

**XIV ENCONTRO INTERNACIONAL
DO CONPEDI BARCELOS -
PORTUGAL**

DIREITO E 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. Edinilson 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 e relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Carlos Gabriel da Silva Loureiro; Carolina Medeiros Bahia; Felipe Chiarello de Souza Pinto. – Barcelos, CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-222-3

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

Tema: Direito 3D Law

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Internacionais. 2. Direito. 3. Relações de consumo. XIV Encontro Internacional do CONPEDI (3; 2025; Barcelos, Portugal).

CDU: 34



XIV ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BARCELOS - PORTUGAL

DIREITO E RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

É com enorme satisfação que introduzimos o grande público na presente obra coletiva, composta por artigos criteriosamente selecionados, para apresentação e debates no Grupo de Trabalho intitulado DIREITO E RELAÇÕES DE CONSUMO I no XIV Encontro Internacional do CONPEDI, realizado na cidade de Barcelos/Portugal, entre os dias 10 a 12 de setembro de 2025.

Os aludidos trabalhos apresentam incontestável relevância para a pesquisa jurídica no Brasil e trazem, com originalidade, reflexões sobre o Direito e as relações de consumo, abordando temas como: a inteligência artificial e a responsabilidade perante o consumidor; a responsabilidade civil das companhias aéreas por atrasos e cancelamentos de vôos em virtude de mau tempo; as apostas on line e o acesso à justiça dos consumidores superendividados.

No artigo de abertura, Giowana Parra Gimenes da Cunha, Rute Rodrigues Barros de Abreu e Jonathan Barros Vita discutem "A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL 'SORA' E A RESPONSABILIDADE PERANTE O CONSUMIDOR NA PERSPECTIVA DA ANÁLISE ECONÔMICA DO DIREITO", destacando que inteligência artificial denominada como "Sora" inaugura uma fase do avanço da inteligência artificial em uma nova fronteira tecnológica, especificamente no mercado audiovisual, pois é utilizada para criar vídeos por meio de comandos textuais. Contudo, embora essa tecnologia amplie as possibilidades criativas e promova eficiência e inovação, ela também suscita desafios significativos, como impactos na empregabilidade, na remuneração justa de profissionais e na proliferação de propagandas enganosas de alta qualidade visual, capazes de persuadir consumidores de forma

responsabilidade das empresas aéreas devido aos atrasos e cancelamentos de voos comerciais de passageiros, causados por condições atmosféricas instáveis.

Em seguida, enfrentado o tema atual das empresas de apostas on line, Geyson José Gonçalves da Silva e Naiana Scalco discutem em "APOSTAS ONLINE E SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR: A BOA-FÉ COMPROMETIDA?" se consumidores superendividados em decorrência de apostas online têm direito aos mecanismos de repactuação de dívidas previstos na Lei nº 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, considerando, principalmente, que a boa-fé do consumidor é requisito legal para acessar os instrumentos de prevenção e tratamento do superendividamento, conforme disposto no §1º do artigo 54-A do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Por fim, no artigo intitulado "O ACESSO À JUSTIÇA NO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR: SOLUÇÕES EXTRAJUDICIAIS E PARAJUDICIAIS COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVIDADE", Naiana Scalco e Carolina Medeiros Bahia propõem uma análise crítica do acesso à justiça do consumidor superendividado, destacando a necessidade de superação do modelo tradicional, centrado exclusivamente no Judiciário e, a partir da doutrina clássica de Cappelletti e Garth sobre as ondas renovatórias e da recente incorporação normativa da Lei n. 14.181/2021 e da Recomendação n. 125/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), investigam como mecanismos extrajudiciais e parajudiciais, especialmente os Núcleos de Atendimento ao Superendividado (NAS) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), podem efetivar uma justiça mais acessível, humanizada e eficiente para esses consumidores.

Em suas abordagens, verifica-se que os autores empregam referenciais teóricos diversificados sobre o Direito e as relações de consumo, realçando o caráter acadêmico e técnico do evento e o compromisso dos pesquisadores com a difusão da pesquisa científica jurídica nacional.

Carlos Gabriel da Silva Loureiro

O ACESSO À JUSTIÇA NO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO DO CONSUMIDOR: SOLUÇÕES EXTRAJUDICIAIS E PARAJUDICIAIS COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVIDADE

ACCESS TO JUSTICE IN ACCESS TO JUSTICE IN DEALING WITH CONSUMER OVER-INDEBTEDNESS: EXTRA-JUDICIAL AND PARA-JUDICIAL SOLUTIONS AS INSTRUMENTS OF EFFECTIVENESS

Naiana Scalco ¹
Carolina Medeiros Bahia ²

Resumo

Este artigo, partindo de uma abordagem qualitativa, de caráter teórico-documental, com foco na análise normativa, doutrinária e empírica sobre o tratamento do superendividamento no Brasil, propõe uma análise crítica do acesso à justiça do consumidor superendividado, destacando a necessidade de superação do modelo tradicional, centrado exclusivamente no Judiciário. A partir da doutrina clássica de Cappelletti e Garth sobre as ondas renovatórias e da recente incorporação normativa da Lei n. 14.181/2021 e da Recomendação n. 125/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), investiga-se como mecanismos extrajudiciais e parajudiciais, especialmente os Núcleos de Atendimento ao Superendividado (NAS) e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), podem efetivar uma justiça mais acessível, humanizada e eficiente. Por meio de levantamento teórico e documental, bem como da análise de boas práticas implementadas em diversos estados brasileiros, sustenta-se que a efetividade no tratamento do superendividamento demanda uma política pública articulada, multidisciplinar e orientada à prevenção, à educação financeira e à reinserção social do consumidor.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Superendividamento, Solução extrajudicial, Parajudicial

Abstract/Resumen/Résumé

This article, based on a qualitative, theoretical-documentary approach and focusing on normative, doctrinal, and empirical analysis of the treatment of over-indebtedness in Brazil,

mechanisms, especially the Centers for Assistance to the Over-indebted (NAS) and the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSCs), can achieve more accessible, humane, and efficient justice. Through a theoretical and documentary survey, as well as the analysis of good practices implemented in several Brazilian states, it is argued that the effectiveness in the treatment of over-indebtedness demands an articulated, multidisciplinary public policy oriented towards prevention, financial education and the social reintegration of the consumer.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Over-indebtedness, Extrajudicial solution, Parajudicial

1 Introdução

O acesso à justiça, previsto no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, é um direito fundamental que deve ser compreendido em sua dimensão substancial, enquanto garantia de efetiva tutela de direitos, especialmente diante do fenômeno do superendividamento. Este fenômeno, resultante de uma sociedade orientada pelo hiperconsumo e pela oferta indiscriminada de crédito, impõe desafios que não podem ser adequadamente enfrentados apenas pela via judicial tradicional.

A doutrina clássica, representada por Cappelletti e Garth (1988), propõe a superação do formalismo processual através das chamadas ondas renovatórias do acesso à justiça, destacando, sobretudo, a necessidade de adequação dos instrumentos processuais à realidade social. Sob essa perspectiva, o acesso à justiça não se limita ao Judiciário, mas se amplia para mecanismos extrajudiciais e parajudiciais consensuais, como os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos de Atendimento ao Superendividado (NAS).

A Lei n. 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, e a Recomendação n. 125/2021 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), representam marcos importantes na promoção dessa visão ampliada de acesso à justiça. Estas normas buscam não apenas assegurar a renegociação de dívidas, mas também restaurar a dignidade do consumidor, prevenir o superendividamento e fortalecer práticas de educação financeira.

A presente pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de caráter teórico-documental, com foco na análise normativa, doutrinária e empírica sobre o tratamento do superendividamento no Brasil. Utiliza-se, como referencial teórico, a doutrina clássica sobre acesso à justiça e métodos adequados de solução de conflitos, associada à análise das legislações pertinentes, notadamente a Lei n. 14.181/2021 e as orientações do Conselho Nacional de Justiça. Além disso, examina-se práticas institucionais desenvolvidas por órgãos públicos e entidades privadas em diferentes unidades federativas, a fim de identificar boas práticas e desafios estruturais no enfrentamento do superendividamento. O método de análise é predominantemente dedutivo, buscando estabelecer relações entre os fundamentos normativos e a aplicação concreta das políticas públicas voltadas à proteção do consumidor superendividado.

2 Considerações sobre o princípio do acesso à justiça

Cappelletti e Garth (1988) ensinam que o acesso à justiça deve ser interpretado de maneira ampla, englobando não apenas os mecanismos judiciais, mas também os extrajudiciais. Essa abordagem está em consonância com o movimento das três ondas renovatórias,

especialmente a terceira, que propõe a adequação dos instrumentos processuais à realidade social. A Resolução n. 125/2010 do CNJ, a Lei n. 14.181/2021, entre outras normas, refletem esse avanço ao incentivar práticas conciliatórias nos CEJUSCs e nos NAS.

A efetiva concessão de acesso à justiça ao consumidor não significa apenas garantir o mero formalismo inerente ao direito de petição, mas pressupõe que “o processo deve ser manipulado de modo a propiciar às partes o acesso à justiça, o qual se resolve, na expressão muito feliz da doutrina brasileira recente, em acesso à ordem jurídica justa” (Cintra; Dinamarco; Grinover, 2008, p. 39 *apud* Bahia; Scalco; Ternes, 2023, p. 185).

Nesse sentido, os juristas devem reconhecer que as técnicas processuais possuem função social; que os tribunais não são os únicos meios de resolução de conflitos; e que a regulamentação processual impacta significativamente na aplicação da lei substantiva, na frequência de sua execução, em quem beneficia e em seus efeitos sociais. Isso implica ampliar os métodos de análise, incorporando abordagens da sociologia, política, psicologia e economia, além de considerar experiências de outras culturas (Cappelletti; Garth, 1988, p. 12-13 *apud* Bahia; Scalco; Ternes, 2023, p. 186).

No campo das relações de consumo, especialmente em uma sociedade moldada pelo hiperconsumo, observa-se que a via judicial muitas vezes não alcança soluções eficazes. Torna-se, portanto, indispensável o uso de métodos adequados de resolução de disputas, capazes de garantir acesso efetivo à justiça aos consumidores.

A elevada judicialização decorre, em parte, de uma cultura jurídica que prioriza a atuação do Judiciário diante de qualquer insatisfação. No entanto, conforme o princípio da inafastabilidade da jurisdição, o Estado, ao proibir a autotutela, outorgou aos cidadãos o direito de recorrer ao Judiciário para solução de litígios.

Esse direito fundamental à ação está consagrado no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, que assegura o direito à prestação jurisdicional efetiva. Contudo, transformou-se, por vezes, em um dogma, promovendo o chamado “demandismo”, ou seja, o uso excessivo do Judiciário como canal de solução de conflitos (Mancuso, 2015, p. 16).

Nesse cenário, é necessário reinterpretar o direito de acesso à justiça, que não se restringe à atuação judicial, mas inclui meios extrajudiciais ou parajudiciais aptos a permitir que os consumidores alcancem os direitos pretendidos de forma concreta.

Assim, a resolução de conflitos não deve se restringir ao julgamento, mas abranger outros mecanismos mais adequados à natureza social das disputas. O direito de acesso à justiça, por sua vez, deve ser entendido como um direito humano e garantia fundamental (Cappelletti; Garth, 1988, p. 13), sendo que seu exercício deve conduzir a uma ordem jurídica.

A Resolução n. 125/2010 do CNJ concretiza essa ampliação do conceito, instituindo os CEJUSCs como núcleos essenciais de justiça. Além disso, outros entes públicos e privados, como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Ministério Público, Procons e órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), têm responsabilidade no cumprimento dos princípios constitucionais de cidadania e dignidade da pessoa humana (Watanabe, 2022 apud Maillart; Scalco; Raitz, 2023, p. 15).

3 O superendividamento e os meios adequados de solução de conflitos

A cultura de judicialização excessiva impõe sobre o sistema judiciário uma carga insustentável de litígios, o que prejudica a celeridade processual e a confiança social na justiça. Os NAS e os CEJUSCs surgem como alternativas eficazes, promovendo conciliações céleres, preservando a dignidade do consumidor e reduzindo a litigiosidade. Além disso, a atuação interinstitucional dos órgãos do SNDC, como Procons, Defensorias e Ministérios Públicos, fortalece a rede de proteção ao consumidor.

A Lei n. 14.181/2021, conhecida como Lei do Superendividamento, está alinhada com esse modelo, promovendo uma nova abordagem para a resolução de conflitos, focada no consenso e na participação de diversos atores sociais. Essa lei restaura a soberania cidadã ao permitir que, em audiências de conciliação, os próprios participantes decidam sobre a melhor solução.

Com a questão contemporânea do superendividamento dos consumidores, a Lei n. 14.181/2021 introduziu novos paradigmas no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Em resposta, o CNJ emitiu a Recomendação n. 125/2021, que incentiva a criação de Núcleos de Conciliação e Mediação para conflitos relacionados ao superendividamento.

Em 2022, o CNJ lançou uma Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor. Este documento esclarece conceitos como “tratamento do superendividamento” e “cooperação necessária na ruína e intervenção judicial”, além de apresentar resumos e fluxogramas das etapas de atendimento nos Núcleos de Conciliação e Mediação.

Esses documentos refletem a preocupação do Poder Judiciário com a aplicação eficaz da Lei do Superendividamento, destacando a necessidade de uma atuação preventiva. Isso inclui audiências de conciliação em bloco, envolvendo o devedor e todos os credores, para elaborar um plano de pagamento conforme o art. 104-A do CDC.

Observa-se que a legislação brasileira promove o acesso à justiça por meio de uma política multiportas, incentivando métodos adequados de resolução de conflitos. Nessa nova abordagem, a solução judicial deixa de ser a principal opção nos litígios que permitem

autocomposição, tornando-se a última alternativa. O acesso aos direitos é buscado pela composição adequada, transformando a tutela processual em uma ferramenta para garantir direitos.

A tradicional solução de conflitos por heterocomposição no Judiciário passa a ser apenas uma das várias formas de resolver questões jurídicas e, muitas vezes, pode não ser a melhor via. Assim, a inafastabilidade do Poder Judiciário deve ser vista como uma faceta do direito de acesso à justiça, não necessariamente como uma garantia de acesso direto, imediato e incondicional. Em um sistema com múltiplas portas, o exercício desse direito requer uma análise de adequação (Didier Jr., 2024, p. 277).

Portanto, é necessário investir, especialmente pelos tribunais, em formas adequadas de resolução de conflitos, como a criação de núcleos especializados no tratamento do superendividamento do consumidor, visando à repactuação das dívidas do consumidor com todos os credores (art. 104-C, § 1º, do CDC).

Com esse procedimento, o Poder Judiciário adota um papel proativo no tratamento do superendividamento. Embora seja um desafio sair de sua função tradicional de apenas aplicar a lei ou considerar a autonomia da vontade, essa mudança é essencial diante da realidade de muitos. A administração da justiça deve enfatizar a prevenção do superendividamento.

A Lei do Superendividamento adicionou ao art. 5º do CDC o inciso VI, que exige a “instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural”, além do inciso VII, que prevê a “instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento”. Assim, a instalação desses núcleos pode ser vinculada aos órgãos do SNDC, tanto extrajudicialmente quanto nos CEJUSCs, com atuações parajudicial e judicial.

O art. 104-C do CDC é direcionado aos órgãos do SNDC, que têm competência concorrente no processo de repactuação de dívidas. Esses órgãos são fundamentais para a efetividade da Lei n. 14.181/2021, oferecendo apoio ao consumidor desde ações preventivas até a reinclusão socioeconômica do superendividado (Bittencourt; Scalco, 2024, p. 130).

Os núcleos têm competência para atender o consumidor, preenchendo formulários com dados socioeconômicos e identificando credores e dívidas. Eles poderão contatar credores, solicitar contratos e promover oficinas de educação financeira em parcerias com instituições educacionais ou financeiras. Também oferecerão assistência social e psicológica quando possível, e realizarão audiências de conciliação para elaborar planos de pagamento (Lima; Vial, 2021 citado em Bittencourt; Scalco, 2024, p. 130).

O Ministério Público, na defesa de interesses individuais indisponíveis, deve proteger a coletividade de consumidores, fiscalizando práticas comerciais e divulgação de informações. Como parte do SNDC, o Ministério Público possui legitimidade para atuar na conciliação de processos de repactuação do consumidor superendividado, conforme o art. 104-C do CDC, garantindo direitos fundamentais (Lengruber, 2022).

A proteção pelo Ministério Público é destacada em situações de falha nos serviços bancários, mostrando a necessidade de uma atuação firme. A eficácia no tratamento do superendividamento requer colaboração entre órgãos do SNDC como Procon, Defensoria Pública e Judiciário. Essa integração é essencial para uma abordagem abrangente do superendividamento.

Segundo a Súmula n. 601 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), o papel do Ministério Público é crucial na proteção dos consumidores, prevenindo práticas abusivas e garantindo o mínimo existencial. Os órgãos de defesa do consumidor visam não apenas resolver o superendividamento existente, mas também prevenir novos casos através de ações educativas e de fiscalização.

4 Desafios estruturais e a necessidade de mudança de paradigma

O enfrentamento do superendividamento exige mudanças estruturais no sistema de justiça. A atuação dos Núcleos de Apoio ao Superendividado demonstra que soluções inovadoras, como a apresentação de propostas por ambas as partes, são eficazes na reabilitação econômica dos consumidores. Contudo, é necessário fortalecer institucionalmente esses núcleos para que a atuação extrajudicial ou parajudicial se torne ainda mais efetiva e abrangente.

Para uma desjudicialização eficaz, é crucial que o SNDC seja robusto e eficiente, com recursos humanos e financeiros adequados para atender às demandas dos consumidores superendividados. A conciliação deve ser assistida, informada e orientadora.

O art. 2º da Recomendação n. 125/2021 do CNJ prevê que os tribunais celebrem convênios com órgãos do SNDC e instituições financeiras. A Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do CNJ destaca a importância desses convênios e de termos de cooperação, exemplificados pela prática do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (TJRS).

Para alcançar os objetivos legislativos, deve haver colaboração entre o SNDC e instituições financeiras, promovendo e facilitando a resolução de disputas sobre superendividamento. É fundamental oferecer workshops de educação financeira e suporte financeiro e psicológico aos consumidores, conforme suas capacidades.

É fundamental destacar o papel crucial dos órgãos do SNDC na prevenção e gestão do superendividamento, conforme delineado pela Lei n. 14.181/2021. Esta lei, ao reformular o CDC, introduziu mecanismos essenciais para abordar o superendividamento, incluindo a criação de núcleos de conciliação e mediação de conflitos. Esses núcleos são essenciais para promover soluções tanto extrajudiciais quanto judiciais, alinhando as práticas de defesa do consumidor aos princípios constitucionais.

O art. 104-C do CDC ressalta a competência conjunta dos órgãos do SNDC no processo de repactuação de dívidas, sublinhando a importância de uma estrutura que apoie o consumidor desde a prevenção até sua reinserção socioeconômica. A lei também fomenta a educação financeira e assistência multidisciplinar, incluindo apoio psicológico, para consumidores superendividados.

A desjudicialização dos conflitos de superendividamento é um dos principais objetivos da lei, visando soluções extrajudiciais eficazes. Para isso, é essencial que o SNDC seja robusto e eficiente, com recursos adequados para oferecer orientação, mediação e suporte jurídico aos consumidores. A colaboração entre os órgãos do SNDC e instituições financeiras é crucial para facilitar a resolução de conflitos, promovendo educação financeira e reestruturação.

A Lei do Superendividamento ampliou as responsabilidades dos órgãos vinculados ao SNDC, enfatizando a importância de uma atuação integrada entre Procons, Ministério Público, Defensorias Públicas, Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e entidades civis. Esta abordagem colaborativa visa tanto a resolução de conflitos quanto a educação financeira e apoio socioeconômico ao consumidor em situação de superendividamento.

A implementação da Lei n. 14.181/2021 e o trabalho do SNDC são passos importantes rumo a uma sociedade mais justa, garantindo o direito ao crédito e proteção contra o superendividamento. A repactuação de dívidas, apoiada por estruturas como núcleos de conciliação e a possibilidade de homologação judicial de acordos, exemplifica o compromisso com a reinclusão socioeconômica dos consumidores endividados.

A participação de consumidores superendividados em oficinas de educação financeira nos núcleos de apoio é extremamente importante por diversas razões. Primeiramente, essas oficinas devem proporcionar aos consumidores a oportunidade de adquirir conhecimentos essenciais sobre gestão financeira, planejamento orçamentário e uso responsável do crédito. Essas habilidades são fundamentais para que os indivíduos reorganizem suas finanças, evitem armadilhas financeiras futuras e alcancem estabilidade econômica sustentável.

Ao participar das oficinas, os consumidores são capacitados a tomar decisões financeiras mais informadas e conscientes. Isso não apenas ajuda na resolução das dívidas

atuais, mas também os prepara para lidar melhor com futuras situações financeiras. Mesmo para aqueles já em situação de superendividamento, a educação financeira funciona como uma ferramenta preventiva, ensinando práticas de consumo consciente e gestão de recursos, evitando ciclos de endividamento excessivo.

Através da educação financeira, os consumidores podem recuperar sua autonomia financeira e reintegrar-se plenamente na sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico e social de suas comunidades. A importância da educação financeira é respaldada pela Lei do Superendividamento, que enfatiza a necessidade de práticas de crédito responsável e a promoção de ações educativas como medidas de proteção ao consumidor. Conforme o art. 54-A do CDC, é dever dos fornecedores de crédito informar e educar os consumidores sobre os riscos do superendividamento, promovendo a educação financeira para prevenir o endividamento excessivo.

Além disso, a Recomendação n. 125/2021 e a Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do CNJ incentivam a criação de Núcleos de Conciliação e Mediação de Conflitos relacionados ao superendividamento, onde a educação financeira desempenha um papel crucial. Esses núcleos devem oferecer suporte não apenas jurídico, mas também educativo, visando à recuperação financeira dos consumidores.

Portanto, a participação em oficinas de educação financeira é essencial para o processo de recuperação e prevenção do superendividamento. Ao equipar os consumidores com o conhecimento necessário para gerenciar suas finanças de forma produtiva, essas oficinas contribuem para a construção de uma cultura de consumo mais consciente e sustentável, alinhada com os princípios estabelecidos pela legislação vigente.

5 Exemplos de boas práticas no tratamento do superendividamento do consumidor

Diversas iniciativas estaduais e institucionais no Brasil vêm se consolidando como exemplos de boas práticas no tratamento do superendividamento, alinhadas aos princípios da Lei n. 14.181/2021 e às diretrizes do CNJ.

5.1 Estado de Santa Catarina

O Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina (PJSC) implementou uma frente temática para o tratamento do superendividamento do consumidor no âmbito dos CEJUSCs, integrados ao Sistema Eletrônico de Informação (SEI). Conforme informações disponíveis na página do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania Estadual Catarinense (CEC) atua tanto no primeiro quanto no segundo grau de jurisdição, priorizando a solução consensual de conflitos em demandas pré-processuais e

processuais, bem como em questões de cidadania. As audiências conduzidas pelo CEC são predominantemente realizadas em formato virtual, mas também podem ocorrer de maneira híbrida ou presencial, conforme as necessidades do caso, de modo a garantir a acessibilidade e a adequada prestação jurisdicional (TJSC, s.d.).

Simultaneamente, a Coordenadoria Estadual de Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos (Cojepemec) está estruturando um atendimento psicossocial interdisciplinar, alinhado às diretrizes da Lei do Superendividamento (Lei n. 14.181/2021), com vistas a oferecer um suporte integrado aos consumidores em situação de superendividamento, abordando aspectos financeiros, emocionais e sociais (TJSC, s.d.). A assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre o TJSC e diversas entidades públicas, incluindo o Procon de Florianópolis, representa um avanço importante na implementação das normas legais e das orientações do CNJ. Esse acordo prevê a possibilidade de extensão aos demais Procons municipais de Santa Catarina, além de estabelecer treinamentos voltados para mediadores, conciliadores, assistentes sociais e contabilistas que atuarão no Programa de Atendimento ao Superendividado (PAS).

O NAS do Procon de Florianópolis tem como objetivo principal auxiliar consumidores superendividados na recuperação de sua saúde financeira, por meio da mediação e renegociação de dívidas, assegurando o pagamento sem comprometer necessidades básicas e promovendo sua reinclusão socioeconômica. As atividades incluem triagem, entrevista para análise financeira e elaboração de plano personalizado de pagamento. A negociação é realizada diretamente com os credores, mediante audiências de conciliação, sem homologação judicial e sem oferta de cursos de educação financeira (Scalco, 2025, p. 58).

Em 2023, o NAS contou com uma equipe interinstitucional formada por membros da Defensoria Pública do Estado de Santa Catarina (DPE/SC), Ministério Público de Santa Catarina (MPSC), Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) e Procon Municipal, cada qual contribuindo com suporte técnico e operacional (Bittencourt; Scalco, 2024).

O fluxo de atendimento iniciava-se com o cadastro do consumidor, mediante coleta de informações pessoais e financeiras, seguido pela emissão de notificação aos credores com prazo de resposta. Posteriormente, o consumidor preenchia um formulário detalhado, permitindo a análise aprofundada da situação. Caso não fosse identificado como superendividado, o processo seguia pela via administrativa do Procon (Scalco, 2025, p. 59).

As etapas seguintes envolviam audiências de instrução e conciliação, conduzidas pela DPE/SC e demais órgãos parceiros, nas quais era apresentada uma proposta de plano de pagamento, preservando 70% da renda líquida do consumidor para seu mínimo existencial,

conforme previsto no art. 104-A do CDC. A ausência injustificada de credores poderia ensejar a suspensão da exigibilidade do débito e a sujeição compulsória ao plano de pagamento, conforme o mesmo dispositivo legal (Scalco, 2025, p. 60).

A participação do consumidor nas audiências era obrigatória, mesmo que ele estivesse representado por advogado, em razão das cláusulas obrigatórias do acordo, como o compromisso de não agravar sua situação financeira. Ao final, o acordo era homologado ou, se não fosse possível, o consumidor recebia orientação para buscar a via judicial (Scalco, 2025, p. 61).

No formulário de cadastro eram coletadas informações sobre perfil socioeconômico, renda, despesas, natureza das dívidas e relação com credores. Entretanto, não abrangia aspectos como escolaridade, categorização das dívidas (prioritárias ou não), valores sem juros em caso de quitação antecipada, tampouco identificava se houve prática abusiva por parte dos credores ou a ocorrência de dívidas vinculadas a jogos de azar (Scalco, 2025, p. 62).

A metodologia para elaboração do plano de pagamento baseava-se nos arts. 104-A e 104-C do CDC, que previam a repactuação mediante conciliação, com foco na preservação do mínimo existencial, reintegração do consumidor ao mercado de crédito e promoção de sua dignidade (Benjamin; Marques; Bessa, 2022). O plano propunha a dilação dos prazos, redução de encargos, suspensão ou extinção de ações judiciais e exclusão do consumidor de cadastros de inadimplentes, condicionado à sua abstenção de condutas que agravassem o superendividamento (Scalco, 2025, p. 63).

Por fim, não havia padronização na classificação das dívidas nem um sistema informatizado que facilitasse a tramitação e acompanhamento dos processos, fatores que poderiam ampliar a eficiência do atendimento. A ausência de elementos como a categorização das dívidas e a previsão de reeducação financeira indicam pontos de aprimoramento necessários para fortalecer o tratamento do superendividamento e efetivar os direitos previstos na legislação vigente (Lima; Martins, 2023, *apud* Bittencourt; Scalco, 2024).

5.2 Estado do Rio Grande do Sul

No Estado do Rio Grande do Sul, destaca-se como prática pioneira o projeto de tratamento do superendividamento iniciado em 2004 na Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), sob a liderança da professora Cláudia Lima Marques. Tal iniciativa foi determinante para o desenvolvimento de políticas e práticas voltadas à proteção dos consumidores superendividados, tema até então pouco explorado no contexto jurídico e econômico brasileiro. Esse projeto enfatizou o superendividamento não apenas como um problema financeiro, mas como uma questão de justiça social, demandando uma abordagem

interdisciplinar que integre direito, economia e educação, de modo a enfrentar adequadamente os desafios impostos por essa condição, considerada uma forma grave de exclusão social.

O modelo preventivo e para-processual de tratamento do superendividamento, posteriormente consagrado pela Lei do Superendividamento e pela Cartilha do Conselho Nacional de Justiça, teve grande inspiração nas práticas implementadas no Estado do Rio Grande do Sul, especialmente nas experiências desenvolvidas na comarca de Sapiranga entre novembro de 2007 e dezembro de 2013. Nesse período, verificou-se que a conciliação tradicional, centrada em aspectos meramente objetivos, restringia seu potencial educativo e desconsiderava elementos fundamentais da realidade dos consumidores em situação de superendividamento. A experiência de Sapiranga demonstrou a importância de agentes especializados e capacitados para lidar com a complexidade inerente à reestruturação social dos superendividados.

As práticas adotadas na comarca de Sapiranga indicaram que as audiências coletivas são mais eficazes do que as renegociações isoladas com cada credor, pois permitem uma visão abrangente das propostas em relação ao orçamento familiar do devedor e garantem a observância ao princípio do mínimo existencial. As chamadas "feiras" de renegociação, realizadas isoladamente, não obedeciam aos princípios protetivos previstos na legislação consumerista e, assim, podiam acabar violando o Código de Defesa do Consumidor, prejudicando pequenos credores e a própria subsistência dos consumidores. Nas audiências coletivas, ao contrário, era possível reunir simultaneamente todas as propostas dos credores, permitindo que o devedor escolhesse a ordem dos pagamentos conforme sua capacidade de reembolso ou a natureza das dívidas (Bertoncello, 2015, p. 118).

Outro ponto identificado foi a necessidade de celeridade: observou-se que o prazo de trinta dias entre o preenchimento do formulário pelo consumidor e a audiência de renegociação podia alterar substancialmente as condições inicialmente propostas, comprometendo o resultado da conciliação. Assim, ficou evidente que, além da previsão legal, o êxito na prevenção e tratamento do superendividamento dependia da cooperação entre múltiplas entidades públicas e privadas, como Poder Judiciário, Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, credores, instituições de ensino superior e os próprios devedores. A integração entre esses diversos atores foi considerada imprescindível para se alcançar resultados positivos nas audiências de conciliação de superendividados.

Ademais, a experiência de Sapiranga ressaltou a importância de ações de divulgação, utilizando diversos canais como reuniões, panfletagens, e-mails, correspondência direta, rádios locais, jornais e televisão, dado que o superendividamento não deve ser compreendido apenas

como um problema individual, mas como um fenômeno social que exige políticas públicas amplas e eficientes. Os profissionais envolvidos nesse processo, por sua vez, precisavam ser qualificados e comprometidos com a resolução do problema, adotando uma postura cooperativa e sensível ao fenômeno do superendividamento (Wissel, 2019, p. 53).

O procedimento instituído em Sapiranga para a elaboração do plano de pagamento do consumidor seguia uma sequência organizada de etapas: inicialmente, o devedor se autodeclarava superendividado por meio do preenchimento de um formulário, com auxílio de servidor qualificado, no qual declarava seus ativos e passivos. Nesse momento, era alertado quanto à necessidade de agir com boa-fé, que seria avaliada posteriormente. O formulário exigia ainda informações sobre as despesas básicas do devedor, a identificação dos credores, a especificação da natureza das dívidas e a forma como o crédito foi obtido. Após o recebimento do formulário, era imediatamente agendada a audiência de renegociação, com a devida comunicação ao devedor e aos credores, os quais eram convidados por e-mail. A audiência de renegociação era então realizada com a presença de todas as partes, garantindo celeridade e respeito aos princípios processuais de economia e eficiência (Wissel, 2019, p. 51).

Durante as audiências de conciliação com superendividados, observava-se com rigor o princípio do mínimo existencial, entendido como o conjunto de condições materiais mínimas para uma vida digna e saudável, que constitui núcleo essencial dos direitos fundamentais sociais e deve ser protegido de interferências indevidas do Estado ou de particulares. A renegociação das dívidas podia contemplar alternativas como parcelamento, moratória, redução de encargos ou até mesmo o perdão parcial ou total do débito. As audiências poderiam ocorrer de forma para-processual — antes de eventual ação judicial — ou processual, ou seja, no curso de um processo já em andamento. Havendo acordo, este era homologado judicialmente. Caso contrário, na hipótese para-processual, o consumidor era orientado a buscar seus direitos na Justiça Comum (Wissel, 2019, p. 52).

Mais recentemente, o Estado do Rio Grande do Sul inovou ao lançar o Concilia Super App, uma iniciativa conjunta da UFRGS e da Universidade de Passo Fundo (UPF). O aplicativo foi concebido com o objetivo de auxiliar consumidores superendividados na busca por soluções amigáveis e eficazes para suas dívidas. Além disso, integra uma política mais ampla de promoção da educação financeira e da facilitação da mediação entre consumidores e credores (Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2023).

O Concilia Super App permite aos usuários criar um perfil pessoal, inserindo dados sobre suas dívidas e situação financeira, o que possibilita oferecer soluções personalizadas. O aplicativo também disponibiliza diversos materiais educativos, incluindo artigos, vídeos e

tutoriais, que visam aprimorar o conhecimento dos usuários sobre gestão financeira e planejamento orçamentário. Além disso, fornece ferramentas práticas, como calculadoras financeiras e instrumentos de controle orçamentário, que auxiliam na organização das finanças pessoais (Brasil, 2023).

Entre suas funcionalidades mais importantes, destaca-se a mediação direta entre consumidores e credores, promovendo a comunicação e negociação de dívidas de forma eficiente e visando a acordos viáveis e justos. O aplicativo também disponibiliza informações jurídicas e, em certos casos, suporte legal, orientando os consumidores sobre seus direitos e sobre as melhores alternativas disponíveis. Além disso, oferece acompanhamento contínuo, permitindo que os usuários monitorem o progresso das negociações e recebam orientações adicionais sempre que necessário. Assim, o Concilia Super App configura-se como uma ferramenta inovadora e prática, que promove soluções efetivas e educativas para consumidores que buscam restabelecer sua saúde financeira.

5.3 Estado do Paraná

No Estado do Paraná, a atuação no enfrentamento ao superendividamento começou em 2010, na cidade de Curitiba, e posteriormente expandiu-se para todo o território estadual com a criação do CEJUSC Endividados, vinculado à Segunda Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR). A iniciativa visou combater não apenas as consequências, mas sobretudo as causas estruturais do superendividamento, dentre as quais se destaca a ausência de educação financeira adequada. Assim, foi desenvolvido um curso gratuito, disponibilizado no YouTube, com o objetivo de disseminar conhecimentos fundamentais sobre orçamento doméstico, planejamento financeiro e poupança, preparando os consumidores para a renegociação de suas dívidas e para a participação efetiva nas audiências de conciliação (Pinto, 2022).

O processo no âmbito do CEJUSC Endividados do Paraná inicia-se com o preenchimento online de um formulário de cadastro de consumidor superendividado, disponível no site oficial do TJPR. A etapa seguinte consiste na participação obrigatória em um curso de educação financeira, visando capacitar o consumidor a compreender conceitos como o mínimo existencial, definido como o montante necessário para garantir uma vida digna sem comprometer as necessidades básicas. Tal compreensão é considerada essencial não apenas para o êxito na negociação das dívidas, mas também para a prevenção de futuros endividamentos. O curso “Equilibrando suas Contas”, desenvolvido pelo próprio Tribunal, é um recurso estratégico, projetado para fornecer habilidades práticas e conhecimentos que

promovam uma cultura de responsabilidade financeira e favoreçam uma gestão econômica mais sustentável ao longo do tempo (Pinto, 2023).

Após essas etapas preparatórias, o consumidor organiza suas dívidas em uma tabela, a qual servirá de base para a audiência de negociação com os credores. As instituições financeiras são convocadas a participar das audiências mediante contatos disponibilizados pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), com o objetivo de estimular uma negociação cooperativa e não conflitiva (Pinto, 2022).

As audiências podem ocorrer em formato virtual ou presencial, sendo que a grande maioria tem se realizado virtualmente, em função da facilidade de acesso para as partes, especialmente para os credores, e para otimizar a logística processual. Para os consumidores que não possuem meios tecnológicos próprios para participação, o Tribunal oferece salas com computadores e internet, garantindo a inclusão digital e o acesso efetivo à justiça. A preferência pelo formato virtual também se justifica pela constatação de que, nesse ambiente, os bancos e demais instituições financeiras tendem a adotar posturas de negociação mais colaborativas, oferecendo condições mais vantajosas aos devedores, reconhecendo a complexidade da situação enfrentada por esses consumidores (Pinto, 2023).

Durante as audiências, busca-se alcançar acordos favoráveis que, uma vez formalizados, são homologados judicialmente. Nos casos em que não se chega a um acordo ou quando há ausência injustificada de credores, aplicam-se as sanções previstas no art. 104-A, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), incluindo, por exemplo, a suspensão de descontos em folha referentes a empréstimos consignados.

Destaca-se que o formulário preenchido pelo consumidor superendividado é um documento sensível, que coleta dados pessoais e financeiros, estando, portanto, sujeito às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O TJPR assegura que tais informações sejam tratadas com rigorosa confidencialidade e segurança, restringindo o acesso apenas a pessoas autorizadas. Assim, mesmo em ambiente virtual, garante-se a proteção dos dados, prevenindo a utilização inadequada ou a exposição indevida das informações do consumidor. O Tribunal adota medidas técnicas e administrativas adequadas para preservar a privacidade e a segurança dos dados em todas as etapas do processo (Bauermann, 2023).

Além disso, destaca-se a prática do CEJUSC Endividados do Paraná de observar os Enunciados nº 44 e 45 do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação (FONAMEC), que recomendam a documentação detalhada das propostas apresentadas durante as audiências autocompositivas, inclusive quando não se alcança um acordo. Esse registro serve como subsídio para o juiz na eventual fase judicial posterior, permitindo que este avalie a cooperação

dos credores e, se necessário, imponha sanções ou até mesmo elabore um plano de pagamento compulsório, com base no histórico das negociações. Essa medida reforça a transparência e a justiça do processo, estimulando a colaboração entre as partes e facilitando a tomada de decisões informadas pelo magistrado (Bauermann, 2023).

Um desafio relevante enfrentado atualmente pelo CEJUSC Endividados do Paraná é ampliar o conhecimento da população sobre sua existência e benefícios. A eficácia deste centro depende diretamente do nível de conscientização dos consumidores a respeito da possibilidade de obter apoio e orientação especializada para superar as dificuldades financeiras. Assim, reforça-se a importância de políticas públicas que priorizem a educação financeira como estratégia de transformação social. Ao disseminar conhecimentos sobre práticas financeiras saudáveis e fomentar uma mudança cultural no uso do crédito, busca-se desconstruir a associação equivocada entre consumo excessivo e sucesso social. Integrando a educação financeira às políticas públicas e promovendo a visibilidade do CEJUSC Endividados, é possível construir uma sociedade mais consciente e responsável em relação ao uso do crédito, contribuindo de forma significativa para a redução do superendividamento e para o fortalecimento do bem-estar econômico coletivo (Pinto, 2022).

5.4 Estado de Minas Gerais

Em Minas Gerais, destacam-se iniciativas inovadoras no enfrentamento do superendividamento, com destaque para o Núcleo Integrado de Atendimento ao Consumidor (Niacon) e o Programa de Atendimento ao Superendividado (PAS). O Niacon foi criado a partir de um Termo de Cooperação Técnica entre o CEJUSC, o Juizado Especial, o Procon e o Ministério Público, constituindo-se como um marco na assistência ao consumidor em situação de superendividamento. Localizado junto ao Procon de Belo Horizonte, o Niacon proporciona um serviço abrangente que integra orientação, conciliação e encaminhamentos, permitindo ao consumidor buscar soluções para suas demandas em um único espaço, de forma articulada e eficiente (Tabagiba, 2022).

Por sua vez, o PAS, com apoio integral do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), promove uma atuação multidisciplinar que articula o CEJUSC, instituições de ensino superior — que oferecem suporte em educação financeira e psicologia —, a Defensoria Pública e o Procon estadual. O programa visa não apenas a resolução efetiva dos casos de superendividamento, mas também a redução da sobrecarga do judiciário, assegurando que a atuação pré-processual seja eficiente e que os casos que eventualmente sejam judicializados cheguem ao Judiciário de forma mais estruturada e qualificada.

O fluxo de atendimento do PAS é minuciosamente estruturado, iniciando-se com o agendamento eletrônico, seguido de um atendimento presencial no Niacon, onde o consumidor pode também participar de reuniões com os credores e apresentar documentos no Procon. A universidade colabora com entrevistas individuais conduzidas por psicólogos e com oficinas de educação financeira promovidas pelo departamento de Ciências Contábeis. O processo culmina em uma audiência, que pode se dar nos termos do art. 104-A do CDC ou como uma audiência comum, reunindo todos os parceiros envolvidos, e termina com um acompanhamento contínuo do consumidor, realizado por profissionais das áreas de Direito e Psicologia (Tabagiba, 2022).

A metodologia aplicada pelo PAS estabelece diretrizes claras para a repactuação das dívidas, como a possibilidade de extensão do prazo de pagamento para além do originalmente contratado, desde que não ultrapasse sessenta meses, e a limitação do comprometimento a trinta por cento da renda líquida do consumidor. O plano de pagamento elaborado é individualizado, com base em informações precisas sobre as dívidas do consumidor, sendo vedada a inclusão de juros futuros para a quitação no momento da audiência (Tabagiba, 2022).

Um aspecto crítico enfrentado pelo PAS é a necessidade de que as instituições financeiras implementem mais ações de educação financeira e colaborem mais efetivamente com o fornecimento de contratos e informações detalhadas sobre os pagamentos realizados. Quando não se alcança um acordo, o programa recomenda a propositura de uma ação de repactuação, com base na Recomendação nº 125, art. 1º, do CNJ, bem como nos arts. 104-A e 104-C do CDC, buscando a efetivação de uma conciliação global e, se necessário, a formulação de um plano de pagamento compulsório (Tabagiba, 2022).

As estratégias do PAS destacam ainda a importância da articulação entre os diversos órgãos que compõem o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), a atuação pré-processual qualificada e a necessidade de uma regulamentação, por parte do Banco Central do Brasil, que imponha a obrigatoriedade de envio de documentos detalhados sobre operações de crédito. Tal abordagem visa não apenas assegurar maior transparência e eficiência no tratamento do superendividamento, mas também representa um esforço conjunto para reconfigurar a maneira como a sociedade lida com o crédito e o endividamento, promovendo uma mudança de paradigma na gestão financeira pessoal e na responsabilidade das instituições financeiras.

5.5 Federação Brasileira dos Bancos

A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) desempenha papel relevante no enfrentamento do superendividamento por meio da plataforma "Meu Bolso em Dia", criada em 2021. Essa iniciativa busca apoiar os consumidores no gerenciamento eficiente de suas

finanças, prevenindo o endividamento excessivo e oferecendo suporte àqueles que já se encontram em situação de superendividamento. A plataforma disponibiliza uma ampla gama de conteúdos educativos, que vão desde conceitos básicos de finanças pessoais até estratégias mais avançadas de gestão de dívidas, por meio de artigos, vídeos e cursos online (Febraban, 2021).

Entre as ferramentas práticas oferecidas destacam-se calculadoras de orçamento, simuladores de crédito e planilhas para controle de despesas, permitindo que os consumidores visualizem e organizem sua situação financeira de maneira clara e objetiva. Para quem já está endividado, a plataforma orienta sobre como renegociar dívidas, priorizar pagamentos e buscar soluções junto aos credores, além de direcionar os usuários para serviços de apoio e aconselhamento financeiro, nos quais podem receber assistência personalizada e elaborar um plano para recuperar sua saúde financeira (Febraban, 2021).

A importância da plataforma "Meu Bolso em Dia" reside não apenas na sua função de apoio direto ao consumidor, mas também na promoção de uma cultura de responsabilidade financeira, essencial para o desenvolvimento econômico sustentável. Ao capacitar os consumidores com conhecimento e ferramentas práticas, contribui-se para a redução da incidência do superendividamento, com impactos positivos tanto para os indivíduos quanto para o sistema econômico. Consumidores bem informados e conscientes tendem a adotar práticas de consumo mais responsáveis, o que fortalece o mercado de crédito e diminui a inadimplência, beneficiando tanto credores quanto a sociedade como um todo (Febraban, 2021).

5.6 Banco Central do Brasil

O Banco Central do Brasil (BCB) também exerce papel fundamental na prevenção do superendividamento, ao estabelecer diretrizes para a concessão responsável de crédito, assegurando a transparência sobre o custo efetivo total das operações de crédito e financiamento. Essa transparência é imprescindível para que os consumidores possam tomar decisões conscientes, evitando contrair dívidas que comprometam sua subsistência (Banco Central do Brasil, 2025).

O "Guia de Excelência de Educação na Oferta de Serviços Financeiros", publicado pelo Banco Central em 2014, orienta as instituições financeiras quanto às melhores práticas para a promoção do crédito responsável e da educação financeira. O guia recomenda, entre outras medidas, a avaliação criteriosa da capacidade de pagamento do consumidor e a comunicação clara e acessível dos termos e condições dos produtos financeiros ofertados. Tais práticas são fundamentais para prevenir o endividamento excessivo e assegurar que os consumidores

compreendam integralmente os compromissos que estão assumindo (Banco Central do Brasil, 2025).

Outro ponto importante ressaltado pelo guia é a necessidade de cooperação entre as instituições financeiras e os órgãos responsáveis pela mediação e conciliação na fase pré-judicial do tratamento do superendividamento. Essa colaboração visa a tornar os processos de resolução de dívidas mais eficientes e menos onerosos para todas as partes envolvidas, facilitando a renegociação de débitos e evitando a judicialização desnecessária. Assim, o Banco Central busca promover práticas de crédito mais saudáveis e fortalecer a educação financeira, contribuindo não apenas para a proteção do consumidor, mas também para a estabilidade e a sustentabilidade do sistema financeiro nacional (Banco Central do Brasil, 2025).

6 Considerações finais

O enfrentamento do superendividamento no Brasil representa não apenas um desafio jurídico, mas uma exigência ética e social para garantir a efetividade dos direitos fundamentais e a dignidade da pessoa humana. A evolução normativa, consubstanciada na Lei n. 14.181/2021 e na Recomendação n. 125/2021 do CNJ, constitui um avanço importante, ao incorporar instrumentos de prevenção e tratamento do superendividamento que valorizam a atuação extrajudicial e parajudicial. Contudo, a pesquisa revelou que a plena efetividade dessas medidas ainda depende de uma mudança paradigmática na cultura jurídica brasileira, que deve se orientar cada vez mais pela consensualidade, pela cooperação interinstitucional e pela educação financeira.

Recomenda-se, assim, a ampliação e o fortalecimento dos NAS e dos CEJUSCs, com investimentos em recursos humanos qualificados, tecnologia para a tramitação dos processos e criação de fluxos padronizados para a repactuação de dívidas, tal qual previsto na Cartilha sobre o Tratamento do Superendividamento do Consumidor do CNJ. Além disso, destaca-se a necessidade de integrar de forma mais efetiva ações de educação financeira permanente, em parceria com instituições de ensino, órgãos de defesa do consumidor e o sistema financeiro.

Finalmente, propõe-se que os Tribunais de Justiça sigam a orientação do Conselho Nacional de Justiça e celebrem convênios com os órgãos do SNDC e instituições financeiras, visando à criação de canais cooperativos que desestimulem a litigiosidade excessiva e promovam soluções adequadas e sustentáveis para o superendividamento. Assim, será possível consolidar um modelo de justiça mais inclusivo, eficiente e comprometido com a promoção de uma ordem jurídica justa e socialmente responsável.

Referências

BAHIA, Carolina Medeiros; SCALCO, Naiana; TERNES, Fernanda. O hiperconsumo, seus reflexos no sistema judiciário, e a consequente necessidade de gestão processual eficiente. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BUENOS AIRES, 12., 2023, Buenos Aires. Anais [...]. Florianópolis: CONPEDI, 2023. p. 177-197. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/w7dsqk3y/9a7u4v23/mLm9537aPhE7v2OK.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2024.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Guia de excelência de educação na oferta de serviços financeiros. Brasília: BCB, 2014. Disponível em https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/guia_de_excelencia_internet.pdf. Acesso em: 08 fev. 2023.

BAUERMAN, Sandra. In: TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO: CONCRETIZAÇÃO DA LEI 14.181/2021, Curitiba. Disponível em: <https://youtu.be/km6XFJEQKLM>. Acesso em: 19 out. 2024

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz. Superendividamento do Consumidor: mínimo existencial. Revista dos Tribunais, São Paulo, ano 24, v.101, 2015. 144p

BITTENCOURT, Raquel de Almeida; SCALCO, Naiana. Núcleo de Apoio e Atendimento ao Consumidor Superendividado do Procon Municipal de Florianópolis: um exemplo de Governança Colaborativa para o Poder Judiciário de Santa Catarina. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI URUGUAI, 13., 2024, Montevideu. Anais [...]. Florianópolis: CONPEDI, 2024. p. 126-147. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/351f5k20/iidwv1g8/6907vOZQqDq7fLO5.pdf>. Acesso em: 08 out. 2024.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. Lei n. 14.181, de 1º de julho de 2021. Altera o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 jul. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Cartilha sobre o tratamento do superendividamento do consumidor. Brasília, DF, 2022b. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/08/cartilha-superendividamento.pdf>. Acesso em: 13 maio 2025.

DIDIER Jr. Fredie; FERNANDES, Leandro. Introdução à Justiça Multiportas: Sistema de solução de problemas jurídicos e o perfil do acesso à Justiça no Brasil. São Paulo: Editora JusPodivm, 2024, 912 p.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Meu Bolso em Dia. 2021. Disponível em: <https://plataforma.meubolsoemdia.com.br/>. Acesso em: 08 fev. 2023.

FÓRUM NACIONAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO. Enunciados n. 36, 37, 40, 41, 44 e 45. Brasília, 2023. Disponível em: <https://superendividamento.app/wp-content/uploads/2023/09/Enunciados-FONAMEC-Superendividamento.pdf>. Acesso em: 22 out. 2024.

LENGRUBER, Sandra. O tratamento do superendividamento a partir do viés interinstitucional: considerações dos atores implicados. *In: O TRATAMENTO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO À LUZ DA LEI N. 14.181/2021: DA TRAJETÓRIA LEGISLATIVA À SUA EFETIVAÇÃO*, 1., 2022, Brasília. Disponível em: <https://youtu.be/km6XFJEQKLM>. Acesso em: 30 nov. 2022.

MAILLART Adriana; SCALCO, Naiana; RAITZ, Giovani. O acesso à justiça nas demandas consumeristas, com ênfase na plataforma consumidor.gov e na Lei do Superendividamento. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*. [s.l.], v. 9, n. 2, p.1-21, jul./dez.2023. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/10051/pdf>. Acesso em: 19 fev. 2024.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2015. 512 p.

PINTO, Carolina Gabriele Spinardi. O tratamento do superendividamento a partir do viés interinstitucional: considerações dos atores implicados. *In: O TRATAMENTO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO À LUZ DA LEI N. 14.181/2021: O SUPERENDIVIDAMENTO E O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: INICIATIVAS E PROJETOS*, 1., 2022, Brasília. Disponível em: <https://youtu.be/km6XFJEQKLM>. Acesso em: 30 nov. 2022.

SCALCO, Naiana. O tratamento do superendividamento do consumidor pelo Núcleo de Atendimento ao Superendividado do Procon de Florianópolis: efetivação do acesso à justiça à luz da Lei do Superendividamento e das diretrizes do Conselho Nacional de Justiça. 2024. 147 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2024.

TABAGIBA, Glauber. O tratamento do superendividamento a partir do viés interinstitucional: considerações dos atores implicados. *In: O TRATAMENTO DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO À LUZ DA LEI N. 14.181/2021: O SUPERENDIVIDAMENTO E O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR: INICIATIVAS E PROJETOS*, 1., 2022, Brasília. Disponível em: <https://youtu.be/km6XFJEQKLM>. Acesso em: 30 nov. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. CEJUSC Estadual Catarinense. s.d. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/conciliacao-e-mediacao/cejusc>. Acesso em: 25 jan. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. UFRGS e UPF entregam aplicativo Concilia Super App para o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e SENACON-MJ. Porto Alegre, 2023. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/direito/2023/08/15/ufrgs-e-upf-entregam-aplicativo-concilia-super-app-para-o-sistema-nacional-de-defesa-do-consumidor-e-senac-on-mj/>. Acesso em: 28 out. 2024.

WISSEL, Bernardo Luiz. Superendividamento e conciliação: estudo de caso sobre o tratamento judicial concedido ao superendividado na 3ª Vara de Direito Bancário da Região Metropolitana de Florianópolis/SC. 2019. 103 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://tede.ufsc.br/teses/PDPC-P0030-D.pdf>. Acesso em 20 fev. 2025.