

XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

**ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA,
GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

TAIS MALLMANN RAMOS

SÍLZIA ALVES CARVALHO

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 Naspolini - 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

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I[Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Tais Mallmann Ramos, Sílvia Alves Carvalho – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-352-7

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

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. XXXII Congresso

Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

Apresentação

A concretização da garantia constitucional prevista no inciso XXXV do artigo 5º da CF/1988 desafia a criação de políticas públicas judiciárias e pesquisas que estão contribuindo para que a efetividade do acesso à justiça em sentido formal e material seja realizado ampliando, assim, o acesso aos direitos com a introdução de novos métodos para a solução dos conflitos. Os trabalhos apresentados aqui abordam diferentes aspectos normativos e da política judiciária de resolução adequada de conflitos definida no âmbito do Conselho Nacional de Justiça, na Resolução nº 125/2010.

As questões relacionadas com à discriminação racial e de gênero são tratadas sob o ponto de vista substancial e formal considerando o acesso a direitos como o trabalho, sendo apresentada a proposta do desenvolvimento de procedimentos baseados no protocolo do CNJ quanto aos julgamentos com perspectiva de gênero para a criação de procedimentos que salvaguardem as advogadas de tratamentos discriminatórios e preconceituosos durante o exercício de suas atividades profissionais perante o Poder Judiciário.

Há abordagens sobre os procedimentos relacionados com a conciliação e a mediação como meios pré-processuais, podendo concluir-se com base em dados do CNJ e de estatísticas realizadas pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, Tribunal de Justiça de Minas Gerais e Tribunal de Justiça da Bahia que demonstram haver ganhos quantitativos e qualitativos com a adoção da Reclamação pré-processual-PAPre. Do mesmo modo, a inclusão digital à luz da Teoria do Diálogo das Fontes representa um aprimoramento quanto a efetividade do acesso à justiça, sendo neste mesmo sentido abordada a aplicação da agenda 2030, em relação ao ODS 16.

O paradoxo entre o empoderamento do Poder Judiciário no Brasil e eventuais riscos para a democracia, considerando o artigo 2º da CF/1988 é tratado a partir das contribuições de Daryl Levinson, Ingeborg Maus e Jeremy Waldron, em contraponto a Ronald Dworkin. Quanto às questões procedimentais são discutidos os problemas relacionados ao contexto probatório nos Juizados Especiais Cíveis como um dever ou um direito; e, ainda a celeridade processual a partir da adoção de boas práticas de gestão em gabinetes a fim de evitar que os processos tenham lapsos temporais.

As garantias processuais são discutidas com relação a aplicação do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), tendo em vista aspectos como a ausência da garantia da presença de um advogado no momento da apresentação junto ao Ministério Público. A justiça restaurativa é abordada como medida pública inclusiva e de contenção do sistema reincidente.

A questão do acesso à justiça também é tratado sob o ponto de vista das ações relacionadas ao superendividamento e da litigiosidade predatória decorrente dos contratos bancários. Neste mesmo sentido, é pesquisado a atuação das corregedorias de justiça nos casos de gestão de demandas repetitivas.

A efetividade dos direitos constitucionais como a moradia e a inclusão de grupos minorizados são analisados considerando os meios para a sua concretização; sendo que a questão procedural é, finalmente objeto de trabalhos que tratam a respeito do legal design, da linguagem simples, da aplicação dos métodos consensuais nas causas de família, e, da arbitragem tendo em vista seus custos e os desafios para sua ampliação como política pública de acesso à justiça.

A leitura dos textos apresentados é enriquecedora para a cultura jurídica, pois o tratamento metodológico e teórico que orienta estes trabalhos oferece uma perspectiva analítica e crítica às questões do acesso à justiça singulares e verticais.

CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTOS DE ACESSO À JUSTIÇA NA SUPERAÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO: ANÁLISE DOS DESAFIOS E POSSIBILIDADES

CONCILIATION AND MEDIATION AS INSTRUMENTS OF ACCESS TO JUSTICE IN OVERCOMING OVER-INDEBTEDNESS: ANALYSIS OF CHALLENGES AND POSSIBILITIES

**Lidia Regina Rodrigues
Jorge Bezerra Ewerthon Martins
Diogo de Almeida Viana dos Santos**

Resumo

O superendividamento é uma realidade crescente que coloca em risco a dignidade e os direitos fundamentais dos consumidores, sendo essencial a adoção de mecanismos eficientes de resolução de conflitos. Este estudo investiga o papel da conciliação e da mediação como alternativas eficazes no enfrentamento do superendividamento, à luz da legislação vigente do Código de Defesa do Consumidor. Parte-se da hipótese de que, apesar das previsões legais, a utilização dessas práticas ainda é subutilizada, limitando o acesso à justiça e a efetividade das soluções. O objetivo é analisar como a conciliação e a mediação podem contribuir para a resolução de conflitos relacionados ao superendividamento e para a proteção do consumidor vulnerável. A pesquisa adota o método indutivo, utilizando análise documental e pesquisa bibliográfica sobre a aplicação das práticas de conciliação no contexto do superendividamento. Espera-se que o estudo evidencie a importância dessas práticas para a promoção de uma justiça mais ágil, eficiente e acessível. Conclui-se que a conciliação e a mediação são fundamentais para a construção de uma administração judiciária mais eficaz e inclusiva, com impacto positivo na resolução do superendividamento.

Palavras-chave: Conciliação e mediação, Superendividamento, Legislação específica, Acesso à justiça, Consumidor

Abstract/Resumen/Résumé

Over-indebtedness is a growing reality that puts at risk the dignity and fundamental rights of consumers, and it is essential to adopt efficient conflict resolution mechanisms. This study investigates the role of conciliation and mediation as effective alternatives in coping with over-indebtedness, in the light of the current legislation of the Consumer Protection Code. It is based on the hypothesis that, despite the legal provisions, the use of these practices is still underused, limiting access to justice and the effectiveness of solutions. The objective is to analyze how conciliation and mediation can contribute to the resolution of conflicts related to over-indebtedness and to the protection of vulnerable consumers. The research adopts the inductive method, using documentary analysis and bibliographic research on the application of conciliation practices in the context of over-indebtedness. It is hoped that the study will

highlight the importance of these practices for the promotion of a more agile, efficient and accessible justice. It is concluded that conciliation and mediation are fundamental for the construction of a more effective and inclusive judicial administration, with a positive impact on the resolution of over-indebtedness

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conciliation and mediation, Over-indebtedness, Specific legislation, acces to justice, Consumer

1. INTRODUÇÃO

No cenário jurídico contemporâneo, caracterizado pela complexidade das relações de consumo e pelo crescente fenômeno do superendividamento, emerge a necessidade de uma análise aprofundada acerca da intersecção entre princípios fundamentais como o acesso à justiça, a conciliação e a mediação. O superendividamento, entendido como a situação em que o consumidor se vê impossibilitado de honrar suas obrigações financeiras, não configura apenas um desafio econômico de grande magnitude, mas também coloca em xeque as limitações das abordagens tradicionais de resolução de conflitos. Nesse contexto, surge a indagação sobre como mecanismos alternativos, em especial a conciliação, podem se constituir em respostas eficazes diante dos desafios impostos pelo superendividamento, tanto na esfera jurídica quanto social.

A hipótese central deste estudo sustenta que a conciliação, quando inserida de maneira estratégica e bem estruturada no contexto do superendividamento, representa não apenas uma solução célere e eficiente, mas também uma ferramenta capaz de preservar as relações entre credores e consumidores. Ao buscar o equilíbrio entre as partes, a conciliação pode proporcionar uma resposta mais humana e sensível aos aspectos intrínsecos do fenômeno do superendividamento, superando as limitações dos métodos convencionais de resolução de disputas, como o litígio judicial, frequentemente moroso e oneroso. A premissa que sustenta essa análise é a de que a conciliação não se limita a uma simples alternativa à judicialização, mas atua como um meio de restabelecer a dignidade dos consumidores e promover uma reestruturação de dívidas mais equilibrada e sustentável.

O presente estudo adota uma abordagem metodológica qualitativa, com foco em uma revisão bibliográfica sistemática e aprofundada. A pesquisa será orientada pela consulta a bases de dados acadêmicas, periódicos científicos, doutrinas especializadas e documentos oficiais que tratam dos temas do acesso à justiça, da conciliação, da mediação e do superendividamento. A análise será conduzida com o objetivo de identificar as intersecções entre os referidos conceitos e compreender a aplicabilidade da conciliação no contexto do superendividamento. Além disso, a pesquisa buscará ir além da mera descrição das questões envolvidas, propondo uma reflexão crítica sobre as abordagens existentes, a fim de sugerir estratégias mais adequadas e eficazes no enfrentamento desse fenômeno.

O objetivo principal deste estudo é analisar de forma crítica e sistemática qual o papel da conciliação como uma solução efetiva para os problemas decorrentes do superendividamento? Partindo-se da hipótese que a conciliação, quando aplicada de maneira estruturada e estratégica no contexto do superendividamento, pode não apenas fornecer uma solução prática e célere, mas também preservar as relações entre credores e consumidores, oferecendo uma resposta mais humana e eficiente para os

desafios legais e financeiros impostos por essa condição, superando as limitações das abordagens convencionais de resolução de conflitos.

Busca-se, também, identificar as vantagens e limitações desse mecanismo, à medida que ele é aplicado em um contexto de relações financeiras desestruturadas. Os objetivos específicos que orientam a pesquisa incluem a investigação do impacto do superendividamento tanto sobre consumidores quanto sobre credores, no que diz respeito aos desafios enfrentados nas abordagens tradicionais de resolução de conflitos; a avaliação da eficácia da conciliação como alternativa para a resolução de disputas financeiras; a análise do arcabouço normativo e legislativo que regula o superendividamento e a conciliação; e a identificação e análise de estudos de caso que exemplifiquem a aplicação prática da conciliação no contexto do superendividamento.

Este estudo visa, portanto, proporcionar uma compreensão abrangente do fenômeno do superendividamento, suas implicações jurídicas e sociais, e, principalmente, a potencialidade da conciliação como um mecanismo transformador na administração das dívidas e na promoção de uma justiça mais acessível e sensível às realidades econômicas e sociais dos consumidores. A pesquisa buscará, assim, contribuir para o aprimoramento das práticas de resolução de conflitos financeiros, destacando a conciliação como uma estratégia fundamental para enfrentar os desafios do superendividamento de maneira eficaz e humanizada.

2. ACESSO À JUSTIÇA

Desde que se tem conhecimento da convivência em sociedade, existe a tentativa de implementação de um sistema jurídico que seja capaz de gerir a população através de um conjunto de regras no sentido de disciplina-las, aplicando uma punição todas as vezes que essas regras fossem infringidas. Não imune às críticas, como todos os sistemas, o Judiciário, por assim dizer, também era bombardeado por todos os lados, seja pela forma como suas regras eram disciplinadas ou mesmo nos precedentes que se baseavam na época. Filósofos, economistas e até mesmo outros juristas faziam indagações, que inclusive eram de grande valia, pois tirava o sistema jurídico da inércia em direção a soluções criativas e perspicazes, daí então surgiu a denominação do acesso à justiça, permitindo que o sistema jurídico “abrisse as portas” pela busca da proteção tutelada do Estado.

Os novos direitos humanos, advindos do preâmbulo da Constituição Francesa de 1946, marcaram o momento em que as relações se mostraram ter um caráter mais coletivo que individual, deixando para trás uma visão do direito individualista. Esse movimento, reconheceu os direitos e deveres sociais dos governos, indivíduos, comunidades e associações, abrindo os olhos para problemas como a pobreza no sentido legal, que sequer era uma preocupação do Estado, aproximou o sistema jurídico dos

anseios reais da maioria da população. Nesse novo momento histórico, garantiu o direito à saúde, ao trabalho, a educação, e a segurança material nas modernas constituições que se consagraram depois de 1946 (Cappelletti, 1988).

2.1 – O acesso à justiça e seus embaraços

Constitucionalmente, o acesso à justiça é um princípio fundamental para a efetividade do nosso sistema jurídico. Com o passar do tempo, a complexidade, a morosidade e os altos custos que acompanham as demandas processuais vem evidenciando que a busca de resolução de conflitos pelas vias judiciais tradicionais, nem sempre tem se mostrado eficaz, e acabam se tornando um obstáculo significativo para aqueles que buscam o judiciário, para resolver suas lides de maneira justa e eficiente.

Ainda assim, no que diz respeito às peculiaridades que tem a finalidade de efetivar o acesso à justiça são utópicas. No campo teórico, é relativamente fácil ponderar e estudar cientificamente algum instituto, o grande inconveniente se dá justamente ao trazer à tona a parte teórica para a realidade, que esbarra em obstáculos nocivos para a fluidez do sistema jurídico. A realidade é que: as controvérsias jurídicas empreitadas pelas partes que compõe uma relação jurídica, em hipótese alguma devem acontecer fora do seu ambiente e contexto para evitar qualquer tipo de vantagem, o que poderá fazer uma grande diferença durante a lide. Ao longo do tempo, percebe-se que barreiras foram levantadas e que só serão solucionadas através do estudo aprofundado de cada empecilho identificado para tentar satisfazer o tema.

Na contemporaneidade é possível visualizar diversas barreiras, que embora tenham políticas para garantir o acesso à justiça, a exemplo da defensoria pública e da assistência da judiciaria gratuita para os hipossuficientes, continuam com dificuldade de acessa-la. O cidadão que possui recursos limitados e aquele considerado marginalizado pela sociedade encontram dificuldades de garantir tal direito e acabam esbarrando na complexidade dos procedimentos legais, na linguagem técnica e no tempo necessário para obter uma decisão final. Além disso, destaca-se a abordagem adotada pelos tribunais em colocar as partes como adversárias, o que além de agravar os conflitos, tornando as relações demasiadamente litigiosas, prolongam ainda mais a resolução do processo (Cappelletti, 1988).

2.2 – Custos financeiros

É de conhecimento público que quando se inicia um processo dentro do judiciário, deve-se arcar com os custos que fazem a justiça se movimentar. São as remunerações dos juízes, promotores, servidores em geral. Além do custo com pessoas, observa-se toda a estrutura física (imóveis e equipamentos) necessária para que o processo tenha um andamento adequado, onde as partes envolvidas tenham a segurança jurídica das decisões que serão proferidas nas suas lides (Cappelletti, 1988).

Diante da realidade que se apresenta, os custos que envolvem a concretização de um direito, acabam se tornando um obstáculo para que o cidadão médio tenha acesso fácil a justiça, uma vez que

além do custo com o processo em si, acaba tendo que englobar também os honorários advocatícios fazendo destes um fator determinante que acaba se tornando um divisor de águas na hora de procurar o judiciário como auxiliador para assegurar o seu direito. Partindo das premissas anteriores, conclui-se que o cidadão, ao avaliar a possibilidade de arcar com os custos processuais, além da possibilidade de custear os honorários de sucumbência da parte contraria, acabam por exaurir toda a vontade de pedir socorro ao judiciário, se tornando um obstáculo quase intransponível.

Para se ter uma visão mais globalizada, sob a ótica do sistema americano, por exemplo, o vencido não se obriga a reembolsar o vencedor pelas custas com honorários gastos com seu patrono, mas sob o sistema amplamente propagado, as custas tem sido um obstáculo importante, pois ao contrário do americano, o ônus da sucumbência são impostos ao vencido. Então, a menos que o autor tenha certeza da vitória, o que é extremamente raro, uma vez que não se tem como cravar o que será proferido na sentença dos magistrados, o acesso à justiça se torna algo de risco elevado, embarreirando a possibilidade de o cidadão buscar validar o seu direito, sob pena de ter que duplicar os seus gastos com honorários, já que terá que pagar os custos de ambas as partes (Cappelletti, 1988).

2.3 – Morosidade

Talvez a morosidade seja o obstáculo mais crítico no contexto do acesso à justiça. Este ponto merece uma análise aprofundada por toda a sua complexidade e pelo tamanho do seu desafio diante da efetivação desse direito fundamental do cidadão.

Devido a esse obstáculo, as partes envolvidas esbarram em diversas consequências prejudiciais causadas pela morosidade.

A vagareza das movimentações da marcha processual, geram um impedimento eficiente do acesso à justiça. Com anos de espera por uma solução de suas lides, os litigantes passam a ter uma sensação de que o sistema legal perdeu o propósito de reparação e resolução dos conflitos, causando um desconforto e esgotamento financeiro gigantesco para as partes envolvidas que tem que arcar com custos como taxas judiciais e honorários advocatícios que vão se acumulando proporcionalmente ao tempo que o processo fica sem solução.

O desgaste emocional merece destaque uma vez que impactam diretamente na saúde mental humana, causando desde estresse emocional a ansiedade tanto para as partes diretamente envolvidas podendo se estender aos seus familiares (Cappelletti, 1988).

Mas qual a causa da morosidade?

A alta carga de casos pendentes de julgamento cumulado com a falta de recursos adequados (falta de juízes, funcionários da justiça e instalações adequadas) para lidar com essa alta demanda pode ser apontada como uma das causas que, com certeza, contribuem para a morosidade. Outro ponto é a

complexidade processual, já mencionada anteriormente, aumentam o tempo necessário para a conclusão dos casos. Outra causa da morosidade é a chamada litigância estratégica, que visam atrasar os processos propositalmente com movimentações processuais meramente protelatórias (Bertoncello 2021).

Como alternativas que visam combater e driblar a morosidade processual surgem como soluções o aumento de recursos adequados e incentivos a escolhas de outros meios de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, visando reduzir a alta carga do tradicional sistema judicial.

3. O PAPEL DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO ACESSO À JUSTIÇA

Ao estudar a importância do acesso à justiça e as limitações do sistema judiciário tradicional, abriu caminho para que fossem apresentados meios paralelos de resolver pendências judiciais por vias alternativas mais céleres e eficientes. A conciliação e a mediação surgem como duas maneiras promissoras de aliviar o judiciário e promover acordos onde ambas as partes saem satisfeitas.

No ordenamento jurídico brasileiro, a mediação e conciliação ganharam força com a implantação do novo Código de Processo Civil, em 2015. Tornando-se uma ferramenta indispensável para compor os acordos entre os litigantes, antes que a lide adentrasse na fase de instrução processual. Com esse novo subterfúgio, agilizou-se a resolução dos conflitos assim como facilitou o acesso à justiça por parte do cidadão. Além do CPC/2015 tivemos a resolução nº 125 do CNJ que estabeleceu que o poder judiciário deveria criar centros de solução de conflitos (Perseguim, 2018).

Deste modo, com o fortalecimento dos institutos da mediação e da conciliação no ordenamento jurídico, especialmente no brasileiro, onde houve um acolhimento pela legislação vigente, como o CPC e a resolução nº 125 do CNJ, esses meios se apresentaram como uma forma célere de resolução de conflito, melhorando o desempenho do judiciário e se consolidando como meio alternativo e eficaz para pôr fim em uma lide.

4. A CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO E SEUS ASPECTOS GERAIS

A principal característica da conciliação e mediação é resolver conflitos sem que haja a imposição de um terceiro, com a finalidade de chegar ao consenso. Podendo ser utilizado em diversos ramos do direito, são tratados no seio do judiciário e homologados por um juiz. Reforçando o que já foi exaustivamente mencionado, o instituto da conciliação e mediação propõe a flexibilização para as pessoas colocarem fim às suas contendas de forma rápida evitando um desgaste emocional maior se a sua desavença seguir a marcha processual ordinária.

4.1 – A conciliação

É um meio auto compositivo com atuação de um terceiro imparcial, o conciliador, que atua na tentativa da resolução do conflito através de um acordo por meio de técnicas para fazer com que as partes se sintam empoderadas, com autonomia para decidirem, em conjunto, sobre o desfecho da lide.

A conciliação integra o ordenamento jurídico brasileiro desde 1924, quando uma norma passou a impor a obrigatoriedade de tentativa de conciliação. Esse princípio também foi abordado no primeiro Código de Processo Civil, mas foi posteriormente abolida devido à falta de estímulos. Considerando as constituições anteriores, a doutrina destaca que tanto nas constituições de 1891 quanto de 1934, o Estado tinha a faculdade de legislar sobre matéria processual. No entanto, houve poucos decretos relacionados à conciliação, concentrados em São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia e Rio Grande do Sul. As constituições de 1937 e 1946 trataram de forma limitada dos conciliadores e juízes, seguindo a mesma linha a Constituição de 1967, que, no entanto, recomendou aos Estados a regulamentação das funções dos juízes togados para a resolução de conflitos menores. Já a Constituição Federal de 1988 incorpora a conciliação desde seu preâmbulo, e em relação a conflitos internacionais, a conciliação é disciplinada no art. 4º, VII (Bacellar, 2012).

No âmbito do Processo Civil, a conciliação representa um caminho para a resolução mais rápida e menos adversa das disputas, em comparação com a abordagem tradicional de um processo judicial. Há algum tempo, essa prática vem sendo utilizada para a resolução de conflitos. Com a implementação do Novo Código de Processo Civil, estabeleceu-se que antes da continuidade dos trâmites processuais, deve-se realizar uma audiência de conciliação e mediação. Isso permite que as partes expressem previamente sua intenção de transigir, contribuindo para uma maior resolução de demandas processuais. (Bacellar, 2012).

A conciliação se desdobra em dois aspectos: o pré-processual, que ocorre antes do ajuizamento de um processo, e o pós-processual, que ocorre quando já há um processo em curso. Essa diferença faz-se necessária para explicar que os acordos que são costurados na fase pré-processual chegam ao fim com a homologação do acordo pelo juiz sem o ajuizamento de uma ação judicial. Já na fase pós-processual, a conciliação pode ocorrer a qualquer tempo do processo já em curso. Havendo a composição do acordo, o processo será extinto (Calmon, 2013)

4.2 – O papel do conciliador

Através da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, respaldada pela Política Nacional de Conciliação, foi conferido ao conciliador um papel crucial na resolução de conflitos sociais, abrangendo uma variedade de questões legais, desde relações de consumo até problemas familiares. Os conciliadores aplicam técnicas auto compositivas para facilitar o diálogo entre as partes e incentivá-las a buscar uma solução de comum acordo, mutuamente benéfica (Brasil, 2010).

Esses profissionais passam por capacitação fornecida pelos tribunais, cujo conteúdo programático é elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça. O próprio Conselho também organiza cursos para formação de instrutores de conciliação, responsáveis por preparar os conciliadores em seus respectivos tribunais.

A Resolução estabelece o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, determinando que apenas conciliadores devidamente capacitados e cadastrados podem exercer funções perante o Poder Judiciário. A regulamentação do processo de inclusão ou exclusão no cadastro compete ao tribunal correspondente. O conciliador deve agir com boa-fé, respeitando os princípios éticos, assinando termo de compromisso e submetendo-se às orientações do juiz coordenador do núcleo de conciliação.

Os princípios fundamentais do conciliador incluem a confidencialidade das informações, a imparcialidade, a independência, a autonomia, o respeito à ordem pública e às leis, entre outros. Estes princípios visam garantir que as partes se sintam confortáveis e confiantes no conciliador (Brasil, 2010).

Em relação a impedimentos, são aplicadas ao conciliador as mesmas regras destinadas aos juízes. Em caso de qualquer relação com uma das partes, os conciliadores devem comunicar e solicitar substituição. O descumprimento do Código de Ética ou uma condenação definitiva em processo criminal pode resultar na suspensão ou exclusão do cadastro de conciliadores, bem como no impedimento de atuar como tal em todos os órgãos do Poder Judiciário.

4.3 – A mediação

Na mediação, o método autocompositivo acontece com o auxílio de um terceiro facilitador, em que as partes tentarão encontrar uma solução do conflito. A finalidade da mediação, é viabilizar o diálogo entre as partes, não tendo como objetivo principal o acordo, mas sim uma comunicação. Ao contrário do conciliador, o mediador não propõe soluções.

A mediação apresenta quatro características, a participação ativa: incumbe as partes o poder de decidir, sem que tenha a participação de um terceiro com poder de decisão; a voluntariedade: onde as partes são livres para escolherem o mediador e sua indicação e ainda a forma e a continuidade da mediação; a Confidencialidade: versa sobre a vedação do conhecimento das partes a respeito do conhecimento do mediador; a flexibilidade: fala sobre a liberdade que o mediador tem de conduzir a reunião de acordo de acordo com a sua experiência e do caso se pautando sempre nos princípios da mediação (Coloviávaco, 1999).

Os princípios da dignidade da pessoa humana, liberdade de poder de decisão das partes, informalidade, participação do terceiro imparcial, não competitividade, são exemplos de princípios norteados pela mediação.

No princípio da dignidade da pessoa humana temos a tomada de decisão partindo do próprio indivíduo, já na liberdade de poder de decisão das partes a mediação se faz presente na liberdade do indivíduo aceitar ou não a mediação como forma de resolver o conflito, não ficando condicionado a aceitar a imposição de um terceiro. Enquanto no princípio da informalidade, a doutrina diz o seguinte:

No tratamento do conflito, importa adotar a via mais adequada ao desiderado maior de pacificação com justiça. A mediação, enquanto pratica para a facilitação do diálogo entre as partes; não tem regras fixas (embora o mediador preparado conte com certas técnicas para abordagem das partes e estabelecimento de uma comunicação eficaz com elas). Não há nenhuma forma exigível para a condução de um procedimento de mediação, dado que esta constitui, essencialmente, um projeto de interação, de comunicação eficaz. Assim, há quem diga que a informalidade é a tônica em tal mecanismo (Tartuce, 2008, p. 213).

O princípio da imparcialidade traz o papel do mediador, que deve permanecer sempre imparcial sem interferir o desenvolvimento de agir das partes.

É aplicado o princípio da não competitividade quando as partes entenderem que a mediação não se trata de uma competição de vontades ou opiniões que se prevaleçam uma sobre a outra, mas sim quando ambos ganham igual, através das técnicas utilizadas pelo mediador.

Em pesquisa realizada por Bacellar (2012), vale destacar um estudo demasiadamente relevante sobre mediação, onde se destaca as suas modalidades e suas escolas:

- a) Mediação da escola de Harvard, também denominada mediação linear ou mediação tradicional/clássica. Segundo essa linha, a mediação é um desdobramento da negociação baseada em princípios, tem um processo estruturado linearmente em fases bem definidas e tem por propósito o de reestabelecer a comunicação entre as partes para identificar os interesses encobertos pelas posições para com isso alcançar um acordo.
- b) Mediação circular-narrativa, também denominada modelo de Sara Cobb. Segundo essa linha, a visão deve ser sistêmica com foco tanto nas pessoas: suas histórias, relações sociais de pertinência, quanto no conflito, em que tudo se inter-relaciona reciprocamente e não pode ser visto de maneira isolada; tem foco tanto nas relações quanto no acordo.
- c) Mediação transformativa, também conhecida como modelo de Bush e Folger, que, como o próprio nome indica, tem por objetivo transformar a postura adversarial nas relações, pela identificação das necessidades das 49 pessoas e suas capacidades de decisão e escolha, para uma postura colaborativa, refazendo seus vínculos, e a partir daí naturalmente, como consequência, poderá ou não resultar em um acordo.
- d) Mediação avaliadora ou avaliativa, é aquela em que o mediador, depois de seguir todas as etapas, sem intervir no mérito do conflito, procurando soluções oriundas das propostas dos próprios interessados e na impossibilidade de alcançá-las, oferece, ao final, sua opinião sobre o caso com objetivo de facilitar o acordo. Pode ter característica ampla, ou se restringir ao ponto controvertido (Bacelar, 2012, p.88).

Diante da identidade da mediação e de suas diversas modalidades, deve ser entendido que nenhuma modalidade se sobressai sobre a outra, mas sim deverá ser observado o caso para a utilização da modalidade mais adequada.

4.4 - O papel do mediador

O grande desafio do mediador é prestar auxílio para que as partes consigam desenvolver o mínimo de comunicação para buscar um desfecho para o conflito em questão, que diferentemente do conciliador, deverá fazê-lo sem sugerir nenhum tipo de solução para pôr fim a contenda.

O mediador, em contraste com o juiz, não emite sentenças; ao contrário do árbitro, não toma decisões; e em oposição ao conciliador, não oferece soluções para o conflito. O mediador ocupa uma posição imparcial no centro do processo, evitando tomar partido por qualquer uma das partes envolvidas. Na mediação, não só o aspecto objetivo do conflito é analisado, mas também, e principalmente, o lado subjetivo. Este é um dos princípios fundamentais da mediação: explorar a subjetividade do conflito, os aspectos ocultos que muitas vezes estão presentes, mas não são explicitados, divergindo do que é diretamente percebido. Vai além da abordagem puramente lógica e formal, uma vez que não é possível entender um processo de mediação apenas através de conceitos racionais, adotando uma linguagem puramente lógica. A mediação é, de fato, um processo que envolve o coração; para compreender o conflito, é necessário senti-lo, em vez de simplesmente pensar nele. Devemos, em termos de conflito, vivenciá-lo para verdadeiramente compreendê-lo. Os conflitos genuínos, profundos e significativos residem no cerne, na essência das pessoas (Buitoni, 2006).

Assim como o conciliador, o mediador também se submete aos padrões éticos e profissionais, devendo manter um comportamento inerente ao da profissão, assumir o compromisso da confidencialidade onde qualquer elemento referente ao processo só poderá ser divulgado mediante autorização por escrito das partes envolvidas, deverá ainda assegurar a conclusão do processo com qualidade e tempo razoável, além de fazer as partes chegarem em um acordo utilizando as técnicas da mediação.

Portanto, o mediador deve conduzir a lide com base em seus estudos e experiências a fim de proporcionar a melhor orientação para que as partes possam chegar a um consenso e ter restaurada a harmonia entre as partes.

5. O SUPERENDIVIDAMENTO

O superendividamento é um fenômeno econômico e social que marcado pela incapacidade de um consumidor em cumprir com suas obrigações financeiras, de forma que ele se encontra em uma situação na qual não possui recursos suficientes para pagar suas dívidas. Ao contrário do endividamento comum, no qual as pessoas geralmente têm dívidas controláveis e uma renda que permite o cumprimento das obrigações financeiras, o superendividamento se refere a uma condição na qual a carga de dívidas torna-se esmagadora e insustentável.

Este fenômeno não se limita a um grupo específico de consumidores e pode afetar pessoas de todas as camadas sociais. Suas causas são variadas e incluem desemprego, redução de renda, empréstimos excessivos, gastos impulsivos e eventos imprevistos, como problemas de saúde. A crise financeira resultante do superendividamento pode não apenas levar a dificuldades econômicas, mas também causar estresse emocional significativo, afetando a qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias (Marques, 2022).

Superendividamento não se restringe apenas à dívida de cartão de crédito, mas abrange uma variedade de obrigações financeiras, como empréstimos estudantis, hipotecas, empréstimos pessoais e outras formas de dívidas. À medida que as dívidas se acumulam e as taxas de juros aumentam, o ciclo de superendividamento pode ser difícil de quebrar.

Essas questões relacionadas ao superendividamento, ultrapassam o aspecto técnico-jurídico, presumindo a necessidade de adequação de programas de prevenção e tratamento em diversos eixos de atuação a exemplo do pedagógico, no que concerne à educação financeira; psicológico e econômico social.

Relacionando com o que já foi dito neste artigo, a temática do superendividamento, o Poder Judiciário deve atuar de forma a garantir ao cidadão, um amplo acesso à justiça, preservando o mínimo existencial, conforme determina o princípio da dignidade da pessoa humana. Devendo ainda, sob a ótica da Política Judiciária Nacional, como previsto na própria lei nº14.181/2021, o tratamento adequado dos conflitos, dando uma ênfase nos modos autocompositivos de solução de litígios, tornando-a uma necessária abordagem interinstitucional, dialógica e cooperativa (Fux apud CNJ, 2022).

5.1 – Base legal: A lei 14.181/2021

A lei do superendividamento, a 14.181/2021, surgiu com a função de proteger e socorrer os brasileiros sobrecarregados com dívidas profundas, numa economia caótica marcada por crises financeiras. A lei traz alterações importantes no Código de Defesa do Consumidor que restringe empresas, a exemplo das instituições financeiras a praticar abusividades que levam o consumidor a se superendividar. Ao invés disso, incentiva a oferta de créditos mais consciente juntamente com um tratamento mais adequado voltado para os superendividados, permitindo que essas pessoas renegociem suas dívidas de maneira estruturada através de um processo que envolve uma negociação direta com seus credores (Brasil, 2021).

No caso do superendividamento, que apesar de se tratar de uma renegociação de dívidas, não exige que seja apresentado um plano formal ao judiciário, ao contrário do que acontece nos casos de recuperação judicial aplicável as empresas.

Esta inovação jurídica, busca alcançar pessoas que não conseguem cobrir dívidas contraídas de boa-fé sem comprometer o seu mínimo existencial. Um exemplo clássico, são os idosos. Com sua necessidade alta de comprar medicamentos e uma renda baixa demonstrando toda a sua vulnerabilidade em contrair para si dívidas que não serão pagas.

O superendividamento é mais como uma ruína global, um conjunto de adversidades, dificuldades e dívidas que comprometem a sobrevivência da pessoa e ameaçam a exclusão do indivíduo e sua família do mercado de consumo. Ele pode ser causado por eventos inesperados na vida, como perda de emprego, redução de renda, doença ou morte na família, separação, divórcio, nascimento de

filhos, ou por problemas de controle financeiro que, ao longo do tempo, prejudicam a capacidade de pagamento das obrigações financeiras assumidas (Cnj, 2022).

Nesse contexto, a Lei n. 14.181/2021 representa um marco importante, pois, ao atualizar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), permite uma abordagem mais ampla do problema do superendividamento. A atualização não se concentra apenas no contrato e na dívida, mas sim no impacto global do superendividamento na vida financeira da pessoa. Foram introduzidos dois novos capítulos no CDC: um sobre a prevenção e tratamento do superendividamento (Capítulo VI-A, dos artigos 54-A ao 54-G) e outro sobre a conciliação no superendividamento (Capítulo V, dos artigos 104-A ao 104-C).

5.2 – Princípios do superendividamento

Os princípios que norteiam o superendividamento desempenham um papel fundamental na abordagem desse complexo fenômeno nas esferas legais e sociais. Esses princípios não apenas representam diretrizes éticas, mas também orientam a formulação de políticas e práticas destinadas a prevenir, tratar e gerenciar situações de superendividamento entre consumidores.

O superendividamento é uma questão cada vez mais crucial na sociedade de consumo contemporânea, e sua abordagem requer um conjunto de princípios sólidos para garantir que os direitos dos consumidores sejam preservados, promovendo, ao mesmo tempo, um tratamento justo e responsável.

Neste contexto, este artigo se propõe a examinar detalhadamente cada um dos dez princípios que regem o superendividamento. Estes princípios representam um quadro conceitual que busca estabelecer diretrizes claras para a prevenção, tratamento e resolução desse desafio complexo, garantindo que os consumidores sejam protegidos, seus direitos preservados e sua dignidade assegurada.

5.2.1 Educação Financeira e Ambiental dos Consumidores

Este princípio enfatiza a promoção da educação financeira, o uso consciente do crédito, o consumo sustentável e a educação ambiental. Ele busca capacitar os consumidores a tomar decisões financeiras informadas e conscientes, enquanto também contribui para abordar questões como obsolescência programada, desperdício energético e mudanças climáticas. Essa educação vai além dos direitos legais do consumidor, focando na compreensão das implicações financeiras e ambientais das escolhas de consumo (Cnj, 2022).

5.2.2 Combate à Exclusão Social

O combate à exclusão social é um princípio fundamental que visa evitar a exclusão da sociedade de consumidores superendividados. O superendividamento pode ser visto como uma forma de "morte civil" do consumidor, e sua prevenção é de interesse público. O endividamento excessivo não apenas aumenta o risco de inadimplência, mas também pode afetar a economia como um todo. A introdução do

inciso X no artigo 4º pelo Lei n. 14.181/2021 destaca o compromisso de reinserir os consumidores superendividados na sociedade de consumo e no mercado, evitando sua exclusão social (Cnj, 2022).

5.2.3 Prevenção do Superendividamento

A prevenção do superendividamento é um princípio essencial que visa evitar que os consumidores enfrentem dívidas excessivas. Isso é alcançado por meio de práticas que fortalecem a informação e esclarecimento, combate aos abusos na concessão de crédito e regras rigorosas sobre publicidade. A introdução da disciplina legislativa sobre o "crédito responsável" desempenha um papel fundamental nesse processo. A Lei n. 14.181/2021 reforça a importância da prevenção do superendividamento em todo o sistema de relações de consumo (Cnj, 2022).

5.2.4 Tratamento do superendividamento (judicial e extrajudicial)

A Lei n. 14.181/2021 estabelece um sistema de tratamento do superendividamento em duas fases: preventiva e judicial.

Fase preventiva: Envolve uma "audiência global de conciliação" na qual consumidores e credores buscam um "acordo" em um "plano de pagamento" pré ou para-judicial.

Fase judicial: Necessária quando a negociação prévia não é suficiente. Envolve um "processo por superendividamento" que revisa contratos e estabelece um "plano judicial compulsório" de pagamento.

Importante notar que a iniciativa é sempre do consumidor, e a lei não prevê perdão de dívidas, mas sim a negociação e pagamento (Cnj, 2022).

5.2.5 Proteção Especial do Consumidor Pessoa Natural

A Lei n. 14.181/2021 introduz no Código de Defesa do Consumidor o princípio da "prevenção e tratamento do superendividamento do consumidor pessoa natural" com o objetivo de evitar a exclusão social desse consumidor. Este princípio estabelece um mecanismo de "proteção do consumidor pessoa natural", alinhado com a nova ordem pública econômica de proteção da pessoa natural baseada em fundamentos constitucionais (Cnj, 2022).

5.2.6 Crédito responsável

Crédito responsável refere-se a um tipo de crédito que é transparente, informado e personalizado para atender às necessidades específicas do consumidor, com base na boa-fé e nas expectativas legítimas (art. 54-D, incisos I, II e III). Ele considera as possíveis consequências do não pagamento, promove a conexão entre diferentes contratos (art. 54-F) e utiliza informações de bancos de dados disponíveis para evitar o superendividamento e facilitar o pagamento das dívidas. Essas medidas visam aprimorar a

integridade e a boa-fé na concessão e na cobrança de dívidas, estabelecendo regras de conduta para fornecedores e intermediários de crédito durante todo o processo de contratação e cobrança (Cnj, 2022).

5.2.7 Mínimo existencial

A Lei n. 14.181/2021 incorpora o conceito de mínimo existencial, garantindo sua preservação nas negociações de dívidas e na concessão de crédito para consumidores. O mínimo existencial refere-se à renda mensal necessária para atender às necessidades básicas. A regulamentação desse mínimo existencial é estabelecida por meio do Decreto n. 11.150, que define que a renda mensal equivalente a vinte e cinco por cento do salário-mínimo vigente é essencial para a subsistência. A legislação também define o superendividamento como a incapacidade manifesta de um consumidor pessoa natural, agindo de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial. Isso ressalta a importância de proteger o mínimo existencial dos consumidores durante negociações de dívidas e concessão de crédito (Cnj, 2022).

5.2.8 Repactuação da dívida

O artigo 6º, inciso XI, do CDC, destaca a repactuação como uma medida importante para abordar o superendividamento. Na prática, este tópico aborda dois aspectos fundamentais para a mudança de mentalidade: renegociar dívidas diretamente com o consumidor pode ser mais benéfico do que aguardar que ele entre em um estado de ruína e proponha o 'processo de repactuação de dívidas' conforme estipulado nos artigos 104-A ou 104-C do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Isso, por sua vez, pode levar à segunda fase do tratamento do superendividamento, que é de natureza judicial e envolve a 'revisão e integração dos contratos' (artigo 104-B). Promover a renegociação é uma maneira de evitar a insolvência e incentivar melhores práticas de tratamento do superendividamento (Cnj, 2022).

5.2.9 Revisão

A Lei n. 14.181/2021 proporciona ao consumidor um novo direito para tratar o superendividamento, incluindo a revisão e repactuação das dívidas. Essa abordagem inclui a cooperação com devedores de boa-fé e o envolvimento de órgãos públicos e academias. A revisão ocorre na fase judicial caso a conciliação não tenha sucesso, e nessa etapa, as questões de abusos nos contratos podem ser investigadas (Cnj, 2022).

5.2.9 Consequências

A Lei n. 14.181/2021 estabeleceu deveres de boa-fé na concessão de crédito e nas relações entre credores e devedores. Esses deveres incluem a obrigação de fornecer informações claras, evitar práticas abusivas e assédio na cobrança de dívidas. O não cumprimento desses deveres pode resultar em sanções específicas, incluindo a revisão e integração dos contratos em uma fase judicial (Cnj, 2022).

Na seção dedicada aos princípios relacionados ao superendividamento, foram meticulosamente examinadas as diretrizes estabelecidas pela Lei n. 14.181/2021, cujo propósito reside na prevenção e no tratamento do superendividamento dos consumidores. Estes princípios compreendem a promoção da educação financeira, o combate à exclusão social, a prevenção do superendividamento, a preservação do mínimo existencial, a promoção do crédito responsável, a repactuação das dívidas, a revisão dos contratos e a aplicação de sanções em casos de violação do dever de boa-fé. Tais princípios representam uma transformação substancial na abordagem ao superendividamento, visando proteger os consumidores e promover relações mais justas e equitativas entre credores e devedores.

5.3 – Prevenção e tratamento do superendividamento

Tratar o superendividamento consiste em um conjunto de estratégias pautadas nos princípios citados na seção anterior, que visa retirar a pessoa natural que contraiu dívidas de boa-fé da situação de exclusão social causada por um fenômeno assemelhado a uma ruína global, que tem como causa situações inusitadas como uma doença ou a perda de um emprego, mas que também pode ser causada por um descontrole financeiro. O fato é que essas situações comprometem a capacidade do indivíduo de sanar suas dívidas sem prejudicar a sua sobrevivência básica (CNJ, 2022).

O superendividamento, sob a ótica jurídica, deve ser tratado como um problema da sociedade de consumo, desde que haja boa-fé das partes envolvidas, devendo deixar claro, elucidar as exigências que serão contraídas na concessão de um crédito ou de uma compra a prazo evitando o assédio de incentivo ao consumo através das ações de marketing que visam atingir os consumidores leigos valendo-se da sua vulnerabilidade.

Ao estudar as diretrizes dos princípios que regem o superendividamento, destaca-se algumas ações a fim de prevenir que o consumidor contraia dívidas que não conseguirá honrar, dentre elas se destaca a educação financeira que capacitará o consumidor a tomar decisões mais assertivas no que diz respeito às suas finanças. Outro pilar que merece ser ressaltado é a renegociação das dívidas através dos meios autocompositivos como a mediação e a conciliação, objetos principais desse estudo, pois tem se demonstrado meios mais eficientes em questões do superendividamento.

5.4 – A conciliação dentro do superendividamento

A partir desse ponto, no que se trata da conciliação, denota-se que a atualização do CDC trazida pela lei 14.181/2021, trouxe a implementação de meios de tratamentos judiciais para a questão do superendividamento, prevendo a criação de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento conforme determina o artigo 5º, VII, do Código de Defesa do Consumidor.

A inovação trazida pela atualização do CDC, no art. 104-A tem como causa finalística a conciliação em blocos das dívidas do superendividado de boa-fé, permitindo a ele a construção de um plano de pagamento aos credores sem que o mínimo existencial seja afetado (Marques, 2022).

O Código do Consumidor brasileiro foi contemplado em duas fases, uma conciliatória (pré ou para judicial) e uma necessariamente judicial, que por sua vez foram divididas em dois momentos: O primeiro, trata-se da fase onde serão realizadas as revisões e integrações dos contratos individualmente, analisando para a identificação de possíveis abusos e nulidades existentes; já no segundo momento, é a fase onde são costurados os planos coletivos e compulsório do bojo de dívidas, conforme determina o artigo 104-B da 14.181/2021, sempre em busca da preservação do mínimo existencial, com o pagamento tendo início somente após o acordo com os credores fechado no ato da conciliação (CNJ, 2022).

Conforme já anteriormente mencionado, a Lei 14.181/2021, trouxe consigo inovações de forma a oferecer uma saída ao consumidor superendividado, um tratamento conciliatório para o problema global, ao invés de negociações individuais e apartadas a exemplo dos feirões de dívidas, a lei possibilitou a organização de um plano para tirar o consumidor da situação de superendividamento e reinseri-lo no mercado de consumo sem prejudicar o seu mínimo existencial.

A mediação e a conciliação surgem como um forte pilar para a resolução de conflitos oriundos do superendividamento da pessoa natural, uma vez que o CDC passou a fomentar núcleos autocompositivos para a resolução de contendas dessa natureza. Os PROCONS, programas pilotos desenvolvidos por Tribunais Estaduais e as Defensorias tem cada vez mais se valido da conciliação em matéria de superendividamento do consumidor. Ainda como forma de disseminar o meio conciliatório e desafogar o poder judiciário, o CNJ trouxe a Recomendação 125 de 24 de dezembro de 2021 que vem reforçar a necessidade de criar novos núcleos de conciliação e mediação de conflitos relacionados ao superendividamento nos CEJUSCs já existentes coordenados por um juiz com competência para a homologação de acordos e aplicações de sanções como prevê o artigo 104-A do CDC. Importante ressaltar que além dos profissionais já mencionados é de extrema relevância a presença de outros especialistas para auxiliar no desfecho positivo do processo conciliatório como por exemplo: assistentes sociais, educadores, economistas e administradores formando uma espécie de equipe multidisciplinar para traçar o caminho do indivíduo para fora do superendividamento (Borges, 2024).

No plano voluntário de pagamento, o artigo 104-A e 104-C deixam cristalino que nesta fase a intenção é conciliatória e preventiva, é um acordo firmado entre o consumidor e seus credores em uma conciliação global diante dos órgãos de defesa do consumidor. Nesse aspecto, existem alguns elementos que devem conter nessa renegociação como: dilação dos prazos, redução dos encargos da dívida, suspensão ou extinção de eventuais ações judiciais, limpar o nome do consumidor para que ele possa recomeçar. Este último, tem extrema importância por se tratar de um ponto chave para a reinserção do consumidor no mercado, trazendo consigo um aspecto pedagógico, pois espera-se que haja uma reeducação por parte do consumidor através de um curso de educação financeira para que não aconteça uma recaída. Na prática, o magistrado homologa o plano voluntário que deverá ser pago em até 5 anos e a pedido do consumidor, o juiz instaurará um processo por superendividamento para a revisão dos

contratos e repactuação das dívidas no que se refere aos créditos que não compuseram o acordo celebrado (Cnj, 2022).

O superendividamento do consumidor pode ser definido como a impossibilidade global de o devedor pessoa natural, consumidor, leigo e de boa-fé, pagar todas as suas dívidas de consumo, excluindo aquelas de natureza fiscal e as provenientes de delitos ou alimentos. Isso evita que o consumidor caia em um estado de insolvência. Quando não é possível alcançar uma conciliação voluntária com os credores do consumidor superendividado, o CDC prevê um segundo estágio. Nesse caso, o consumidor inicia um processo especial por superendividamento, que é conduzido por um juiz do superendividamento. Esse processo tem duas fases: a revisão e integração dos contratos e a repactuação das dívidas remanescentes.

Na primeira fase, o foco está na revisão das práticas e cláusulas contratuais. Isso visa eliminar abusos e garantir que o consumidor pague pelo menos o valor principal devido, corrigido monetariamente. Essa fase enfatiza a importância da cooperação entre consumidor e credor, permitindo que o consumidor prossiga com o pagamento. O objetivo final é promover uma cultura de adimplemento e cooperação, em vez de exclusão social. O plano de pagamento, com a preservação do mínimo existencial, permite que o consumidor atenda às necessidades básicas de sua família e reintegre-se na sociedade.

É importante observar que a fase judicial é reservada para casos em que a conciliação extrajudicial não é bem-sucedida. Ela é mais rigorosa e enfatiza a conciliação extrajudicial como o primeiro passo. Na fase judicial, o consumidor deve ser representado por um advogado ou pela defensoria pública. Os documentos utilizados na fase de conciliação podem ser apresentados ao tribunal, e os credores ausentes na audiência de conciliação podem ter a exigibilidade de suas dívidas suspensa temporariamente. Se os credores remanescentes não conciliarem, o ônus da prova pode ser invertido, permitindo que o consumidor solicite ao fornecedor que comprove a oferta de crédito e outras informações relevantes. A contestação é o momento em que o credor pode argumentar o "dolo" contratual do consumidor ou outras defesas que justifiquem a não inclusão da dívida no plano de repactuação (Cnj, 2022).

No contexto desta etapa revisional específica para tratar o superendividamento, os elementos a serem considerados incluem as práticas de crédito responsável e a observância à boa-fé. O descumprimento dos deveres de boa-fé e a concessão irresponsável de crédito, à luz das normas do consumidor, podem acarretar judicialmente a redução dos juros, encargos ou quaisquer adicionais ao principal, bem como a extensão do prazo de pagamento conforme a gravidade do comportamento do fornecedor e as capacidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e indenizações por danos materiais e morais.

Uma instrução adicional pode ocorrer antes da integração das lacunas devido a abusividades. Nessa fase, há a possibilidade de nomear um administrador judicial, um profissional habilitado para analisar detalhes contratuais, identificar juros, encargos e métodos de cálculo, a fim de facilitar a formulação do plano compulsório.

A atuação do administrador judicial pode envolver a formulação de perguntas pelo tribunal e pelas partes para auxiliar na análise do cumprimento dos deveres estabelecidos na legislação. Após a apresentação do laudo, que inclui uma verificação de quaisquer encargos abusivos e/ou o plano de pagamento, o tribunal terá informações suficientes para eliminar eventuais abusos, preencher lacunas contratuais e desenvolver um plano compulsório. Nesse processo de revisão e integração de cada contrato, o objetivo é identificar o valor remanescente a ser pago em cada acordo, após eliminar quaisquer abusos contratuais (Cnj, 2022).

O administrador judicial irá elaborar um plano de pagamento que assegure, no mínimo, o pagamento do valor principal devido, atualizado de acordo com índices oficiais de preços. O plano também incluirá a quitação total da dívida após o término do plano de pagamento consensual mencionado no artigo 104-A do Código de Defesa do Consumidor, o que deve ocorrer em, no máximo, cinco anos. O primeiro pagamento será devido em até 180 dias após a homologação judicial para permitir a recuperação financeira do consumidor, enquanto o restante do saldo será pago em parcelas mensais iguais e sucessivas. Em resumo, a fase judicial é um último recurso, e o magistrado deve promover a conciliação e mediação como abordagens mais adequadas para lidar com o conflito. Durante a execução do plano, é fundamental que o consumidor evite assumir novas dívidas que possam prejudicar o cumprimento do plano de pagamento, a fim de evitar uma piora em sua situação financeira (Barbosa, 2024).

Por fim, vale ressaltar que o processo especial estabelecido no artigo 104-B do CDC (processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes) não se concentra principalmente na cobrança das dívidas em si, mas atua como uma ferramenta legal para reintegrar o consumidor à sociedade de consumo. Isso reflete a importância atribuída pela legislação à boa-fé, lealdade, preservação do mínimo existencial, promoção e apoio à conciliação e cooperação, com o objetivo de restaurar a saúde financeira do consumidor.

6 CONCLUSÃO

Ao concluir esta análise da interseção entre acesso à justiça, conciliação, mediação e superendividamento, reafirmamos que a conciliação se destaca como uma abordagem de extrema eficácia. A legislação vigente oferece sólido respaldo a essa prática, e as vantagens práticas, aliadas à consideração pelos aspectos humanos inerentes ao conflito, reforçam a posição da conciliação como

uma ferramenta indispensável. A essência dessa discussão reside no entendimento de que a verdadeira resolução de conflitos vai além da lógica formal, exigindo abordagens que não apenas solucionem questões objetivas, mas também abordem as complexidades subjetivas.

Neste contexto, a conciliação transcende a categoria de mero processo, configurando-se como uma abordagem que atende à necessidade de empatia e compreensão, viabilizando soluções justas e equitativas nos casos de superendividamento. Portanto, enfatizamos que a promoção e a adoção generalizada da conciliação são imperativas para uma administração judiciária mais eficiente e humanizada, proporcionando resultados significativos para todas as partes envolvidas.

Encerramos este artigo com um apelo à ampla adoção dessas práticas, reconhecendo seu potencial em alcançar resoluções justas e equitativas no cenário do superendividamento. A união da legislação atual com a abordagem conciliatória ressalta a importância de promover uma justiça que não apenas julga, mas também busca compreender e amparar aqueles que enfrentam desafios financeiros, permitindo, assim, que a justiça seja verdadeiramente cega, justa e humana.

REFERÊNCIAS

- BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. Coleção saberes do direito; 53 – São Paulo: Saraiva, 2012.
- BARBOSA, Lucélia de Oliveira. Mediação restaurativa na lei do superendividamento. **Revista de Direito da ADVOCEF**, v. 20, n. 37, p. 61-84, 2024. Disponível em: <https://revista.advocef.org.br/index.php/ra/article/view/434?utm>. Acesso em: 27/08/2025.
- BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Núcleos de conciliação e mediação de conflitos nas situações de superendividamento: conformação de valores da atualização do Código de Defesa do Consumidor com a Agenda 2030. Revista de Direito do Consumidor (RDC), v. 30, n. 138, p. 49-68, nov./dez. 2021. Disponível em: <https://bd.tjdf.jus.br/items/27c393bc-0d87-4a50-b63c-c9c45acdc131?utm>. Acesso em: 25/08/2025.
- BORGES, Ricardo José Souto Maior. A conciliação conjugada com a mediação na abordagem do superendividamento: além da dimensão resolutiva do conflito. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**, v. 1, n. 1, 2024. Acesso em: 27/08/2025. <https://revistas.unaerp.br/revista-luso-brasileira/article/view/3592?utm>.
- BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciaria de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e de outras providencias. Brasília-DF, publ. DJe n. 219/2010, em 1.12.2010, pp.2-14.

BUITONI, Ademir. **A ilusão do normativismo e a mediação.** Revista do Advogado. São Paulo: AASP. n. 87, v. 26, 2006. p. 109-114

CALMON, Petronio, 1958, **Fundamentos da mediação e conciliação – 2.ed.** Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2013.

CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant. **Acesso à justiça,** Porto Alegre, 1988

COLOIÁCOVO, Juan Luiz. **Negociação, Mediação e Arbitragem: teoria e prática.** Tradução de Adilson rodrigues Pires - Rio de Janeiro: Forense. 1999.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cartilha sobre o superendividamento do consumidor.** Brasília: CNJ, 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em 20/10/2023.

GIACOMINI, Charles Jacob, **Uma nova ética para linguagem jurídica – Direito hoje 29ª ed.** EMAGIS, escola da magistratura do TRF 4ª região, outubro 2021. Diponivel em: https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=pagina_visualizar&id_pagina=2216. Acesso em 09/09/2023

MARQUES, Claudia et al. **6. Da Cultura do Pagamento: Tratamento e Conciliação em Bloco em caso de Superendividamento do Consumidor** In: MARQUES, Claudia et al. **Comentários à Lei 14.181/2021: A Atualização do Cdc em Matéria de Superendividamento.** São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2022.

PERSEGUIM, Isabella Bishop. **Conciliação e mediação no ordenamento jurídico brasileiro comparado ao direito internacional e suas principais nuances.** Jusbrasil, 2018. Disponivel em: https://www.jusbrasil.com.br/artigos/conciliacao-e-mediacao-no-ordenamento-juridico-brasileiro-comparado-ao-direito-internacional-e-suas-principais-nuances/700283559?_gl=1*17e25ms*_ga*MTAwNzU5MzM1OS4xNjU3MzAzMDM4*_ga_QCSXBQ8XPZ*MTY5OTAzNjE4Mi42Ni4xLjE2OTkwMzcwMDYuNjAuMC4w. Acesso em: 09/09/2023

TARTUCE, Fernanda. **Mediação no Novo CPC: questionamentos reflexivos.** In **Novas Tendencias do Processo Civil.** Org.: Freire, Alexandre; Medina, José Miguel Garcia; Didier Jr, Fredie; Dantas, Bruno; Nunes, Dierle; Miranda de oliveira, Pedro (no prelo). Disponível em www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora. Acesso em: 12 de outubro de 2023.

TARTUCE, Fernanda. – Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2008.