

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Ednilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Caio Augusto Souza Lara; Edith Maria Barbosa Ramos; Sinara Lacerda Andrade Caloche – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-593-4

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Direito e globalização. 3. Responsabilidade nas relações de consumo. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).



IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I

Os artigos contidos nesta publicação foram apresentados no Grupo de Trabalho DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO I durante o IX Encontro Virtual do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito - CONPEDI, realizado nos dias 22 a 26 de junho de 2026, que teve por tema geral “Constituição, Processo e Justiça Judicial: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de Direitos”. Trata-se da nona experiência de encontro virtual do CONPEDI em mais de três décadas de existência.

A apresentação dos trabalhos abriu caminho para uma importante discussão, em que os pesquisadores do Direito puderam interagir em torno de questões teóricas e práticas, levando-se em consideração a temática central grupo. Essa temática traz consigo os desafios que as diversas linhas de pesquisa jurídica enfrentam no tocante ao estudo dos referenciais teóricos do Direito do Consumidor e temáticas conexas. Os trabalhos apresentados no grupo de trabalho evidenciaram a centralidade das novas vulnerabilidades nas relações de consumo contemporâneas, especialmente diante da intensificação da vida digital, da economia de dados e da expansão de práticas comerciais cada vez mais sofisticadas.

Em um primeiro eixo, destacaram-se pesquisas voltadas à proteção da personalidade, à tutela de crianças, adolescentes, idosos e consumidores analógicos, bem como aos riscos

crédito fácil, fintechs, conciliação, dever de informação e termos de ajustamento de conduta, indicaram a urgência de se repensar os instrumentos de prevenção e solução de conflitos, sobretudo diante de práticas mercadológicas que estimulam o consumo imediato, ampliam a assimetria informacional e agravam a situação de consumidores jovens, idosos, de baixa renda ou emocionalmente expostos a estímulos digitais intensivos.

Em um segundo eixo, o grupo de trabalho aprofundou a reflexão sobre algoritmos, plataformas digitais, responsabilidade civil, governança regulatória e sustentabilidade nas relações de consumo. As discussões sobre capitalismo de vigilância, publicidade algorítmica, contratos invisíveis, termos de uso, precificação dinâmica, cibercrimes e proteção do consumidor turista apontaram para a necessidade de revisão dos parâmetros clássicos de responsabilização, uma vez que as plataformas digitais atuam não apenas como intermediárias, mas como agentes econômicos capazes de estruturar escolhas, direcionar comportamentos, explorar dados pessoais e produzir novas formas de dependência e assimetria.

Ao mesmo tempo, os trabalhos voltados à evolução histórica do Código de Defesa do Consumidor, aos princípios fundamentais da matéria, à competência legislativa, à governança global e à obsolescência programada permitiram situar os desafios atuais em uma perspectiva mais ampla, conectando a proteção consumerista à sustentabilidade, ao direito à informação, à regulação transnacional e à crítica da sociedade de consumo.

A análise conjunta dos temas revela um campo jurídico em transformação, no qual a defesa do consumidor precisa dialogar com tecnologia, ética, economia comportamental, proteção de dados, meio ambiente e políticas públicas. Assim, o grupo de trabalho demonstrou que o Direito do Consumidor permanece como instrumento essencial de promoção da dignidade humana, mas deve ser continuamente atualizado para responder aos impactos da digitalização, da financeirização do consumo, da exploração algorítmica e da crise socioambiental contemporânea.

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara

Prof. Dr.^a Edith Maria Barbosa Ramos

Prof. Dr.^a Sinara Lacerda Andrade Caloche

**AUDIÊNCIA PRO FORMA NO PROCEDIMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO:
(IN)EFETIVIDADE DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO FRENTE À INÉRCIA
NEGOCIAL DOS CREDORES EM PROCESSOS DE SUPERENDIVIDAMENTO**

**PRO FORMA HEARING IN OVER-INDEBTEDNESS PROCEEDINGS: (IN)
EFFECTIVENESS OF THE CONCILIATION HEARING IN THE FACE OF
CREDITORS' NEGOTIATING INERTIA IN OVER-INDEBTEDNESS CASES**

Higor Lameira Gasparetto ¹
Angelo Marconi Porporati Fassinato ²

Resumo

O artigo analisa a possibilidade de aplicação das sanções previstas no artigo 104-A, §2º, do Código de Defesa do Consumidor para as instituições credoras que comparecem para a audiência de repactuação de dívidas, com procuradores com poderes para transigir, mas sem animus conciliatório ou proposta efetiva e de acordo com a realidade do consumidor superendividado. Para tanto, apresenta-se a seguinte problemática: em que medida a ausência de propostas negociais pelos credores nas audiências de repactuação compromete a efetividade da tutela do consumidor hipervulnerável e superendividado à luz dos deveres de boa-fé e cooperação? Buscando responder a questão este trabalho aborda três eixos principais: contextualizar o instituto do superendividamento e o rito da audiência de repactuação introduzidos pela Lei nº 14.181/2021; investigar o alcance do dever de cooperação e a interpretação jurisprudencial sobre a postura passiva das instituições financeiras na audiência; e avaliar os impactos da inércia negocial na efetividade da tutela do consumidor hipervulnerável e na preservação do seu mínimo existencial. Como metodologia emprega-se a abordagem qualitativa e exploratória, aliada ao método dedutivo; adota-se como procedimento a análise de julgados e a pesquisa bibliográfica. Diante disso, foi constatado que o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS) já está aplicando, em alguns casos, a sanção prevista no art. 104-A, §2º do CDC, para as instituições credoras que não possuem animus de conciliar, buscando proteger o consumidor superendividado, embora esse entendimento ainda não seja dominante nem no TJRS, tampouco no STJ.

effective proposals compatible with the reality of over-indebted consumers. The study investigates how the absence of negotiation proposals compromises the protection of hyper-vulnerable consumers in light of the duties of good faith and cooperation. To address this issue, the paper discusses three main aspects: the concept of over-indebtedness and the renegotiation procedure introduced by Law No. 14.181/2021; the scope of the duty of cooperation and the jurisprudential interpretation of the passive conduct of financial institutions during hearings; and the impacts of negotiation inertia on the effectiveness of consumer protection and the preservation of the minimum subsistence level. The research adopts a qualitative and exploratory approach, using the deductive method, case law analysis, and bibliographic review. The findings indicate that the Court of Justice of Rio Grande do Sul (TJRS) has already applied, in some cases, the sanction established in Article 104-A, §2, of the Consumer Protection Code to creditor institutions lacking genuine conciliatory intent, although this interpretation has not yet become dominant in the TJRS or the Superior Court of Justice (STJ).

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conciliation, Conciliation hearing, Consumer law, Over-indebtedness, Presentation of proposal

1 INTRODUÇÃO

A Lei nº 14.181/2021 instituiu no Código de Defesa do Consumidor (CDC) o instituto do Superendividamento, o qual tem por intuito proteger o consumidor (pessoa natural e de boa-fé) e a dignidade de sua família das instituições financeiras credoras, em face das quais o superendividado possui dívidas de consumo, exigíveis e vincendas. Para isso, busca-se resguardar o mínimo existencial do devedor, para que este continue suprindo suas necessidades básicas.

Para tanto, o referido instituto trouxe consigo uma pretensa forma mais célere para repactuar as dívidas: um procedimento no qual há uma audiência de conciliação obrigatória, na qual a ausência injustificada de qualquer credor pode gerar a sanção ao faltante. Nesta abre-se a possibilidade do consumidor superendividado apresentar um plano de pagamento perante as instituições credoras, tentando assim a resolução consensual. No entanto, como dito, prevendo que as instituições não participariam voluntariamente da referida audiência, o legislador prevê no artigo 104-A, §2º, do CDC sanções para os credores que não comparecerem de forma injustificada, que compareçam com procurador sem poderes para transigir.

Entretanto, há mais um problema que o legislador não abordou: o comparecimento das instituições financeiras credoras na audiência de conciliação sem *animus* conciliatório e sem sequer a apresentação de uma proposta, violando assim o princípio da boa-fé objetiva e do dever de cooperação das instituições financeiras na tutela do consumidor hipervulnerável.

Dessa forma, considerando a violação da boa-fé objetiva, no que tange ao comparecimento nas audiências de conciliação sem a pretensão de efetivamente compor por parte das instituições financeiras, o presente trabalho tem por objetivo central analisar a (in)efetividade da audiência de conciliação no tratamento do superendividamento diante da inércia negocial dos credores, sob a ótica da proteção do consumidor hipervulnerável e dos deveres de boa-fé e cooperação.

Para tanto, esta pesquisa conta com os seguintes objetivos específicos, que se constituirão em capítulos ao longo do estudo: contextualizar o instituto do superendividamento e o rito da audiência de repactuação introduzidos pela Lei nº 14.181/2021 (Lei do Superendividamento); investigar o alcance do dever de cooperação e a interpretação jurisprudencial sobre a postura passiva das instituições financeiras na audiência; e avaliar os impactos da inércia negocial na efetividade da tutela do consumidor hipervulnerável e na preservação do seu mínimo existencial.

Considerando os objetivos supramencionados, a presente pesquisa tem- como

questionamento central o seguinte: em que medida a ausência de propostas negociais pelos credores nas audiências de repactuação compromete a efetividade da tutela do consumidor hipervulnerável à luz dos deveres de boa-fé e cooperação?

Para tanto, o presente estudo é desenvolvido através de uma abordagem metodológica qualitativa e exploratória, além de contar com um método dedutivo de abordagem, utilizando de premissas universais para chegar em uma estimada conclusão específica. A presente pesquisa emprega os métodos de procedimentos, análise jurisprudencial e pesquisa bibliográfica.

A análise jurisprudencial consiste em analisar decisões do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, para verificar como os juízes estão decidindo a controvérsia que reside no seguinte: o credor deve ou não apresentar uma proposta na audiência conciliatória em processos de superendividamento? Ou, em outras palavras: a mera presença do credor na audiência, afasta as sanções previstas na Lei do Superendividamento? Para chegar a pesquisa das jurisprudências dos referidos tribunais, foram utilizadas as seguinte palavras chave: ART. 104-A, §2 CDC, audiência de conciliação, falta de proposta; e limitadas aos anos de 2026 e 2025. Por outro lado, o método bibliográfico busca investigar obras pertinentes à investigação destes questionamentos.

A partir da metodologia acima empregada o presente estudo é dividido em três capítulos. No primeiro aborda-se o instituto do superendividamento e o rito da audiência de repactuação introduzidos pela Lei nº 14.181/2021, contextualizando o referido instituto e mostrando a importância da audiência de conciliação.

Já no segundo, busca-se investigar o alcance do dever de cooperação e a interpretação jurisprudencial sobre a postura passiva das instituições financeiras na audiência. Por fim, no terceiro capítulo, é apresentado um pouco dos impactos da inércia negocial na efetividade da tutela do consumidor hipervulnerável e na preservação do seu mínimo existencial.

2 SUPERENDIVIDAMENTO E O RITO DA AUDIÊNCIA DE REPACTUAÇÃO INTRODUZIDOS PELA LEI Nº 14.181/2021

As relações de consumo são um dos meios de sobrevivência mais antigos da história, tendo em vista que muito antes do apogeu do Cristianismo, já havia relações de troca de produtos/alimentos entre os seres humanos, em especificamente os camponeses, que trocavam parte de suas plantações e caças por outras mercadorias que necessitavam (Spréa, 2015).

Séculos depois, com o advento do sistema feudal o comércio passou a ser muito pouco

usado, pois grande parte da produção agrícola era consumida dentro do feudo. O sistema do comércio era utilizado pelos senhores feudais entre seus feudos somente quando havia uma escassez de alimentos ou uma numerosa colheita.

Além disso, os feudos caracterizavam-se por uma estrutura essencialmente autossuficiente, assegurando a produção da quase totalidade dos produtos indispensáveis à subsistência da comunidade feudal. Contudo, determinados produtos não podiam ser produzidos no interior do feudo, quais sejam, o sal, os metais, o peixe e alguns artigos manufaturados, cuja aquisição dependia de trocas comerciais (Selhorst, 2004).

Em meados do século XVIII, ocorreu o início da Primeira Revolução Industrial, iniciada na Inglaterra, e posteriormente espalhada por toda a Europa. A referida revolução contribuiu para o desenvolvimento de grandes centros urbanos. Com isso, a ampliação do comércio foi inevitável, e para atender a grande demanda de produtos foram criadas grandes fábricas que iniciaram a produção de produtos em larga escala. Diante disso, percebe-se que tal movimento foi o início do sistema consumerista da forma que conhecemos hoje (Norat, 2011).

Com o célere crescimento das relações de consumo ficou indispensável uma proteção para a parte mais fraca da relação consumerista, o consumidor, destinatário final dos produtos e serviços produzidos e comercializados. Com isso, a Constituição Federal de 1988 inovou ao trazer em seu corpo uma previsão específica de direitos do consumidor.

Esse rol de direitos está localizado, segundo Sadek (2009), na terceira dimensão. Ou seja, eles se desprendem de um direito individualizado, focado na coletividade humana, caracterizando-se, assim, como direitos de titularidade difusa (Sarlet, 2012). Ainda, de acordo com Sadek (2009, p. 173) “para a efetividade de todos os direitos, sejam eles individuais ou supra-individuais, de primeira, segunda ou terceira geração, o acesso à justiça é requisito fundamental, é condição *sine qua non*.”

O acesso à justiça, previsto no artigo 5º, XXXV, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, é um direito fundamental inviolável, que busca garantir que ninguém ficará sem o amparo jurisdicional tendo um direito violado ou ameaçado. Com isso, pressupõe-se que todos possuem o direito de postular, diante do Poder Judiciário, a tutela jurisdicional adequada e efetiva, para que tenha sua lide resolvida e o seu direito resguardado, sempre respeitando o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa (Ruiz; Sengik, 2013).

O referido dispositivo atinge diretamente o atual fenômeno do superendividamento. Este fenômeno resulta de uma tradição de hiperconsumo, iniciada com a Revolução Industrial e consolidada na sociedade contemporânea, cuja materialização decorre de uma oferta

desenfreada e indiscriminada de produtos e de crédito, segundo Pereira (2016, p. 235), o hiperconsumo é um “consumo exagerado, fruto exclusivo dos desejos humanos, endereçados a obtenção de status social e elemento impulsionador dessa sociedade que recebe”.

A conexão entre o superendividamento e o acesso à justiça decorre da busca dos indivíduos por respaldo e proteção jurídica, considerando que sua própria dignidade humana está sob ameaça, pois com o endividamento, seu mínimo existencial necessário para garantir o seu sustento e uma vida digna estão fragilizados (Scalco e Bahia, 2025).

Ademais, o texto constitucional prevê a proteção do consumidor, determinando entre o rol de garantias e direitos fundamentais que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (CF, art. 5º, XXXII) (Bergstein e Kretzmann, 2022). Concomitantemente, a Constituição Federal previu ainda a dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, III), estes dois dispositivos estão intrinsecamente ligados no instituto do superendividamento, pois este busca repactuar as dívidas, assegurando ao superendividado a proteção do mínimo existencial.

Vale esclarecer, que o superendividamento, segundo Alves (2024), é a situação na qual o consumidor hipervulnerável não consegue quitar seus débitos sem pôr em risco a sua digna subsistência e de sua família. Além disso, segundo Bergstein e Kretzmann (2022), o Superendividamento “corresponde à impossibilidade global de o devedor, pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas atuais e futuras, o que importa na exclusão do mercado de consumo, sua *morte civil*”.

Ainda, de acordo com OAB, em sua cartilha publicada em 2021, inclui-se no referido conceito apenas pessoas físicas e de boa-fé, ou seja, “são pessoas naturais que se endividaram por conta dos denominados “acidentes de vida”: desemprego, doenças na família, mortes e rupturas da estrutura familiar decorrente de divórcios, separações” (OAB, 2021, p. 2).

A Lei nº 14.181/2021, conhecida popularmente como lei do Superendividamento, instituiu no Código de Defesa do Consumidor (CDC) dispositivos que versam sobre a proteção do consumidor pessoa natural, frente aos casos em que o pagamento das dívidas comprometa o mínimo existencial (Silva; Scalco, 2025). De acordo com a expressa previsão legal, a referida proteção engloba somente consumidores que, ao firmar o negócio jurídico, tenham agido de Boa-fé (Silva; Scalco, 2025).

Segundo o artigo 54-A, o qual dispõe sobre a prevenção da pessoa natural no instituto do superendividamento, no seu §1º do CDC (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021): “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.”

Ainda no dispositivo 54-A do CDC, nos seus §2º e §3º dispõe que no sistema do superendividamento engloba todo e qualquer negócio jurídico financeiro, assumidos em detrimento de uma relação de consumo, incluindo operações de crédito, serviços de prestação continuada e compras a prazo, ficando excluído deste instituto os contratos de consumo celebrados mediante fraude ou má-fé.

De acordo com Silva e Scalco (p. 13, 2025) “a má-fé, abrange condutas dolosas, como contrair dívidas ciente da impossibilidade de pagamento, solicitar crédito após falência pessoal não resolvida ou empregar recursos em finalidades sabidamente arriscadas - como jogos e apostas - com intenção deliberada de inadimplência.”

Além das relações contratuais pactuadas mediante má-fé do consumidor, exclui-se do procedimento do superendividamento, segundo o artigo 104-A, §1º do CDC, contratos celebrados dolosamente, dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários ou de crédito rural.

A Lei 14.181, de 2021 está ligada a uma redução de uma cultura de jurisdicionalização, pois ela promove uma abordagem para a resolução da lide que foca no consenso de todas as partes da relação consumerista. Além disso, ela restaura a soberania cidadã, prevendo que as próprias partes, mediante audiência de conciliação, decidam sobre a melhor solução da lide (Scalco e Bahia, 2025). A audiência conciliatória no instituto do superendividamento, pode ser tanto judicial quanto extrajudicial, como prevê o artigo 104-A do CDC.

Além disso, a Lei do superendividamento trouxe ao Código de Defesa do Consumidor institutos que buscam a prevalência da demanda referida demanda consumerista por vias extrajudiciais, como percebe-se no artigo 5º, VI e VII do referido código.

Para isso, é fundamental destacar o trabalho realizado pelos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), em especial o PROCON, que segundo Souza (2023) tem como uma de suas principais funções a conciliação entre o consumidor e fornecedor e após a Lei 14.181/2021. Assim, os PROCONs brasileiros criaram, núcleos de atendimento aos superendividados, buscando estabelecer uma tentativa de conciliação extrajudicial, antes de ingressar com uma ação.

No entanto, no caso de não ser possível a audiência de conciliação extrajudicial, esta passa a ser realizada no ambiente judicial. A tentativa da conciliação judicial se dá após a propositura da ação, com a instauração de um processo de repactuação das dívidas, com a presença de todas as instituições financeiras credoras, as quais irão analisar o plano de pagamento proposto pelo consumidor/requerente, a ser quitado em um prazo máximo de 5 anos (Almeida, 2024), consoante a previsão do art. 104-A do Código de Defesa do Consumidor

(CDC).

Além disso, para a realização da audiência de conciliação é imprescindível o comparecimento das partes, tanto do consumidor, neste ato como figurando como devedor e autor da ação, quanto dos credores, que figuram como réus, representados por procuradores que tenham poderes para negociar, como prevê o artigo 104-A, §2º do CDC.

Com isso, nota-se que o não comparecimento de um dos credores ou de seu procurador com poderes para negociar, acarretará para a instituição financeira uma punição de suspensão da exigibilidade do crédito, com a consequente interrupção da incidência dos encargos moratórios, bem como a submissão obrigatória ao plano de pagamento proposto pelo superendividado (Brasil, 1990)

Assim, segundo Silveira (2023, p. 124) “a conciliação é norteada por um conjunto de normas e princípios que lhe dão validade e credibilidade quanto ao acordo gerado e firmado entre as partes.” Diante disso, o tópico seguinte tem como objetivo investigar o alcance do dever de cooperação e a interpretação jurisprudencial sobre a postura passiva das instituições financeiras na audiência.

3 DEVER DE COOPERAÇÃO E A INTERPRETAÇÃO JURISPRUDENCIAL SOBRE A POSTURA PASSIVA DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NA AUDIÊNCIA CONCILIATÓRIA

A audiência de conciliação é o cerne do procedimento de repactuação em razão do superendividamento. Esta primeira fase também é conhecida como repactuação consensual da dívida, a qual busca reunir todos os credores e fazer um acordo amigável para renegociar o montante do débito, objetivando um plano de pagamento que precisará da concordância das instituições credoras.

A fase de repactuação consensual das dívidas é, de acordo com o artigo 104-C do CDC, de competência concorrente e facultativa dos órgãos públicos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC. São eles: Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Além disso, segundo o que dispõe o Decreto nº 2.181 de 1997, no seu artigo 2º, também integram o SNDC “a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e os demais órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais [...]” (Brasil, 1997).

No caso desta etapa ser realizada com êxito em um órgão extrajudicial, o plano de

pagamento será encaminhado, juntamente com a concordância dos credores, para o juízo homologar e este ter validade de sentença para uma eventual execução (Alves, 2024).

Na fase processual supra mencionada, o legislador buscou possibilitar ao superendividado, reunir todos os seus credores para a realização de um plano de pagamento do montante integral da dívida, de forma que o consumidor se compromete a adimplir as obrigações assumidas no prazo máximo de 5 anos (Palácios, 2023). Ainda, segundo Palácios (2023, p. 12) “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 indivíduo com os créditos pendentes de satisfação.”

A Lei 14.181/2021, implementou no CDC a previsão de criação dos núcleos de conciliação e mediação de conflitos aos superendividados (art. 5, inc. VII do CDC). Nesta fase conciliatória é de suma importância que as partes sejam estimuladas a conciliar, conforme dispõe a cartilha do CNJ (2022, p. 19), segundo a qual “há que se incentivar, portanto, a cooperação entre credores e consumidores, nesta fase, que pode ser pré-judicial aos Cejuscs (Art. 104-A) ou para-judicial, nos Procons (Art. 104-C).”

Além disso, na fase conciliatória o CDC busca priorizar a repactuação consensual, prevendo esta como fase obrigatória para a instauração do instituto do superendividamento. Ademais, instituiu no artigo 104-A, §2º a previsão de que o não comparecimento injustificado de uma das instituições credoras acarretará para esta a suspensão da exigibilidade do débito e consequentemente a dos encargos moratórios, bem como a submissão compulsória ao plano de pagamento do débito, no caso do montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo para tanto, o pagamento a este ocorrer somente após ser quitado a dívida das instituições credoras presente (Brasil, 1990).

No entanto, ainda que o CDC busque priorizar a solução do superendividamento, através de audiências de conciliação, impondo penalidade ao não comparecimento injustificado de algum dos credores, isto não está sendo eficaz para impulsionar a resolução consensual da lide. Essa constatação é apresentada a partir do exame de julgados do Tribunal de Justiça do estado do Rio Grande do Sul (TJRS).

Na pesquisa foram empregadas as palavras-chaves: ART. 104-A, §2 CDC, audiência de conciliação, falta de proposta; e limitadas aos anos de 2026 e 2025. Foram localizados 12 julgados da classe “Agravado de Instrumento”, sendo 11 acórdãos e 01 decisão monocrática.

A partir dessa filtragem, verificou-se que parte das decisões se estabelecem no sentido de que as instituições credoras comparecem para a sessão de conciliação, mas não trazem consigo nenhuma proposta conciliatória e que, pelo simples comparecimento, seria possível

afastar qualquer sanção.

Como exemplo, pode-se citar os seguintes processos: Agravo de Instrumento, Nº 53106506420258217000, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Clovis Moacyr Mattana Ramos, Julgado em: 16-10-2025; Agravo de Instrumento, Nº 52892430220258217000, Vigésima Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Umberto Guaspari Sudbrack, Julgado em: 27-03-2026; e Agravo de Instrumento, Nº 53747018420258217000, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Walda Maria Melo Pierro, Julgado em: 19-03-2026.

Impõe-se então uma reflexão: a mera presença do credor com procurador seria suficiente para elidir as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, sobretudo no no artigo 104-A, §2º?

Uma interpretação hermenêutica apressada, calcada na literalidade da lei responderia que sim, dado que o legislador exigiu apenas a presença do procurador com poderes para transigir. Todavia, uma compreensão hermenêutica sistêmica, fundamentada na principiologia que norteia as relações de consumo, pode revelar uma resposta diferente.

A par desse debate, outra parte da jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do sul tem entendido que a cooperação no procedimento do superendividamento vai além da presença formal da instituição credora na audiência de repactuação, impondo-a a apresentação de propostas de renegociação ou uma justificativa que explique a recusa.

Com isso, mesmo que presente na audiência de conciliação, o credor que não apresentar proposta estará sujeito às sanções previstas no art. 104-A, §2º, do CDC, pois a não apresentação de proposta, mesmo que o credor esteja presente, equivale a ausência, como decidido no Agravo de Instrumento nº 53106506420258217000, julgado pela Décima Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do RS, Relator: Clovis Moacyr Mattana Ramos, em 16-10-2025.

Essa posição também se concentra na linha de que o comparecimento dos credores sem uma proposta para repactuação consensual da dívida viola o princípio basilar do Código de Defesa do Consumidor, o princípio da boa-fé objetiva, previsto no artigo 4º, III, do referido Código. O dispositivo é relevante e merece destaque:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança [...], atendidos os seguintes princípios: [...]

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), **sempre com base na boa-fé e**

Ademais, segundo a Escola Nacional de Defesa do Consumidor (2010), a ideia de boa-fé objetiva é utilizada desde a idade média, muito pela influência cristã. Naquele contexto, a ética exigia que a ruína das partes contratuais deveria ser evitada, mediante cooperação entre elas.

Ainda, seguindo a doutrina da Escola Nacional de Defesa do Consumidor, (2010, p.30) “causar a “falência”, a exclusão da sociedade de consumo do superendividado que contratou um crédito comigo, não pode “valer a pena”, não pode ser o nosso *standard* de lealdade, bons costume e boa-fé na sociedade brasileira.”

De acordo com o artigo 104-A do CDC, a audiência de conciliação pode ser tanto judicial, presidida pelo magistrado, quanto extrajudicial, instruída por um conciliador certificado pelo CNJ. Diante disso, levando em conta que a audiência de conciliação pode ser judicial, o artigo 5º do Código de Processo Civil prevê que “aquele que de qualquer forma participa do processo deve comportar-se de acordo com a boa-fé.”

Ou seja, levando em consideração que a audiência de repactuação pelo sistema do superendividamento é uma relação entre consumidor e fornecedor, estes devem agir com base na boa-fé. Contudo, ao comparecer na audiência sem nenhuma proposta ou *animus* conciliatório, a instituição credora está, diretamente, violando o referido princípio. Segundo Marques (2016, p. 4) “realmente, não pode estar de boa-fé o credor que sabendo da situação de superendividamento do consumidor pessoa física de boa-fé recusasse a renegociar sua dívida”.

No Agravo de Instrumento Nº 5313535-51.2025.8.21.7000/RS, o qual teve como Relator o Desembargador Roberto Carvalho Fraga, o recurso interposto pela instituição credora foi desprovido, mantendo-se a imposição, determinada pelo juízo de 1ª instância, das sanções prevista no artigo 104-A do CDC.

No caso em discussão, ocorreu somente um comparecimento formal, no qual a parte credora compareceu na audiência de conciliação, mas sem nenhuma proposta, tornando a fase de repactuação consensual em uma audiência meramente *pro forma*. Por isso, o relator pontuou que “tal comportamento omissivo pode ser equiparado, por meio de uma interpretação teleológica e sistêmica da norma, à ausência injustificada, pois inviabiliza o propósito conciliatório do ato e viola o dever de cooperação processual (art. 6º do CPC)” (Rio Grande do Sul, 2025). A ementa necessita ser transcrita para melhor compreensão:

SUPERENDIVIDAMENTO (LEI Nº 14.181/2021). AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO. AUSÊNCIA DE PROPOSTA PELO CREDOR. APLICAÇÃO DE SANÇÃO. POSSIBILIDADE. MANUTENÇÃO DA DECISÃO. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME: [...] após a realização de audiência de conciliação sem acordo, aplicou à instituição financeira credora as medidas previstas no artigo 104-a, § 2º, do código de defesa do consumidor. A sanção foi imposta em razão de o credor [...], não ter apresentado proposta de acordo, conduta que o juízo de origem entendeu como contrária à finalidade da norma.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: as questões controvertidas consistem em: **a) aferir se o comparecimento do credor à audiência de conciliação, sem apresentar proposta de acordo, equivale à ausência injustificada para fins de aplicação da sanção prevista no art. 104-a, § 2º, do cdc.** B) analisar a proporcionalidade da multa fixada para o caso de descumprimento da ordem judicial. C) verificar a legalidade dos quesitos formulados pelo juízo para a perícia contábil, frente à alegação de que possuem natureza revisional não pleiteada.

III. RAZÕES DE DECIDIR: [...] A audiência de conciliação prevista no art. 104-a do cdc é o pilar central desse procedimento, exigindo uma postura colaborativa de todos os envolvidos. a mera presença física do representante do credor na audiência, desprovida de qualquer intenção de negociar, frustra o objetivo da lei. Tal comportamento omissivo pode ser equiparado, por meio de uma interpretação teleológica e sistêmica da norma, à ausência injustificada [...].

IV. DISPOSITIVO E TESE: Agravo de Instrumento desprovido. TESE DE JULGAMENTO: "1. A conduta do credor que, embora presente na audiência de conciliação do art. 104-a do cdc, se recusa a apresentar qualquer proposta de negociação, frustrando a finalidade da lei, equivale, para fins de efetividade processual, à ausência injustificada, autorizando a aplicação das medidas previstas no § 2º do mesmo artigo [...]. (Agravo de Instrumento, nº 53135355120258217000, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Roberto Carvalho Fraga, julgado em: 18-10-2025) (grifo pelo autor).

Além disso, a Ministra Nancy Andrighi, ao proferir seu voto no Recurso Especial nº 2188683, no qual discutia-se a legalidade da analogia para a aplicação das sanções do artigo 104-A, §2º, para os credores que comparecem a audiência de conciliação, mas não apresentam nenhuma proposta, dissertou que diante da natureza da relação, deve-se aplicar o princípio do equilíbrio das relações consumeristas, previsto no artigo 4º, inciso III do CDC.

Este dispositivo ressalta a importância da harmonização dos interesses das partes em uma relação de consumo e compatibilização da proteção do consumidor, a fim de viabilizar os princípios nos quais fundamentam a ordem econômica (art. 170 da Constituição da República Federativa do Brasil), sempre tendo como cerne a boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (STJ, 2024).

Ademais, no referido Recurso Especial nº 2188683, a Ministra Nancy Andrighi reconheceu que a lei nº 14.181/2021 não teve outro propósito se não a resolução consensual da lide do consumidor superendividado, estabelecendo a obrigatoriedade da audiência de conciliação entre consumidor e fornecedor. Assim, nesse procedimento é dever da instituição financeira, ora credora, comparecer para a audiência conciliatória, sob pena de incorrer nas sanções do artigo 104-A, §2º do CDC. Com isso, conclui a Ministra que:

Para afastar a aplicação dessas sanções, não basta que a instituição financeira, por meio de seu preposto, compareça à audiência e genericamente rejeite a proposta de plano de pagamento apresentada pelo consumidor. Essa postura cômoda não se coaduna com a boa-fé que deve nortear as relações entre consumidores e fornecedores [...].

O debate é complexo e também chegou aos Fóruns Nacionais que dialogam sobre a aplicação do direito. Num dos recentes encontros, foi aprovado o Enunciado nº 39 do 13º encontro do Fórum Nacional da Mediação e Conciliação (FONAMEC), segundo o qual “a simples apresentação de procuração com poderes para realizar uma repactuação, não afasta a aplicação das sanções previstas no artigo 104-A, §2º, o referido enunciado segue, dispondo que “caso o procurador não apresente efetivas propostas de negociação para a formalização do plano de pagamento, em atenção ao dever de cooperação, devendo constar tal advertência na notificação encaminhada aos credores.” A sanção deve ser aplicada nesse caso, pois vai contra a finalidade da norma (Enunciado 39º da FONAMEC, 2023, p. 18).

Com a entrada em vigor da lei do superendividamento, segundo o Enunciado nº 39 da FONAMEC (2023, p. 18), nasce um dever de repactuar, de cooperar veementemente para colaborar com a saída do superendividado da ruína patrimonial que se encontra. Logo, as instituições financeiras credoras têm o dever de, agindo em conformidade com a boa-fé, contribuir com a elaboração do plano de pagamento, apresentando propostas, “o tratamento diferenciado ao credor que coopera na fase consensual é identificado ao longo da legislação, a exemplo da prioridade de pagamento aos credores que compuseram nesta fase, da possibilidade de homologação de plano de pagamento apresentado pelo consumidor”.

Diante desta inércia de colaboração das instituições credoras, o consumidor superendividado não consegue negociar suas dívidas de pronto, precisando buscar o respaldo jurisdicional para ter sua tutela devidamente exercida. O tópico seguinte busca demonstrar estes impactos e como eles geram consequências negativas para o sustento do devedor, pois ainda, neste momento processual, não está resguardado o seu mínimo existencial.

4 OS IMPACTOS DA INÉRCIA NEGOCIAL NA EFETIVIDADE DA TUTELA DO CONSUMIDOR HIPERVULNERÁVEL E NA PRESERVAÇÃO DO SEU MÍNIMO EXISTENCIAL

Uma vez realizada a audiência de conciliação, e esta não tendo êxito, pode, o juiz, a requerimento do consumidor superendividado, instaurar um processo de superendividamento

para, através de um plano de pagamento compulsório, elaborar uma repactuação das dívidas (Araújo; Bezerra Júnior, 2022).

De acordo com a Cartilha do Superendividamento elaborada pelo Conselho Nacional de Justiça, o consumo é uma forma de inclusão na sociedade e, por conta disto, o superendividamento da pessoa natural é a morte civil do *homo aeconomicus*. Além disso, o superendividamento das famílias pode levar ao risco não só de inadimplemento, mas à própria economia, colocando-as em uma situação de vulnerabilidade da dignidade da pessoa humana (CNJ, 2022).

A Constituição da República Federativa do Brasil, adota como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito a dignidade da pessoa humana (art.1º, III, CF/88). É preciso reconhecer, diante disso, que a proteção ao consumidor superendividado é um direito fundamental, que tem respaldo no princípio da dignidade da pessoa humana (Danenberg, 2011). Há mais de 20 anos, Oliboni (2005, p. 170) já alertava que “o consumidor superendividado torna-se um excluído socialmente, passa a amargurar uma angústia existencial, uma impotência diante da vida sobrevivendo abaixo de um padrão de dignidade.”

Quando procedimento do superendividamento sai da fase de autocomposição e ingressa na fase litigiosa, há uma preocupação com a morosidade do processo, pois o perigo na demora consiste na urgência, evidenciada pela necessidade de assegurar, ao consumidor superendividado, o mínimo existencial, para ele e sua família, em conformidade com o princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no texto constitucional vigente (Almeida, 2025).

Além disso, o cerne da presente pesquisa trata da aplicação de sanções às instituições credoras que comparecem somente *pro forma* na audiência de conciliação, sem animus conciliatório, pois isto demonstra que os credores compareceram somente para não serem sancionados, nos termos do art. 104-A, §2º, segundo o qual o juiz poderá suspender provisoriamente a exigibilidade das dívidas remanescentes e demais sanções, em relação ao credor que não compareceu. Com isso, as instituições financeiras que não cooperam na fase conciliatória, não sofrem sanções, e põe o consumidor superendividado em situação de risco econômico e de vulnerabilidade à sua dignidade (CNJ, 2022).

Vale ressaltar que a prevenção do mínimo existencial é um direito básico do consumidor, previsto no artigo 6º, XI e XII do CDC, o qual segue: “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] XI – [...] **preservado o mínimo existencial**, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, [...]; XII - a preservação do mínimo existencial [...]”

Com isso, segundo Almeida (2025, p. 8) “é incontestável o perigo iminente de dano irreparável ao superendividado, tendo em vista que não consegue arcar com o mínimo existencial seu e de sua família, diante de tantas dívidas que possui.” O referido autor, busca alertar o risco iminente de o consumidor superendividado de não ter preservado seu mínimo existencial no caso do prolongamento demasiado do processo.

Além disso, segundo Nuss e Gianezini (2016), a morosidade processual ameaça a vida social do cidadão. Figurando na condição de superendividado, o consumidor não consegue contrair novos créditos, entabular novos negócios, tampouco encontrará opções para superar a situação de asfixia financeira.

A morte cível do consumidor, segundo Oliveira (2019), na contemporaneidade, significa excluí-lo da gestão de seu patrimônio e do mercado de consumo. Com isso, no caso do instituto do superendividamento seguir os trâmites pelo litígio, o processo será moroso e consequentemente, durante a tramitação do procedimento, o consumidor vai estar em um grau perigoso de vulnerabilidade.

Além da “morte cível” do superendividado, Oliveira (2019) destaca que a insolvência causa um enorme estresse, vindo, este, a ficar em uma situação de extrema exaustão mental, atingindo diretamente a saúde do consumidor. Ainda, nas palavras de Oliveira (2019, p. 09) estar “superendividado pode gerar problemas de saúde e o consumo excessivo de álcool e, em muitos casos, podendo levar ao suicídio.”

Os perigos da morosidade do processo de superendividamento são diversos, pois o consumidor encontra inúmeras dificuldades de reinserção na prática de atos da vida civil, como demonstra Bertonecello (2015, p. 40):

[...] a impossibilidade de reinserção no mercado de trabalho em virtude da negatificação do cadastro do consumidor pelo inadimplemento (SPC, SERASA, entre outros), separação ou divórcio desencadeado pela desarmonia familiar por conta do excesso de dívidas, são algumas das cenas relatadas pelos consumidores.

Além disso, outro grande problema, que agrava-se com a não repactuação da dívida na fase conciliatória é o desemprego involuntário do consumidor superendividado, pois segundo Pereira (2017) muitas empresas não admitem funcionários que estão insolventes e com o nome restrito nos cadastros de restrição ao crédito, e com isso, cresce a dificuldade do superendividado a conseguir um novo emprego. E no caso do processo seguir o rumo litigioso esta problemática se estende ao decorrer litígio, que muitas vezes é moroso.

Além disso, segundo Sen (2010) a demora provocada pela inércia negocial das instituições financeiras pode acarretar em uma privação absoluta de capacidades do

superendividado, ou seja, como aponta Carqui (2015) o superendividado, além de ter uma significativa diminuição de sua renda, priva-se também de sua capacidade civil, a qual é indispensável para uma vida em sociedade. Ainda, discorre Sen (2010, p. 120):

Uma renda inadequada é, com efeito, uma forte condição predisponente de uma vida pobre. Já que isso é aceito, então por que tanta preocupação com ver a pobreza da perspectiva da capacidade [...]? Os argumentos em favor da abordagem da pobreza como privação de capacidades são, a meu ver, os seguintes: 1) A pobreza pode sensatamente ser identificada em termos de privação de capacidades; [...]. 2) Existem outras influências sobre a privação de capacidade – e, portanto, sobre a pobreza real – além do baixo nível de renda [...]. 3) A relação instrumental entre baixa renda e baixa capacidade é variável entre comunidades e até mesmo entre famílias e indivíduos [...].

De acordo com Bergstein e Kretzmann (2022) esta incapacidade é relacionada com a “morte cível” do consumidor superendividado. Ainda referente a incapacidade absoluta do consumidor superendividado, Sen (2010, p. 105) aponta que:

A “capacidade” [capability] de uma pessoa consiste nas combinações alternativas de funcionamentos cuja realização é factível para ela. Portanto, a capacidade é um tipo de liberdade: a liberdade substantiva de realizar combinações alternativas de funcionamentos [...].

Diante disso, nota-se que resguardar as capacidades civis dos consumidores superendividados é de extrema importância, tendo em vista que uma vez reduzida a capacidade cível, fica muito mais dificultoso para o consumidor hipervulnerável retornar ao mercado de consumo, afetando assim, conseqüentemente, toda a cadeia consumerista (Carqui, 2015).

Cumprе ressaltar que, de acordo com o relatório trimestral da Justiça em Números, publicado em 2025, a morosidade processual ainda é um fator que impera no poder judiciário, devido a alta demanda que este recebe diariamente, como prevê o próprio relatório “a morosidade processual continuou sendo o tema predominante nas manifestações (62,04%), mantendo uma tendência histórica e apresentando variação percentual de 0,01 em relação ao trimestre anterior” (CNJ, 2025).

Com isso, nota-se que ao não se apresentar com animus conciliatório, as instituições financeiras credoras obrigam ao consumidor instituir uma demanda judicial, acarretando, conseqüentemente, em um processo moroso que pode se estender por meses, ficando o consumidor a mercê da vulnerabilidade de sua capacidade civil.

Ainda, levando em conta o relatório da Justiça em Números do ano de 2025, a média de um processo de conhecimento pode ter uma duração de 1 ano e 11 meses a 3 anos e 3 meses, com isso é notório que esta morosidade colocará em risco a vida social do consumidor, tendo este que arcar com as dificuldades durante todo o tempo de tramitação processual (Bergstein e

Kretzmann, 2022).

Portanto, é notório que no momento em que as instituições financeiras credoras não apresentem nenhuma proposta, ou ainda não possui nenhum animus conciliatório, esta está, indiretamente, restringindo a liberdade econômica do consumidor enquanto perfaz o moroso processo de superendividamento, violando o princípio basilar do Código de Direito do Consumidor, o da Boa-fé objetiva.

CONCLUSÃO

O sistema do superendividamento foi instituído em 2021 através da Lei nº 14.181 que tinha por objetivo proteger e preservar o consumidor superendividado, resguardando a dignidade deste através da preservação do mínimo existencial, da “morte cível”.

Diante da análise desenvolvida, verificou-se que a introdução do sistema de prevenção e tratamento do superendividamento pela Lei nº 14.181/2021 representou um avanço significativo na tutela do consumidor, especialmente quando reconhece sua condição de vulnerabilidade e priorizar a preservação do mínimo existencial. Além disso, criou fases obrigatórias para o procedimento, buscando a efetivação dos princípios da dignidade da pessoa humana e da boa-fé objetiva nas relações de consumo.

Ademais, o legislador buscou de alguma forma proteger o consumidor superendividado, promovendo uma reestruturação social e econômica do consumidor, evitando sua exclusão do mercado consumerista e também sua “morte cível”.

O referido sistema, como mencionado anteriormente, é dividido em fases, sendo a audiência de repactuação a primeira e mais importante para o superendividado, esta está prevista no artigo 104 – A, do Código de Defesa do Consumidor, podendo ser tanto judicial realizada por um terceiro investido de jurisdição, quanto extrajudicial por órgãos públicos, que atuam na defesa dos direitos do consumidor, com competência para tal ato, como é o exemplo dos PROCONS e da Defensoria Pública.

Além disso, o artigo 104-A, §2º do CDC prevê sanções para as instituições financeiras credoras que, injustificadamente, não comparecem para a audiência conciliatória, ou comparece representada por um procurador que não possui poderes para transigir. As sanções são a suspensão da exigibilidade do débito, cessação dos encargos moratórios, a sujeição compulsória ao plano de pagamento, no caso da dívida devida ao credor ausente ser certa e conhecida pelo consumidor, além disso, este passa a ser o último credor a receber o débito devido, ou seja, primeiro será paga as dívidas dos credores presentes na fase de repactuação e depois as dos

ausentes.

Após o desenvolver do trabalho é possível responder ao questionamento inicialmente levantado: em que medida a ausência de propostas negociais pelos credores nas audiências de repactuação compromete a efetividade da tutela do consumidor hipervulnerável à luz dos deveres de boa-fé e cooperação?

A resposta passa pela compreensão de que, embora a legislação vigente tenha obrigado a fase da audiência conciliatória para a repactuação do débito, bem como sanções para os casos supramencionados, isso não parece ser o bastante para que as instituições credoras achassem um meio de não sofrerem as penalidades previstas em lei e também não acordarem com o consumidor.

Isso ocorre, pois elas enviam para a audiência procuradores com os devidos poderes para transigir, mas, no entanto, sem uma proposta ou animus conciliatório, deixando, com isso, que o consumidor permaneça na situação de hipervulnerabilidade que se encontra, obrigando este a instaurar um procedimento jurisdicional, que se estende por anos, para ter o seu direito assegurado.

Consequentemente, ao instaurar um processo de superendividamento o consumidor corre diversos riscos, dentre eles a dificuldade de arcar com o seu mínimo existencial e de sua família. A referida morosidade colabora, ainda, para que o consumidor superendividado seja excluído da sociedade consumerista, culminando com a sua “morte cível”, passando a amargurar uma impotência diante da vida social, sobrevivendo abaixo do padrão de vida digno.

Diante disso, para mudar a referida problemática, é necessário que o artigo 104-A §2º, do Código de Defesa do Consumidor seja aplicado de uma forma interpretativa e extensiva, para aplicar as penalidades previstas nele aos credores que comparecem para a audiência de conciliação para a repactuação das dívidas sem um animus conciliatório. Este entendimento já está sendo aplicado pelo TJRS, como no Agravo de Instrumento, nº 53135355120258217000, bem como prevê o 39º enunciado do 13º encontro do FONAMEC.

No entanto, cumpre ressaltar que este entendimento extensivo do art. 104-A, § 2º do CDC não é aplicado por unanimidade no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, ou seja, ele ainda não é dominante. Pelo contrário, a grande maioria dos julgados do referido tribunal entende não ser possível essa interpretação, alegando que a lei é clara ao prever contra quais credores serão aplicadas as sanções previstas no dispositivo legal acima, como é o caso do Agravo de Instrumento nº 53106506420258217000, Décima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Clovis Moacyr Mattana Ramos, julgado em 16-10-2025.

Cumpra ainda ressaltar o quão prejudicial é para o consumidor superendividado ter que

instaurar um processo judicial para conseguir ter resguardado o seu mínimo existencial. É inquestionável que a morosidade do processo de superendividamento é, sem dúvidas, um grande empecilho para que o superendividado tenha uma vida digna e consiga restaurar-se na sociedade, pois, enquanto perdurar o processo de repactuação de dívidas, o consumidor não consegue contrair novos créditos, entabular novos negócios, tampouco encontrará opções para superar a situação de asfixia financeira. Além dos problemas patrimoniais e sociais que o consumidor tem que enfrentar durante todo o processo de superendividamento, a morosidade deste pode também causar problemas de saúde, tanto físicos quanto mentais, pois a insolvência pode gerar exaustão mental, levando o indivíduo a ingerir álcool de forma excessiva, podendo vir a cometer suicídio.

Portanto, é notório que o comparecimento sem *animus* conciliatório é um desrespeito perante a situação de vulnerabilidade que se encontra o consumidor, sendo, por isso, imprescindível a aplicação extensiva do art. 104-A §2º, para que assim o consumidor tenha a possibilidade de tentar repactuar todo o débito ainda na primeira fase do sistema do superendividamento, na audiência de conciliação. Evitando com que o superendividado necessite instaurar um procedimento de superendividamento e com este perdurar por meses até ter o seu direito garantido.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Lei do Superendividamento e a prática forense: uma abordagem sobre competência, petição inicial, plano de pagamento e rito na ação de repactuação de dívidas. **Cadernos Jurídicos**, São Paulo, ano 26, nº 69, p. 156-179, Outubro-Dezembro/2025. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/11cad69.pdf?d=639015213428469362>. Acesso em: 12 de abril de 2026.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Lei do superendividamento: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.52. ISBN 9786553628908. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553628908/>. Acesso em: 28 fev. 2026.

ALVES, Daniel Atanásio Moreira. **Os aspectos da Lei do Superendividamento: a vinculação obrigatória do credor ao plano de pagamento do devedor**. 2024. Trabalho de conclusão de curso (obtenção do grau de Bacharel - Direito) Universidade Federal de Uberlândia - UFU, Uberlândia.

ARAÚJO, Adailson Pinho de; BEZERRA JÚNIOR, José Albenes. Superendividamento e Acesso À Justiça: Uma Análise Sob A Perspectiva Das Políticas De Consensualidade. **Revista dos Estudantes de Direito de Brasília**. Brasília, 22. ed., p. 1-24. 2022. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/117503074/SUPERENDIVIDAMENTO_E_ACESSO_A_JUSTICA-libre.pdf?1723896782=&response-content-

[disposition=inline%3B+filename%3DSuperendividamento_e_acesso_a_justica_um.pdf&Expires=1778849737&Signature=eL8u593xCLBD9AaJ2-GbYo~YnqV6EjtcDEKYExCEXSKHGt~lkCv74F5iBy~tMWRmdDALgetjsiF1oIso2uxUdANDfQ7CA4OZ6j0B9ZDgzxGgIUtIERpCzSB0E5rElvTLJlGTPb7PGpqUwXZbNyXGc2eM8C8b9NMzcqxPu8BqsTVGIlZrKOGJTzQBMsfUXX9GfBlOuHb5jp8LdwjvoYlxV4fdchXxef4mvgvtKA869aNj1Nd2dRLvSpmz0mTtl6L3cN9X9d5gQ3lKKyEo0ASMANTzyfISU4eqUJfmES7S~uMukwmHTTUp8JM3jWt1e7SkJFN6c3w4v8ZcRIYpIk0KrQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](#). Acesso em: 15 de maio de 2026.

BERGSTEIN, Laís; KRETZMANN, Renata P. **Noções Práticas de Prevenção e Tratamento do Superendividamento**. Rio de Janeiro: Expressa, 2022. E-book. p.9. ISBN 9786553620360. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553620360/>. Acesso em: 28 fev. 2026.

BERTONCELLO, K. R. D. Superendividamento do consumidor: mínimo existencial: casos BRASIL, Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Cartilha Sobre o Tratamento do BRASIL, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB). Cartilha Superendividamento**, 2021. Disponível em: https://www.oab.org.br/Content/pdf/Cartilha_A4_Superendividamento%20-%20CEDC.pdf. Acesso em: 12 de abril de 2026.

BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 07 de março de 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **RECURSO ESPECIAL Nº 2188683**. a Terceira Turma. Ministra Relatora Nancy Andrichi. Banco BMG S.A contra RONALDO SILVA PIRES. 01/04/2025. Publicação no DJEN/CNJ de 10/04/2025. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202404772864&dt_publicacao=10/04/2025. Acesso em: 12 de abril de 2026.

CARQUI, Vagner Bruno Caparelli. O Risco Na Sociedade De Consumo: Superendividamento Como Perda De Capacidades. **Revista de Direito, Globe Res.nas Rel.de Cons.** e-ISSN: 2526-0030. Minas Gerais, v. 1, n. 2, p. 256-272, 2015. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/95/93>. Acesso em: 24 de abril de 2026. concretos. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2015.

Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2025**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/11/justica-em-numeros-2025.pdf>. Acesso em: 24 de abril de 2026.

Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2025**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2025/12/63-relatorio-trimestral-da-ouvidoria-jul-ago-set-2025.pdf>. Acesso em: 24 de abril de 2026.

DANEMBERG, Roberta Barcellos. A tutela jurídica do consumidoresuperendividado. **Revista OABRJ**, Rio de Janeiro, v. 27, n. Especial, p. 133-167, jan./jun. 2011. Disponível em: <https://revistaeletronicaoabrij.emnuvens.com.br/revista/article/view/10>. Acesso em: 15 de maio de 2026.

MARQUES, Cláudia Lima. Conciliação em matéria de superendividamento dos consumidores: Principais resultados de um estudo empírico de 5 anos em Porto Alegre. **Evento do Curso de Direito de Consumidor da Universidade de Coimbra**. Coimbra, 2016. Disponível em: https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/backup_covid/2020/05/11-Artigo-CLM-Coimbraconciliacao6fimenv-4.1.pdf. Acesso em: 12 de abril de 2026.

MARQUES, Claudia Lima; LIMA, Clarissa Costa de; BERTONCELLO, Káren Danilevicz. **Prevenção e Tratamento do Superendividamento**. Vol. 1. Brasília: DPDC/SDE, 2010.

NORAT, Markus Samuel Leite. Evolução Histórica do Direito do Consumidor. **Revista Jurídica Cognitio Juris**. João Pessoa, 2011. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3711062.pdf>. Acesso em: 01 de março de 2026.

NUSS, Rodrigo; GIANEZINI, Kelly. Os Princípios Constitucionais Do Direito De Ação Diante Da Morosidade Processual. *Holos.Natal*, **HOLOS**, vol. 3, 2016, pp. 290-304. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481554866022.pdf>. Acesso em: 12 de abril de 2026.

OLIBONI, Marcella Lopes de Carvalho Pessanha. O superendividamento do consumidor brasileiro e o papel da Defensoria Pública: criação da Comissão de Defesa do Consumidor Superendividado. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: RT, v. 55, jul./set. 2005.

OLIVEIRA, Cristiano de; OLIVEIRA, Jeferson Sousa; BENACCHIO, Marcelo. A Sociedade De Consumo E A Tutela Jurídica Do Superendividamento. **R. Curso Dir.** UNIFOR-MG, Formiga, v. 10, n. 1, p. 1-14, jan/jun. 2019. Disponível em: <https://www.revistas.uniformg.edu.br/cursodireitouniformg/article/download/1012/1075/5884>. Acesso em: 12 de abril de 2026.

PALÁCIOS, Luciana Silva Rassy. **Diretrizes Para A Conciliação No Superendividamento: Pesquisa e Intervenção Para Contribuir Com O Procedimento**. 2023. Produtos de pesquisa e intervenção submetidos ao Programa de Pós-Graduação em Direito e Desenvolvimento na Amazônia (obtenção do título de Mestre em Direito) Universidade Federal do Pará - UFPA, Belém.

PEREIRA, Agostinho Oli Koppe. O Impacto Ambiental Do Hiperconsumo Na Sociedade Moderna: As Políticas Públicas De Sustentabilidade Local. **Revista Jurídica**. Curitiba, vol. 03, n.º. 44, 2016. pp. 232-256. Disponível em: https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-Juridica-UNICURITIBA_n.44.12.pdf. Acesso em: 22 de março de 2026.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do RS. **Agravo Interno Em Agravo de Instrumento Nº 5310650-64.2025.8.21.7000/RS**. Décima Quinta Turma. Ministro Relator Desembargador Clovis Moacyr Mattana Ramos. Agravante: Bank Of China (Brasil) Banco Multiplo S/A, Agravado: Alexandre Campos Goncalves. 25 de fevereiro de 2026. Data da publicação no Diário Oficial 27 de fevereiro de 2026. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/imprime-html-jurisprudencia>. Acesso em: 12 de abril de 2026.

RUIZ, Ivan Aparecido; SENGIK, Kenza Borges. O acesso à justiça como direito e garantia fundamental e sua importância na Constituição da República Federativa de 1988 para a tutela

dos direitos da personalidade. **Revista Jurídica Cesumar-Mestrado**, v. 13, n. 1, 2013. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/107419455/1915.pdf>. Acesso em: 22 de março de 2026.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à justiça porta de entrada para a inclusão social. In LIVIANU, R., coord. Justiça, **cidadania e democracia [online]**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisa Social, 2009. Disponível em: https://backoffice.books.scielo.org/id/ff2x7/pdf/livianu-9788579820137-15.pdf?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 01 de março de 2026.

SARLET, Ingo Wolfgang. A Eficácia Dos Direitos Fundamentais. 11. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

SCALCO, Naiana; BAHIA Carolina Medeiros. O Acesso à Justiça no Tratamento do Superendividamento do Consumidor: Soluções Extrajudiciais e Parajudiciais Como Instrumentos de Efetividade. **XIV ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BARCELOS - PORTUGAL**, 2025. Disponível em: <https://site.conpedi.org.br/publicacoes/q8nne93g/24297tcl/FZejcVAR5e6W2rp2.pdf>. Acesso em: 28 de fevereiro de 2026.

SELHORST, Lilian. **A Evolução do Comércio na Europa Feudal**. 2004. Monografia (obtenção do grau de Bacharel - Ciências Econômicas) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.
SILVA, Geyson José Gonçalves da. SCALCO, Naiana. Apostas Online E Superendividamento Do Consumidor: A Boa-Fé Comprometida?. **XIV ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BARCELOS - PORTUGAL**, 2025. Disponível em: <https://site.conpedi.org.br/publicacoes/q8nne93g/24297tcl/4aG4ah26DmG4FsCB.pdf>. Acesso em: 07 de março de 2026.

SILVEIRA, Audiências de conciliação nos casos de superendividamento. GALVÃO, Jéssyka Maria Nunes. **Direito Contemporâneo: desafios e possibilidades**. Vol. 3. Ponta Grossa: Aya Editora, 2023.

SOUZA, Thiago Oliveira de. **LEI Nº 14.181/2021: Lei Nº 14.181/2021: Prevenção E Tratamento Do Superendividamento Através De Métodos Adequados De Solução De Conflitos**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (obtenção do grau de Bacharel - Direito) - Universidade Federal da Paraíba – UFPB, João Pessoa.

SPRÉA, Daniel Mascolot. **EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR**. Toledo Prudente Centro Universitário, 2015. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/viewFile/4962/4849>. Acesso em: 28 de fevereiro de 2026.

Superendividamento do Consumidor. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 12 de abril de 2026.