumidor analise e se autodetermine, ao passo que garante que todos os credores tenham a mesma chance de serem reembolsados. Ao manejar responsabilidades recíprocas, a condução da conciliação no superendividamento tem características complexas, repercutindo em valores essenciais à dignidade que ultrapassam o interesse meramente econômico¹⁴⁸.

A principal característica da conciliação em bloco é a multiplicidade de interessados, que torna o procedimento desafiador por essência diante das implicações de ordem financeira, pessoal e social, tanto para a pessoa natural quanto para o mercado, que precisam ser equacionadas. Nesse ponto, detectou-se que a competência comunicacional do conciliador sobre comunicação assertiva faz diferença para que as informações sejam transmitidas de maneira objetiva e com segurança.

Nesse ponto, propõe-se que as informações necessárias para a consolidação do plano

¹⁴⁷ BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

¹⁴⁸ BRINGUENTE, A. C. D. O.; SANTOS, K. G. D. Superendividamento e acesso à justiça: expectativas sobre a autocomposição para o tratamento dos conflitos decorrentes das relações de consumo. **Direito e Desenvolvimento**, n.º. 10, p. 131-151, 16 julho 2019.

global de pagamento também sejam buscadas pelo consumidor e fornecidas pelos credores com assertividade, aproveitando-se da amplitude da política pública quanto aos deveres de crédito responsável, informação e boa-fé. A necessidade de coordenação de informações fáticas e técnicas envolvendo a multiplicidade de interessados legitima a aplicação da tecnologia da informação e comunicação para prevenir, gerenciar e resolver conflitos, dentro da ideia de virada tecnológica do direito¹⁴⁹.

Sugere-se a utilização de sistemas e plataformas a disposição dos consumidores e utilizados pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para subsidiar a negociação e abastecer as tratativas com dados necessários e importantes para o entendimento da dimensão do problema e das possibilidades de solução.

Destacam-se: o sistema “Registrato” do Banco Central do Brasil¹⁵⁰, que permite ao consumidor consultar informações sobre empréstimo em seu nome e em quais bancos possui contas; o Consumidor.gov¹⁵¹, que permite a comunicação direta entre os consumidores e as empresas participantes; o Pro Consumidor¹⁵² sistema implementado pela Secretaria Nacional do Consumidor e utilizado pelos órgãos de defesa do consumidor sobre demandas consumeristas administrativas; e os canais diretos estabelecidos entre os fornecedores e os órgãos de defesa do consumidor¹⁵³ para a obtenção de informações e negociações diretas.

A sessão de conciliação no superendividamento poderá ocorrer por meio eletrônico, inclusive seguindo as técnicas de Resolução de Disputas On-line¹⁵⁴. Aproveita-se principalmente nas situações de dificuldade de comparecimento presencial das partes, reduzindo as despesas orçamentárias e facilitando a solução de atividades jurídicas complexas, criando um ambiente propício de incentivo à autocomposição¹⁵⁵.

¹⁴⁹ NUNES, D. Etapas de implementação da tecnologia no processo civil e ODR. *In*: NUNES, D. **Tecnologia e justiça multipostas [recurso eletrônico]**. Idaiatuba: Foco, 2021. p. 584-624.

¹⁵⁰ BRASIL. Registrato. **Banco Central do Brasil**. 2023c. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/registrato>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

¹⁵¹ BRASIL. Consumidor.gov.br. 2023a. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1680710437173>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

¹⁵² BRASIL. PROconsumidor. **Sistema de Atendimento ao Consumidor**. 2023b. Disponível em: <<https://proconsumidor.mj.gov.br/#/login>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

¹⁵³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Prêmio Conciliar É Legal - 11ª Edição. **Quadro de vencedores**, 2020b. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/vencedores-conciliarelegal-09022201.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

¹⁵⁴ PALÁCIOS, L. S. R.; POTIGUAR, A. *Online Dispute Resolution (ODR) como meio adequado para o procedimento de conciliação no superendividamento*. *In*: OLIVEIRA, A. D. C.; SMITH, A. D. S. P. D. O.; TEIXEIRA, E. M. D. S. F. **Direito e Desenvolvimento na Amazônia [recurso digital]**. Florianópolis: Habitus, 2021. Cap. III, p. 327-355. ISBN 978-65-89866-43-5.

¹⁵⁵ FUZETTO, M. M.; MEDEIROS NETO, E. M. D. A audiência de conciliação e mediação como importante instrumento no sistema multipostas para garantia do acesso à justiça. *In*: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça Multiportas [recurso eletrônico]**. São Paulo: Foco, 2021. p. 305-334. ISBN 978-65-5515-176-3.

Por fim, defende-se nesse trabalho a distinção necessária entre a conciliação no superendividamento e a conciliação clássica diante das particularidades que caracterizam aquela modalidade de conflito, mais complexa. Para tanto, invoca-se o emprego de técnicas de mediação pelo conciliador¹⁵⁶, no sentido de procurar superar posições antagônicas para promover o debate sobre interesses comuns que possam gerar benefícios mútuos.

Na prática da repactuação em bloco, ao se aplicar apenas as técnicas da conciliação clássica exclusivamente de âmbito privado, acaba-se por reduzir o alcance do sistema e as possibilidades de enfrentamento da real dimensão do problema. Além de não pacificar a essência da questão, sequer possibilita a adoção de medidas preventivas de reeducação do consumidor e fornecimento de crédito responsável.

Após grandes lutas na jurisprudência e no seio acadêmico que finalmente repercutiram nos poderes legislativo e executivo, a adstrição da aplicação das técnicas de conciliação de âmbito individual seria um desperdício de todo o caminho realizado.

Belém / PA, 16 de abril de 2023.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, H. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. *In*: ALMEIDA, R. A. D.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Cap. 1, p. 25-37. ISBN 978-85-225-0950-1.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Série Cidadania Financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão. **Banco Central do Brasil**, 2020. Disponível em: <www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2022.

BAUMANN, Z. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres* [recurso eletrônico]. Barcelona: Gedisa, 2012. p. 11-13.

BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

BERGSTEIN, L. G.; CALDERÓN, R. L. Mínimo existencial e a inconstitucionalidade material do Decreto 11.150/2022. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 146, p. 55-80, mar./abr. 2023. Disponível em: <<http://revistadoatribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rl&marg=DTR-2023-3303>>. Acesso em: 25 fev. 2023.

¹⁵⁶ BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

BERGSTEIN, L.; MIRANDA, M. Métodos adequados de resolução e prevenção de conflitos de consumo e o direito de acesso ao Poder Judiciário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 128, p. 443-449, mar./abr. 2020.

BERTONCELLO, K.; MARQUES, C. L.; LIMA, C. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da Pandemia de COVID-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 129, nº. 29, p. 47-71, 2020.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 02 maio 2022.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. **Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC**, 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.

BRASIL. Lei nº. 13.140. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**, Brasília, 26 junho 2015a.

BRASIL. Lei nº. 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**, 2015b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 09 maio 2022.

BRASIL. Manual de Mediação Judicial. *In*: AZEVEDO, A. G. D. **Conselho Nacional de Justiça**. 6ª. ed. Brasília: [s.n.], 2016. ISBN 978-85-7804-053-6.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. **Altera a Lei n 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei n 10.741, de 1 de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso) para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre prevenção e tratamento do superendividamento**, Brasília, 1º julho 2021. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114181.htm>. Acesso em: 20 fev. 2023.

BRASIL. Consumidor.gov.br. 2023a. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1680710437173>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. PROconsumidor. **Sistema de Atendimento ao Consumidor**. 2023b. Disponível em: <<https://proconsumidor.mj.gov.br/#/login>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Registrato. **Banco Central do Brasil**. 2023c. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/registrato>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRINGUENTE, A. C. D. O.; SANTOS, K. G. D. Superendividamento e acesso à justiça: expectativas sobre a autocomposição para o tratamento dos conflitos decorrentes das relações de consumo. **Direito e Desenvolvimento**, nº. 10, p. 131-151, 16 julho 2019.

CABRAL, T. N. X. Justiça multiportas e inovação. In: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça multiportas [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 402-423. ISBN 978-65-5515-176-3 (Ebook).

CAPPELETTI, M. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. v. 19, n. 74, p. 82–97, abr./jun. 1994.

CATALAN, M. A espiral do endividamento: reflexões sobre o Decreto 11.150/2022, infausto exemplo de política pública no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 144, p. 37-64, nov./dez. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça Pesquisa. **Maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições**, 2018. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Teoria do conflito, formas e métodos de tratamento dos conflitos - Unidade 2. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019a.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. As competências comunicacionais do mediador e do conciliador - Unidade 3. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019b.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Etapas da mediação e técnicas associadas - Unidade 4. **Curso de Mediação Judicial**, 2020a.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Prêmio Conciliar É Legal - 11a Edição. **Quadro de vencedores**, 2020b. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/vencedores-conciliarelegal-09022201.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 125, de 24 de dezembro de 2021. **Dispõe sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento, previstos na Lei nº 14.181/2021**, 2021b. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/original1456372022010761d854a59e2f5.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 13º Prêmio Conciliar é Legal. **Banco de boas práticas em mediação judicial e conciliação**, 28 mar. 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/03/sintese-das-praticas-xiii-premio-conciliar-e-legal.pdf>>. Acesso em: 03 abr. 2023.

COSTA, H. D. Acesso à justiça: promossa ou realidade? Uma análise do litígio sobre creche e pré-escola no município de São Paulo. *Civil Procedure Review*, v. 7, n. 2, p. 38-68, maio/ago. 2016. ISSN 2191-1339.

CRESPO, M. H. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. *In*: CRESPO, M. H.; ALMEIDA, T.; ALMEIDA, R. A. D. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. [S.l.]: FGV, 2012. Cap. 2, p. 39-85. ISBN 978-85-225-0959-1.

DIDIER JR., F.; FERNANDEZ, L. **O Conselho Nacional de Justiça e o Direito Processual: administração judiciária, boas práticas e competência normativa**. São Paulo: JusPodivm, 2022. 192 p. ISBN 978-65-5680-926-7.

DIDIER JR., F.; CABRAL, A. D. P.; CUNHA, L. C. D. **Por uma nova teoria dos procedimentos especiais: dos procedimentos às técnicas**. 2ª. ed. Salvador: JusPodivm, 2018. ISBN 978-85-442-3467-9.

FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

FISS, O. **Direito como razão pública: processo, jurisdição e sociedade**. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2ª. ed. Curitiba: Juruá, 2017.

FONSECA, J. B. L. **Direito Econômico**. 9ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. 94-110 p.

FOUCAULT, M. **O nascimento da biopolítica: curso dado na Collège de France (1978-1979)**. Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2008. 433 p.

FUZETTO, M. M.; MEDEIROS NETO, E. M. D. A audiência de conciliação e mediação como importante instrumento no sistema multiportas para garantia do acesso à justiça. *In*: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça Multiportas [recurso eletrônico]**. São Paulo: Foco, 2021. p. 305-334. ISBN 978-65-5515-176-3.

GABBAY, M. **Mediação & Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos**. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo - USP. São Paulo, 2011.

GENTIL, D.; LAVINAS, L. Brasil anos 2000: a política social sob regência da financeirização. *Novos estudos*, São Paulo, v. 37, maio/ago. 2018.

GOES, G. S. F. Cooperação judiciária nacional: disruptura com determinados dogmas processuais. **Consultor Jurídico**, 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-09/gisele-goes-cooperacao-judiciaria-nacional#_ftn1>. Acesso em: 12 maio 2022.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**, 2019. Disponível em: <<https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>>. Acesso em: 14 mar. 2023.

INSTITUTO INNOVARE. Busca de Práticas. **Instituto Innovare**, 2022. Disponível em: <<https://www.premioinnovare.com.br/pratica/camara-de-conciliacao-em-superendividamento-capital-solidario/10652>>. Acesso em: 19 mar. 2023.

KARAM, A. Superendividamento do consumidor e o dever das empresas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º. 140, p. 87-102, mar./abr. 2022.

LAMEGO, G. C. Técnicas de cooperação judiciária nacional aplicadas a processos estruturais. *In*: ARENHART, S. C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3ª. ed. Salvador: Jus Podvum, 2021. p. 491-518. ISBN 978-85-442-3430-3.

LINS, J. N.; PIMENTEL, K. D. A. **Regulação jurídica do crédito consignado no processo de financeirização da economia brasileira**: da promessa de inclusão social ao superendividamento em massa (2003-2015). Encontro Nacional de Economia Política. Salvador: [s.n.]. 2020.

MAFFESSIONI, B. I. A.; ALCÂNTARA, A. P. A. Aspectos processuais da lei do superendividamento. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, n.º. 24, p. 100-127, jan./abr. 2023.

MARQUES, C. L. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 14, n.º. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

MARQUES, C. L. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o "superendividamento" dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13, n. 101, p. 405-424, 2012.

MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. **Youtube**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JN1Y1Q4>>. Acesso em: 13 set. 2021.

MARQUES, C. L.; RANGEL, A. F. D. A. **Superendividamento e proteção do consumidor [recurso eletrônico]**: estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA. Porto Alegre: Fundação Fenix, 2022. 391 p. ISBN 978-65-8111085-7.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes, 2023. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>>. Acesso em: 29 Março 2023.

NUNES, D. Etapas de implementação da tecnologia no processo civil e ODR. *In*: NUNES, D. **Tecnologia e justiça multipostas [recurso eletrônico]**. Idaiatuba: Foco, 2021. p. 584-624.

NUSDEO, F. Desenvolvimento econômico. *In*: NUSDEO, F. **Curso de Economia**: introdução ao Direito Econômico. 10ª. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. Cap. 18.

PALÁCIOS, L. S. R.; POTIGUAR, A. *Online Dispute Resolution* (ODR) como meio adequado para o procedimento de conciliação no superendividamento. *In*: OLIVEIRA, A. D. C.; SMITH, A. D. S. P. D. O.; TEIXEIRA, E. M. D. S. F. **Direito e Desenvolvimento na**

Amazônia [recurso digital]. Florianópolis: Habitus, 2021. Cap. III, p. 327-355. ISBN 978-65-89866-43-5.

PROJETO GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS. No caminho do superendividamento. *Fair Finance International*, 2021. Disponível em: <<https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/superendividamento/>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

SALVO, S. H. P. G. J. D. Modelos Institucionais e Procedimentais da Mediação de Conflitos na Administração Pública. In: SALVO, S. H. P. G. J. D. **Mediação na Administração Pública Brasileira - O Desenho Institucional e Procedimental**. São Paulo: Almedina, 2018. Cap. 2, p. 61-105.

SARLET, I. W. Direitos fundamentais sociais e mínimo existencial: notas sobre um possível papel das assim chamadas decisões estruturantes na perspectiva da jurisdição constitucional. In: ARENHART, C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3ª. ed. Salvador: Juspodivm, 2021. Cap. 20, p. 605-635.

SILVEIRA, B. B. D. **Litigiosidade repetitiva, processo e regulação**: interações entre o Judiciário e o órgão regulador no julgamento de casos repetitivos. Salvador: JusPodivm, 2021.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4ª. ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

TOFFOLI, J. A. D. Prefácio. In: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e justiça multiportas [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 10-17.

VERBICARO, D.; ALCÂNTARA, A. B. A percepção do sexismo face à cultura do consumo e a hipervulnerabilidade da mulher no âmbito do assédio discriminatório de gênero. **Revista Pensamento Jurídico**, v. 11, 2017.

VERBICARO, D.; VIEIRA, J. D. N. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia laborativa. **Revista de Direito do Consumidor**, nº. 127, p. 305-330, jan./fev. 2020.

WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389. 2011.

ZANETTI, G.; PASCHOAL, T. A. Por um tratamento eficiente da prova: notas sobre o *multidistrict litigation* enquanto técnica coletiva de gestão de processos. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 409-428, jan./abr. 2021. ISSN 1982-7636.

2.3 Proposta de processos e técnicas: “Manual de Diretrizes para a Conciliação no Superendividamento”



MANUAL DE DIRETRIZES PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

Luciana Silva Rassy Palácios

Universidade Federal do Pará – UFPA

Instituto de Ciências Jurídicas – ICJ

Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento da Amazônia - PPGDDA



MANUAL DE DIRETRIZES PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

2023

Produto de intervenção apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento na Amazônia da Universidade Federal do Pará como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Direito

Orientador: Prof. Dr. Alex Potiguar

Luciana Silva Rassy Palácios

lucianarassydppa@gmail.com

SUMÁRIO

6 APRESENTAÇÃO

- 6 Tema
- 7 Problematização
- 7 Objetivos
- 8 Público-Alvo
- 8 Estrutura e Organização
- 9 Distribuição do Material e divulgação

II PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

- II O que é Superendividamento?
- II Fonte Normativa
- II Qual a novidade da Lei do Superendividamento?
- 12 Por que tratar o Superendividamento?

15 TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

- 15 O que é solução Alternativa de Conflitos
- 15 Fonte Normativa
- 15 A Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos
- 16 O que é Justiça Multiportas
- 16 Adequação da Conciliação para as relações de Consumo

18 CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

- 18 O que é Conciliação no Superendividamento?
- 18 Fonte Normativa
- 18 A Conciliação em bloco para repactuação de dívidas
- 19 Qual a importância da Conciliação no Superendividamento?

20 | A Conciliação no Superendividamento como procedimento especial

22 DIRETRIZES PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

22 | Dívidas de consumo

22 | Superendividamento de boa-fé

22 | Dívidas excluídas

23 | A vulnerabilidade do consumidor

24 | Preservação do mínimo existencial

25 |  Fase de Instauração do Processo de Repactuação de Dívidas

26 | O papel dos fornecedores


27 | A confidencialidade


28 |  Fase de Declaração de Abertura

29 |  Fase de Identificação de Interesses e Reunião de Informações

29 |  Técnicas associadas: Mapeamento do Conflito e Escuta Ativa

30 |  Fase de Discussão das Propostas e Negociação do Acordo

30 |  Técnicas associadas: *Rapport*, Afago e Reforço Positivo

30 |  Técnicas associadas: Normalização do Conflito e Validação de Sentimentos

31 |  Técnica associada: Teste de Realidade

32 |  Fase de Redação do Acordo

32 | O plano global de repactuação de dívidas

33 | Novo pedido de repactuação de dívidas

33 | A repactuação compulsória

33 | A continuidade da relação

35 | Cooperação institucional

37 VANTAGENS PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

37 | O Que é ODR?

37		☞ Técnica associada: Comunicação Assertiva
37		Sistemas e plataformas on-line
38		Atos processuais eletrônicos
39		Negociação Automatizada
40		BOA PRÁTICA NA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO
40		Câmara de Conciliação em Superendividamento – Capital Solidário da Defensoria Pública do Estado do Pará
42		CONSIDERAÇÕES FINAIS
44		REFERÊNCIAS
53		ANEXOS
53		Anexo I da Recomendação nº 125/2021 do Conselho Nacional de Justiça – Fluxograma
54		Anexo II da Recomendação nº 125/2021 do Conselho Nacional de Justiça – Modelo de “Formulário Padrão”

APRESENTAÇÃO

TEMA

O superendividamento é o resultado de um processo no qual indivíduos e famílias se encontram em dificuldade de pagar suas dívidas a ponto de afetar de maneira relevante e duradoura seu padrão de vida (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020).

Em 2021, o Código de Defesa do Consumidor foi alterado pela Lei nº 14.181 para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

Dentre os mecanismos de proteção, o tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento por meio da repactuação de dívidas destaca-se como forma de evitar a exclusão social do consumidor e promover a preservação do mínimo existencial de forma inovadora.

A Conciliação no Superendividamento é o procedimento especial que prevê a reunião de todos os credores para a conformação de um plano de pagamento da dívida global, de forma que o indivíduo se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas, ressalvado o mínimo existencial.

Por se tratar de um novo modelo concursal para compatibilizar a renda do endividado com os créditos pendentes de satisfação, existem peculiaridades que o distinguem da conciliação comum, pelo que devem ser ressalvadas para preservar a política pública e proporcionar qualidade e segurança na prática da autocomposição.



PROBLEMATIZAÇÃO

Como apresentar as particularidades do procedimento de Conciliação no Superendividamento e oferecer capacitação aos agentes conciliadores incumbidos da prática?

Parte-se da hipótese de que a Conciliação no Superendividamento tem características particulares em relação à conciliação comum do Código de Processo Civil, que devem ser ressaltadas para preservar a política pública.

O conciliador exerce papel determinante na renegociação das dívidas e resgate da saúde financeira do superendividado, na medida em que facilita a aproximação com os credores (BENJAMIN *et al.*, 2021).

De outra ponta, a ausência de técnica na realização da autocomposição e o despreparo diante da falta de capacitação são problemáticas apontadas quando se justifica o descrédito da conciliação (FISS, 2017).

Os meios alternativos de solução de conflitos vêm sendo desenvolvidos com incentivo à capacitação e treinamento da atividade dos conciliadores (WATANABE, 2011), que devem preencher requisitos de capacitação mínima para que sejam considerados profissionais habilitados (art. 167, § 1º CPC).

O início da vigência da Lei do Superendividamento e a carência de aporte prático-doutrinário voltado à subsidiar o tratamento adequado do conflito de repactuação de dívidas favorece o risco de enviesamento para longe das proteções do Código de Defesa do Consumidor.

Propõe-se colaborar com uma base informativa específica para contribuir com a capacitação do operador do direito de intervir e implementar estratégias adequadas, sem afetar fatores de qualidade e de justiça do arranjo procedimental desenhado (FALECK, 2023).

OBJETIVOS

O objetivo geral do Manual é apresentar as particularidades do procedimento de Conciliação no Superendividamento e oferecer capacitação aos agentes conciliadores incumbidos da prática.

Para isso:

- a) apresenta Diretrizes para a Conciliação no Superendividamento com base em suas características materiais e procedimentais;
- b) sistematiza as etapas do procedimento e as técnicas aplicáveis.

PÚBLICO-ALVO

O Manual de Diretrizes foi desenvolvido para apoiar o operador do direito que esteja incumbido de implementar a Conciliação no Superendividamento, pelo que se utiliza de termos técnicos e referências doutrinárias.

Busca oferecer soluções procedimentais adequadas às situações novas, evitando que sejam desenvolvidas pelo conciliador de maneira intuitiva ou não deliberada, o que pode comprometer a eficácia e a eficiência da iniciativa conciliatória.

ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

O Manual pretende auxiliar a rotina peculiar da Conciliação no Superendividamento e capacitar os conciliadores a encontrar referências adequadas às situações novas.

Para isso, será apresentada a Política Pública de Prevenção e Tratamento do Superendividamento introduzida pela Lei nº 14.181/2021, trazendo a definição legal do termo, as principais novidades que alteraram o Código de Defesa do Consumidor e a justificativa sócioeconômica brasileira para a consolidação das mudanças que impactaram a concessão do crédito no país.

Para o melhor entendimento do procedimento especial, serão abordadas as características gerais da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, introduzida pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que normalizou as formas de solução consensual de conflitos como alternativas à jurisdição adjudicada no Brasil.

Dentro desse modelo, será relatada a adequação da conciliação para o tratamento das relações de consumo; bem como explicada a Justiça Multiportas, servindo de orientação para que o procedimento especial de repactuação global das dívidas seja percebido de forma sistêmica.

Será explicado o modelo concursal de conciliação em bloco e destacada a importância dessa ferramenta para o tratamento do superendividamento, caracterizando-a como procedimento especial em relação ao procedimento de conciliação comum do Código de Processo Civil.

Desse entendimento serão propostas diretrizes norteadoras que informam e sistematizam a Conciliação no Superendividamento, colocando em primeiro plano os parâmetros de inovação da política pública. A partir daí, serão destacadas as necessárias adaptações que os conciliadores devem atentar para promover o melhor desenvolvimento da prática dentro da perspectiva de vulnerabilidade do consumidor.

Dentro do escopo do Manual, a partir das Diretrizes da Conciliação no Superendividamento, serão destacadas as etapas ou fases do procedimento, bem como indicadas as técnicas associadas à diretriz estudada como forma de contribuir para o melhoramento das competências comunicacionais do conciliador.

Por fim, serão sugeridas vantagens da utilização de Online Dispute Resolution (ORD) para melhorar a qualidade do serviço de conciliação em bloco; bem como comunicada boa-prática desenvolvida pela Defensoria Pública na Amazônia, que ganhou relevância nacional por promover a reestruturação da organização dentro do que se espera para a consolidação da política de prevenção e tratamento do superendividamento.

O desenvolvimento de processos e técnicas que sistematizam as Diretrizes da Conciliação no Superendividamento serão apresentadas sob viês qualitativo, exploratório e aplicado a partir do Código de Defesa do Consumidor e normas relacionadas, de revisão bibliográfica sobre o tema e de material eletrônico informativo que encerram os conhecimentos básicos aplicados à atividade.

DISTRIBUIÇÃO DO MATERIAL E DIVULGAÇÃO

O Manual de Diretrizes para a Conciliação no Superendividamento é o produto de intervenção de pesquisa final realizada durante o curso de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento da Amazônia, linha de pesquisa sobre Regulação e Negócios Públicos-Privados na Amazônia, da Universidade Federal do Pará.

As atividades relacionadas à divulgação da produção técnica (BRASIL, 2019) podem ocorrer por meio dos canais próprios da Universidade, inclusive digitais, a fim de apresentar o produto à comunidade acadêmica e profissional e tornar pública a pesquisa realizada.

Luciana Silva Rassy Palácios

Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento da
Amazônia da Universidade Federal do Pará (PPGDDA-UFPA)

Defensora Pública do Estado do Pará (DPE-PA)

Maio/2023

PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

O QUE É SUPERENDIVIDAMENTO?

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).

II

FONTE NORMATIVA

- Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021, que alterou a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso) para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

QUAL A NOVIDADE DA LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO?

O Código de Defesa do Consumidor foi alterado sistematicamente para introduzir a Política Pública de Prevenção e Tratamento ao Superendividamento.

A inovação legislativa reconheceu formalmente o superendividamento no ordenamento jurídico brasileiro como 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),

A preservação do mínimo existencial inserida pela norma é referida pela doutrina como medida pioneira de prevenção ao empobrecimento (MARQUES, 2021). Elevado à condição de direito fundamental, abrange mais do que a sobrevivência física do indivíduo. Sua verificação depende do padrão de qualidade socioeconômico vigente e das peculiaridades da vida de cada pessoa (SARLET, 2021).

A prevenção e o tratamento do superendividamento como formas de evitar a exclusão social do consumidor foram introduzidas como princípios da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, X CDC) e passaram a compor os direitos básicos do consumidor (art. 6º, XI CDC).

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Incluídos pela Lei do Superendividamento

- Práticas de crédito responsável
- Educação financeira
- Preservação do mínimo existencial
- Revisão e repactuação da dívida

Para os fins de estudo desse Manual, será destacada a garantia de tratamento por meio da repactuação da dívida. O mecanismo representa uma via inédita de autocomposição e prevê a conciliação global das dívidas do consumidor com todos os credores para a conformação de um plano de pagamento com força de título executivo, preservado o mínimo existencial (art. 104-A CDC).

A Conciliação no Superendividamento merece atenção por apresentar características particulares que impactam na prática da resolução de conflitos pelo judiciário e pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

POR QUE TRATAR O SUPERENDIVIDAMENTO?

Desde sua apresentação no Congresso Nacional há dez anos, o Projeto de Lei nº 283/2012 (BRASIL, 2012), posteriormente convertido no PL nº 3.515/2015 (BRASIL, 2015a), foi anunciado como instrumento necessário para viabilizar uma estrutura normativa voltada à proteção dos consumidores brasileiros em circunstâncias de agravamento econômico. A proposta legislativa foi acompanhada por comissão de juristas e sua aprovação foi comemorada por viabilizar o socorro a milhões de brasileiros (INSTITUTO BRASILEIRO DE POLÍTICA E DIREITO DO CONSUMIDOR - BRASILCON, 2021).

O tema do superendividamento passou a receber a atenção dos setores jurídico e econômico na última década diante da percepção de que o comprometimento da renda familiar para pagamento das dívidas estava sendo recorrente.

No Brasil, houve um avanço no oferecimento de produtos que passaram a ser disponibilizados de forma inédita como modalidade de crédito com baixos riscos para os bancos e possível a todos os extratos sociais (LINS; PIMENTEL, 2020). Várias modalidades de empréstimo, especialmente o consignado e o cartão de crédito (FERNANDES, 2020) passaram a financiar setores importantes como educação, previdência e saúde.

A forte expansão do crédito indicou o destravamento de possibilidades para grande parte da população, cujo resultado imediato foi o avanço do mercado de

consumo de massa de milhões de pessoas, algumas até então excluídas da lógica mercantil. A educação privada aumentou em todas as faixas de renda, cresceu a adesão aos planos de saúde e odontológicos, os bens de consumos duráveis tornaram-se quase universais. Em contrapartida, o aumento expressivo do grau de endividamento das famílias criou dependência financeira, acompanhada de prejuízos no campo dos direitos (GENTIL; LAVINAS, 2018).

Para a Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (CNDL) e o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), cerca de 60 milhões de brasileiros estão endividados e 30 milhões desses estão superendividados. Isso se torna mais grave nas famílias com menor rendimento por afetar gastos essenciais como luz, água e aluguel (PROJETO GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS, 2021).

O enfrentamento da questão sob uma perspectiva de gênero ainda inclui a percepção da mulher como vítima preferencial desse estado geral de danosidade. Aliam-se os fatores de publicidade direcionada a standards de beleza e comportamento inalcançáveis, de sobrepreço em produtos dirigidos ao público feminino e de menor rendimento médio habitual, que caracterizam a hipervulnerabilidade da consumidora (VERBICARO; ALCÂNTARA, 2017).

Estudo realizado pelo BANCO CENTRAL DO BRASIL (2020) evidenciou que a inadimplência por unidade da federação é heterogênea, mas atinge prioritariamente os estados da região Norte do país. A região apresentou o maior índice de superendividamento, com 13% da população consumidora com mais de 50% da renda comprometida. O maior nível nacional em relação ao endividamento de risco também foi atingido, com um particular comprometimento em grupo populacional cuja renda mensal fica abaixo da linha da pobreza. Nesse caso, os estados da região Norte alcançaram o maior percentual de endividados do Brasil, correspondente a 6,1% dos tomadores de crédito.

Impulsionado pela pandemia da covid-19, o aumento no percentual de endividamento das famílias atingiu o patamar de 74,34% em março de 2022, ainda mais alto para aquelas com renda de até 10 salários mínimos, que chegou a 77,2% (PESQUISA de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - PEIC, 2022). A população de menor renda foi duramente atingida e cerca de 17,7 milhões de pessoas voltaram à pobreza (GEMAQUE, 2021).

No caso brasileiro, a explosão da pobreza repercute diretamente no equilíbrio da sociedade de crédito e de consumo em que estamos inseridos. Frente ao declínio

do Estado do bem-estar social, os pobres excluídos da possibilidade de comprar e contratar serviços no mundo globalizado liberal são atingidos na própria cidadania, pois deixam de usufruir dos desejos e benesses do mercado atual. O consumo está para as pessoas físicas como a realização plena de sua igualdade, liberdade e dignidade, no que se chama de “cidadania econômico-social” (MARQUES, 2012).

Nesse sentido, o “PL do superendividamento” foi interpretado pelas entidades especializadas como medida em defesa do consumidor para minimizar o impacto econômico da pandemia e propor mecanismos de proteção (INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, 2021).

Convertida em lei, a alteração do Código de Defesa do Consumidor é um marco importante sob diferentes perspectivas. A visibilidade jurídica trazida pelo tema do superendividamento é ampliada por trazer amparo legal que reflete em características preventivas que afetam todo o sistema de crédito.

Diante do ineditismo normativo, se reconhece o papel estruturante do Estado frente ao atual cenário globalizado do mercado, em que o superendividamento transpassa o caráter de dificuldade individual para o reconhecimento do problema como social (MARQUES, 2021).

Aliada ao princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I CDC), intenta-se evitar o agravamento da situação econômica e a exclusão social (art. 4º, X CDC), garantindo o enfrentamento das questões relacionadas à concessão de crédito responsável, fomento à educação financeira e preservação do mínimo existencial (art. 6º, XI CDC).

Além da perspectiva preventiva, o Código de Defesa do Consumidor passou a garantir o tratamento da falência da pessoa física não empresária. Dentro do contexto da Justiça Multiportas, a conciliação foi eleita pela técnica legislativa como o procedimento adequado para tratar o superendividamento.

TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

O QUE É SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS?

Serviço de solução de conflitos pelos mecanismos alternativos à solução adjudicada por meio da sentença, em que se busca o tratamento mais adequado de acordo com as particularidades do caso e pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses (WATANABE, 2011).

15

FORTE NORMATIVA

- Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.
- Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil.
- Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

Por meio da Resolução nº 125, o Conselho Nacional de Justiça (2010) institucionalizou o uso de meios variados para solução dos litígios por meio de uma política pública nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses.

Passa-se a compreender que são várias as vias de acesso e de tratamento de um problema, devendo ser observadas não apenas sob a perspectiva da alternatividade em relação ao judiciário, mas da adequação em relação à situação fática posta em discussão.

O desenvolvimento da disciplina normativa consagrou a primazia da solução consensual dos conflitos como uma evolução do regime jurídico processual que impactou a própria administração da justiça no Brasil. O incentivo ao uso de meios hetero ou autocompositivos e não taxativos para a solução dos conflitos de interesse consagrou a Justiça Multiportas como paradigma a ser adotado de acordo com as características do conflito, dentro ou fora do Poder Judiciário (DIDIER JR. e FERNANDEZ, 2022).

O QUE É JUSTIÇA MULTIPORTAS?

O sistema de Justiça Multiportas é inspirado na ideia de um *multidoor courthouse* ou “tribunal multiportas” apresentada pelo Professor de Harvard Frank Sanders em 1976. Sugere-se o recebimento da disputa pelos tribunais para o diagnóstico de qual seria o mecanismo correto de tratamento. Diante da variedade de processamento dos conflitos, o encaminhamento do caso se daria para o método mais apropriado a cada tipo de lide (JOHNSON, 2012).

O formato desenvolvido no Brasil ganhou contornos próprios de abrangência e aplicação. Inspirados pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, o Código de Processo Civil em conjunto com a Lei de Mediação formaram um microsistema de métodos apropriados de resolução de disputas que passaram a inserir o princípio da consensualidade em suas disposições (CABRAL, 2021).

Em sintonia com a política pública que confere primazia às soluções consensuais, as legislações posteriores foram influenciadas com a nova perspectiva de multiplicidade de portas de acesso à justiça e a utilização do método mais adequado para sua solução.

O sistema de justiça multiportas passou a ser compreendido como o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos. A ideia é buscar a melhor via, a depender da situação fática envolvida e da efetividade do procedimento (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021a).

ADEQUAÇÃO DA CONCILIAÇÃO PARA AS RELAÇÕES DE CONSUMO

Das iniciativas normativas para incentivar a utilização de métodos de solução consensual de conflitos, o legislador se apoiou com considerável peso nos institutos da conciliação e da mediação (FALECK, 2023).

Como estratégias de autocomposição assistida, em ambas há a presença do terceiro imparcial (mediador ou conciliador). A principal distinção recai sobre a forma de atuação desse terceiro, o tipo de conflito e a relação entre as partes. Na conciliação, o facilitador tem postura mais ativa e direta na sessão, inclusive propondo ideias de acordo às partes. Costuma ser aplicada aos casos em que o objeto do litígio tem pauta direcionada para a solução da disputa, como nas relações de consumo (GABBAY, 2011).

A conciliação é estimulada extrajudicialmente, bem como em todas as fases do

processo (art. 3º, § 3º CPC), podendo ser realizada no Poder Judiciário ou vinculada a órgãos institucionais independentes (art. 175 CPC).

Na sessão, são sugeridas soluções possíveis para a controvérsia, sendo vedado qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem (art. 165, § 2º CPC).

É informada pelos princípios da independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e da decisão informada (art. 166 CPC).

Como método tradicional para a solução de conflitos, a conciliação revela-se como uma das alternativas vantajosas para lidar com questões de consumo. O CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (2018) apresentou relatório analítico propositivo sobre os maiores litigantes em ações consumeristas. Sob o viés analítico, confirmou o monopólio dos mesmos atores como litigantes habituais, dentre eles as instituições financeiras. No viés propositivo e baseado em análise estatística de dados jurídicos (jurimetria), o estudo incentivou estratégias para diminuir a litigância e destaca a composição amigável através da conciliação.

O Relatório Justiça em Números de 2022 apresentou o direito do consumidor com 2,88% das demandas na Justiça Estadual e com 2,2% dos assuntos invocados ao segundo grau, apenas em relação a contratos bancários e de consumo em geral. Em relação aos juizados especiais, detectou que o assunto consumerista atinge mais de 10% das demandas totais. Contudo, apesar do índice de conciliação ter ascendido na curva de crescimento em 4,6% entre os anos de 2015 e 2021, o que significa o dobro do valor ao longo da série histórica, o número de sentenças homologatórias cresceu em apenas 4,2% (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022b).

O debate jurídico impulsionou esforços de implementação de mecanismos que priorizem a celeridade do processo e a efetividade na solução dos conflitos. No contexto dos processos consumeristas, em que prevalece a hiperlitigiosidade e o congestionamento das instituições jurisdicionais, é necessário o olhar da adaptabilidade do processo ao direito material objeto do litígio para a prestação de uma tutela jurisdicional efetiva (SILVEIRA, 2021).

Dentro do contexto da justiça multiportas, a conciliação foi eleita pela técnica legislativa como o procedimento adequado para tratar o superendividamento.

CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

O QUE É CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO?

Procedimento especial introduzido pela Lei do Superendividamento no Código de Defesa do Consumidor que prevê a reunião de todos os credores para a conformação de um plano de pagamento da dívida global, de forma que o indivíduo se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas, ressalvado o mínimo existencial (art. 104-A CDC).

18

FONTE NORMATIVA

- Capítulo V do Título “Da Defesa do Consumidor em Juízo” da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), incluído pela Lei nº 14.181/21 (Lei do Superendividamento).

A CONCILIAÇÃO EM BLOCO PARA REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS

A Conciliação no Superendividamento é procedimento autocompositivo especial que oferece solução inovadora para a conformação de um plano global de repactuação das dívidas com objetivo de possibilitar ao cidadão-consumidor de boa-fé ser resgatado dos órgãos restritivos e reinserido no sistema bancário e de crédito.

Denomina-se “conciliação em bloco” por prever a coleta simultânea ou sucessiva de propostas de todos os credores na mesma sessão para a conformação de um plano de pagamento da dívida global, de forma que o indivíduo se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas no prazo máximo de 5 anos, ressalvado o mínimo existencial.

A conciliação global com todos os credores pode ser realizada através da instauração de um processo judicial de repactuação de dívidas (art. 104-A CDC) ou, extrajudicialmente, com a supervisão dos órgãos públicos de defesa do consumidor (art. 104-C CDC). Em todo caso, se intenta a formalização de um plano que possibilite a satisfação do crédito e que terá força de título executivo.

A conciliação em bloco permite a reunião de todos os credores para que as negociações ocorram de forma a compatibilizar a renda do endividado com os créditos pendentes de satisfação. Ao proporcionar a interação direta entre as partes, dirige-se o diálogo visando a autocomposição para a conformação de um

plano de pagamento em que o consumidor se comprometa ao adimplemento das obrigações assumidas, preservado o mínimo existencial.

O plano de pagamento homologado pelo Poder Judiciário ou por órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) dirige a conduta do devedor no sentido de promover a recuperação do crédito perdido com a garantia de título executivo e com força de coisa julgada (art. 104-A § 3º CDC).

Trata-se de providência importante para o cidadão recuperar o poder de compra e ser reincluído na dinâmica social em que o crédito é passaporte para obtenção de direitos através de bens de consumo e serviços.

A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO PODE SER:

- Instaurada por um processo judicial de repactuação de dívidas art. 104-A CDC
- Extrajudicial, com a supervisão dos órgãos públicos de defesa do consumidor art. 104-C CDC

QUAL A IMPORTÂNCIA DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO?

Originariamente, a condução jurídica dos casos que envolviam situação de superendividamento eram regidos pelo direito privado consumerista clássico, em relação estritamente bilateral entre consumidor e fornecedor. Ao reconhecer a condição de superendividamento como um problema social e não somente individual, o tratamento dado ao fenômeno passou a ter contornos de política pública (MARQUES, 2012).

Diante da complexidade das questões e da ampliação dos efeitos sociais e econômicos, o Código de Defesa do Consumidor passou a tratar da falência da pessoa física consumidora como mecanismo de tratamento ao superendividamento por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas (art. 6º, XI CDC).

A já reconhecida vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I CDC) recebeu reforço para legitimar e incentivar a prorrogação do prazo para pagamento das dívidas através de um plano que comprometa o devedor e possibilite a retomada do consumidor negativado ao ambiente de crédito como um investimento na economia por meio da previsibilidade, reconhecendo-o como um dos elos da economia de mercado (FONSECA, 2017).

No intuito de propiciar o retorno dos consumidores ao mercado de bens e serviços, a Conciliação no Superendividamento propicia o pagamento parcelado da obrigação de forma a preservar minimamente a renda necessária para a manutenção do consumidor endividado e sua família com dignidade.

Se não houver êxito na conciliação em relação a qualquer credor, parte-se para a instauração do processo por superendividamento visando a conformação de um plano compulsório.

Existem dificuldades práticas para aplicação da Conciliação no Superendividamento. São complexas as informações trabalhadas para a conformação de um plano global de repactuação de dívidas que promova a efetiva proteção do consumidor superendividado, sob o risco de o acordo ter apenas aparência de legitimidade com força de executividade, desequilibrando o sistema a favor do mercado.

Nessas condições, a política pública aparelha o procedimento com fundamentação normativa específica, numa perspectiva de tratamento e prevenção mútuas ao superendividamento.

O rito tem peculiaridades em razão do novo modelo concursal, que devem ser ressaltadas para preservar a política pública e proporcionar qualidade e segurança na prática da autocomposição.

A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO COMO PROCEDIMENTO ESPECIAL

A Conciliação no Superendividamento regulamentou o tratamento da situação de superendividamento por meio da repactuação da dívida, garantia acrescentada ao rol dos direitos básicos do consumidor (art. 6º, XI CDC).

Trata-se de tutela jurisdicional diferenciada, adequada e efetiva (DIDIER JR.; CABRAL; CUNHA, 2018), constituída para servir à situação jurídica de direito material trazida pela Política Pública de Tratamento e Prevenção ao Superendividamento, que tem peculiaridades face à relação consumerista clássica.

Diferencia-se do procedimento de conciliação comum por garantir a renegociação das dívidas de forma global, ou seja, na mesma sessão são apresentadas e discutidas as propostas dos credores para a conformação de um plano de pagamento.

Torna-se adequada à garantir o direito de preservação do mínimo, pois adapta as pretensões dos credores no sentido de promover a dilação dos prazos, redução dos encargos e da própria remuneração para facilitar o pagamento da dívida. Com isso, evita o avanço dos compromissos do devedor pela aquisição do crédito em prejuízo à sua sobrevivência e de sua família, bem como à manutenção de seu padrão de vida.

A efetividade da conciliação permite que o consumidor volte a ser inserido na dinâmica do mercado de consumo, vez que deve ser providenciada sua exclusão dos bancos de dados e cadastros de inadimplentes, obtendo novamente recurso ao crédito e fazendo girar a economia.

Portanto, é confirmada a criação da Conciliação no Superendividamento como novo procedimento especial autocompositivo para garantir a repactuação das dívidas de consumo de maneira global, pela via judicial ou administrativa, diverso do procedimento comum previsto no Código de Processo Civil (MAFFESSIONI; ALCÂNTARA, 2023).

A seguir, serão propostas diretrizes norteadoras que podem informar e sistematizar a conciliação no superendividamento como procedimento especial, colocando em primeiro plano os parâmetros de inovação da política pública de prevenção e tratamento ao superendividamento.

DIRETRIZES PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

DÍVIDAS DE CONSUMO

Os compromissos financeiros tratados pela Lei do Superendividamento são os assumidos pelas dívidas de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada (art. 54-A § 2º CDC).

Assim, o tratamento pela repactuação das dívidas atinge relação civil específica: a relação de consumo em que consumidor pessoa natural e fornecedores contrataram o fornecimento de bens e serviços como destinação final (art. 2º CDC).

Não deve ser aplicada a Conciliação no Superendividamento para dívidas genéricas provenientes de contratos civis, como as despesas condominiais e de alimentos, as decorrentes da relação tributária ou as oriundas de condenação indenizatória civil ou criminal.

SUPERENDIVIDAMENTO DE BOA-FÉ

A relação de consumo protegida é a de boa-fé e realizada sem fraude. Assim, é excluída da repactuação a contratação dolosa com o propósito de não realizar o pagamento (art. 54-A §3º e art. 104-A §1º CDC).

O princípio da boa-fé norteia a Política Nacional de Relações de Consumo (art. 4º, III CDC) e é considerado um *standard* de comportamento leal nas relações entre consumidores e fornecedores (BERTONCELLO, MARQUES e LIMA, 2020).

A verificação da boa-fé deve ocorrer quando a dívida de consumo foi contraída e a impossibilidade de pagamento de suas dívidas esteja configurada de forma duradoura, num contexto que esteja afetando uma impossibilidade estrutural de cumprimento das obrigações (MAFFESSIONI; ALCÂNTARA, 2023).

DÍVIDAS EXCLUÍDAS

Excluem-se do processo de repactuação de dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, as oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários, de crédito rural (art. 104-A §1º CDC) e a contratação de produtos e serviços de luxo e de alto valor (art. 54-A §3º CDC).

Há ressalvas doutrinárias quanto à exclusão desses contratos do processo de repactuação, notadamente quanto aos de financiamento imobiliário porque serve de moradia do consumidor; o prejudicaria a adequação das parcelas com a renda, excluindo-o da proteção legal (BERGSTEIN; CALDERÓN, 2023).

Mesmo nesses casos, além de admitir a participação de todos os credores que aceitarem (BENJAMIN, *et al.*, 2021), deve ser garantida a preservação do mínimo existencial no cálculo do efetivo comprometimento do orçamento pessoal, inclusive levando em consideração as dívidas excluídas, contabilizando-as para a formulação do plano de pagamento,

A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

Da relação de consumo, emerge circunstância inafastável que deve ser sopesada durante toda a sessão de Conciliação no Superendividamento: a assimetria entre os poderes dos interessados em razão da vulnerabilidade do consumidor, pelo que o tratamento deve ser adaptado.

A vulnerabilidade do consumidor galgou reconhecimento constitucional tanto de direito fundamental (art. 5º, XXXII CF), quanto de princípio geral da atividade econômica (art. 170, V CF).

Assim, o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor guarda a essência da relação, pois parte da ideia de que ele pode sofrer danos constantemente diante da sua incapacidade de dialogar com os meios de produção e da inferioridade negocial em relação ao fornecedor; seja econômica, técnica, informacional, comportamental, existencial ou situacional (VERBICARO; VIEIRA, 2020).

Sob essa ótica, a repactuação das dívidas que se pretenda isenta e imparcial não permite negligência às garantias fundamentais em nome da suposta observância aos princípios da imparcialidade, autonomia da vontade e isonomia que devem nortear a aplicação dos meios alternativos de solução de conflitos. A igualdade que se pretende alcançar com a política pública não é apenas sobre oportunidade de diálogo, mas a da inclusão no mercado como cidadão ativo.

Em seu papel ativo, o conciliador deve intervir para estabelecer igualdade de condições, ajudar a organizar dados, destacar as desvantagens da proposta e proteger o consumidor de situação de desequilíbrio de poder. Não deve estimular a formalização de um termo de repactuação de dívidas feito com base em cálculos matemáticos superficiais; ou em que haja a previsão atrativa de exclusão imediata

dos cadastros de proteção ao crédito, mas que não possa ser realmente cumprido diante da sua realidade social e econômica.

A autonomia da vontade aplicada à Conciliação no Superendividamento admite a escolha pelo consumidor sobre a ordem dos pagamentos conforme critérios pessoais de capacidade de reembolso ou, até mesmo, da natureza da dívida. A busca pelo consenso pode ser norteadada para a formatação de um plano de pagamento que congele as dívidas e permita pagar primeiro os credores menores e depois os maiores, sem estar correndo juros e taxas de mora. (BENJAMIN et al., 2021).

Tais intervenções não devem ser apontadas como quebra de isonomia e imparcialidade do terceiro facilitador, mas são expressões dos princípios de competência, empoderamento e respeito à ordem pública e às leis vigentes previstos no Código de Ética dos Conciliadores e Mediadores Judiciais (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010).

O conciliador demonstra a integridade e credibilidade do sistema quando oportuniza o diálogo levando em conta o ordenamento jurídico de forma sistêmica e funcional, de forma que a autocomposição ofereça qualidade e efetividade (FALECK, 2023).

PRESERVAÇÃO DO MÍNIMO EXISTENCIAL

O direito ao mínimo existencial para uma existência digna é alvo de amplos debates doutrinários sobre conceituação e abrangência que não são alvo desse Manual.

As questões sobre a inconstitucionalidade (BERGSTEIN; CALDERÓN, 2023) e necessária extirpação formal (CATALAN, 2022) da regulamentação legal do mínimo existencial pelo Decreto 11.150/2022 do direito brasileiro também não serão analisadas.

Para o escopo desse trabalho, que estuda as diretrizes da Conciliação no Superendividamento, interessa o registro de que a inovação legislativa invocou o mínimo existencial como direito básico do consumidor e garantiu sua preservação no processo de repactuação de dívidas como medida pioneira de prevenção ao empobrecimento (MARQUES, 2021).

Aproveitando-se da definição de Superendividamento durante os trabalhos para aprovação da atualização do Código de Defesa do Consumidor no Senado Federal,

tratava-se da “quantia capaz de assegurar a vida digna do indivíduo e seu núcleo familiar destinado à manutenção das despesas mensais de sobrevivência, tais como água, luz, alimentação, saúde, educação, transporte, entre outros” (PETRY, 2013).

Atualmente, se considera elevado à condição de direito fundamental e fortemente articulado com a dignidade da pessoa humana, pelo que abrange mais do que a sobrevivência física do indivíduo. Sua verificação depende do padrão de qualidade socioeconômico e das peculiaridades da vida de cada pessoa para o pleno desenvolvimento de sua personalidade (SARLET, 2021).

Nesse aspecto, durante toda a tramitação da Conciliação no Superendividamento, a preocupação com a preservação do mínimo existencial deve ser constante e norteadora dos atos que buscam a autocomposição em bloco.

FASE DE INSTAURAÇÃO DO PROCESSO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS

A partir da solicitação do consumidor ao Poder Judiciário ou ao órgão de defesa do consumidor que promoverá a fase conciliatória (art. 104-A CDC), será apresentado o caso e realizada a triagem para verificar se a situação de superendividamento está configurada.

Para tanto, se verifica a impossibilidade manifesta de o consumidor pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer seu mínimo existencial (art. 54-A § 1º CDC). A impontualidade por si só não configura a situação de superendividamento, mas o mínimo existencial deve estar comprometido de forma duradoura a originar uma impossibilidade estrutural de cumprimento das obrigações (MAFFESSIONI; ALCÂNTARA, 2023).

O Conselho Nacional de Justiça editou a Recomendação nº 125 (2021) em que oferece formulário-padrão para auxiliar no primeiro atendimento do consumidor. São coletados dados socioeconômicos por meio de entrevista para avaliar a situação de superendividamento e orientar o procedimento no caso concreto: identificação do consumidor, renda individual e familiar, gastos de subsistência, lista de credores, montante de dívidas e capacidade de reembolso.

Passada a fase de admissão, a preocupação com a preservação do mínimo existencial deve ser constante durante toda a tramitação da Conciliação no Superendividamento e norteadora dos atos que buscam a autocomposição em bloco para a formatação de um plano de pagamento global adequado e efetivo.

Na etapa de planejamento da conciliação, em que se organizam os dados expostos pelos interessados e suas expectativas em relação a valores, condições e prazos; bem como na etapa de negociação em si, a apresentação de opções deve usar de criatividade e racionalidade para a conformação de um plano de pagamento escalonado e adequado ao orçamento do consumidor.

Caberá ao conciliador a avaliação do percentual da renda do devedor que deverá ser reservado para as despesas de subsistência (MARQUES; RANGEL, 2022) e verificado caso a caso (KARAM, 2022).

O PAPEL DOS FORNECEDORES

Na instauração do processo de repactuação de dívidas, espera-se que o consumidor indique as informações necessárias, como as solicitadas pelo formulário-padrão sugerido pelo Conselho Nacional de Justiça. Para tanto, é ideal que saiba identificar os credores e os respectivos créditos.

Ocorre que na prática do tratamento ao superendividamento, é comum que o devedor não tenha informações precisas sobre para quem deve, o domicílio dos fornecedores, a natureza das dívidas e os extratos com todos os custos incidentes que possam subsidiar a proposição do plano.

Sob essa percepção prática, o papel dos fornecedores é ampliado e os deveres de informação, educação financeira e crédito responsável contidos na política de prevenção ao superendividamento devem refletir no procedimento de conciliação para atenuar ou reduzir a vulnerabilidade do consumidor.

A Conciliação no Superendividamento demanda que os credores assumam papel colaborativo para autoidentificação, indicação das dívidas e respectivos extratos evolutivos, bem como para sugerir as melhores opções para pagamento conforme a modalidade do crédito.

Espera-se maior flexibilidade com os vencimentos e redução de encargos ou da própria remuneração do fornecedor, destinadas a facilitar o pagamento (art. 104-A, § 4º, I CDC).

Em compensação, são ressalvadas as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas (art. 104-A CDC).

A lei também prevê a suspensão ou extinção das ações judiciais em curso como forma de estímulo ao acordo (art. 104-A, § 4º, II CDC), bem como a vedação de

condicionar o início das tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais (art. 54-C CDC)

O combate ao assédio de consumo, prática comercial agressiva de abuso do direito do fornecedor ao pressionar o consumidor, relaciona-se diretamente ao procedimento de conciliação em bloco. Não se pode admitir que o plano de pagamento sirva mais para aumentar a rentabilidade em favor do fornecedor do que para reduzir os danos aos consumidores (BERGSTEIN e MIRANDA, 2020).

Eventual ausência injustificada ou comparecimento por procurador sem poderes plenos e especiais para transigir acarreta sanções ao fornecedor: a suspensão da exigibilidade do crédito, a interrupção dos encargos da mora, a sujeição compulsória ao plano de pagamento e em ordem de colocação posterior aos credores presentes à audiência conciliatória (art. 104-A, § 2º CDC).

ACONFIDENCIALIDADE

Ao final do procedimento de conciliação em bloco, se não houver êxito em relação a qualquer credor, será instaurado o processo por superendividamento para conformação de um plano compulsório (art. 104-B CDC).

Nessa situação, os documentos e as informações prestadas em audiência serão considerados (art. 104-B § 1º CDC). Trata-se de disposição diferente do que tradicionalmente se opera nas conciliações, regidas pelo Princípio da Confidencialidade de forma plena (art. 166 CPC).

Isso porque na lógica da política pública do superendividamento, os deveres de informação, combate ao assédio de consumo e práticas abusivas (art. 54-G CDC) se aliam ao princípio da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I CDC) para evitar o agravamento da situação econômica e a exclusão social (art. 4º, X CDC).

Para tanto, a correção dos erros dos contratos de consumo é prioridade. Assim, os dados pessoais, empresariais e documentos que forem compartilhados pelos fornecedores em relação aos contratos, especialmente em caso de cobranças abusivas; os registros em relação a sucessivas repactuações com pagamentos parciais e os valores já adimplidos; datas de contratação e vencimentos; custos efetivos totais; potenciais decréscimos na cobrança por mudança dos índices aplicáveis; propostas formuladas durante as tratativas e reconhecimento de fatos em geral podem ser acessados no caso de instauração da repactuação compulsória.

FASE DE DECLARAÇÃO DE ABERTURA

Na etapa de Declaração de Abertura, o conciliador deve apresentar o processo às partes, explicando as regras e as expectativas em relação ao resultado do procedimento. Nessa oportunidade, o conciliador se apresenta como imparcial facilitador do diálogo e cria os parâmetros de conformidade em que a sessão será trilhada.

Com a exposição do rito e das características da conciliação, são estabelecidas as referências de tratamento entre consumidor e fornecedores. A sessão de conciliação deve ser organizada de modo a equiparar as oportunidades e dirigir a negociação buscando neutralizar as emoções negativas para a conformação do acordo. Ao se orientar os participantes desde o início, o combinado pode ser invocado durante a sessão quando alguma situação prejudicar o andamento da negociação.

A Declaração de Abertura serve para a distribuição do tempo das declarações iniciais, fase em que serão apresentadas informações sobre o consumidor quanto à realidade pessoal, social e financeira - inclusive para definição do mínimo existencial.

Na Conciliação no Superendividamento, a reunião dos credores é desafiadora diante da possibilidade de serem vários os interessados na satisfação da dívida. Na fase da Declaração de Abertura é interessante a máxima organização para a identificação dos múltiplos interessados e recebimento das respectivas cartas de poderes, bem como para a reunião de informações quanto à natureza das dívidas, valores cobrados, prazos de vencimento e propostas iniciais para dar início à fase de negociação.

Quando da confirmação das regras do procedimento, além da exposição das características gerais da conciliação, vale ressaltar as especificidades em relação à Conciliação no Superendividamento que atingem diretamente os fornecedores e acarretam consequências importantes já analisadas: sobre a confidencialidade (art. 104-B § 1º CDC), o dever de comparecimento com poderes plenos para transigir (art. 104-A, § 2º CDC) e a vedação de condicionar o início das tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais (art. 54-C CDC).

FASE DE IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES E REUNIÃO DE INFORMAÇÕES

Após a abertura da sessão, passa-se ao estágio das Declarações Iniciais, em que são expostas as aspirações e eventuais soluções pensadas pelos interessados para o conflito.

Na Conciliação no Superendividamento, os pontos levantados devem ser tratados pela coleta simultânea ou sucessiva de propostas na mesma sessão, o que abrange análises complexas do conflito nas perspectivas sociais, jurídicas e econômicas.

Deve ser esclarecida a vantagem de que todos os fornecedores tem a mesma chance de ser reembolsados. Ao consumidor, a condução deve trazer menos impacto para si e sua família, procurando o estabelecimento de marcos para o retorno ao mercado de consumo.

TÉCNICAS ASSOCIADAS: MAPEAMENTO DO CONFLITO E ESCUTA ATIVA

O Mapeamento do Conflito é ferramenta que auxilia na busca de elementos para formulação de estratégias de atuação pelo conciliador, identificando o porquê e quais os interesses envolvidos. Identificam-se as questões controvertidas para elaborar uma pauta comum aos interessados (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019b).

A Escuta Ativa é uma competência comunicacional que revela a atenção do conciliador na discussão que está acontecendo como oportunidade de reconhecimento dos elementos relevantes para a solução do conflito (TARTUCE, 2018).

Na Conciliação no Superendividamento, essas técnicas auxiliam na identificação da questão de fundo que levou à situação de superendividamento para formular estratégias de negociação. Ao atentar para a realidade fática do consumidor, averigua-se a real possibilidade do devedor aderir ao plano que está sendo formatado e se evita a dominação dos credores em impor as condições de repactuação, por melhor que pareça a proposta.

É esperado que o conciliador proponha pautas possíveis, criando opções para a solução do conflito e auxilie no entendimento das possibilidades e repercussões do que está sendo discutido pelo consumidor, respaldando a decisão informada do consumidor vulnerável, promovendo uma comunicação mais eficaz, evitando o abandono da autocomposição e assumindo o compromisso democrático com a defesa do consumidor (BERGSTEIN; CALDERÓN, 2023).

FASE DE DISCUSSÃO DAS PROPOSTAS E NEGOCIAÇÃO DO ACORDO

Etapa voltada à construção do consenso (CRESPO, 2012) para compatibilizar as propostas em busca de um plano único, buscando benefícios mútuos.

Para isso, invoca-se o emprego de técnicas de mediação pelo conciliador (art. 166, §3º CPC), no sentido de procurar superar posições antagônicas para promover o debate sobre interesses comuns que possam gerar benefícios mútuos (art. 165, § 3º CPC).

A Conciliação no Superendividamento leva em consideração as opiniões de todas as partes, num modelo inclusivo que dá voz ativa (ALMEIDA, ALMEIDA e CRESPO, 2012) ao consumidor, possibilitando que analise as propostas e se autodetermine.

TÉCNICAS ASSOCIADAS: *RAPPORT*, AFAGO E REFORÇO POSITIVO

O *rappport* é um conceito que denota a interação harmoniosa em relação ao processo, suas regras, estado de compreensão, sentimento positivo de confiança e comprometimento recíprocos (TARTUCE, 2018).

A Conciliação no Superendividamento opera num cenário de assimetria entre os poderes dos interessados em razão da vulnerabilidade do consumidor, que deve ser reconhecida de plano pelo conciliador.

Para o estabelecimento de um bom *rappport*, é válido que o conciliador use as técnicas comunicativas do Afago ou Reforço Positivo (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019a) para estimular o comportamento dos fornecedores dentro das expectativas atuais de transparência, *accountability*, boa-fé, informação, crédito responsável, educação financeira e cooperação.

Ao invocar o comprometimento dos fornecedores, desenha-se um cenário positivo, mais próximo da solução do conflito. Isso é importante porque o sucesso pretendido da repactuação das dívidas depende do comportamento dos fornecedores, que é mais abrangente que aquele esperado ou mesmo exigido na conciliação pelo rito comum, como já se expôs.

TÉCNICAS ASSOCIADAS: NORMALIZAÇÃO DO CONFLITO E VALIDAÇÃO DE SENTIMENTOS

Especialmente em relação ao consumidor, destacam-se duas técnicas que podem auxiliar para a criação de um bom *rappport*: a Normalização do Conflito e a Validação de Sentimentos.

A técnica de Normalização do Conflito estimula as partes a percebê-lo como uma oportunidade de melhoria da relação, isentando-as de culpa e contrangimento pelo fato de estar em juízo ou buscando intervenção de terceiro (BRASIL, 2016).

Sua utilização pode ser adequada em razão do desconforto pessoal e social causado pelo superendividamento. O estado de vulnerabilidade pode refletir em problemas comportamentais (MAFFESSIONI e ALCÂNTARA, 2023), levando a uma abordagem do conflito como um fenômeno estritamente negativo, que fomenta o comportamento agressivo contra os fornecedores e o próprio conciliador.

Ao aplicar a técnica, procura-se fazer com que o consumidor perceba que o fenômeno do superendividamento passou a ser um fenômeno universal, inerente à vida em sociedade (MARQUES, 2005).

Ao demonstrar que existe uma política pública a seu favor, capaz de direcionar a situação para uma resolução menos gravosa diante da repactuação das dívidas, da exclusão dos cadastros de inadimplentes e do comprometimento do pagamento com a ressalva do mínimo existencial, busca-se à percepção do conflito como algo positivo.

A técnica da Validação de Sentimentos também pode ser útil na medida em que favorece o processo de escuta (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019), reconhecendo o sofrimento por que passa o consumidor, inclusive pela redução de sua função cognitiva (MAFFESSIONI; ALCÂNTARA, 2023).

Ao reconhecer os compromissos que causam maior aflição ao consumidor, eles podem ser tratados com prioridade no plano de repactuação de dívidas para desacelerar eventuais juros e encargos de mora, além de possibilitar a imediata exclusão dos cadastros de proteção ao crédito.

Ao proporcionar que os fornecedores reconheçam os sentimentos do consumidor durante a sessão, possibilita-lhes identificar as questões críticas para flexibilizar as propostas e sugerir o valor a ser reservado como mínimo existencial de forma consensual.

🔗 TÉCNICA ASSOCIADA: TESTE DE REALIDADE

O Teste de Realidade é uma técnica de autocomposição que consiste em estimular a parte a comparar seu “mundo interno” com o “mundo externo” para evitar uma percepção seletiva que não esteja de acordo com a realidade (BRASIL, 2016).

Ao se considerar cada proposta de repactuação da dívida isoladamente, com atrativos sobre diminuição dos juros, custo efetivo, pagamento diferido ou exclusão imediata dos cadastros de inadimplentes, o consumidor pode ter entusiasmo pelo acordo, sem verificar sua capacidade de adimplemento.

Ocorre que ao se manejar múltiplas propostas para a conformação de um pacto global, a análise se torna mais complexa, sendo necessário detectar objetivamente se cada uma pode ser cumprida diante das outras apresentadas e da preservação do mínimo existencial.

O Teste de Realidade auxilia na observação do mínimo existencial pela verificação da plausibilidade da proposta oferecida pelo fornecedor com critérios objetivos, confrontando-a com a realidade socioeconômica do consumidor.

FASE DE REDAÇÃO DO ACORDO

Obtida a composição, passa-se à Redação do Acordo, etapa em que os envolvidos e seus advogados devem participar ativamente para que as vontades negociadas reflitam no plano de repactuação da dívida e na satisfação da conciliação, gerando um acordo sustentável.

O PLANO GLOBAL DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS

Foi adotado o modelo bifásico no tratamento do superendividamento. A primeira fase é a da conciliação, que pode acontecer no Poder Judiciário (art. 104-A CDC) ou com a supervisão dos órgãos públicos de defesa do consumidor (art. 104-C CDC). Caso não haja concordância de algum dos credores pela autocomposição, a segunda fase é instaurada compulsoriamente com o processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos (art. 104-B CDC).

Em todo caso, se intenta a formalização de um plano de pagamento da dívida global que descreverá a repactuação de todos os créditos para possibilitar a liquidação em até cinco anos, ressalvado o mínimo existencial e com força de título executivo (art. 104-A, § 3º CDC).

Sob o foco de abordagem desse Manual, que estuda a conciliação como etapa prioritária do processo, o plano global de repactuação das dívidas é tido como instrumento fim, alvo do procedimento que se intenta alcançar, de composição eficiente da controvérsia.

Os requisitos do plano de repactuação das dívidas foram dispostos no art. 104-A, § 4º CDC e serão informados a seguir, sendo admitidas medidas ainda mais benéficas ao consumidor, como a moratória.

É dever dos fornecedores favorecer a dilação dos prazos, reduzir encargos e indicar as ações judiciais em curso, que serão extintas ou suspensas para favorecer o pagamento (art. 104-A, § 4º, I e II CDC).

Aprovada a negociação, deve ser disposta a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor dos cadastros de inadimplentes, concretizando sua reinserção no mercado (art. 104-A, § 4º, III CDC). Nesse sentido, a Conciliação no Superendividamento permite a suspensão das restrições de crédito e o retorno às possibilidades de acesso ao mercado.

Esses favorecimentos só terão eficácia com o comprometimento, pelo consumidor, de se abster de condutas que importem em agravamento da situação de superendividamento (art. 104-A, § 4º, IV CDC).

NOVO PEDIDO DE REPACTUAÇÃO DE DÍVIDAS

Novo pedido de repactuação de dívidas poderá ser acatado somente após decorridos dois anos da liquidação das obrigações previstas. Mas diante da mudança superveniente da condição socioeconômica do consumidor, é admitida a repactuação do próprio plano homologado (art. 104-A, § 5º CDC), o que será abordado no tópico sobre a continuidade da relação.

A REPACTUAÇÃO COMPULSÓRIA

Caso não seja possível chegar a um acordo perante qualquer dos credores, poderá haver a cisão do procedimento para instauração da fase de repactuação compulsória por superendividamento dos créditos remanescentes (art. 104-B CDC).

Nesse caso, os contratos alcançados pela conciliação em bloco terão prioridade e as dívidas que não foram repactuadas serão revisadas por juiz e devidas apenas após a quitação do plano de pagamento consensual (art. 104-B, § 4º CDC),

A CONTINUIDADE DA RELAÇÃO

O plano de repactuação de dívidas global tem prazo máximo de cinco anos (art. 104-A CDC), pelo que a relação entre consumidor e fornecedores perdura por um período estendido após a ocorrência do conflito e da conciliação.

O prazo de limitação do plano de pagamento é uma forma de delimitar o comprometimento do consumidor, evitando que a organização da sua vida seja controlada pelos credores a longo prazo; assim como reduzindo a permanência de juros em razão da dilação do prazo de pagamento.

Novos contratos podem ser formalizados com os mesmos credores, com outras obrigações de adimplemento, mesmo na vigência do plano de pagamento.

Isso porque não se pretendeu vedar totalmente o recurso ao crédito durante o plano de pagamento, que pode ser necessário para aquisição de bens essenciais. Notadamente nos casos de serviços públicos prestados pela iniciativa privada, especialmente quando o prestador é o único fornecedor de energia elétrica, água e transporte público, por exemplo, a essencialidade do direito material invoca a continuidade da relação.

Para isso, inclusive, é providenciada a exclusão do consumidor de cadastros de inadimplentes e admitida nova repactuação de dívidas (art. 104-A, § 4º, III CDC), em razão de agravamento involuntário da situação de superendividamento (art. 104-A, § 5º CDC).

Nesse contexto, o retorno do comprometimento do consumidor com o mínimo existencial não deve ser encarado inicialmente como descontrole da economia doméstica ou má-fé.

Para que se atinja o efetivo tratamento da política pública de superendividamento, devem ser verificadas as circunstâncias da oferta ou da publicidade no momento da pactuação, por exemplo; bem como os fatores sociais e econômicos que refletem no cidadão que integra uma complexa sociedade de consumo de massa.

Para tanto, a Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2022a) descreve o Passo a Passo do Atendimento do Consumidor nos Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos Oriundos do Superendividamento e informa a Oficina de Educação Financeira como etapa que busca soluções para gerir de forma sustentável o orçamento doméstico.

Para os fins desse Manual, vale o registro de que na Conciliação no Superendividamento não devem emergir soluções consensuais que se pretendam terminativas e definitivas, baseadas em lógicas adversariais simplistas, que não

vislumbre a promoção de alternativas estruturantes para que novas lesões não ocorram no futuro.

COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

Para atualizar os mecanismos de execução da Política Nacional das Relações de Consumo, a Lei nº 14.181/2021 previu a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos Oriundos de Superendividamento. Trata-se da criação de uma estrutura especializada com equipe capacitada para possibilitar um atendimento abrangente entre os eixos jurídico, financeiro, social e psicológico.

Na prática, a lei propõe que a integração dos órgãos jurisdicionais com setores sociais extrajurídicos de atendimento ao público abra canais de comunicação, inclusive entre os consumidores superendividados e os fornecedores como estratégia estruturante de atuação para garantir a adoção de medidas concretas relacionadas às diretrizes de crédito responsável e educação financeira.

O Poder Judiciário e os órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor devem provocar uma reestruturação institucional (BENJAMIN et al., 2021) com o fim de se adaptar ao novo modelo procedimental sem correr o risco de engessamento do sistema mediativo (SALVO, 2018).

O mandamento de cooperação, que deve ser exercido por todos os sujeitos do processo (art. 6º CPC), visa a adoção de ferramentas de gestão processual colaborativas típicas e atípicas, otimizando o procedimento e a dispendiosa atuação da máquina judiciária (ZANETTI; PASCHOAL, 2021).

Sua conexão com o procedimento de Conciliação no Superendividamento reúne características adequadas para a harmonização de interesses contrapostos que possam contribuir (ARENHART, 2015) para além do acordo, como política institucional.

Ao se utilizar da cooperação institucional, a Conciliação no Superendividamento pode se beneficiar da utilidade prática (LAMEGO, 2021) de interação entre: (a) os órgãos de defesa do consumidor, que têm conhecimento sobre a realidade fática da pessoa física; (b) os mecanismos de mercado, que operam na aplicação do dever de concessão de crédito responsável e educação financeira; (c) outros programas extrajurídicos capazes de influenciar na concertação de estratégias que colaborem para a concretização do direito do consumidor superendividado.

Propõe-se a utilização de mecanismos de cooperação judiciária em seu terceiro degrau (GOES, 2022), qual seja a cooperação interinstitucional entre Poder Judiciário e outras instituições e entidades, integrantes ou não do sistema de justiça, com fins de gestão adequada do problema da Conciliação no Superendividamento diante da complexidade das questões envolvidas.

Nessa esteira, o Conselho Nacional de Justiça editou a Recomendação nº 125 (2021), que incentiva a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação aproveitando-se das estruturas dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC); bem como a celebração de convênios com os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fim de promoverem e facilitarem a solução de conflitos oriundos do superendividamento e oferecerem oficinas interdisciplinares de educação financeira e preparação de plano de repactuação, além de prestar serviços de orientação, assistência social e acompanhamento psicológico dos consumidores superendividados, na medida das suas possibilidades econômico-financeiras.

Por fim, elaborou fluxograma e formulário-padrão anexos para fomentar a uniformidade dos procedimentos a serem adotados. Esses planos de trabalho estabelecem rotinas de atendimento para orientação jurídica e elaboração de relatório socioeconômico que subsidie plano de pagamento adequado à preservação do mínimo existencial.

Pelo país, aperfeiçoaram-se as atividades estratégicas para diminuir a área de atrito e possibilitar o entendimento direto entre as partes, principalmente através de câmaras de conciliação e mediação. As experiências mostraram que convém estabelecer programas próprios que se beneficiem da organização das estruturas envolvidas (COSTA, 2016) na defesa do consumidor e utilizem do conhecimento acumulado e dos canais de comunicação previamente estabelecidos com os credores, principalmente os litigantes habituais.

VANTAGENS DA ODR PARA A CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

O QUE É ODR?

Online Dispute Resolution (ORD) é o meio de solução de conflitos que conta com a tecnologia para melhorar a qualidade do serviço ao possibilitar a ampla comunicação e a melhoria de controle do ambiente, trazendo resultados mais organizados e precisos para a situação apresentada, graças ao emprego de ferramentas eficazes que apoiam e facilitam a resolução da disputa (NUNES, 2021).

37

Diante da principal característica da Conciliação no Superendividamento, que é a multiplicidade de interessados, o procedimento se torna desafiador por essência diante das implicações de ordem financeira, pessoal e social, tanto para a pessoa natural quanto para o mercado, que precisam ser equacionadas.

A necessidade de coordenação de informações fáticas e técnicas legitima a aplicação da Tecnologia da Informação e Comunicação para prevenir, gerenciar e resolver conflitos, dentro da ideia de virada tecnológica do direito (NUNES, 2021).

A ODR emerge como técnica de solução alternativa de conflito que se apresenta como adequada para trazer resultados mais organizados e precisos ao procedimento de repactuação de dívidas graças ao emprego de ferramentas tecnológicas eficazes.

🗣️ TÉCNICA ASSOCIADA: COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Técnica comunicativa que se orienta pela transmissão de informações de maneira objetiva, afirmativa, honesta e com segurança (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019a).

Além de proporcionar confiança à negociação em si, a Comunicação Assertiva favorece à Conciliação no Superendividamento na medida em que contribui para o abastecimento dos dados necessários e importantes para o entendimento do problema e das possibilidades de solução.

SISTEMAS E PLATAFORMAS ON-LINE

As informações necessárias para a consolidação do plano global de pagamento devem ser levadas pelo consumidor e fornecidas pelos credores com assertividade,

pelo que podem se aproveitar da amplitude da política pública quanto aos deveres de crédito responsável, informação e boa-fé.

Para tanto, sugere-se a utilização de sistemas e plataformas on-line a disposição dos consumidores e também gerenciados pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor para obtenção de informações

Destacam-se os seguintes sistemas:

PLATAFORMAS ON-LINE

REGISTRATO <https://www.bcb.gov.br/meubc/registrato>

CONSUMIDOR.GOV <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?I680710437173>

PRO CONSUMIDOR <https://proconsumidor.mj.gov.br/#/login>

O sistema Registrato do Banco Central do Brasil (BRASIL, 2023c), permite ao consumidor consultar informações sobre empréstimo em seu nome e em quais bancos possui contas.

O Consumidor.gov (BRASIL, 2023a) permite a solução de conflitos de consumo com abertura de canal de comunicação direta entre os consumidores e as empresas participantes. O processo é iniciado através de formulário de reclamação on-line encaminhado ao próprio fornecedor, que se compromete a responder em até 10 dias. O consumidor se posiciona sobre a proposta da empresa e envia avaliação de satisfação. A plataforma admite a gestão e o monitoramento pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O Pro Consumidor (BRASIL, 2023b) foi implementado pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e é utilizado pelos órgãos de defesa do consumidor sobre demandas consumeristas administrativas.

ATOS PROCESSUAIS ELETRÔNICOS

Além da obtenção de informações por meio digital, a própria sessão de Conciliação no Superendividamento poderá ocorrer por meio eletrônico, priorizando a intimação dos vários credores em domicílios diferentes por meio de

endereços eletrônicos e/ou seguindo as diretrizes do Juízo 100% Digital (PALÁCIOS; POTIGUAR, 2021).

Tais diligências seriam aproveitadas principalmente nas situações de dificuldade de comparecimento presencial das partes, reduzindo as despesas orçamentárias e facilitando a solução de atividades jurídicas complexas, criando um ambiente propício de incentivo à autocomposição (FUZETTO; MEDEIROS NETO, 2021).

Especialmente na realidade amazônica, os centros de decisão dos grandes fornecedores estão distantes, nas matrizes dos empreendimentos, o que dificulta o acesso a informações detalhadas sobre os extratos das dívidas; e durante a negociação, de eventual disposição de crédito por meio de descontos e parcelamentos diante da necessidade de autorização pela gestão superior da organização.

NEGOCIAÇÃO AUTOMATIZADA

Normalmente, o superendividamento decorre do financiamento perante várias instituições credoras – inclusive bancárias, o que tornam complexos os cálculos em relação ao montante devido, prazo de vencimento, correções e juros.

O gerenciamento das propostas de acordos demanda atenção, vez que é preciso calcular a diluição do adimplemento da obrigação em até cinco anos pela análise de adequação com a situação socioeconômica do devedor para, principalmente, ser preservado o mínimo existencial.

Para isso, a ferramenta da Negociação Automatizada pode ser útil. Utiliza-se *software* que analisa as propostas dentro do espaço de disposição da parte, que dão os parâmetros para as tomadas de decisão (PORTO; NOGUEIRA; QUIRINO, 2017).

Com a obtenção dos dados das dívidas de todos os credores, assim como da renda e despesas essenciais do devedor, o programa informaria sobre eventual inviabilidade das propostas para que não se avançasse nas negociações além do que deve ser reservado como mínimo existencial. O cálculo do valor a ser reservado para cada indivíduo, assim como das parcelas e prazo do plano de pagamento poderiam ser calculados automaticamente com auxílio da Inteligência Artificial (PALÁCIOS; POTIGUAR, 2021),

BOA PRÁTICA NA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

CÂMARA DE CONCILIAÇÃO EM SUPERENDIVIDAMENTO – CAPITAL SOLIDÁRIO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ

A institucionalização de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos Oriundos de Superendividamento como mecanismo de execução da Política Nacional das Relações de Consumo levou ao aperfeiçoamento de atividades pelo país com estratégias de diminuir a área de atrito e possibilitar o entendimento direto entre as partes, especialmente nos estados do Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo, Pernambuco, Bahia e Distrito Federal (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2021c).

São formadas Boas Práticas de administração judiciária em extensão superior àquelas asseguradas pelos modelos básicos tradicionalmente adotados, com padrão de organização inovador, adequado às especificidades de certos perfis de casos e em conformidade com o ordenamento jurídico. Desenvolvidas a partir de movimentos concretos, os casos de sucesso são reconhecidos pela qualidade, criatividade, exportabilidade e desburocratização, pelo que servem como estímulo à administração da justiça em âmbito jurisdicional e administrativo (DIDIER JR.; FERNANDEZ, 2022).

Como formas de estímulo a essas práticas, o Prêmio Innovare tem como objetivo identificar, divulgar e difundir práticas que contribuam para o aprimoramento da Justiça no Brasil (INSTITUTO INNOVARE, 2023). O Prêmio Conciliar é Legal identifica, dissemina e estimula a realização de ações de modernização no âmbito do Poder Judiciário que estejam contribuindo para a aproximação das partes (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023b).

A Câmara de Conciliação em Superendividamento – Capital Solidário da Defensoria Pública do Estado do Pará foi uma prática homenageada pela 19^a Edição do Prêmio Innovare por prestar assistência jurídica, orientação financeira, social, psicológica, além de manter uma “linha direta” com os credores do cidadão e instituições parceiras. É inovadora na medida em que associa educação financeira ao atendimento defensorial de resolução extrajudicial de conflitos (INSTITUTO INNOVARE, 2022).

A prática conta com a adesão de doze bancos e instituições financeiras que comparecem semanalmente para audiências de conciliação, visando a repactuação global dos compromissos financeiros do assistido, preservando-se o mínimo existencial. Pelos resultados obtidos, com aproximadamente 23 audiências por mês e êxito em 70% delas, recebeu o 13º Prêmio Conciliar é Legal do Conselho Nacional de Justiça na categoria Mediação e Conciliação Extrajudicial (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2023a).

Percebe-se a manifestação concreta de reestruturação de órgão integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, no caso a Defensoria Pública (BRASIL, 1997), ao criar mecanismos de atendimento especializado e peculiar para atender o problema prático-jurídico da Conciliação no Superendividamento. São agregadas abordagens de cunho social extra jurídica, como contabilidade, economia e assistência social pensadas sob o enfoque da resolução alternativa de conflitos.

Trata-se de solução simples, de baixo custo, de fácil aplicabilidade e replicabilidade, vez que proporciona a célere e direta interação público-privada para a solução de conflitos com características estruturantes para que seja possível a alteração substancial do estado (inconstitucional) de coisas para o futuro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Das diretrizes apontadas no Manual, percebe-se a complexidade de informações que precisam ser trabalhadas para a conformação de um plano global de repactuação de dívidas que promova a efetiva proteção do consumidor superendividado, sob o risco de o acordo ter apenas aparência de legitimidade com força de executividade, desequilibrando o sistema a favor do mercado.

O combate ao modelo de espirais do conflito, pelo agravamento progressivo das demandas conflituosas (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2019b), é perseguido pela política pública de prevenção e tratamento do superendividamento e merece a atenção do aplicador do direito.

Nesse contexto, defende-se o enfrentamento do procedimento de repactuação de dívidas por meio da reestruturação das organizações que promovem a Conciliação no Superendividamento, incentivando arranjos que enfrentem a burocracia em prol da qualidade da vida das pessoas.

As técnicas expostas no Manual foram desenvolvidas para fomentar a capacitação e treinamento das atividades dos conciliadores para que encontrem referências adequadas, colaborando para a promoção do direito do consumidor, tanto no aspecto fundamental de garantia individual, como no aspecto de princípio geral da atividade econômica.

A qualidade da aplicação da nova técnica conciliatória em bloco passa pelo entendimento sobre os acontecimentos processuais, bem como sobre os dados trazidos pelos fornecedores e as repercussões do acordo diante da realidade do consumidor. De outro modo, o uso inadequado e incongruente dos propósitos conciliatórios leva a uma pseudo-autocomposição, o que resulta numa resolução aparente do conflito (TARTUCE, 2018).

Nessa perspectiva, os destaques trazidos são válidos para proporcionar segurança aos conciliadores que manejam solução alternativa de conflito como via de acesso à justiça de múltiplos interessados numa perspectiva público-privada voltada ao desenvolvimento social e econômico do país.

O interesse é também internacional, pois promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis é o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável n. 16 da Agenda 2030 da

Organização das Nações Unidas no plano de ação global com vistas a promoção de vida digna para todos (NAÇÕES UNIDAS BRASIL, 2023).



REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, H. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In: ALMEIDA, R. A. D.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Cap. 1, p. 25-37. ISBN 978-85-225-0950-1.

ARENHART, S. C. Processos estruturais no direito brasileiro: reflexões a partir do caso da ACP do carvão. **Revista de Processo Comparado**, 2, jul./dez., 2015, p. 211-229.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Série Cidadania Financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão. **Banco Central do Brasil**, 2020. Disponível em: <www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf>. Acesso em: 24 fev 2022.

BENJAMIN, A. H. et al. **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento [recurso eletrônico]**. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.

BERGSTEIN, L. G.; CALDERÓN, R. L. Mínimo existencial e a inconstitucionalidade material do Decreto 11.150/2022. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 146, mar./abr., 2023. p. 55-80. Disponível em: <<http://revistadostribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rql&marg=DTR-2023-3303>>.

BERGSTEIN, L.; MIRANDA, M. Métodos adequados de resolução e prevenção de conflitos de consumo e o direito de acesso ao Poder Judiciário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 128, mar./abr., 2020, p. 443-449.

BERTONCELLO, K.; MARQUES, C. L.; LIMA, C. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da Pandemia de COVID-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 129, n. 29, 2020, p. 47-71.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 02 maio 2022.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. **Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC**, 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.

BRASIL. Projeto de Lei do Senado nº 283. **Senado Federal**, 2012. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>>. Acesso em: 25 fev 2022.

BRASIL. Projeto de Lei nº 3.515. **Câmara dos Deputados**, 2015. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052490>>. Acesso em: 21 fev 2023.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm>. Acesso em: 09 maio 2022.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**, 2015. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm>. Acesso em: 26 jun 2015.

BRASIL. Manual de Mediação Judicial. In: AZEVEDO, A. G. D. **Conselho Nacional de Justiça**. 6a. ed. Brasília: [s.n.], 2016. ISBN 978-85-7804-053-6.

BRASIL. **Produção Técnica - Grupo de Trabalho**. Ministério da Educação - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Brasília, 2019.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. **Altera a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso) para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento**, 2021. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14181.htm>.

BRASIL. Consumidor.gov.br, 2023. Disponível em:

<<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1680710437173>>. Acesso em: 05 abr 2023.

BRASIL. PROconsumidor. **Sistema de Atendimento ao Consumidor**, 2023.

Disponível em: <<https://proconsumidor.mj.gov.br/#/login>>. Acesso em: 05 abr 2023.

BRASIL. Registrato. **Banco Central do Brasil**, 2023. Disponível em:

<<https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/registrato>>. Acesso em: 05 abr 2023.

CABRAL, T. N. X. Justiça multiportas e inovação. In: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça multiportas [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2021, p. 402-423. ISBN 978-65-5515-176-3 (Ebook).

CATALAN, M. A espiral do endividamento: reflexões sobre o Decreto 11.150/2022, infausto exemplo de política pública no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 144, nov./dez., 2022. p. 37-64.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010.

Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça Pesquisa. **Maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições**, 2018. Disponível em:

<<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>. Acesso em: 16 mar 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. As competências comunicacionais do mediador e do conciliador - Unidade 3. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Teoria do conflito, formas e métodos de tratamento dos conflitos - Unidade 2. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Etapas da mediação e técnicas associadas - Unidade 4. **Curso de Mediação Judicial**, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Justiça em Números**, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>>. Acesso em: 02 out 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça Multiportas oferece caminhos adequados à solução de conflitos no MT. **Conselho Nacional de Justiça**, 14 Fevereiro 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/justica-multiportas-oferece-caminhos-adequados-a-solucao-de-conflitos-em-mt/>>. Acesso em: 16 mar 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 125, de 24 de dezembro de 2021. **Dispõe sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento, previstos na Lei nº 14.181/2021**, 2021. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/original1456372022010761d854a59e2f5.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**. Conselho Nacional de Justiça. Brasília, p. 170-177. 2022. (978-65-5972-493-2).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 130 Prêmio Conciliar é Legal. **Banco de boas práticas em mediação judicial e conciliação**, 28 Março 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/03/sintese-das-praticas-xiii-premio-conciliar-e-legal.pdf>>. Acesso em: 03 abr 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Prêmio Conciliar é Legal, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/premio-conciliar-e-legal/>>. Acesso em: 19 abr 2023.

COSTA, H. D. Acesso à justiça: promessa ou realidade? Uma análise do litígio sobre creche e pré-escola no município de São Paulo. **Civil Procedure Review**, v. 7, n. 2, mai-ago, 2016, p. 38-68. ISSN 2191-1339.

CRESPO, M. H. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. In: CRESPO, M. H.; ALMEIDA, T.; ALMEIDA, R. A. D. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. [S.l.]: FGV, 2012. Cap. 2, p. 39-85. ISBN 978-85-225-0959-1.

DIDIER JR., F.; FERNANDEZ, L. **O Conselho Nacional de Justiça e o Direito Processual: administração judiciária, boas práticas e competência normativa**. São Paulo: JusPodivm, 2022. 192p. ISBN 978-65-5680-926-7.

DIDIER JR., F.; CABRAL, A. D. P.; CUNHA, L. C. D. **Por uma nova teoria dos procedimentos especiais: dos procedimentos às técnicas**. 2a. ed. Salvador: JusPodivm, 2018. ISBN 978-85-442-3467-9.

FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

FERNANDES, M. B. B. Acesso ao crédito pelo consumidor e o agravamento do superendividamento diante da pandemia da covid-19. In: _____ **Coronavirus: direitos dos cidadãos e acesso à justiça [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2020. p. 148-175.

FISS,. **Direito como razão pública: processo, jurisdição e sociedade**. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2a. ed. Curitiba: Juruá, 2017.

FONSECA, J. B. L. **Direito Econômico**. 9a. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. 94-110 p.

FUZETTO, M. M.; MEDEIROS NETO, E. M. D. A audiência de conciliação e mediação como importante instrumento no sistema multiportas para garantia do acesso à justiça. In: FUX, L.; ÁVILA, ; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça Multiportas [recurso eletrônico]**. São Paulo: Foco, 2021. p. 305-334. ISBN 978-65-5515-176-3.

GABBAY, M. **Mediação & Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos**. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo - USP. São Paulo. 2011.

GEMAQUE, A. A pandemia agravou a desigualdade de renda e a pobreza no Brasil. **Centro de Estudos Estratégicos da Fiocruz**, 2021. Disponível em: <<http://cee.fiocruz.br/?q=a-pandemia-agravou-a-desigualdade-de-renda-e-a-pobreza-no-brasil>>. Acesso em: 25 fev 2022.

GENTIL, D.; LAVINAS, L. Brasil anos 2000: a política social sob regência da financeirização. **Novos estudos**, São Paulo, v. 37, mai/ago, 2018.

GOES, G. S. F. Cooperação judiciária nacional: disruptura com determinados dogmas processuais. **Consultor Jurídico**, 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-09/gisele-goes-cooperacao-judiciaria-nacional#_ftn1>. Acesso em: 12 maio 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Cresce número de endividados; saiba organizar as finanças. **IDEC**, 2021. Disponível em: <<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/cresce-numero-de-endividados-saiba-organizar-financas>>. Acesso em: 21 fev 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE POLÍTICA E DIREITO DO CONSUMIDOR - BRASILCON. Aprovação de projeto de lei de prevenção e tratamento do Superendividamento pelo Congresso Nacional. **Consultor Jurídico - CONJUR**, 2021. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/nota-brasilcon-pl-superendividamento.pdf>>. Acesso em 21 fev 2023.

INSTITUTO INNOVARE. Busca de Práticas. **Instituto Innovare**, 2022. Disponível em: <<https://www.premioinnovare.com.br/pratica/camara-de-conciliacao-em-superendividamento-capital-solidario/10652>>. Acesso em: 19 Março 2023.

INSTITUTO INNOVARE. O Prêmio, 2023. Disponível em: <<https://www.premioinnovare.com.br/>>. Acesso em: 19 abr 2023.

JOHNSON, E. The Pound Conference Remembered. **Dispute Resolution Magazine**, 19, Fall 2012. 6-8.

KARAM, A. Superendividamento do consumidor e o dever das empresas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 140, mar./abr., 2022, p. 87-102.

LAMEGO, G. C. Técnicas de cooperação judiciária nacional aplicadas a processos estruturais. In: ARENHART, S. C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3a. ed. Salvador: Jus Podvum, 2021. p. 491-518. ISBN 978-85-442-3430-3.

LINS, J. N.; PIMENTEL, K. D. A. **Regulação jurídica do crédito consignado no processo de financeirização da economia brasileira: da promessa de inclusão social ao superendividamento em massa (2003-2015)**. Encontro Nacional de Economia Política. Salvador: [s.n.]. 2020.

MAFFESONI, B. I. A.; ALCÂNTARA, A. P. A. Aspectos processuais da lei do superendividamento. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, 24, jan./abr., 2023, p. 100-127.

MARQUES, C. L. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o "superendividamento" dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13, n. 101, 2012, p. 405-424.

MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. **Faculdade de Direito de Ribeirão Preto**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JN1Y1Q4>>. Acesso em: 13 set 2021.

MARQUES, C. L. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 2005, p. 11-52.

MARQUES, C. L.; RANGEL, A. F. D. A. **Superendividamento e proteção do consumidor [recurso eletrônico]: estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA**. Porto Alegre: Fundação Fenix, 2022, 391 p. ISBN 978-65-8111085-7.

MEDEIROS, G. G.; CANO, J. R. Os óbices à efetividade da conciliação no Poder Judiciário brasileiro: uma análise à luz da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça e do Código de Processo Civil. **Revista FIDES**, 12, 2021. 850-870.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes, 2023. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>>. Acesso em: 29 mar 2023.

NUNES, D. Etapas de implementação da tecnologia no processo civil e ODR. In: NUNES, D. **Tecnologia e justiça multiportas [recurso eletrônico]**. Idaiatuba: Foco, 2021. p. 584-624.

PALÁCIOS, L. S. R.; POTIGUAR, A. Online Dispute Resolution (ODR) como meio adequado para o procedimento de conciliação no superendividamento. In: OLIVEIRA, A. D. C.; SMITH, A. D. S. P. D. O.; TEIXEIRA, E. M. D. S. F. **Direito e Desenvolvimento na Amazônia [recurso digital]**. Florianópolis: Habitus, 2021. Cap. III, p. 327-355. ISBN 978-65-89866-43-5.

PESQUISA de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - PEIC. FECOMERCIO SP, 2022. Disponível em: <<https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic>>. Acesso em: 02 maio 2022.

PETRY, A. Mínimo Existencial e sua Relação com o Direito do Consumidor. **Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, 2013. 605-635.

PORTO, A. J. M.; NOGUEIRA, R.; QUIRINO, C. D. C. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 114, nov./dez., 2017, p. 295-318.

PROJETO GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS. No caminho do superendividamento. **Fair Finance International**, 2021. Disponível em: <PROJETO GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS – GBR. No caminho do superendividamento/>. Acesso em: 25 fev 2022.

SALVO, S. H. P. G. J. D. Modelos Institucionais e Procedimentais da Mediação de Conflitos na Administração Pública. In: SALVO, S. H. P. G. J. D. **Mediação na Administração Pública Brasileira - O Desenho Institucional e Procedimental**. São Paulo: Almedina, 2018. Cap. 2, p. 61-105.

SARLET, I. W. Direitos fundamentais sociais e mínimo existencial: notas sobre um possível papel das assim chamadas decisões estruturantes na perspectiva da jurisdição constitucional. In: ARENHART, C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3a. ed. Salvador: Juspodivm, 2021. Cap. 20, p. 605-635.

SILVEIRA, B. B. D. **Litigiosidade repetitiva, processo e regulação**: interações entre o Judiciário e o órgão regulador no julgamento de casos repetitivos. Salvador: JusPodivm, 2021.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4a. ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

VERBICARO, D.; ALCÂNTARA, A. B. A percepção do sexismo face à cultura do consumo e a hipervulnerabilidade da mulher no âmbito do assédio discriminatório de gênero. **Revista Pensamento Jurídico**, v. II, 2017.

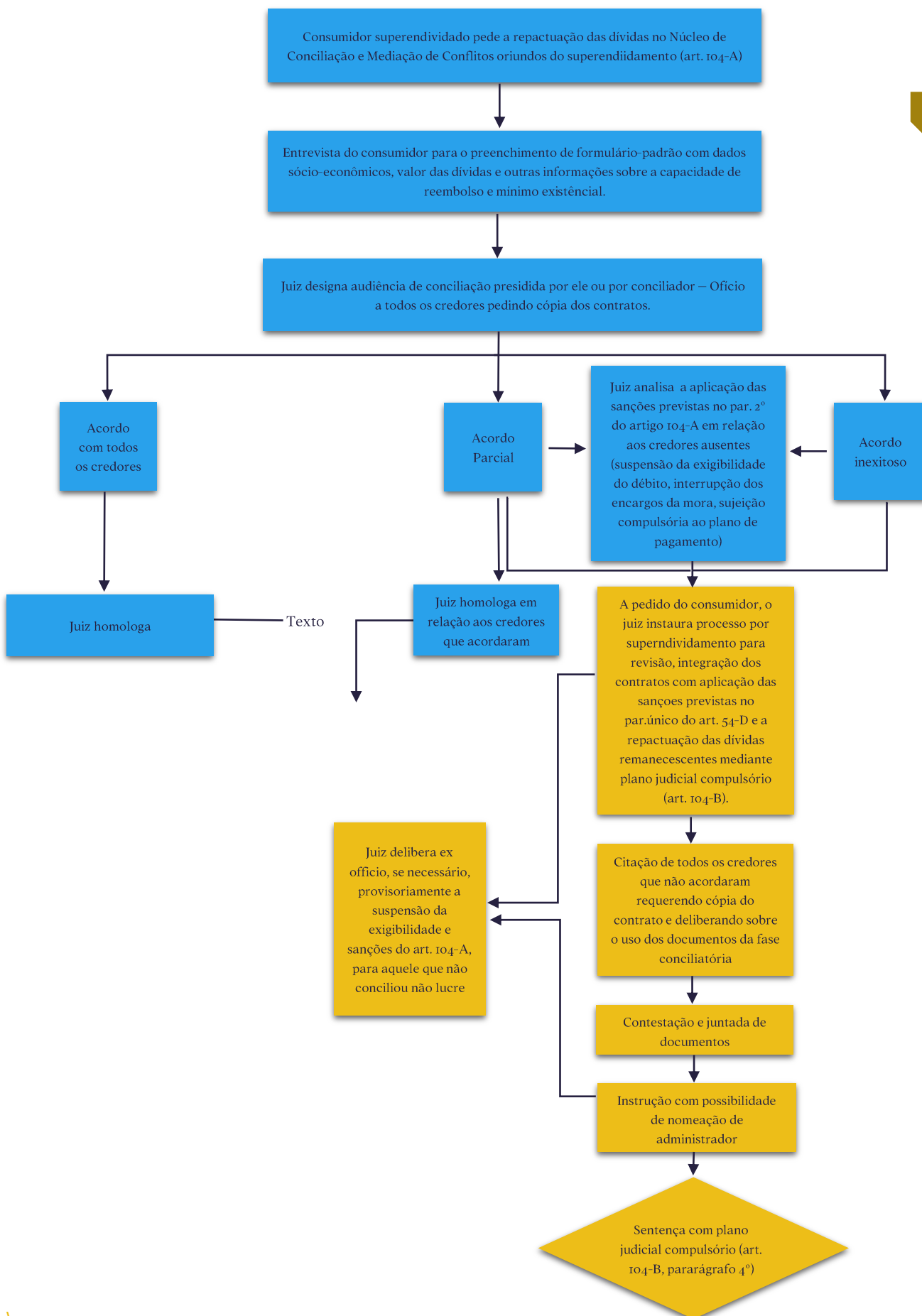
VERBICARO, D.; VIEIRA, J. D. N. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia laborativa. **Revista de Direito do Consumidor**, 127, jan./fev, 2020, p. 305-330.

WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, 195, 2011, p. 381-389.

ZANETTI, G.; PASCHOAL, T. A. Por um tratamento eficiente da prova: notas sobre o multidistrict litigation enquanto técnica coletiva de gestão de processos. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 409-428, jan./abr. 2021. ISSN 1982-7636.

ANEXOS

ANEXO I DA RECOMENDAÇÃO Nº 125/2021 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - FLUXOGRAMA



ANEXO II DA RECOMENDAÇÃO Nº 125/2021 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – MODELO DE FORMULÁRIO PADRÃO

1. Identificação:				
Nome:				
CPF:				
Endereço Residencial:				
Telefone:		E-mail:		
2. Dados socioeconômicos:				
a) Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Prefiro não declarar				
b) Idade:				
c) Profissão: <input type="checkbox"/> Ativo <input type="checkbox"/> Aposentado <input type="checkbox"/> Desempregado				
d) Estado Civil: <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Solteiro <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Viúvo <input type="checkbox"/> Convivente <input type="checkbox"/> Outros				
e) Número de Dependentes:				
f) Renda Média Individual Mensal: R\$		Renda Média Familiar Mensal: R\$		
g) Despesas Correntes:	Luz: R\$	Aluguel: R\$	Taxa de Condomínio: R\$	Água: R\$
	Telefone/ Internet: R\$	Alimentação Própria: R\$	Pensão Alimentícia: R\$	Educação: R\$
	Plano de Saúde: R\$	Medicamentos: R\$	Impostos: R\$	Outros (Especificar): R\$

h) Possui Casa Própria:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Financiada <input type="checkbox"/> Quitada	Valor da Parcela do Financiamento: R\$ Data do Vencimento da Última Parcela:
i) Possui Financiamento de Veículo com alienação fiduciária:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		Valor da Parcela do Financiamento: R\$ Data do Vencimento da Última Parcela:
j) Montante Total da Dívida do Superendividamento:		R\$	
l) Qual o comprometimento mensal com o pagamento das dívidas?		R\$	
m) Número de credores:			
n) Causas das Dívidas:		<input type="checkbox"/> desemprego; <input type="checkbox"/> divórcio/separação/dissolução de união estável; <input type="checkbox"/> doença pessoal ou familiar; <input type="checkbox"/> redução da renda; <input type="checkbox"/> morte; <input type="checkbox"/> outros (especificar):	
o) Está registrado em cadastro de inadimplentes:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		
p) Tomou conhecimento do crédito por:		<input type="checkbox"/> televisão; <input type="checkbox"/> meio eletrônico; <input type="checkbox"/> jornal/revista/mala direta; <input type="checkbox"/> panfletagem; <input type="checkbox"/> telefone/telemarketing.	
3. Mapa de Credores			
3.1 Nome do Credor:			
Valor da Dívida: R\$			

Dívida Está vencida:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Com Garantia:	<input type="checkbox"/> Sim. Qual? <input type="checkbox"/> Não
Desconto em Folha de Pagamento/ Benefício Previdenciário	<input type="checkbox"/> Sim N° de Prestações: <input type="checkbox"/> Não
Quando contratou tinha seus dados registrados em cadastros de inadimplentes?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Recebeu Cópia do Contrato:	<input type="checkbox"/> Sim Se Positivo, <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Antes ou; <input type="checkbox"/> depois de assiná-lo
Possui Processo Judicial:	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Foi Informado Sobre:	<input type="checkbox"/> juros mensais; <input type="checkbox"/> juros anuais; <input type="checkbox"/> valor total da dívida; <input type="checkbox"/> Consequências da falta de pagamento
Tentou renegociar	Como: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> próprio credor; <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Defensoria Pública; <input type="checkbox"/> Advogado; <input type="checkbox"/> Juizado Especial Cível
Observação: repetir a partir do item 3.1 para tantos quanto forem os credores. Para tanto, se o preenchimento for pelo word, selecionar as células, copiar, e inserir um linha acima dessa observação para só depois colar.	
Data:	
Assinatura:	_____

3 CONCLUSÃO

A pesquisa contextualizou a conciliação no superendividamento no movimento da justiça multiportas e dos tratamentos de conflitos por meio de métodos consensuais, como forma de provocar a reflexão sobre a necessidade de capacitar os conciliadores a desenvolverem arranjos adequados e efetivos à situação de superendividamento, evitando que sejam desenvolvidos de maneira intuitiva, comprometendo a eficiência da repactuação em bloco de dívidas.

Para proporcionar a melhor interação público-privada em prol do concreto tratamento do superendividamento pela repactuação de dívidas, a pesquisa conclui pela necessidade de ampliação do envolvimento institucional das organizações envolvidas na política pública.

São estruturas burocráticas envolvidas na política pública da prevenção e tratamento ao superendividamento: (i) fornecedores de crédito, de bens e serviços dos vários segmentos de mercado, inclusive as estatais prestadoras de serviço público - agentes econômicos privados que, ao prestarem serviços, praticam atividades que impactam no modo de vida das pessoas e demandam o exercício da proteção social e jurídica para a garantia dos direitos fundamentais; (ii) poder público, compreendido pelos poderes executivo e legislativo da União e dos Estados, a quem compete legislar concorrentemente sobre responsabilidade do consumidor¹⁵⁷; (iii) as agências reguladoras, que servem de ponto de equilíbrio entre a esfera pública e a privada mediante a integração entre seus sistemas político, jurídico e econômico¹⁵⁸; (iv) os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, incluída a Defensoria Pública, o Ministério Público e o PROCON¹⁵⁹; as associações de consumidores.

Defendem-se mudanças administrativas das instituições jurisdicionais, políticas, de defesa do consumidor, bem como dos próprios fornecedores de forma a tornar a solução pela conciliação no superendividamento viável e vantajosa. Como estratégia, as atividades dos núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos do superendividamento e dos canais diretos estabelecidos entre os fornecedores e os órgãos de defesa do consumidor¹⁶⁰ devem ser

¹⁵⁷ BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.

¹⁵⁸ MARQUES NETO, Floriano de Azevedo. *La moderna regulación: la búsqueda de un equilibrio entre lo público y lo privado. Derecho Administrativo y Regulación Económica*. Madrid: La Ley, 2011. p. 1098.

¹⁵⁹ BRASIL. **Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm. Acesso em: 12 abr. 2022.

¹⁶⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Prêmio Conciliar É Legal - 11a Edição. **Quadro de vencedores**, 2020b. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/vencedores-conciliarelegal-09022201.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

aperfeiçoadas, inclusive com a replicação e aprimoramento de boas-práticas que servem como referencial.

Essas práticas experimentadas no tratamento do superendividamento buscam garantir direitos fundamentais ao resolver litígios complexos e, por vezes, irradiados na sociedade¹⁶¹. A pluralidade de interesses envolvidos e a complexidade de providências necessárias que afetam a esfera jurídica de vários interessados demandam o gerenciamento processual a partir de uma visão estruturante¹⁶², apesar de formalmente individuais.

Quando se alargam as consequências do inadimplemento de uma relação bilateral (entre fornecedor e consumidor) para uma sociedade de consumo de massa, as dificuldades são expandidas para todo o setor econômico, que sofre retração com a perda do poder de compra das famílias. Em relação à qualidade de vida, o calote em massa promove a supressão social de todo o grupo familiar dependente do devedor e pode levar a uma crise democrática por exclusão social.

Após a análise da abrangência de toda a política pública de tratamento do superendividamento, arrimar a prática da lei somente no contexto privado, com domínio de relações bilaterais com pretensões apenas de repactuação negocial e reparação ao dano individual, acaba reduzindo o alcance do sistema e as possibilidades de enfrentamento.

Ao levar em consideração uma visão restrita que identifica o endividamento à má-fé ou ao descontrole da economia doméstica, sem atentar para a necessidade de educação financeira; ou fundamentar a tutela jurisdicional no princípio geral *pacta sunt servanda* ou na vinculação ao contrato, sem a verificar as circunstâncias da oferta ou da publicidade no momento da pactuação, o processo é conduzido por um caminho descolado da realidade¹⁶³.

Da pesquisa foi verificado que a complexidade dos fatores levantados foi capaz de influenciar em decisões políticas, administrativas e econômicas que motivaram a formatação de uma política pública do superendividamento com feições substanciais e procedimentais. Portanto, não se pode perder tudo isso com a adstrição da aplicação dos institutos previstos na norma apenas a questões pré-processuais e processuais de quilate individual.

¹⁶¹ VITORELLI, Edilson. Levando os conceitos a sério: processo estrutural, processo coletivo, processo estratégico e suas diferenças. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 284, p. 333-369, out 2018.

¹⁶² MARÇAL, Felipe Barreto; TOSTA, André Ribeiro. Gerenciamento processual adequado de demandas formalmente individuais partir de uma visão estruturante: o reforço proporcionando pelo art. 21 da LINDB. **Processos Estruturais**. Salvador: JusPodivm, 2021.

¹⁶³ ARENHART, Sérgio. Processo multipolar, participação e representação de interesses concorrentes. In: ARENHART, Sergio Cruz; JOBIM, Marco Félix, OSNA, Gustavo (Coord.). **Processos Estruturais**. Salvador: JusPodivm, 2021.

Assim, defende-se o controle judicial da política pública de superendividamento através da reforma estrutural¹⁶⁴, pela qual se reestruturam as organizações burocráticas para eliminar ameaças a valores de âmbito constitucional por meio de arranjos institucionais que enfrentem as resistências das organizações de grande porte em prol de uma jurisdição que reverbere na qualidade da vida social.

¹⁶⁴ FISS, Owen. **Direito como razão pública**: processo, jurisdição e sociedade. Trad. Carlos Alberto Sales. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2017. p. 25.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, A.; ALMEIDA, T.; CRESPO, H. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. *In*: ALMEIDA, R. A. D.; ALMEIDA, T.; CRESPO, M. H. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Cap. 1, p. 25-37. ISBN 978-85-225-0950-1.
- ARENHART, S. C. Processos estruturais no direito brasileiro: reflexões a partir do caso da ACP do carvão. **Revista de Processo Comparado**, p. 211-229, jul./dez. 2015.
- ARENHART, Sérgio. Processo multipolar, participação e representação de interesses concorrentes. *In*: ARENHART, Sergio Cruz; JOBIM, Marco Félix, OSNA, Gustavo (Coord.). **Processos Estruturais**. Salvador: JusPodivm, 2021.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. Série Cidadania Financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão. **Banco Central do Brasil**, 2020. Disponível em: <www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_6_endividamento_risco.pdf>. Acesso em: 24 fev. 2022.
- BAUMANN, Z. *Trabajo, consumismo y nuevos pobres* [recurso eletrônico]. Barcelona: Gedisa, 2012. p. 11-13.
- BENJAMIN, A. H. *et al.* **Comentários à Lei 14.181/2021: a atualização do CDC em matéria de superendividamento** [recurso eletrônico]. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. ISBN 978-65-5991-655-9.
- BERGSTEIN, L. G.; CALDERÓN, R. L. Mínimo existencial e a inconstitucionalidade material do Decreto 11.150/2022. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 146, p. 55-80, mar./abr. 2023. Disponível em: <<http://revistadoatribunais.com.br/maf/app/document?stid=st-rql&marg=DTR-2023-3303>>. Acesso em: 25 fev. 2023.
- BERGSTEIN, L.; MIRANDA, M. Métodos adequados de resolução e prevenção de conflitos de consumo e o direito de acesso ao Poder Judiciário. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, nº. 128, p. 443-449, mar./abr. 2020.
- BERTONCELLO, K.; MARQUES, C. L.; LIMA, C. Exceção dilatória para os consumidores frente à força maior da Pandemia de COVID-19: pela urgente aprovação do PL 3.515/2015 de atualização do CDC e por uma moratória aos consumidores. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 129, nº. 29, p. 47-71, 2020.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.
- BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**, 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 02 maio 2022.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. **Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC**, 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>. Acesso em: 03 maio 2022.

BRASIL. Projeto de Lei do Senado nº 283. **Senado Federal**, 2012. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106773>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

BRASIL. Projeto de Lei nº 3.515. **Câmara dos Deputados**, 2015. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2052490>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

BRASIL. Lei nº. 13.140. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**, Brasília, 26 junho 2015a.

BRASIL. Lei nº. 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**, 2015b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 09 maio 2022.

BRASIL. Manual de Mediação Judicial. *In*: AZEVEDO, A. G. D. **Conselho Nacional de Justiça**. 6ª. ed. Brasília: [s.n.], 2016. ISBN 978-85-7804-053-6.

BRASIL. **Produção Técnica - Grupo de Trabalho**. Ministério da Educação - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Brasília, 2019.

BRASIL. Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021. **Altera a Lei n 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e a Lei n 10.741, de 1 de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso) para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre prevenção e tratamento do superendividamento**, Brasília, 1º julho 2021. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114181.htm>. Acesso em: 20 fev. 2023.

BRASIL. Consumidor.gov.br. 2023a. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1680710437173>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. PROconsumidor. **Sistema de Atendimento ao Consumidor**. 2023b. Disponível em: <<https://proconsumidor.mj.gov.br/#/login>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRASIL. Registrato. **Banco Central do Brasil**. 2023c. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/registrato>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

BRINGUENTE, A. C. D. O.; SANTOS, K. G. D. Superendividamento e acesso à justiça: expectativas sobre a autocomposição para o tratamento dos conflitos decorrentes das relações de consumo. **Direito e Desenvolvimento**, nº. 10, p. 131-151, 16 julho 2019.

CABRAL, T. N. X. Justiça multiportas e inovação. *In*: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça multiportas [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 402-423. ISBN 978-65-5515-176-3 (Ebook).

CAPPELETTI, M. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. **Revista de Processo**. v. 19, n. 74, p. 82–97, abr./jun. 1994.

CATALAN, M. A espiral do endividamento: reflexões sobre o Decreto 11.150/2022, infausto exemplo de política pública no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 144, p. 37-64, nov./dez. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010. **Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências**, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 12 maio 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça Pesquisa. **Maiores litigantes em ações consumeristas**: mapeamento e proposições, 2018. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/28383cca082cb68ac79144e7b40f5568.pdf>>. Acesso em: 16 mar. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Teoria do conflito, formas e métodos de tratamento dos conflitos - Unidade 2. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019a.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. As competências comunicacionais do mediador e do conciliador - Unidade 3. **Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores Judiciais**, 2019b.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Etapas da mediação e técnicas associadas - Unidade 4. **Curso de Mediação Judicial**, 2020a.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Prêmio Conciliar É Legal - 11ª Edição. **Quadro de vencedores**, 2020b. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/vencedores-conciliarelegal-09022201.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Departamento de Pesquisas Judiciárias. **Justiça em Números**, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Justiça Multiportas oferece caminhos adequados à solução de conflitos no MT. **Conselho Nacional de Justiça**, 14 fevereiro 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/justica-multiportas-oferece-caminhos-adequados-a-solucao-de-conflitos-em-mt/>>. Acesso em: 16 mar. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Recomendação nº 125, de 24 de dezembro de 2021. **Dispõe sobre os mecanismos de prevenção e tratamento do superendividamento e a instituição de Núcleos de Conciliação e Mediação de conflitos oriundos de superendividamento, previstos na Lei nº 14.181/2021**, 2021b. Disponível em:

<<https://atos.cnj.jus.br/files/original1456372022010761d854a59e2f5.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**. Conselho Nacional de Justiça. Brasília, p. 170-177. 2022. (978-65-5972-493-2).

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 13º Prêmio Conciliar é Legal. **Banco de boas práticas em mediação judicial e conciliação**, 28 mar. 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/03/sintese-das-praticas-xiii-premio-conciliar-e-legal.pdf>>. Acesso em: 03 abr. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Prêmio Conciliar é Legal**, 2023. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/premio-conciliar-e-legal/>>. Acesso em: 19 abr. 2023.

COSTA, H. D. Acesso à justiça: promessa ou realidade? Uma análise do litígio sobre creche e pré-escola no município de São Paulo. **Civil Procedure Review**, v. 7, n. 2, p. 38-68, mai-ago 2016. ISSN 2191-1339.

CRESPO, M. H. Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. In: CRESPO, M. H.; ALMEIDA, T.; ALMEIDA, R. A. D. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. [S.l.]: FGV, 2012. Cap. 2, p. 39-85. ISBN 978-85-225-0959-1.

DIDIER JR., F.; FERNANDEZ, L. **O Conselho Nacional de Justiça e o Direito Processual: administração judiciária, boas práticas e competência normativa**. São Paulo: JusPodivm, 2022. 192 p. ISBN 978-65-5680-926-7.

DIDIER JR., F.; CABRAL, A. D. P.; CUNHA, L. C. D. **Por uma nova teoria dos procedimentos especiais: dos procedimentos às técnicas**. 2ª. ed. Salvador: JusPodivm, 2018. ISBN 978-85-442-3467-9.

FALECK, D. **Manual de Design de Sistemas de Disputas: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos**. Rio de Janeiro: Lumem Juris, 2023. 224 p. ISBN 978-85-519-0862-4.

FERNANDES, M. B. B. Acesso ao crédito pelo consumidor e o agravamento do superendividamento diante da pandemia da covid-19. In: _____ **Coronavírus: direitos dos cidadãos e acesso à justiça [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2020. p. 148-175.

FISCHER, L. R. D. C. et al. **Guia de orientações sobre trabalhos acadêmicos do mestrado profissional em direito e desenvolvimento na Amazônia [recurso eletrônico]**. Belém: [s.n.], 2021. ISBN 978-65-00-33030-4. Disponível em: <<https://www.ppgdda.propesp.ufpa.br/index.php/br/documentos/legislacao>>. Acesso em: 25 maio 2022.

FISS, O. **Direito como razão pública**: processo, jurisdição e sociedade. Tradução de Carlos Alberto SALES. 2ª. ed. Curitiba: Juruá, 2017.

FONSECA, J. B. L. **Direito Econômico**. 9ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. 94-110 p.

FOUCAULT, M. **O nascimento da biopolítica**: curso dado na Collège de France (1978-1979). Tradução de Eduardo Brandão. São Paulo: Martins Fontes, 2008. 433 p.

FUZETTO, M. M.; MEDEIROS NETO, E. M. D. A audiência de conciliação e mediação como importante instrumento no sistema multiportas para garantia do acesso à justiça. *In*: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e Justiça Multiportas [recurso eletrônico]**. São Paulo: Foco, 2021. p. 305-334. ISBN 978-65-5515-176-3.

GEMAQUE, A. A pandemia agravou a desigualdade de renda e a pobreza no Brasil. **Centro de Estudos Estratégicos da Fiocruz**, 2021. Disponível em: <<http://cee.fiocruz.br/?q=a-pandemia-agravou-a-desigualdade-de-renda-e-a-pobreza-no-brasil>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

GABBAY, M. **Mediação & Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos**. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo - USP. São Paulo, 2011.

GENTIL, D.; LAVINAS, L. Brasil anos 2000: a política social sob regência da financeirização. *Novos estudos*, São Paulo, v. 37, maio/ago. 2018.

GOES, G. S. F. Cooperação judiciária nacional: ruptura com determinados dogmas processuais. **Consultor Jurídico**, 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-abr-09/gisele-goes-cooperacao-judiciaria-nacional#_ftn1>. Acesso em: 12 maio 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Cresce número de endividados; saiba organizar as finanças. **IDEC**, 2021. Disponível em: <<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/cresce-numero-de-endividados-saiba-organizar-financas>>. Acesso em: 21 fev.2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE POLÍTICA E DIREITO DO CONSUMIDOR - BRASILCON. Aprovação de projeto de lei de prevenção e tratamento do Superendividamento pelo Congresso Nacional. **Consultor Jurídico - CONJUR**, 2021. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/nota-brasilcon-pl-superendividamento.pdf>>. Acesso em 21 fev. 2023.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA - IPEA. 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**, 2019. Disponível em: <<https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>>. Acesso em: 14 mar. 2023.

INSTITUTO INNOVARE. Busca de Práticas. **Instituto Innovare**, 2022. Disponível em: <<https://www.premioinnovare.com.br/pratica/camara-de-conciliacao-em-superendividamento-capital-solidario/10652>>. Acesso em: 19 mar. 2023.

JOHNSON, E. The Pound Conference Remembered. **Dispute Resolution Magazine**, 19, Fall 2012. 6-8.

KARAM, A. Superendividamento do consumidor e o dever das empresas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º. 140, p. 87-102, mar./abr. 2022.

LAMEGO, G. C. Técnicas de cooperação judiciária nacional aplicadas a processos estruturais. *In*: ARENHART, S. C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3ª. ed. Salvador: Jus Podvum, 2021. p. 491-518. ISBN 978-85-442-3430-3.

LINS, J. N.; PIMENTEL, K. D. A. **Regulação jurídica do crédito consignado no processo de financeirização da economia brasileira**: da promessa de inclusão social ao superendividamento em massa (2003-2015). Encontro Nacional de Economia Política. Salvador: [s.n.]. 2020.

MAFFEISSONI, B. I. A.; ALCÂNTARA, A. P. A. Aspectos processuais da lei do superendividamento. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, n.º. 24, p. 100-127, jan./abr. 2023.

MARÇAL, Felipe Barreto; TOSTA, André Ribeiro. Gerenciamento processual adequado de demandas formalmente individuais partir de uma visão estruturante: o reforço proporcionando pelo art. 21 da LINDB. **Processos Estruturais**. Salvador: JusPodivm, 2021.

MARQUES, C. L. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 14, n.º. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

MARQUES, C. L. Consumo como igualdade e inclusão social: a necessidade de uma lei especial para prevenir e tratar o "superendividamento" dos consumidores pessoas físicas. **Revista Jurídica da Presidência**, Brasília, v. 13, n. 101, p. 405-424, 2012.

MARQUES, C. L. Perspectivas sobre a Lei do Superendividamento. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto. **Youtube**, 2021. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=a8Q5JNIY1Q4>>. Acesso em: 13 set. 2021.

MARQUES, C. L.; RANGEL, A. F. D. A. **Superendividamento e proteção do consumidor [recurso eletrônico]**: estudos da I e II Jornada de Pesquisa CDEA. Porto Alegre: Fundação Fenix, 2022. 391 p. ISBN 978-65-8111085-7.

MARQUES NETO, Floriano de Azevedo. La moderna regulación: la búsqueda de un equilibrio entre lo público y lo privado. **Derecho Administrativo y Regulación Económica**. Madrid: La Ley, 2011. p. 1098.

MEDEIROS, G. G.; CANO, J. R. Os óbices à efetividade da conciliação no Poder Judiciário brasileiro: uma análise à luz da Resolução n.º 125 do Conselho Nacional de Justiça e do Código de Processo Civil. **Revista FIDES**, 12, 2021. p. 850-870.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes, 2023. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/16>>. Acesso em: 29 mar. 2023.

NUNES, D. Etapas de implementação da tecnologia no processo civil e ODR. *In*: NUNES, D. **Tecnologia e justiça multipostas [recurso eletrônico]**. Idaiatuba: Foco, 2021. p. 584-624.

NUSDEO, F. Desenvolvimento econômico. *In*: NUSDEO, F. **Curso de Economia: introdução ao Direito Econômico**. 10^a. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. Cap. 18.

PALÁCIOS, L. S. R.; POTIGUAR, A. *Online Dispute Resolution (ODR) como meio adequado para o procedimento de conciliação no superendividamento*. *In*: OLIVEIRA, A. D. C.; SMITH, A. D. S. P. D. O.; TEIXEIRA, E. M. D. S. F. **Direito e Desenvolvimento na Amazônia [recurso digital]**. Florianópolis: Habitus, 2021. Cap. III, p. 327-355. ISBN 978-65-89866-43-5.

PESQUISA de Endividamento e Inadimplência do Consumidor - PEIC. **FECOMERCIO SP**, 2022. Disponível em: <<https://www.fecomercio.com.br/pesquisas/indice/peic>>. Acesso em: 02 maio 2022.

PETRY, A. Mínimo Existencial e sua Relação com o Direito do Consumidor. **Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo**, 2013, p. 605-635.

PORTO, A. J. M.; NOGUEIRA, R.; QUIRINO, C. D. C. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, 114, nov./dez. 2017, p. 295-318.

PROJETO GUIA DOS BANCOS RESPONSÁVEIS. No caminho do superendividamento. *Fair Finance International*, 2021. Disponível em: <<https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/superendividamento/>>. Acesso em: 25 fev. 2022.

REVISTA BRASILEIRA DE DIREITO PROCESSUAL – RBDPRO. Apresentação, 2023. Disponível em: <<http://rbdpro.com.br/>>. Acesso em: 1 maio 2023.

SALVO, S. H. P. G. J. D. Modelos Institucionais e Procedimentais da Mediação de Conflitos na Administração Pública. *In*: SALVO, S. H. P. G. J. D. **Mediação na Administração Pública Brasileira - O Desenho Institucional e Procedimental**. São Paulo: Almedina, 2018. Cap. 2, p. 61-105.

SARLET, I. W. Direitos fundamentais sociais e mínimo existencial: notas sobre um possível papel das assim chamadas decisões estruturantes na perspectiva da jurisdição constitucional. *In*: ARENHART, C.; JOBIM, M. F. **Processos Estruturais**. 3^a. ed. Salvador: Juspodivm, 2021. Cap. 20, p. 605-635.

SILVEIRA, B. B. D. **Litigiosidade repetitiva, processo e regulação**: interações entre o Judiciário e o órgão regulador no julgamento de casos repetitivos. Salvador: JusPodivm, 2021.

TARTUCE, F. **Mediação nos conflitos civis [recurso eletrônico]**. 4^a. ed. São Paulo: Método, 2018. ISBN 978-85-309-7733-7.

TOFFOLI, J. A. D. Prefácio. *In*: FUX, L.; ÁVILA, H.; CABRAL, T. N. X. **Tecnologia e justiça multiportas [recurso eletrônico]**. Indaiatuba: Foco, 2021. p. 10-17.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Resolução nº 01 de 7 de abril de 2021. **Define diretrizes para a natureza do trabalho final do Curso de Mestrado Profissional em Direito e Desenvolvimento na Amazônia**, Belém, 2021.

VERBICARO, D.; ALCÂNTARA, A. B. A percepção do sexismo face à cultura do consumo e a hipervulnerabilidade da mulher no âmbito do assédio discriminatório de gênero. **Revista Pensamento Jurídico**, v. 11, 2017.

VERBICARO, D.; VIEIRA, J. D. N. A hipervulnerabilidade do turista e a responsabilidade das plataformas digitais: uma análise a partir da perspectiva da economia laborativa. **Revista de Direito do Consumidor**, nº. 127, p. 305-330, jan./fev. 2020.

VITORELLI, Edilson. Levando os conceitos a sério: processo estrutural, processo coletivo, processo estratégico e suas diferenças. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 284, out, 2018, p. 333-369.

WATANABE, K. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado de conflitos de interesses. **Revista de Processo**, nº 195, p. 381-389. 2011.

ZANETTI, G.; PASCHOAL, T. A. Por um tratamento eficiente da prova: notas sobre o *multidistrict litigation* enquanto técnica coletiva de gestão de processos. **Revista Eletrônica de Direito Processual - REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, p. 409-428, jan./abr. 2021. ISSN 1982-7636.